

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS QUE REXERÁ A CONTRATACIÓN DDO SUBMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE CHATBOTS MUNICIPAIS, FERRAMENTAS PARA A MELLORA DA ACCESIBILIDADE DAS WEBS MUNICIPAIS E MÓDULO DE TRANSPARENCIA FINANCIEIRA. PROXECTO ENMARCADO DENTRO DO PROGRAMA IMPULSATIC (PLAN DE DIXITALIZACIÓN DA PROVINCIA DE LUGO) NO MARCO DO “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN E RESILIENCIA- FINANCIADO POLA UNIÓN EUROPEA - NEXT GENERATION EU”


Índice

1	Introdución.....	3
1.1	Orde TER/836/2022, do 29 de agosto.....	3
1.2	Programa ImpulsaTIC da Deputación de Lugo.....	3
1.3	Aliñamento do contrato cos proxectos do ImpulsaTIC.....	6
2	Obxecto do contrato.....	9
3	Financiado con fondos do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia (PRTR).....	11
4	Alcance do contrato: lotes, servizos e traballos a realizar.....	11
4.1	Lote 1. Accesibilidade: Ferramentas de accesibilidade sobre a web municipal.....	12
4.1.a	Informe de accesibilidade web.....	13
4.1.b	Subministro e implantación de servizos de accesibilidade sobre a web municipal.....	13
4.2	Lote 2. Accesibilidade: Chatbot integrado na web do concello.....	15
4.3	Lote 3. Transparencia: Módulo de transparencia financeira.....	18
4.3.a	Revisión e mellora do portal de transparencia municipal.....	18
4.3.b	Subministro e implantación dun módulo de transparencia financeira.....	19
4.4	Traballos transversais a todos os lotes.....	21
4.4.a	Formación.....	21
4.4.b	Garantía. Mantemento e soporte.....	21
4.4.c	Documentación.....	22
5	Condicións e obrigas.....	22
5.1	Condicións xerais.....	22
5.2	Condicións especiais de execución.....	23
5.3	Duración. Prazo de execución e garantía.....	24
5.4	Condicións para a prestación dos servizos.....	25
5.4.a	Equipo de traballo.....	25
5.4.b	Seguimento do contrato e canles de comunicación.....	25
5.4.c	Características do software a subministrar.....	26
5.5	Seguridade e confidencialidade.....	27
5.6	Obrigas de documentación e información.....	27
5.7	Facturación e finalización do contrato.....	28
5.7.a	Proceso de finalización e traspaso da información.....	28
6	Contido da oferta técnica.....	28
6.1	Lote 1. Accesibilidade: Ferramentas de accesibilidade sobre a web municipal.....	28

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	1/32



6.2 Lote 2. Accesibilidade: Chatbot integrado na web do concello.....	29
6.3 Lote3. Transparencia: Módulo de transparencia financeira.....	30

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	2/32	

1 Introducción

1.1 Orde TER/836/2022, do 29 de agosto

A Deputación de Lugo resultou beneficiaria das axudas reguladas na *Orde TER/836/2022, do 29 de agosto, pola que se aproban as bases reguladoras de subvencións destinadas á transformación dixital e modernización das administracións das entidades locais, no marco do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia, e se efectúa a convocatoria correspondente a 2022.*

As subvencións contempladas na devandita Orde destínanse a financiar proxectos de modernización e dixitalización no ámbito das administracións das entidades locais. Os destinatarios das actuacións a realizar son os concellos da provincia de Lugo con poboación inferior a 20.000 habitantes.

O artigo 5.1 da Orde determina que as actuacións subvencionables terán como obxectivos de carácter xeral:

- a) Mellora da accesibilidade dos servizos públicos dixitais aos cidadáns e empresas.
- b) Redución da fenda dixital.
- c) Mellora da eficiencia e eficacia dos empregados públicos.
- d) Reutilización dos servizos e solucións dixitais construídas.
- e) Utilización activa das tecnoloxías emerxentes no despregamento de novos servizos dixitais (chatbots, automatización e robotización, plataformas, etc.)


As actuacións previstas nas liñas estratéxicas coadxuvarán á consecución de todos os ámbitos recolleitos no Obxectivo 168 e no Fito 169 do PRTR.

O artigo 5.2 establece as liñas estratéxicas, obxectivos e actuacións subvencionables. As liñas estratéxicas son as seguintes:

1. LIÑA 1. Administración orientada ao cidadán.
2. LIÑA 2. Operacións intelixentes.
3. LIÑA 3. Goberno do dato.
4. LIÑA 4. Infraestruturas dixitais.
5. LIÑA 5. Interoperabilidade de servizos básicos de administración dixital.

1.2 Programa ImpulsaTIC da Deputación de Lugo

A Deputación de Lugo creou o programa ImpulsaTIC, Plan de Dixitalización da Provincia de Lugo, para desenvolver a Orde TER/836/2022, de 29 de agosto, do Ministerio de Política Territorial pola que se aproban as bases reguladoras de subvencións destinadas á transformación dixital e modernización das administracións das entidades locais, no marco do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia publicada no BOE o xoves 1 de setembro de 2022.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	3/32	

Este programa agrupa os proxectos e iniciativas presentados pola Deputación de Lugo destinados a fomentar e facilitar a transformación dixital e a modernización dos concellos de menos de 20.000 habitantes da provincia de Lugo, en particular agrupa os tres proxectos aprobados polo Ministerio de Política Territorial dentro da citada Orde TER/836/2022 que concederon a través da resolución de 31 de maio de 2023 publicada no BOE o venres 9 de xuño de 2023 (que posteriormente foi modificada na resolución de 14 de xullo de 2023 publicada no BOE o xoves 27 de xullo de 2023).

A indicada resolución da Secretaria de Estado de Política Territorial, pola que se conceden subvencións destinadas á transformación dixital e a modernización das Administracións das Entidades Locais, asignaba un importe determinado para a Deputación de Lugo que lle permitirá, dentro deste programa ImpulsaTIC, realizar os seguintes tres proxectos coas correspondentes actuacións:

1. Adecuación ao esquema nacional de interoperabilidade e mellora da eficiencia dos servizos básicos de administración dixital dos concellos da provincia de Lugo a través da integración cos principais servizos e ferramentas de interoperabilidade supramunicipais.


Liña estratéxica 5. Interoperabilidade de servizos básicos de administración dixital.

- Análise da situación actual do concello en canto a servizos de interoperabilidade implantados nos seus aplicativos de administración electrónica (tramitador de expedientes, sede electrónica e rexistro electrónico)
- Implantación dos servizos de interoperabilidade obrigatorios:
 - a) Integración do rexistro municipal co sistema SIR de intercambios rexistrais.
 - b) Integración do tramitador de expedientes electrónico co sistema de notificacións do Estado, Notific@ a través da Dirección Electrónica Habilitada única (DEHÚ).
 - c) Integración do sistema de tramitación electrónico de facturas, a través da integración e adhesión ao punto xeral de entrada de facturas electrónicas da Administración Xeral do Estado: FACe.
 - d) Integración do tramitador de expedientes electrónico municipal coa Cartafol Cidadá do sector público estatal, para remitir información dos expedientes que se tramitan dende ese municipio.
- Implantación de outros servizos de interoperabilidade opcionais

2. Concellos da provincia de Lugo resilientes, creación de oficinas municipais de prestación de servizos electrónicos aos cidadáns e implantación do sistema de automatización e dixitalización das sesións plenarias municipais

Liña estratéxica 4: Infraestruturas dixitais.

- *Oficinas de asistencia en materia de rexistro.*
 - Consiste en reconverter o servizo de rexistro municipal nunha oficina de asistencia cidadá, onde os cidadáns poidan realizar os seus trámites online cos seus propios terminais baixo a supervisión dos funcionarios ou solicitar a estes funcionarios que os asista e realice trámites electrónicos no seu nome, tanto de propio concello como doutra entidade públicas. Desta forma darase cumprimento aos artigos 12 e 16 da Lei 39/2015 do 1 de outubro do Procedemento Administrativo Común.


	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	4/32	

- Subministración do equipamento necesario (PCs, All-in-one, tablets, escaners de mesa, ...) así como o software (OCR, firma biométrica), para reconverter o servizo de Rexistro municipal nunha oficina de asistencia cidadá, onde os cidadáns poidan realizar os seus trámites online cos seus propios terminais baixo a supervisión dos funcionarios ou solicitar a estes funcionarios que os asista.
- Esta actuación vai aliñada coa actuación subvencionable III establecida no artigo 5 da Orde TER/836/2022, no referente á liña estratéxica 4: Infraestruturas físicas e puntos de acceso dixital.
- *Concellos resilientes.*
 - Consiste en dotar aos concellos de ferramentas colaborativas cloud así como de equipos que faciliten a mobilidade e o traballo a distancia. Mellorase a seguridade dos sistemas e da infraestrutura de rede, para fomentar un teletrabajo seguro e eficiente.
 - Subministración de ferramentas colaborativas cloud (de ofimática cloud en modo SaaS) así como de equipos que faciliten a mobilidade e o traballo a distancia (portátiles con dock station)
- *Videoplens.*
 - Automatización do proceso de creación da acta dos plenos municipais, a través da implantación dun sistema que permita gravar as sesións plenarias e que esta gravación sirva como base para a acta do Pleno.
 - Subministración e instalación, en cada un dos salóns plenarios municipais, do equipamento (cámaras, micrófonos, gravadores, etc) e do software necesario para automatizar o proceso de creación de actas dos plenos municipais, a través da substitución da acta en papel por unha gravación asinada dixitalmente da sesión (consonte ao Decreto 24/2018, do 15 de febreiro, sobre os libros de actas e de resolucións das entidades locais galegas aprobado pola Vicepresidencia e Consellería de presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia)

3. Concellos da provincia de Lugo abertos, transparentes e accesibles

Liña estratéxica 1: Administración orientada ao cidadán.

- Ferramentas de accesibilidade na web municipal.
 - De cara a mellorar a accesibilidade das webs corporativas municipais, ofrecerase un servizo cloud que establecerá unha capa sobre a propia web ofrecendo ferramentas para facilitar acceso e a navegación a persoas con dificultades: lectura da web, axustar tamaños de letras, navegación por teclado ou por voz, etc.
- Implantación dun chatbot na web municipal para a axuda ao cidadán
 - Servizo de chatbot integrado coa web municipal adestrado para responder as principais consultas dos cidadáns e que os guíe na consulta dos servizos públicos
- Implantación dun módulo de transparencia financeira no portal de transparencia do concello

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	5/32	

- Revisión dos portais de transparencia municipais complementándoos cun módulo adicional que permita ao contribuínte ver, de forma gráfica, o estado do orzamento e a qué se destinan os seus impostos, partindo da información que a entidade xa debe comunicar de forma periódica a diferentes entes fiscais (tribunal de contas, etc). Desta forma conseguirase aumentar os indicadores de transparencia aprobados polo organismo Transparencia Internacional, así como mellorar a información pública que se ofrece dende o portal seguindo os principios da propia Lei de transparencia que indican que a información debe de poñerse a disposición dos cidadáns de forma clara, estruturada e entedible para os interesados.

1.3 Aliñamento do contrato cos proxectos do ImpulsaTIC

O presente contrato forma parte do proxecto 3. *Concellos da provincia de Lugo abertos, transparentes e accesibles* do programa ImpulsaTIC. Á súa vez este proxecto circunscríbese na liña estratéxica 1 da citada Orde TER/836/2022, de *Administración orientada ao cidadán*.

O obxectivo do citado proxecto é o de dotar aos concellos de menos de 20.000 habitantes de novos servizos e melloras que vaian destinadas a mellorar a comunicación entre a entidade local e o administrado: proporcionaranse ferramentas que permitan mellorar a accesibilidade nos principais servizos electrónicos do concello (en cumprimento do Real Decreto 1112/2018 do 7 de setembro, sobre accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do sector público) e doutra banda servizos destinados a mellorar a calidade dos portais de transparencia ofrecendo información actualizada, veraz e ben estruturada

Co presente proxecto preténdense dous obxectivos principais:

1. Mellorar a **accesibilidade** dos portais web corporativos municipais e aliñar o concello co Real Decreto 1112/2018, do 7 de setembro, sobre accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do sector público.

O Real Decreto 1112/2018, do 7 de setembro, sobre accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do sector público transpón ao ordenamento xurídico español a Directiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeo e do Consello, do 26 de outubro de 2016, sobre a accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles dos organismos do sector público. Trátase dunha norma que leva xa case catro anos desde a súa entrada en vigor e con todo detéctase que moi poucas entidades locais a levaron a cabo, ou aquelas que si o abordaron non foi en profundidade.

En realidade o cumprimento deste Real Decreto para un concello de menos de 20.000 habitantes, como son a maioría dos concellos da provincia de Lugo e aos que vai destinado este proxecto, supón un esforzo moi importante xa que non contan con recursos nin técnicos nin humanos para levalo a cabo. Normalmente as páxinas ou sitios web dos concellos están subcontratadas ou foron desenvolvidas hai xa varios anos por empresas externas, cando non se valoraba tanto a accesibilidade web, e contemplamos que tampouco se investiu na súa actualización nin mantemento, nin se realizaron iniciativas que vaian destinadas a mellorar as deficiencias de navegación e accesibilidade en xeral.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	6/32




O cumprimento deste Real Decreto non só require un investimento tecnolóxico que actualice as webs, senón tamén a dotación de persoal humano responsable de velar polo seu cumprimento e de elaborar diferentes informes e realizar análises sobre o estado de accesibilidade que deben de remitirse de forma periódica á Administración Xeral do Estado. Por desgraza os concellos aos que vai dirixido este proxecto non teñen persoal suficiente nin capacitado para realizar este labor.

A pesar destes inconvenientes este Real Decreto traspón unha Directiva Europea, o que fai ver a importancia que ten a accesibilidade non só a nivel estatal senón dentro de toda a Unión Europea. Se queremos formar parte dunha Europa cohesionada, as entidades locais deben de dispoñer de todos os medios e ferramentas que faciliten o acceso ás mesmas, en particular á información das súas webs e aos servizos electrónicos que ofrecen á cidadanía. A accesibilidade permite democratizar o acceso á información, permitindo que persoas con dificultades poidan consultar e acceder aos servizos do mesmo xeito que aqueles que non presentan estas dificultades.

No que respecta á accesibilidade expónse, dentro deste proxecto, dúas actividades principais:

- **Implantación de ferramentas de accesibilidade sobre a web municipal.** Proponse construír un servizo cloud que interprete o código html da web municipal e cree unha capa sobre o mesmo que permita implementar unha serie de ferramentas que melloren a usabilidade e a accesibilidade do sitio web que están a procesar. Entre estas ferramentas poderían ser as seguintes:
 - *Responsive.* Converter a web tradicional, pensada para visualizarse desde un computador ou portátil con pantalla grande, para que se adapte a outros dispositivos, tanto móbiles como tablets, reescalando, axustando os contidos e modificando os menús e servizos para que se poidan utilizar en dispositivos táctiles.
 - *Lectura por voz.* Sistema que permita ler, nos idiomas que estean definidos na páxina, o contido da web. Procesarase o HTML da web, permitindo recoñecer o texto que se mostra así como o tipo de contido (menú de navegación, imaxe, vídeo, etc), e lerase de forma automática no idioma seleccionado este contido que soará polo audio do dispositivo do usuario. Isto facilitará o acceso á información a aquelas persoas que teñan dificultades visuais.
 - *Versión de alto contraste.* Igualmente poderase ofrecer unha versión da web de alto contraste, que modifique a paleta de cores e o tamaño dos textos para facilitar a lectura da mesma.
 - *Servizos de navegación alternativos.* Implementarase un sistema que permita navegar pola web sen utilizar o rato, posibilitando a navegación a través do teclado (creando para iso unha serie de teclas crave que permitan navegar pola web de forma sinxela e intuitiva) e mesmo se poderá crear un sistema de navegación por voz, de tal forma que a web irá lendo os diferentes menús, ligazóns e submenús e cun sinal de voz no momento da lectura accederase á contido.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEEA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	7/32	

- Implantación dun *chatbot*. Doutra banda poderase implementar un *chatbot* accesible desde a web municipal que permita resolver as dúbidas máis frecuentes dos cidadáns evitando ter que buscar esta información na propia web, que informe dos prazos e que guíe ao cidadán na presentación de solicitudes e instancias. Un *chatbot* é un software que simula unha conversación cun humano a través dunha canle de chat. O que se pretende é desenvolver un *chatbot* para cada concello que permita aos cidadáns interactuar con el desde a web municipal e resolver as súas principais dúbidas en canto a horarios, trámites, prazos, etc. Trátase de desenvolver un asistente virtual para a mellora da atención ao cidadán, dirixidos en particular á orientación e tutela de cidadáns e empresas nos casos de uso de maior impacto.
2. Mellorar a cantidade e a calidade da información que o concello pon ao dispor dos cidadáns no seu portal de **transparencia** seguindo o deber de publicidade activa, acorde á Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno., e a Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno da Comunidade Autónoma de Galicia.

Obsérvase que, a pesar de que todos os concellos de menos de 20.000 habitantes da provincia teñen polo menos un portal de transparencia, a información que publican ás veces está confusa, incompleta ou desactualizada. Novamente o principal problema co que se atopan os concellos é a falta de recursos e de tempo para dedicarlle a revisar a información que colgan no portal de transparencia, aínda que cumpren no que se refire ás medidas de transparencia e publicidade que marca a Lei de Contratos ou se encargan de remitir a información fiscal e contable que lles require periodicamente tanto o consello de contas como o tribunal de contas, en ocasións toda esta información pública que se xera non se chega a publicar de forma adecuada no portal de transparencia.

O que se pretende con este proxecto é centralizar toda a información pública que xera o concello no portal de transparencia, creando unha metodoloxía e un procedemento interno para iso e automatizando a publicación na medida do posible, a través da reutilización de información e a interconexión con outros sistemas.


Neste caso o que se propón é a implantación dun módulo complementario ao portal de transparencia que permita facer un seguimento da execución orzamentaria municipal.

A Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, establece no seu capítulo II, nos artigos 6, 6 bis, 7 e 8, as categorías de información que deben publicarse de forma activa e periódica polas entidades, sendo este artigo 8 o que se refire á información económica, orzamentaria e estatística.

A importancia que dá a Lei a esta información económica e orzamentaria é clara, ademais é un dos principais aspectos a ter en conta e a observar para previr casos de corrupción ou detectar unha mala xestión administrativa dos fondos públicos, de aí a importancia non só de publicar esta información senón de facelo con regularidade e de maneira accesible, estruturada, facilmente entendible pola cidadanía, baseada en datos abertos que poidan ser interoperables e descargados para o seu procesamento posterior.

Por iso é polo que se propón complementar o portal de transparencia municipal cun módulo adicional que, en base á información que os concellos xa están obrigados a reportar de forma periódica aos diferentes

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	8/32



órganos de control estatais e autonómicos, mostre información específica sobre a xestión financeira do concello: partidas orzamentarias co seu grao de execución, principais proxectos realizados e porcentaxe do orzamento destinado aos mesmos, formas de recadación e de elaboración de orzamentos, etc. unha ferramenta que permita aos cidadáns ver, de forma visual, en que invístense os seus impostos.

2 Obxecto do contrato


O que se pretende co presente contrato é desenvolver o proxecto 3. *Concellos da provincia de Lugo abertos, transparentes e accesibles*, que se inclúe dentro do programa ImpulsaTIC (Plan de Dixitalización da Provincia de Lugo) no marco do “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN E RESILIENCIA- FINANCIADO POLA UNIÓN EUROPEA - NEXT GENERATION EU”. O programa ImpulsaTIC desenvolve a Orde TER/836/2022 ofrecendo aos 52 concellos adheridos a posibilidade de realizar diferentes actividades aliñadas coas liñas estratéxicas que marca a citada Orde, en particular este proxecto se enmarca na *liña estratéxica 1. Administración orientada ao cidadán*.

En particular o proxecto 3. *Concellos da provincia de Lugo abertos, transparentes e accesibles* ten dous obxectivos principais:

- REVISIÓN E MELLORA DA ACCESIBILIDADE WEB. Para mellorar a accesibilidade das webs corporativas municipais e a súa sede electrónica, ofrecerase un servizo *cloud* que establecerá unha capa sobre a propia web ofrecendo ferramentas para facilitar a accesibilidade. Esta capa, entre outras cousas, poderá ler ao usuario o contido da web (o que posibilita o acceso á información sen necesidade de lela, só escoitala), permitirá axustar os tamaños de letra e o estilo da web para ofrecer unha visualización máis limpa, tamén ofrecerá un servizo de navegación mediante o teclado ou mediante comandos de voz e servizos responsive para adaptar a web a diferentes dispositivos e tamaños de pantallas. Desta forma preténdese romper barreiras e que a información municipal chegue a toda a cidadanía.

De cara a facilitar o acceso á información propónse a implantación dun chatbot intelixente que, integrado na web municipal, permita a un cidadán plantexarlle consultas sobre o seu municipio e sobre as funcións que fai o seu concello, e este sistema lle de unha resposta ao momento e o guíe a través dos servizos do concello, de tal forma que se cree unha ventanilla de atención ao cidadán online e aberta as 24 horas do día que complementa ao servizo de información que haxa na propia casa consistorial e oficinas dependentes.


- INCREMENTAR A TRANSPARENCIA MUNICIPAL. Revisaranse os portais de transparencia dos concellos e propoñeranse medidas para melloralos co obxectivo de cumprir cun maior número dos indicadores que establece o organismo Transparencia Internacional España, pero tamén mellorar a usabilidade e o acceso á información e de como esta se presenta á cidadanía. Para isto último propónse complementar o portal da transparencia do concello cun módulo adicional que permita ao contribuínte ver, de forma gráfica, o estado do orzamento municipal e consultar en que se están a destinar os seus impostos, partindo da información que a entidade xa debe

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	9/32	

comunicar de forma periódica a diferentes entes fiscais (tribunal de contas, consello de contas, etc).

O presente contrato pretende desenvolver o citado proxecto de cara a acadar os anteriores obxectivos, para iso subdivídese en tres actividades diferentes cada unha licitada no seu correspondente lote dentro do presente:

- Lote 1. Accesibilidade: Ferramentas de accesibilidade sobre a web municipal. Contratarase unha capa cloud que interprete a web municipal e sobre este código implemente unha serie de funcionalidades de accesibilidade: lectura da web, navegación por voz, cambio de cores, etc. Dos 52 concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, 37 foron os que escolleron esta actividade.
- Lote 2. Accesibilidade: Chatbot integrado na web do concello. Dotaranse as webs municipais dun asistente virtual que 24 horas ao día, 7 días a semana estea a disposición dos cidadáns para responder as súas preguntas e informar dos servizos do concello. Dos 52 concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, 33 foron os que escolleron esta actividade.
- Lote 3. Transparencia: Módulo de transparencia financeira. Ademais de revisar o portal de transparencia municipal e propoñer melloras en canto a contidos a publicar e a forma de estruturalos, complementarase dito portal cun módulo adicional que, nutréndose da información financeira pública que xa remite o propio concello, a mostre de forma visual aos cidadáns de tal xeito que lles permita non só consultar o orzamento senón ver o estado de execución, os gastos e os ingresos. Dos 52 concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, 26 foron os que escolleron esta actividade

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	10/32	

3 Financiado con fondos do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia (PRTR)

«Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia - Financiado pola Unión Europea – NextGenerationEU»

A presente contratación enmárcase no Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia do Goberno de España aprobado definitivamente por Acordo do Consello de Ministros do 13 de xullo de 2021 sobre a base da proposta aprobada pola Comisión Europea o 16 de xuño de 2021.

As actuacións a realizar neste contrato forman parte do programa ImpulsaTIC, Plan de Dixitalización da Provincia de Lugo, posto en marcha pola Deputación de Lugo para a execución de proxectos de modernización e dixitalización dos concellos da provincia de Lugo, todo elo no marco das subvencións reguladas na Orde TER/836/2022, do 29 de agosto, pola que se aproban as bases reguladoras de subvencións destinadas á transformación dixital e modernización das administracións das entidades locais, no marco do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia, e das que a Deputación foi beneficiaria na convocatoria correspondente a 2022.

As consideracións especiais sobre o programa ImpulsaTIC, e sobre este contrato no marco do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia detállanse na memoria xustificativa que figura no presente expediente de contratación.

4 Alcance do contrato: lotes, servizos e traballos a realizar

O programa ImpulsaTIC conta con tres (3) proxectos aliñados coas diferentes liñas estratéxicas da Orde TER/836/2022, que a súa vez se subdividen en diferentes actuacións:

1. Adecuación ao esquema nacional de interoperabilidade e mellora da eficiencia dos servizos básicos de administración dixital dos concellos da provincia de Lugo a través da integración cos principais servizos e ferramentas de interoperabilidade supramunicipais. (Liña estratéxica 5. Interoperabilidade de servizos básicos de administración dixital).
2. Concellos da provincia de Lugo resilientes, creación de oficinas municipais de prestación de servizos electrónicos aos cidadáns e implantación do sistema de automatización e dixitalización das sesións plenarias municipais (Liña estratéxica 4: Infraestruturas dixitais)
 - 2.1. *Oficinas de asistencia en materia de rexistro.* Subministración de equipamento necesario para reconverter o servizo de Rexistro municipal nunha oficina de asistencia cidadá.
 - 2.2. *Concellos resilientes.* Consiste en dotar aos concellos de ferramentas colaborativas cloud así como de equipos que faciliten a mobilidade e o traballo a distancia.
 - 2.3. *Videoplénos.* Automatización do proceso de creación da acta dos plenos municipais, a través da implantación dun sistema que permita gravar as sesións plenarias e que esta gravación sirva como base para a acta do Pleno.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	11/32



3. Concellos da provincia de Lugo abertos, transparentes e accesibles (Liña estratéxica 4: Infraestruturas dixitais)
- 3.1. Ferramentas de accesibilidade na web municipal.
- 3.2. Implantación dun chatbot na web municipal para a axuda ao cidadán
- 3.3. Implantación dun módulo de transparencia financeira no portal de transparencia do concello

O presente contrato desenvolve o proxecto 3. *Concellos da provincia de Lugo abertos, transparentes e accesibles*, que se enmarca na *liña estratéxica 1. Administración orientada ao cidadán*.

O alcance do proxecto faise en base ás solicitudes e á información remitidas polos concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, programa que definiu tres subactuacións para este proxecto:


- Melloras de accesibilidade. Contratarase unha capa cloud que interprete a web municipal e sobre este código implemente unha serie de funcionalidades de accesibilidade: lectura da web, navegación por voz, cambio de cores, etc. Dos 52 concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, 37 foron os que escolleron esta actividade.
- Chatbot integrado na web do concello. Dotaranse as webs municipais dun asistente virtual que 24 horas ao día, 7 días a semana estea a disposición dos cidadáns para responder as súas preguntas e informar dos servizos do concello. Dos 52 concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, 33 foron os que escolleron esta actividade.
- Melloras sobre o portal de transparencia municipal. Ademais de revisar o portal de transparencia municipal e propoñer melloras en canto a contidos a publicar e a forma de estruturalos, complementarase dito portal cun módulo adicional que, nutréndose da información financeira pública que xa remite o propio concello, a mostre de forma visual aos cidadáns de tal xeito que lles permita non só consultar o orzamento senón ver o estado de execución, os gastos e os ingresos. Dos 52 concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, 26 foron os que escolleron esta actividade

Así, propónse a división do presente en contrato en tres lotes diferentes, un por cada unha das actividades.

No Anexo I mostramos a listaxe de concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC que solicitaron algunha destas actuacións.

4.1 Lote 1. Accesibilidade: Ferramentas de accesibilidade sobre a web municipal.

A continuación descríbense as tarefas particulares a realizar dentro do presente lote:

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	12/32	

4.1.a Informe de accesibilidade web.

O Real Decreto 1112/2018, do 7 de setembro, sobre accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles do sector público traspón ao ordenamento xurídico español a Directiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeo e do Consello, do 26 de outubro de 2016, sobre a accesibilidade dos sitios web e aplicacións para dispositivos móbiles dos organismos do sector público. Este Real Decreto establece, no capítulo III, a obriga de realizar un control, unha revisión e un seguimento con respecto á accesibilidade das webs e aplicacións móbiles das entidades locais. Este control pasa por crear unha Unidade de Responsables de Accesibilidade (URA), facer unha declaración de accesibilidade e elaborar informes periódicos que revisen a accesibilidade.

Desta forma, a empresa adxudicataria deste lote, deberá facer unha revisión en profundidade (tanto da web municipal como da sede electrónica) de todos os concellos que seleccionaron este primeiro lote (ver anexo I), para elaborar esta declaración de accesibilidade e establecer as pautas para a elaboración dos informes de accesibilidade que indica o propio R.D. 1112/2018. Identificará as carencias e establecerá puntos de mellora que será a base para a creación dun Plan de Mellora de Accesibilidade.


Finalizado o contrato, unha vez implantada a ferramenta de accesibilidade, elaborárase un informe final actualizado no que se destaquen as melloras que se conseguiron tras a aplicación deste sistema. Tamén se recopilará a experiencia, as boas prácticas e as leccións aprendidas durante a execución do programa, nun manual de boas prácticas que se poida extrapolar a nivel provincial ao resto de concellos da provincia.

Así, como resultado de esta fase, entregarase a seguinte documentación como mínimo:

- Unha Declaración de accesibilidade por cada concello destinatario deste lote.
- Un Plan de mellora de accesibilidade por cada concello destinatario deste lote.
- Un Informe final de accesibilidade por cada concello tras a implantación do sistema de accesibilidade.
- Informe de Boas Prácticas e Recomendacións de Accesibilidade para os concellos da provincia de Lugo.

4.1.b Subministro e implantación de servizos de accesibilidade sobre a web municipal.

O obxectivo é contratar unha ferramenta cloud que proporcione unha serie de servizos e ferramentas de accesibilidade e usabilidade sobre unha determinada web (mínimo sobre o portal web principal do concello), así este servizo implementárase como unha capa adicional (en modo SaaS: Software as a Service) que, sen ter que modificar a páxina web e sen necesidade de instalar ningún software nos equipos usuarios, interprete a información xerada pola propia web do concello e sobre esa información incorpore de xeito automático unha serie de ferramentas que permitan mellorar a accesibilidade (tanto no cumprimento das recomendacións W3C como o propio Real Decreto 1112/2018) e proporcionar unha serie de axudas técnicas para que os cidadáns poidan navegar pola web sen dificultades, de maneira adaptada ás súas necesidades e preferencias.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	13/32	

A implantación da solución ten que ser o máis transparente posible e debe causar un impacto mínimo nos sistemas do concello, adaptándose ás diferentes webs municipais sen necesidade de ter que facer modificacións sobre as mesmas. Do mesmo xeito non pode requirir ningún tipo de actuación, modificación ou instalación de software ou hardware, por parte dos usuarios finais que naveguen pola web, que poderá facer uso destas ferramentas dende calquera tipo de dispositivo sen importar modelo ou sistema operativo.

Entre as ferramentas que ofrezca esta plataforma, como mínimo, deberá permitir as seguintes melloras de usabilidade e accesibilidade:

- *Responsive*. Converter a web tradicional, pensada para visualizarse desde un computador ou portátil con pantalla grande, para que se adapte a outros dispositivos, tanto móbiles como tablets, reescalando, axustando os contidos e modificando os menús e servizos para que se poidan utilizar en dispositivos táctiles.
- *Lectura por voz*. Sistema que permita ler, nos idiomas que estean definidos na páxina, o contido da web. Procesarase o HTML da web, permitindo recoñecer o texto que se mostra así como o tipo de contido (menú de navegación, imaxe, vídeo, etc), e lerase de forma automática no idioma seleccionado este contido que soará polo audio do dispositivo do usuario. Isto facilitará o acceso á información a aquelas persoas que teñan dificultades visuais.
- *Melloras de visualización*. Poderase ofrecer unha versión da web que permita modificar o contraste e a paleta de cores, o tamaño das fontes de letra, o texto limpo sen estilos... para facilitar a lectura da mesma para persoas que teñan algún tipo de problema de visión ou déficit de atención.
- *Servizos de navegación alternativos*. Implementarase un sistema que permita navegar pola web sen utilizar o rato, posibilitando a navegación a través do teclado (creando para iso unha serie de teclas crave que permitan navegar pola web de forma sinxela e intuitiva) e mesmo se poderá crear un sistema de navegación por voz, de tal forma que a web irá lendo os diferentes menús, ligazóns e submenús e cun sinal de voz no momento da lectura accederase á contido. Isto permitirá a navegación pola web para persoas con problemas de mobilidade.

A plataforma de accesibilidade deberá contar cun panel de administración (único para todo o proxecto ou un diferente para cada concello) onde se poida consultar os dominios que está a utilizar a aplicación, engadir ou eliminar algún dominio e administrar e consultar as diferentes melloras que cada dominio ten activos. Desta forma, ben un técnico do Servizo da Deputación de Lugo (que poderá acceder á administración de todos os concello) ou un técnico designado por cada concello (que só poderá acceder ao panel de xestión do seu propio concello).

A aplicación ten que estar dispoñible en mínimo dous idiomas: castelán e galego.

A aplicación debe de estar personalizada (na medida do posible) para cada concello, incorporando o escudo do concello así como o resto de logotipos e a imaxe do proxecto ImpulsaTIC (ver apartado 5.2 Condicións especiais de execución).

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	14/32



A aplicación a implantar debe de estar certificada en cumprimento do nivel medio do Esquema Nacional de Seguridade.

O adxudicatario deberá ofrecer as licencias de uso por un periodo mínimo de **dous (2) ano**, incluíndo durante este tempo un soporte técnico que permita resolver tanto dúbidas de funcionamento ou configuración técnicas como dúbidas ou consultas de carácter xurídico. Unha vez finalizado o periodo ofertado, a xestión delegaríase ao propio concello para que administre as súas licenzas directamente.

As licencias de uso incluíranse nunha acta de recepción única (neste caso indicaranse de forma expresa que concellos e dominios están incluídos) ou un acta de recepción por concello (asinada polo interlocutor asignado polo concello), que será conformada polo responsable do proxecto na Deputación de Lugo.

O adxudicatario deberá impartir formación sobre a plataforma, contemplando polo menos dous perfiles:

- Usuarios finais. Explicarase ao persoal da Deputación e aos interlocutores asignados por cada un dos concellos beneficiarios as diferentes ferramentas de accesibilidade que poden utilizar os cidadáns na navegación sobre a súa web.
- Usuarios administradores. Formación destinada ao persoal técnico que permita administrar as licencias e xestionar as ferramentas.

Tras a formación a empresa adxudicataria deberá achegar á Deputación todos os manuais de formación oportunos co resto de material utilizado durante as xornadas formativas, así como manuais técnicos no que se inclúa a configuración realizada durante a implantación e as credenciais e usuarios creados nas diferentes ferramentas.

4.2 Lote 2. Accesibilidade: Chatbot integrado na web do concello.

Un *chatbot* é un software que simula unha conversa cun humano a través dunha canle de chat.

O que se pretende con esta actuación é integrar, na web municipal dos concellos adheridos que solicitaron dita actuación (ver Anexo I, os que teñen marcado Lote 2), un *chatbot* personalizado para cada concello que permita aos cidadáns interactuar con el desde a web municipal e resolver as súas principais dúbidas en canto a horarios, trámites, prazos, e/ou outras cuestións que se recollen nas diferentes webs municipais do concello. Desta forma establecerase un sistema automatizado e desatendido que estará dispoñible 24 horas ao día e os 7 días da semana para atender as principais dúbidas e consultas dos cidadáns, informando de prazos, de formas e medios de tramitación, de horarios e redirixindo a parte da web onde se pode consultar máis información.

Trátase de desenvolver un asistente virtual para a mellora da atención ao cidadán, dirixidos en particular á orientación e tutela de cidadáns e empresas nos casos de uso de maior impacto. De feito, esta é unha das tipoloxías de proxecto e de actuación que a propia Guía de Requisitos que se desenvolveu para dar respostas as actuacións da Orde TER/836/2022 que se propón como subvencionable dentro da Liña 1.

O chatbot actuará como un asistente ou guía virtual que oriente ao cidadán en todos os trámites e servizos que ofrece o concello, estando dispoñible ás 24 horas do día, e solventando aquelas dúbidas ou preguntas

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	15/32




máis habituais, de tal forma que simplifique e reduza a carga de consultas telefónicas ou presenciais que recibe o concello, actuando como un primeiro nivel de soporte e atención que resolva as cuestións máis básicas e comúns e deixando para os traballadores do concello aquelas máis complexas ou pouco correntes que non é capaz de resolver. Desta forma preténdese por un lado ofrecer un servizo máis rápido e sen esperas aos cidadáns pero tamén descargar traballo que actualmente realizan os traballadores do concello.

O chatbot debe ofrecerse como un servizo SaaS (Software as a Service), e se enlazará dende a web municipal e a sede electrónica do concello (ben cun simple ligazón ou introducindo algún tipo de script dentro da propia páxina).

Así, as funcionalidades e requisitos mínimos que debe cumprir este sistema, son os seguintes:

- Debe de ser capaz de interpretar a linguaxe natural. Para iso debe de facer uso de motores de intelixencia artificial que fagan pensar que se está a falar cunha persoa e non cunha máquina, debe de ser capaz de interpretar a linguaxe natural falada do cidadán en galego e en castelán, evitando ter unha sintaxe ou unha serie de comandos propio.
- Debe de ser capaz de responder a varios usuarios/peticións de forma concorrente e de xeito transparente para o usuario final.
- Aprendizaxe e entrenamento.
 - O *chatbot* alimentarse, como mínimo, dos contidos da web municipal e da sede electrónica de cada concello para dar respostas. De cara a entrenar o sistema para que ofrezca unhas mellores respostas ás preguntas plantexadas, debe de ser capaz de navegar e interpretar a información dende diferentes fontes ou orixes de información, en particular dende a web municipal e a sede electrónica como mínimo, así como calquera outra web que se considere oportuna ou calquera outro documento. En todo caso este aprendizaxe e navegación debe de ser autónomo: o sistema debe de detectar os cambios, a nova información ou a actualización, e actualizalo nos seus propios sistemas.
 - Os datos de uso do chatbot serán analizados para alimentar procesos de mellora continua que permitan a súa evolución.
 - Adicionalmente poderase complementar este aprendizaxe configurando unha árbore de decisións, onde se poderán poñer as principais ou máis habituais consultas e a respostas que debe dar o sistema. Esta información irase depurando e mellorando de forma continua, a través dun proceso de mellora continua, onde os responsables do concello poidan revisar a información que ofrece o chatbot e corrixila, matizala ou ampliála.
 - O sistema debe de ser o máis autónomo posible, unha vez configurado debe de ser capaz de ir mellorando as súas respostas en base a información que se lle dea dende as fontes oficiais ou dos propios traballadores municipais, pero tamén do feedback dos usuarios finais.
- No caso de non poder dar unha resposta válida o chatbot finalmente derivará ao cidadán a un teléfono de atención ou a un correo de soporte (atendidos por persoal da adxudicataria, facilitando neste último caso o envío da dúbida).

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	16/32	

- Debe deixar rexistro das consultas tratadas, ser capaz de tipificalas e de indicar a resposta dada en cada caso e se esta foi acertada e valorada polo usuario (para iso debe de solicitar o feedback do usuario)
- Debe de permitir polo menos estes dous idiomas: galego e castelán. Así debe de ser capaz de interpretar cuestións e dúbidas plantexadas en calquera destes idiomas pero tamén de responder no mesmo idioma no que se lle consulta.
- O chatbot debe funcionar dende diferentes dispositivos, adaptándose a cada un deles. Así o cidadán poderá acceder a este servizo dende un móbil, tablet ou PC, sen importar o sistema operativo, o navegador, o software ou hardware do que dispoña.

Adicionalmente a plataforma deberá contar cun **panel de administración** (único para todo o proxecto ou un diferente para cada concello) onde para cada concello se poida administrar e xestionar o chatbot. Así, dende este módulo, teremos acceso a informes sobre o uso do sistema, atoparemos as preguntas máis habituais tipificadas así como as respostas que se deron e o feedback do usuario, permitindo filtrar como mínimo por datas e tipoloxía de preguntas. Pero tamén permitirá revisar as regras e a árbore de decisións do chatbot, permitindo aos usuarios do concello depurar e entrenar o sistema de cara a que ofrezca cada vez un mellor servizo.

A esta plataforma de xestión terá acceso os técnicos da Sección de Novas Tecnoloxías da Deputación de Lugo (que poderá acceder a administración de todos os concellos) ou un técnico designado de cada concello (que só poderá acceder ao panel de xestión do seu propio concello).

A aplicación ten que estar dispoñible en mínimo este dous idiomas: castelán e galego.

A aplicación debe de estar personalizada (na medida do posible) para cada concello, incorporando o escudo do concello así como o resto de logotipos e a imaxe do proxecto ImpulsaTIC (ver apartado 5.2 Condicións especiais de execución).

A aplicación a implantar debe de estar certificada en cumprimento do nivel medio do Esquema Nacional de Seguridade.


O adxudicatario deberá ofrecer as licencias de uso por un período mínimo de **dous (2) ano**, incluíndo durante este tempo un soporte técnico que permita resolver tanto dúbidas de funcionamento ou configuracións técnicas como dúbidas ou consultas de carácter xurídico. Unha vez finalizado o período ofertado, a xestión delegaríase ao propio concello para que administre as súas licenzas directamente.

As licencias de uso incluíranse nunha acta de recepción única (neste caso indicárase de forma expresa que concellos e dominios están incluídos) ou unha acta de recepción por concello (asinada polo interlocutor asignado polo concello), que será conformada polo responsable do proxecto na Deputación de Lugo.

O adxudicatario deberá impartir formación sobre a plataforma, contemplando polo menos dous perfís:

- Usuarios finais. Explicarase ao persoal da Deputación e aos interlocutores asignados por cada un dos concellos beneficiarios as diferentes funcionalidades e o novo servizo que se ofrece á cidadanía.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	17/32



- Usuarios administradores. Formación destinada ao persoal técnico que permita administrar as licencias e xestionar as ferramentas. En particular daranse as pautas e os manuais para a parte de administración, que permitan consultar as estatísticas de uso, e tamén depurar as respostas e o comportamento do chatbot.

Tras a formación, a empresa adxudicataria deberá achegar á Deputación todos os manuais de formación oportunos co resto de material utilizado durante as xornadas formativas, así como manuais técnicos no que se inclúa a configuración realizada durante a implantación e as credenciais e usuarios creados nas diferentes ferramentas.

4.3 Lote 3. Transparencia: Módulo de transparencia financeira.

A continuación descríbense as tarefas particulares a realizar dentro do presente lote:

4.3.a Revisión e mellora do portal de transparencia municipal

A Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, establece no seu capítulo II o principio de publicidade activa que obriga ás administracións públicas publicar, de forma periódica e actualizada, a información cuxo coñecemento sexa relevante para garantir a transparencia da súa actividade relacionada co funcionamento e control da actuación pública. Esta publicación debe realizarse seguindo os principios técnicos marcados no artigo 11 da citada Lei:

- a) Accesibilidade: proporcionarase información estruturada sobre os documentos e recursos de información con vistas a facilitar a identificación e procura da información.
- b) Interoperabilidade: a información publicada será conforme o Esquema Nacional de Interoperabilidade, aprobado polo Real Decreto 4/2010, de 8 xaneiro, así como ás normas técnicas de interoperabilidade.
- c) Reutilización: fomentarase que a información sexa publicada en formatos que permita a súa reutilización, de acordo co previsto na Lei 37/2007, do 16 de novembro, sobre reutilización da información do sector público e na súa normativa de desenvolvemento.

En base a estes criterios e tomando de guía o indicadores ITA publicados por Transparency Internacional España, revisarase cada un dos portais de transparencia dos concellos que solicitaron esta actuación (os que figuran no Anexo I no lote 3), a empresa adxudicataria deste lote deberá facer unha revisión en profundidade de cada portal de transparencia analizando a situación actual e propoñendo melloras concretas que poden ir dende unha restruturación da información publicada ata a actualización ou incorporación de nova información, de tal xeito que a información publica sexa non só veraz, senón que estea actualizada e que sexa facilmente comprensible para a súa consulta pública, cumprindo cos principios de accesibilidade, datos abertos, reutilización e interoperabilidade.

No caso de que o concello non dispoña dun portal de transparencia, ou o que ten non cumpre cos mínimos esixidos, a Deputación poderá ofrecer crear, sen custo adicional para o concello ou empresa, un subespacio dentro do portal de transparencia da Deputación de Lugo: <https://portaltransparencia.deputacionlugo.org/>.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	18/32



Finalizado o contrato, unha vez implantada a ferramenta de transparencia, elaborárase un informe final actualizado no que se destaquen as melloras que se conseguiron tras a aplicación deste sistema. Tamén se recopilará a experiencia, as boas prácticas e as leccións aprendidas durante a execución do programa, nun manual de boas prácticas que se poida extrapolar a nivel provincial ao resto de concellos da provincia.

Así, como resultado de esta fase, entregarase a seguinte documentación como mínimo:

- Un Informe inicial de transparencia por cada concello destinatario deste lote.
- Un Informe final de transparencia por cada concello tras a implantación do sistema de accesibilidade (facendo mención ao número de indicadores ITA que cumpre cada concello).
- Informe de Boas Prácticas e Recomendacións de Transparencia para os concellos da provincia de Lugo.

4.3.b Subministro e implantación dun módulo de transparencia financeira

A Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, establece no seu capítulo II, nos artigos 6, 6 bis, 7 e 8, as categorías de información que deben publicarse de forma activa e periódica polas entidades, sendo este artigo 8 o que se refire á *información económica, orzamentaria e estatística*.


A importancia que dá a Lei a esta información económica e orzamentaria é clara, ademais é un dos principais aspectos a ter en conta e a observar para previr casos de corrupción ou detectar unha mala xestión administrativa dos fondos públicos, de aí a importancia non só de publicar esta información senón de facelo con regularidade e de maneira accesible, estruturada, facilmente entendible pola cidadanía, baseada en datos abertos que poidan ser interoperables e descargados para o seu procesamento posterior.

Así, o que se pretende dentro deste lote, é dotar aos concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC que así o indicaron (ver Anexo I, os concellos que marcaron o lote 3), dun módulo adicional en modo SaaS (Software as a Service) que se poida integrar co portal de transparencia municipal e que, en base á información que os concellos xa están obrigados a reportar de forma periódica aos diferentes órganos de control estatais e autonómicos, mostre información específica sobre a xestión financeira do concello: partidas orzamentarias co seu grao de execución, principais proxectos realizados e porcentaxe do orzamento destinado aos mesmos, formas de recadación e de elaboración de orzamentos, etc. unha ferramenta que permita aos cidadáns ver, de forma visual, en que invístense os seus impostos.

Desta forma fomentase non só a transparencia senón a participación cidadá e a súa implicación na xestión das contas públicas, ao ofrecer unha ferramenta que permita visualizar de forma clara, ordeada, gráfica, intuitiva e interactiva información sobre cómo se invirten e en qué se invirte o orzamento municipal.

Este módulo utilizará a información pública en materia financeira e económica que o concello xa está obrigado a remitir aos diferentes órganos de fiscalización para ofrecer un visor sinxelo e estruturado que dé a coñecer á cidadanía o orzamento do concello, os gastos e os ingresos, organizando a información tanto por obxectivos/propósitos (partidas/capítulos orzamentarias) como por unidades xestoras, e que permita visualizar tanto o comprometido como o executado en tempo real. A información debese mostrar de forma

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEEA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	19/32



visual e gráfica, pero tamén en forma estruturada en base de taboas e permitir a exportación das mesmas a formatos interoperables para a súa explotación. O sistema debe permitir navegar dende unha visión xeral orzamentaria ata detalles por partidas/capítulos ou por unidades xestoras, ademais debe permitir filtrar por un periodo de datas determinado, mostrando non só datos actuais senón tamén datos pasados.

Este módulo ofrecerase en formato SaaS e integrarse co portal de transparencia municipal a través dunha ligazón a unha url personalizada para cada concello.

A plataforma deberá contar cun **panel de administración** (único para todo o proxecto ou un diferente para cada concello) onde para cada concello se poida xestionar, entre outras cousas, os contidos do módulo, depurar ou cargar información adicional, definir a estrutura de partidas e de unidades xestoras que se queira mostrar na parte pública. Desta forma, ben un técnico do Servizo da Deputación de Lugo (que poderá acceder a administración de todos os concello) ou un técnico designado de cada concello (que só poderá acceder ao panel de xestión do seu propio concello).

A aplicación ten que estar dispoñible en mínimo dous idiomas: castelán e galego.

A aplicación debe de estar personalizada (na medida do posible) para cada concello, incorporando o escudo do concello así como o resto de logotipos e a imaxe do proxecto ImpulsaTIC (ver apartado 5.2 Condicións especiais de execución).

A aplicación a implantar debe de estar certificada en cumprimento do nivel medio do Esquema Nacional de Seguridade.

O adxudicatario deberá ofrecer as licencias de uso por un periodo mínimo de **(2) dous anos**, incluíndo durante este tempo un soporte técnico que permita resolver tanto dúbidas de funcionamento ou configuración técnicas como dúbidas ou consultas de carácter xurídico. Unha vez finalizado o periodo ofertado, a xestión delegaríase ao propio concello para que administre as súas licenzas directamente.


As licencias de uso incluíranse nunha acta de recepción única (neste caso indicaranse de forma expresa que concellos e dominios están incluídos) ou un acta de recepción por concello (asinada polo interlocutor asignado polo concello), que será conformada polo responsable do proxecto na Deputación de Lugo.

O adxudicatario deberá impartir formación sobre a plataforma, contemplando polo menos dous perfiles:

- Usuarios finais. Explicarase ao persoal da Deputación e aos interlocutores asignados por cada un dos concellos beneficiarios as diferentes funcionalidades e o novo servizo que se ofrece á cidadanía.
- Usuarios administradores. Formación destinada ao persoal técnico que permita administrar as licencias e xestionar as ferramentas. En particular daranse as pautas e os manuais para facilitar como recabar a información necesaria e cargala no sistema para poder construír a información que despois se publica.

Tras a formación a empresa adxudicataria deberá achegar á Deputación todos os manuais de formación oportunos co resto de material utilizado durante as xornadas formativas, así como manuais técnicos no que se inclúa a configuración realizada durante a implantación e as credenciais e usuarios creados nas diferentes ferramentas.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	20/32



4.4 Traballos transversais a todos os lotes

Dentro de cada un dos lotes indicados no apartado anterior realizarase, ademais das tarefas e traballos específicos indicados anteriormente, unha serie de traballos comúns a cada lote.

4.4.a Formación

Dentro do presente contrato darase unha formación sobre as diferentes aplicacións, sistemas e equipos subministrados. A formación estará destinada, como mínimo, a dous perfís de usuarios principalmente:

- Usuarios administradores. Persoal de informática, que se encargan de configurar e administrar as aplicacións, xestionar permisos e usuarios e realizar o despliegue e instalación das mesmas.
- Usuarios de xestión. Serán os traballadores do concello que farán uso das ferramentas e cargarán información, pero tamén deben saber o funcionamento de cara aos cidadáns para atendera as dúbidas que poidan ter.

O licitador indicará na súa proposta o plan de formación proposto, detallando as unidades temáticas propostas e para cada unha delas a modalidade proposta, as horas previstas e as ferramentas utilizadas.

Toda a documentación e material utilizado na formación entregárase á Deputación de Lugo ao final do proxecto, para que poida manterse accesible para os usuarios do sistema. Do mesmo xeito cada concello recibirá a documentación pertinente a súa propia instalación.

O adxudicatario entregará un acta de cada sesión de formación impartida, na que se indique como mínimo a data e a hora da sesión, o título e os contidos, os asistentes (nome e apelidos, entidade e posto) e a modalidade da mesma. Esta acta debe estar asinada electronicamente polo adxudicatario.

4.4.b Garantía. Mantemento e soporte

O adxudicatario debe ofrecer un servizo de garantía e soporte directo sobre todo o software subministrado, que ten que ter unha duración mínima de **dous (2) anos** dende a acta de recepción.


Esta garantía incluírá, como mínimo, os seguintes servizos:

- Mantemento do software que permitirá actualizar o software subministrado coas últimas versións
- Servizo de soporte técnico e funcional por parte da empresa adxudicataria, establecendo diferentes canles de comunicación que permitan resolver incidencias e dúbidas.
- Servizo de asesoramento e acompañamento para a carga de información na plataforma.

O licitador deberá indicar na súa proposta o detalle dos servizos incluídos neste mantemento e soporte e tamén describir o soporte ofertado: tempos de resolución, formas de comunicación, equipo humano e técnico para a súa implementación, etc.

En calquera caso a empresa deberá garantir como mínimo o cumprimento do seguinte acordo de nivel de servizo (ANS):

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	21/32



CRITICIDADE	OBSERVACIÓNS	TEMPO RESPOSTA	TEMPO RESOLUCIÓN
ALTA	Considéranse de nivel alto as incidencias que provoquen a indispoñibilidade de algún dos servizos.	1 hora	6 horas
MEDIA	Considéranse de nivel medio as incidencias que supoñen un problema de rendemento ou mal funcionamento-	2 hora	10 horas
BAIXA	O resto de incidencias e peticións de melloras.	6 horas	48 horas

Nota: enténdese como tempo de resposta ao tempo que tardan en contestar e identificar a incidencia reportada fronte ao tempo de resolución que sería o tempo que tarda o servizo técnico en pechar a incidencia. Entenderase que unha incidencia está completamente resolta cando se restaure a prestación do servizo, cando este funcione correctamente tras a actuación do servizo técnico.

4.4.c Documentación

O adxudicatario deberá, como mínimo aportar a seguinte documentación:


- Manual de usuario de cada aplicación/módulo software subministrado. Os manuais poderán ser diferentes segundo o usuario destinatario.
- Manual de instalación e despliegue das aplicacións e equipamento subministrado.
- Acta das sesión formativas impartidas (asinada electronicamente)
- Acta de entrega e instalación do software (asinada electronicamente)

5 Condicións e obrigas

5.1 Condicións xerais

A entidade adxudicataria acordará coa Deputación de Lugo a planificación concreta das actuacións a realizar no marco do proxecto.

O adxudicatario asumirá o subministro e a realización íntegra de todas as accións indicadas nos pregos e garantirá o cumprimento dos obxectivos establecidos para cada unha delas.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY		Página 22/32	

O persoal que interveña na prestación do servizo obxecto da presente contratación dependerá exclusivamente do adxudicatario, sen que do eventual incumprimento das súas obrigas legais ou contractuais poida derivarse responsabilidade algunha para a Deputación de Lugo ou para os concellos adheridos ao Plan ImpulsaTIC, existindo unha cadea de mando clara entre a empresa adxudicataria e a Deputación.

Non existirá relación laboral algunha entre os recursos humanos postos a disposición pola empresa adxudicataria e a Deputación de Lugo nin cos concellos adheridos, existindo unha cadea de mando clara entre a empresa adxudicataria e a Deputación.

Correrán por conta do adxudicatario os gastos derivados dos custos salariais, desprazamentos, locomoción, auditorías e demais gastos do persoal adscrito ao proxecto. Tamén será por conta do adxudicatario todo o equipamento informático necesario para a prestación dos traballos obxecto do contrato, así como todas aquelas licenzas software que fosen precisas para levalo a cabo.

A empresa adxudicataria terá que poñer á disposición da Deputación de Lugo os medios materiais e humanos e o equipamento TIC necesario para realizar o servizo, os traballos e prestar os servizos obxecto desta contratación.

A empresa adxudicataria será a responsable de garantir en todo momento o cumprimento da legalidade en cada unha das actuacións a desenvolver así como de verificar o cumprimento da normativa vixente en materia de protección de datos de carácter persoal

De existir subcontratación, esta deberase axustar ao recollido na Lei de Contratos do Sector Público e a adxudicataria deberá notificar á Deputación de Lugo a que provedor se vai subcontratar, especificando as prestacións obxecto do contrato que se van subcontratar e baixo que condicións.


A empresa adxudicataria será a responsable de garantir en todo o momento o cumprimento da legalidade en cada unha das actuacións a desenvolver e de ter subscritas as pólizas de seguros correspondentes (accidentes e responsabilidade civil).

5.2 Condicións especiais de execución

Son condicións especiais ás que se lles atribúe o carácter de obrigas contractuais esenciais para os efectos do art. 211.1.f), en cumprimento do previsto no art. 202, ambos da LCSP, e por tanto terán esta condición as seguintes obrigas:

1. A entidade adxudicataria garantirá o pleno cumprimento do principio de “non causar impacto negativo significativo” no medio ambiente (DSNH), así como das obrigacións asumidas en materia de etiquetaxe verde e etiquetaxe dixital e os mecanismos establecidos para o seu control, de acordo con o que se prevé no Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia, aprobado por Consello de Ministros o 27 de abril de 2021 e polo Regulamento (UE) núm. 2021/241 do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de febreiro de 2021, polo cal se establece o Mecanismo de Recuperación e Resiliencia, así como co requirido na Decisión de Execución do Consello relativa á aprobación da avaliación do plan de recuperación e resiliencia de España.

Para estes efectos, a entidade contratista deberá presentar no prazo dun mes desde a formalización do contrato un informe sobre as medidas para adoptar para garantir o cumprimento dos principios

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	23/32	

e obrigacións sinalados no apartado anterior, de acordo con as características e condicións fixadas no Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia para a medida e submedida do compoñente correspondente a este contrato

2. A empresa adxudataria comprométese a cumprir coas obrigas de información e publicidade que as autoridades competentes establezan relativas ao financiamento do Mecanismo de Recuperación e Resiliencia, todo iso, de conformidade co disposto no artigo 9 da Orde HFP/1030/2021, do 29 de setembro.¹

Para ese efecto, deben adoptar medidas de información, comunicación e visibilidade das actuacións financiadas (banners en webs ou aplicacións informáticas, carteis informativos, placas, publicacións impresas e electrónicas, material audiovisual, anuncios e insercións en prensa, certificados, etc.), incluíndo os seguintes logos:


- O emblema da Unión Europea. Xunto co emblema da Unión, incluírase o texto «Financiado pola Unión Europea-NextGenerationEU».
- Teranse en conta as normas gráficas e as cores normalizadas establecidas no anexo I do Regulamento de Execución 821/2014 da Comisión do 28 de xullo de 2014, polo que se establecen disposicións de aplicación do Regulamento (UE) 1303/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, no que se refire ás modalidades concretas de transferencia e xestión das contribucións do programa, a presentación de información sobre os instrumentos financeiros, as características técnicas das medidas de información e comunicación das operacións, e o sistema para o rexistro e o almacenamento de datos.
Tamén se pode consultar a seguinte páxina web <http://publications.europa.eu/code/es/es-5000100.htm> e descargar distintos exemplos do emblema https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/symbols/european-flag_es#download
- Logotipo oficial do Plan de Recuperación, Transformación e Resiliencia do Reino de España, e unha referencia á xestión polo Ministerio de Política Territorial e Memoria Democrática. Para ese efecto teranse en consideración as indicacións que se adopten sobre a comunicación dixital do PRTR
- Logotipo oficial da Deputación de Lugo.
- Logotipo oficial do programa ImpulsaTIC.

5.3 Duración. Prazo de execución e garantía.

Seguindo as datas determinadas pola Secretaría de Estado de Política Territorial o período de execución dos proxectos subvencionados se estende ata o 30 de abril de 2024, data na que deberán estar finalizados todos os proxectos subvencionados en particular os do programa ImpulsaTIC.

Para cada un dos lotes do presente contrato, estímase unha duración de **2 meses**, en calquera caso como máximo deberá finalizar unha semana antes de que finalice o prazo de execución dos proxectos subvencionados.

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

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	24/32	

Tras a implantación en cada concello, todo o hardware, a infraestrutura subministrada e software subministrado, debe de manterse e ter unha garantía (nos termos indicados na cláusula 4.4.bGarantía. Mantemento e soporte) durante un tempo mínimo de **dous (2) anos** tras a acta de recepción.

5.4 Condicións para a prestación dos servizos

5.4.a Equipo de traballo

A empresa adxudicataria deberá establecer un interlocutor único e as canles de comunicacións con este interlocutor que vai a utilizar no proxecto, como mínimo un teléfono sen custos adicionais e un enderezo electrónico.

A interlocución coa Deputación de Lugo será a través do responsable do contrato, da Sección de Novas Tecnoloxías do servizo de Comunicación e TICs.

A comunicación cos concellos será a través dos interlocutores nomeados dentro do convenio de colaboración asinado no programa ImpulsaTIC.

Nas ofertas presentadas deberanse indicar as capacidades do persoal potencialmente dispoñible para estes servizos, indicando as súas cualificacións e nivel de experiencia e formación, comprometéndose a ofrecer, no caso de ser adxudicatario, un perfil que cumpra cunhas capacidades similares.

A autorización de cambios puntuais na composición do equipo de traballo deberán ser comunicadas e autorizadas previamente polo responsable do contrato na Deputación de Lugo. Nestes casos, así como en baixas temporais, a empresa adxudicataria deberá revelar o perfil afectado por outro perfil con capacidades similares que en calquera caso deberá cumprir coas comprometidas na súa oferta.

O adxudicatario velará por que o equipo de traballo reciba, durante o tempo de prestación do servizo, unha axeitada formación que asegure que os membros do equipo de traballo contan con coñecementos actualizados.


5.4.b Seguimento do contrato e canles de comunicación

A empresa adxudicataria nomeará un interlocutor único responsable do contrato que será o que comunique de forma periódica á Deputación de Lugo o avance do contrato

A comunicación coa Deputación de Lugo poderase facer por medios electrónicos e videoconferencia. Adicionalmente pode ser precisa a súa presenza en casos puntuais de actuacións concretas ou reunións planificadas que se comunicarán cun mínimo de 24 horas de antelación.

No caso de prestar servizos dende dependencias externas, a empresa adxudicataria debera indicar na súa oferta a localización exacta da oficina dende a que se presentarán os servizos e deberá de dispoñer de medios axeitados para a correcta prestación dos mesmos, que correrán por conta da adxudicataria. Será responsabilidade da empresa adxudicataria a de dispor de medios técnicos e de conectividade precisos e suficientes para garantir esta comunicación.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	25/32



A empresa adxudicataria establecerá as canles de contacto que, como mínimo, será un teléfono directo co responsable da contrato e un enderezo electrónico.

O adxudicatario deberá prestar os seus servizos dentro da franxa horaria de 8:00 a 15:00 horas, laborables de luns a venres.

Os concellos adheridos ao programa ImpulsaTIC, que son os beneficiarios do presente proxecto e o lugar onde se levarán a cabo as actuacións, indicaron no convenio de adhesión unha persoa de contacto no marco destes proxectos. A Deputación de Lugo pasará esta relación de contactos á empresa adxudicataria para que os utilice no marco do presente proxecto e así poida coordinar as actuacións concretas a realizar en cada concello, non obstante isto non exclúe que a empresa poida utilizar calquera outro contacto que teña no concello sempre e cando aclare que os traballos se fan dentro do programa ImpulsaTIC da Deputación de Lugo. Desta forma a empresa adxudicataria poderá establecer as relacións e as canles de comunicación directas con cada concello como estimen ambas partes.

5.4.c Características do software a subministrar

De carácter xeral todos os módulos e sistemas software subministrados deben cubrir co seguinte:

- Acceso preferente vía web, sen necesidade de realizar instalacións en equipos cliente.
- Acceso restrinxido para os aplicativos de xestión e configuración. Establecendo políticas de acceso tanto por rede coma por perfil de usuario.
- Usabilidade e accesibilidade. Os sistemas deberán ter facilidades de uso e cumprir coas normas de accesibilidade AA de WCAG, especialmente naquelas aplicacións que estarán dispoñibles para o uso público. As aplicacións de acceso público deberán ter un deseño responsive que permita adaptarse a todo tipo de dispositivo (tablet, portátil, móbil, etc) e deberá funcionar correctamente en todos eles sen necesidade de instalar complementos adicionais por parte do usuario.
- As aplicacións respectarán na medida do posible a imaxe corporativa do proxecto ImpulsaTIC, incorporando o logotipo de cada concello así como a imaxe e logotipos indicados no apartado 5.2 Condicións especiais de execución. No caso de non ser posible modificar o estilo do aplicativo para incluír os logotipos indicados (por exemplo, por non ter acceso ao código da mesma), deberase indicar na propia oferta xunto cunha alternativa que permita deixar documentada a financiación do software.
- As licencias de uso das diferentes aplicacións, así como todas aquelas licencias adicionais que fosen requiridas para a súa instalación (sistema operativo, ferramentas, librerías, etc.) correrán a cargo do licitador.
- O adxudicatario entregará durante a execución do proxecto todas as licencias utilizadas, credenciais creadas, manuais de despregue, manuais de instalación e manuais de configuración, que permitan aos técnicos do servizo de novas tecnoloxías Deputación de Lugo implementar as medidas de sostibilidade precisas sobre o equipamento e software subministrado.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	26/32



- O adxudicatario deberá entregar un acta de entrega por concello, na que se liste o software subministrado con descrición e número de licencia ou referencia e as unidades subministradas. A acta debe levar evidencias (capturas de pantallas, urls, etc) que acrediten a súa instalación no concello e debe ir asinada tanto pola empresa adxudicataria como polo interlocutor do concello. Estas actas deberanse entregar xunto o resto de documentación do proxecto á Deputación de Lugo, e deben seguir as pautas indicadas nos apartados 5.2 Condicións especiais de execución e 5.6 Obrigas de documentación e información.

5.5 Seguridade e confidencialidade

O adxudicatario queda expresamente obrigado a manter absoluta confidencialidade e reserva sobre calquera dato que puidera coñecer con ocasión do cumprimento do contrato (especialmente os de carácter persoal), que non poderá copiar ou utilizar con fin distinto ao que figura no contrato, nin tampouco ceder a outros, nin sequera a efectos de conversación, segundo o exposto no prego de cláusulas administrativas.

A empresa adxudicataria será a responsable de garantir en todo momento o cumprimento da legalidade en cada unha das actuacións a desenvolver así como de verificar o cumprimento normativa vixente e materia de protección de datos de carácter persoal. Non se poderá realizar transferencias temporais nin definitivas de datos de carácter persoal que fosen obxecto de tratamento con destino a países quen non proporcionen un nivel de protección equiparable ao esixido pola normativa de protección de datos estatal e/ou europea.

A información xestionada neste proxecto por parte do adxudicatario e, en particular aquela relativa a eventos de incidentes de seguridade e aos resultados das auditorías, deberá manterse na máis estrita confidencialidade, aplicando todas as medidas necesaria para iso. Así, unha vez finalizado o contrato, o adxudicatario non deberá conservar ningunha información sobre estes eventos, resultados de auditorías ou calquera outra información confidencial da que tivese coñecemento durante a prestación do servizo, salvo nos casos que a lexislación así o esixa, procedendo a súa destrución inmediata.

5.6 Obrigas de documentación e información

Ademais da documentación administrativa esixible, o adxudicatario deberán presentar toda a documentación técnica relacionada cos servizos realizados ao longo do contrato.

Os documentos elaborados utilizarán modelos baseados en OpenDocument (ODF), e seguirán os modelos e formatos que se determinen pola Deputación de Lugo, en galego e en castelán, respectando a imaxe e requisitos que se estableceron na cláusula 5.2 Condicións especiais de execución

Durante a execución dos traballos obxecto do contrato, o adxudicatario comprométese, en todo momento, a facilitar ás persoas designadas pola Deputación para tales efectos, a información e documentación que estas soliciten para dispor dun pleno coñecemento das circunstancias en que se desenvolven os traballos, así como dos eventuais problemas que poidan formularse e das tecnoloxías, métodos, e ferramentas utilizados para resolvelos.

Xunto coa factura do contrato farase entrega da documentación precisa que acredite o realización das tarefas obxecto de este contrato.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	27/32



5.7 Facturación e finalización do contrato.

Presentarase unha única factura ao finalizar o contrato, que se acompañará xunto a factura detallada e desagregada unha memoria descritiva na que se resuman todas as actuacións realizadas durante o contrato e que será a base da acta de recepción.

Así mesmo, o responsable do contrato poderá demandar á adxudicataria, calquera outra documentación que estime pertinente para exercer as súas facultades de control e avaliación de cumprimento do mesmo, en particular as actas de recepción indicados nos presente pregos.

O pagamento realizarase tras un informe favorable ou conformidade do responsable do contrato que recibirá e supervisará a correcta entrega e funcionamento do servizo.

A factura será expedida de acordo coa normativa vixente, en formato electrónico *Facturae* e será presentada a través do Rexistro Electrónico de Facturas FACE, segundo a Lei 25/2013, do 27 de decembro, de impulso da factura electrónica e creación do rexistro contable de facturas no sector público.

5.7.a Proceso de finalización e traspaso da información

Unha vez finalizado o contrato e a garantía e soporte, se houbese parte da información ou documentación que non se aportara na xustificación do contrato, toda esta debe traspasarse á Deputación de Lugo.

O adxudicatario deberá facer entrega á Deputación de Lugo de toda a documentación técnica e funcional xerada durante o proxecto, así como un inventario da infraestrutura transferida á Deputación coa súa pertinente documentación e todas as credenciais utilizadas para todos os sistemas e contornas desenvoltos.

En calquera caso este proceso non debe ter unha duración superior a UN MES, dende a súa comunicación formal.


6 Contido da oferta técnica

No presente apartado descríbese a estrutura segundo a cal deberase elaborar a oferta presentada por cada un dos licitadores. Para a elaboración da citada proposta deberanse basear nos requirimentos recollidos neste prego.

6.1 Lote 1. Accesibilidade: Ferramentas de accesibilidade sobre a web municipal.

O licitador deberá presentar a oferta técnica por escrito e en formato dixital nun único ficheiro cunha versión en formato .pdf compatible co Adobe Acrobat Reader. A oferta do licitador deberá estar paxinada e conter un índice detallado. O tipo de fonte utilizado non poderá ser inferior aos 11 puntos e a extensión máxima da proposta técnica non poderá superar as 40 páxinas, excluídos os anexos (en calquera caso estes

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	28/32



anexos non serán obxecto de valoración, no caso de achegar os anexos estes serán complementarios ou para acreditar a experiencia e a formación dos perfís ofertados que se deben resumir na oferta).

As ofertas técnicas que presenten os licitadores deberán contemplar de maneira obrigatoria como mínimo os seguintes puntos, e respectando a seguinte orde

1. Índice
2. Introducción
3. Plan de proxecto
 - 3.4. Organización do equipo de traballo. *(Indicando os recursos que formarán parte do proxecto, a súa organización, a experiencia e formación dos mesmos, a cadea de mando, etc)*
 - 3.5. Organización proxecto. Desglose e definición de tarefas. Planificación e cronograma
 - 3.6. Ferramentas de organización/seguimento proxecto e canles de comunicación.
7. Solución proposta
 - 7.8. Descrición da solución proposta. *(na que se precisen os servizos, tarefas e traballos a realizar, o plan de implantación, así como os informes e a documentación a entregar)*
 - 7.9. Elaboración de informes de accesibilidade
 - 7.10. Características funcionais e técnicas da solución de accesibilidade.
11. Plan de formación *(Neste apartado indicaranse a proposta formativa incluída no contrato, detallando os cursos, as horas de formación, as ferramentas e o material empregado).*
12. Plan de soporte e mantemento. Proposta de servizo técnico *(Neste apartado describirase o sistema de atención e resolución incidencias proposto, especificando os medios e ferramentas previstos e establecendo os acordos de nivel de servizo comprometidos).*

En calquera caso a documentación da oferta técnica non incluírá ningún valor ou información que puidese ser obxecto de valoración por criterios automáticos definidos no prego de prescricións técnicas.

Aquelas ofertas que non cumpran estas características non serán admitidas para a súa valoración.


6.2 Lote 2. Accesibilidade: Chatbot integrado na web do concello.

O licitador deberá presentar a oferta técnica por escrito e en formato dixital nun único ficheiro cunha versión en formato .pdf compatible co Adobe Acrobat Reader. A oferta do licitador deberá estar paxinada e conter un índice detallado. O tipo de fonte utilizado non poderá ser inferior aos 11 puntos e a extensión máxima da proposta técnica non poderá superar as 40 páxinas, excluídos os anexos (en calquera caso estes anexos non serán obxecto de valoración, no caso de achegar os anexos estes serán complementarios ou para acreditar a experiencia e a formación dos perfís ofertados que se deben resumir na oferta).

As ofertas técnicas que presenten os licitadores deberán contemplar de maneira obrigatoria como mínimo os seguintes puntos, e respectando a seguinte orde

1. Índice
2. Introducción
3. Plan de proxecto

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)		
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	29/32



- 3.1. Organización do equipo de traballo. *(Indicando os recursos que formarán parte do proxecto, a súa organización, a experiencia e formación dos mesmos, a cadea de mando, etc)*
- 3.2. Organización proxecto. Desglose e definición de tarefas. Planificación e cronograma
- 3.3. Ferramentas de organización/seguimento proxecto e canles de comunicación.
4. Solución proposta
 - 4.1. Descrición da solución proposta. *(na que se precisen os servizos, tarefas e traballos a realizar, o plan de implantación, así como os informes e a documentación a entregar)*
 - 4.2. Características funcionais e técnicas da solución de chatbot
5. Plan de formación *(Neste apartado indicaranse a proposta formativa incluída no contrato, detallando os cursos, as horas de formación, as ferramentas e o material empregado).*
6. Plan de soporte e mantemento. Proposta de servizo técnico *(Neste apartado describirase o sistema de atención e resolución incidencias proposto, especificando os medios e ferramentas previstos e establecendo os acordos de nivel de servizo comprometidos).*

En calquera caso a documentación da oferta técnica non incluírá ningún valor ou información que puidese ser obxecto de valoración por criterios automáticos definidos no prego de prescricións técnicas.


Aquelas ofertas que non cumbran estas características non serán admitidas para a súa valoración.

6.3 Lote3. Transparencia: Módulo de transparencia financeira.

O licitador deberá presentar a oferta técnica por escrito e en formato dixital nun único ficheiro cunha versión en formato .pdf compatible co Adobe Acrobat Reader. A oferta do licitador deberá estar paxinada e conter un índice detallado. O tipo de fonte utilizado non poderá ser inferior aos 11 puntos e a extensión máxima da proposta técnica non poderá superar as 40 páxinas, excluídos os anexos (en calquera caso estes anexos non serán obxecto de valoración, no caso de achegar os anexos estes serán complementarios ou para acreditar a experiencia e a formación dos perfís ofertados que se deben resumir na oferta).

As ofertas técnicas que presenten os licitadores deberán contemplar de maneira obrigatoria como mínimo os seguintes puntos, e respectando a seguinte orde

1. Índice
2. Introducción
3. Plan de proxecto
 - 3.1. Organización do equipo de traballo. *(Indicando os recursos que formarán parte do proxecto, a súa organización, a experiencia e formación dos mesmos, a cadea de mando, etc)*
 - 3.2. Organización proxecto. Desglose e definición de tarefas. Planificación e cronograma
 - 3.3. Ferramentas de organización/seguimento proxecto e canles de comunicación.
4. Solución proposta
 - 4.1. Descrición da solución proposta. *(na que se precisen os servizos, tarefas e traballos a realizar, o plan de implantación, así como os informes e a documentación a entregar)*
 - 4.2. Revisión do portal de transparencia
 - 4.3. Características funcionais e técnicas do módulo de transparencia financeira.

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY		Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.				
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)				
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY		Página	30/32	

5. Plan de formación (*Neste apartado indicaranse a proposta formativa incluída no contrato, detallando os cursos, as horas de formación, as ferramentas e o material empregado*).
6. Plan de soporte e mantemento. Proposta de servizo técnico (*Neste apartado describirase o sistema de atención e resolución incidencias proposto, especificando os medios e ferramentas previstos e establecendo os acordos de nivel de servizo comprometidos*).


En calquera caso a documentación da oferta técnica non incluírá ningún valor ou información que puidese ser obxecto de valoración por criterios automáticos definidos no prego de prescricións técnicas.

Aquelas ofertas que non cumpran estas características non serán admitidas para a súa valoración.

Asinado dixitalmente,


O Adxunto á Xefa de Comunicación e TICs

Nicolás Fariña Verea

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VEREA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	31/32	

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 Escairon	X	X	X

	IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Fecha y Hora	15/02/2024 15:02:00	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmado por	NICOLÁS FARIÑA VERA (RESPONSABLE SERVICIO, XEFE, COORDINADOR/A)			
Url de verificación	https://etramite.deputacionlugo.org/verifirma-lugo/code/IV7WESB6JR7I5TXC4I6T6XRAAY	Página	32/32	