



metro bilbao

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación de un servicio de accesibilidad y usabilidad automatizado y auditoria de accesibilidad para la página web de Metro Bilbao

23-LG-DC-083

Versión 0
02/01/25



Versión	Fecha	Motivo
1	Enero 2025	Versión inicial.

Elaborado: Jefatura Clientela

Fecha: 2 de enero de 2025

Teresa Chaves

Revisado: Dirección de Clientela e Innovación Social

Fecha: 2 de enero de 2025

Susana Palomino

Aprobado: Dirección Clientela e Innovación Social

Fecha: 2 de enero de 2025

Susana Palomino

Cuadro de Características

1. Objeto y alcance del contrato

CPV - 72246000-1

Contratación de un servicio de accesibilidad y usabilidad automatizado, y auditoria de accesibilidad para la página web de Metro Bilbao con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los objetivos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público.

El servicio de accesibilidad deberá implementarse en los dominios de Metro Bilbao:

- <https://www.metrobilbao.eus/es>
- <https://www.metrobilbao.eus/eu>
- <https://www.metrobilbao.eus/en>

Este servicio automatizado de accesibilidad permitirá ampliar el acceso y facilitará el uso de la web corporativa de Metro Bilbao. De este modo, se facilita la navegación web para todas las personas con discapacidades que les impidan acceder a los contenidos sin la ayuda de dispositivos externos. Asimismo, se mejora la usabilidad de la página para personas mayores, con dificultades de lectura o con menores habilidades digitales, alcanzando el nivel de accesibilidad AA WCAG 2.1 establecido en la norma UNE-EN 301549:2022.

Los idiomas incluidos en el alcance son: **euskera, castellano e inglés**.

Se deberá garantizar que los trabajos sean suministrados en los tres idiomas (euskera/castellano/inglés) y por lo tanto es responsable de su traducción.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

23-LG-DC-083

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato

La determinación del volumen del contrato se realizará aplicando los precios ofertados para los servicios que sean realmente ejecutados durante la vigencia del contrato.

El importe estimado de licitación asciende a un importe máximo de 50.000€ (IVA no incluido).

Siendo los importes estimados máximos anuales los siguientes:

- 14.000 €/ 1er año por incluir el coste de implantación de la plataforma de accesibilidad (IVA no incluido).
- 12.000 €/año, los años sucesivos (IVA no incluido).

En lo que se refiere a la gestión de la plataforma, la primera anualidad, cubrirá todos los costes de adaptación, personalización, diseño, formación, licencias y gestión del contenido de la plataforma para el arranque inicial y su mantenimiento durante un año, así como la auditoria y certificado de accesibilidad. Las siguientes anualidades, cubrirán todos los costes del mantenimiento, auditoria y certificado de accesibilidad y licencias.

5. Duración del contrato

Dos (2) años, prorrogable anualmente hasta un máximo de dos años más. En ningún caso será superior a cuatro años la duración total del contrato, incluidas las posibles prórrogas.

En el menor plazo posible, y en un **plazo máximo de 5 semanas desde el inicio del contrato, se realizarán todas las tareas necesarias para el alta del servicio**. Esta configuración de puesta en marcha del servicio deberá ser validada y aceptada por METRO antes de que se considere iniciado el servicio.

Las prórrogas sólo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por la empresa adjudicataria, Metro Bilbao aplicará a la empresa adjudicataria una penalización de 5.000 €

6. Fecha de inicio

Previsiblemente abril de 2025.

7. Requisitos de solvencia

Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:

- Declaración sobre el volumen global de negocio, referido a uno de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades de la empresa, de al menos **VEINTIUN MIL EUROS ANUALES (21.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en cada tipo de trabajos.

Los participantes, deberán acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación, a través de los medios que se señalan en cada caso:

- Relación de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años en servicios de accesibilidad web, avalados por certificados de buena ejecución para los

trabajos más importantes. **Se aportarán un mínimo dos certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 14.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**. Estos certificados, indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y las entidades contratantes y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término.

- Declaración indicando el personal técnico del que se disponga para la ejecución de este servicio. Así mismo la empresa deberá disponer, como mínimo, de una **jefatura de Proyecto** para la implantación, mantenimiento y auditoria del servicio de accesibilidad web.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 7 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

8. Condición esencial de ejecución

El software de la plataforma de accesibilidad web, **en ningún caso, debe actuar modificando la url original del dominio web de Metro Bilbao**. No se aceptarán soluciones que generen urls diferentes al dominio original.

La plataforma de accesibilidad web ofertada **deberá estar certificada en la ISO 27001 o en algún sistema similar que garantice la seguridad del dato**. Este requisito es indispensable y para su acreditación se solicitará el certificado 27001(o similar) en vigor o los justificantes del proceso de certificación que deberá ser efectiva antes de 2 meses tras la adjudicación del contrato.

Se considera asimismo condición esencial de ejecución la disponibilidad para mantener las reuniones que MB considere precisas. El tiempo máximo para acudir a estas reuniones desde su notificación por cualquier medio es de 24 h en días hábiles.

El incumplimiento de cualquiera de las dos primeras condiciones esenciales de ejecución dará lugar a la resolución del contrato y a la pérdida de la fianza definitiva en concepto de daños y perjuicios.

En caso de incumplimiento de la disponibilidad para mantener reuniones se considerará falta y se aplicará una penalización de 500 €. Si se repite nuevamente, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

9. Fecha límite de presentación de ofertas

Las 12:00 h del 25 de febrero de 2025.

10. Criterios de valoración de la oferta

- **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 45 puntos**

- ✓ **Criterio 1: Descripción del servicio ofertado según todas las especificaciones del apartado 2 (10 puntos)**

Se valorará el planteamiento del servicio, el entendimiento de las tareas a realizar mediante la identificación detallada de servicios y el número de funcionalidades extra por encima de las exigidas en el apartado 2.

- ✓ **Criterio 2: Plan de trabajo propuesto para la configuración, alta y seguimiento del servicio (13 puntos)**

Este plan deberá reflejarse en un cronograma con las fases del servicio y su duración. En este punto se valorará:

- La propuesta de planificación y los mecanismos a aplicar para el seguimiento y control del servicio que aporte el máximo nivel de seguimiento por parte de la empresa proveedora y minimice la puesta en servicio **(10 puntos)**.

La planificación definitiva deberá ser consensuada y validada por Metro Bilbao en los primeros 15 días naturales, a partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos y servirá de guía para el control y seguimiento de los trabajos durante todo el tiempo que estos duren, hasta la finalización y se tomará como base para la aplicación de penalizaciones por incumplimiento de plazos.

- Propuesta de Informes de seguimiento y gestión valorándose especialmente la periodicidad, el grado de detalle y la propuesta de medidas correctoras. **(3 puntos)**

- ✓ **Criterio 3:** Se valorará que el servicio cumpla con los **estándares de accesibilidad web WCAG 2.1** y que mejore de manera automática el cumplimiento de muchas de las recomendaciones del W3C **(5 puntos)**

- ✓ **Criterio 4: Equipo humano (17 puntos)**

Se incorporarán en este apartado los curriculums del equipo técnico y jefe de cuenta.

Se deberá garantizar que los trabajos sean suministrados en los tres idiomas (euskera/castellano/inglés) y, por lo tanto, la empresa adjudicataria, es responsable de su traducción.

Se valorará:

- Que el equipo técnico y/o la jefatura de proyecto posean experiencia demostrada en accesibilidad de páginas web, primándose la experiencia en empresas de transporte.
- Que alguna persona del equipo tenga experiencia en la implementación de los estándares del W3C.

En caso de no alcanzar un mínimo de 25 puntos en este apartado, la oferta será desestimada.

- **Criterios evaluables mediante fórmula: 55 puntos**

En el caso de criterios referidos a precios, los precios ofertados se indicarán sin IVA.

- ✓ **Criterio 1: (53 puntos)**

Se desglosará los siguientes conceptos:

- Alta del servicio
- Alquiler de la plataforma tecnológica
- actualizaciones automáticas del servicio.
- Mantenimiento correctivo y soporte del servicio
- Mantenimiento evolutivo (30 horas anuales)
- Auditoria de accesibilidad de la web
- Informe de errores identificados en la auditoria y propuesta de solución
- Declaración de accesibilidad.

- ✓ **Criterio 2 (2 puntos)**

Precio/hora de mantenimiento evolutivo a aplicar a las horas adicionales que excedan de la bolsa de horas (30 horas) incluidas en contrato.

Para la valoración de las propuestas económicas de las ofertas se utilizará la fórmula siguiente:

$$Plic = (Omin / Olic) \times Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene la empresa licitadora.

Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

Olic: Oferta de la empresa licitadora.

Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

La empresa adjudicataria **asumirá todos los gastos normales relacionados con la rutina de sus actividades**, tales como envíos, desplazamientos, comunicaciones y similares.

11. Presentación de la oferta económica

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

12. Revisión de precios

No procede. Los precios son cerrados durante el tiempo de duración del contrato.

13. Fianza definitiva

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir la empresa Adjudicataria, se establece una fianza definitiva de 2.500 €. La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

14. Póliza de Responsabilidad civil

No procede.

15. Tratamiento de datos personales

Para esta licitación se aplica el tratamiento de datos personales por parte del contratista según el pliego administrativo 20-LG-DC-016.



Índice

1. Objeto	10
2. Descripción	10
3. Presentación de ofertas.....	14
4. Información a presentar en la oferta técnica.....	14
5. Información a presentar en la oferta económica	15
6. Control de trabajos.....	15
6.1. Control Administrativo	16
6.2. Régimen de faltas.....	16
6.2.1. Penalizaciones por faltas.....	16
7. Condiciones de Seguridad y confidencialidad	17
8. Documentación a entregar en caso de adjudicación	18
9. Resolución.....	18
10. Anexos	19
10.1. Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios Modelo de Proposición Económica	19
10.2. Anexo 2. Tablas oferta técnica	22

1. Objeto

Disponer de una plataforma automatizada de accesibilidad y usabilidad para la web Metro Bilbao bajo el dominio <https://metrobilbao.eus> potenciándola como canal de información y comunicación con toda la clientela, para que las personas usuarias puedan acceder en condiciones de igualdad a todos los contenidos y funcionalidades y cumplir con los requerimientos de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/2018

2. Descripción

Dentro del alcance de esta contratación se considera necesario realizar los siguientes trabajos:

- Configuración y alta del servicio
- Prestación del servicio y plataforma tecnológica
- Mantenimiento correctivo y soporte del servicio
- Mantenimiento evolutivo y actualizaciones automáticas del servicio
- Seguimiento y soporte del servicio
- Auditoria de accesibilidad de la web con informe según la plantilla facilitada para tal fin por el Ministerio de asuntos económicos y transformación digital (Observatorio de accesibilidad) para el cumplimiento del RD 1112/2018
- Informe de errores identificados en la auditoria y propuesta de solución
- Declaración de accesibilidad.

Las empresas concursantes deberán respetar los valores generales definidos para la **identidad corporativa** de Metro Bilbao, tanto en los contenidos, mensaje y elementos gráficos descritos en su **Manual**, así como, y como de forma más específica:

- Aplicación del **trilingüismo** (euskera, español e inglés), de forma que todos los contenidos se entregarán en las tres lenguas y cumpliendo la política lingüística de la empresa.
- La empresa adjudicataria velará para que en todos los contenidos se respete la filosofía de imagen Metro Bilbao, evitando discriminaciones por cualquier motivo y cuidando expresamente que todos los contenidos sean elaborados desde la óptica de la **igualdad y la no discriminación**.
- Todos los recursos multimedia empleados deberán estar libres de restricciones (derechos de autor...)

Así mismo se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- La propuesta deberá incluir el soporte técnico necesario que garantice la disponibilidad de la plataforma de accesibilidad de la web y garantice de forma

permanente la comunicación entre la web y las personas que utilicen la plataforma de accesibilidad.

- La empresa licitadora estará obligada a utilizar servidores y componentes de hardware adecuados a los niveles de prestación de servicio exigidos. Además, trabajará utilizando los servidores y dispositivos necesarios desde la sede de la empresa adjudicataria. No debe requerir instalación de software en los servidores de Metro Bilbao.
- Uso del servicio en modo SaaS.
- El software de la plataforma mantendrá siempre la URL original del dominio web.
- No se deben requerir plugins o softwares añadidos en el dispositivo de la persona usuaria.
- Alta del servicio para los siguientes dominios (para los idiomas castellano, euskera e inglés):
 - <https://www.metrobilbao.eus/es>
 - <https://www.metrobilbao.eus/eu>
 - <https://www.metrobilbao.eus/en>
- Solución basada en estándares Web actuales (HTML5/CSS/JS), no siendo necesaria ninguna otra tecnología propietaria.
- Compatible con equipos de escritorio y dispositivos móviles (responsive).
- Compatible con Microsoft Windows, MacOS, Linux, iOS, Android.
- Compatible con las 3 últimas versiones de los exploradores web más habituales, incluyendo Google Chrome, Safari, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge... sin configuraciones añadidas.
- No debe introducir errores en el código html de la página cuando esté en ejecución.
- Debe incluir el ancho de banda necesario para establecer la comunicación entre la persona usuaria y el servicio facilitado.
- No serán necesarias modificaciones técnicas, salvo las mínimas que habiliten el enlace a la activación de la ayuda para la navegación accesible, en la web original. Tampoco serán necesarios cambios en la estructura de la información de la web.
- Voz generada por ordenador de alta calidad.
- Alta usabilidad: se debe poder poner en marcha el servicio con un solo clic en el enlace correspondiente, sin requerir formación, capacitación o conocimiento adicional a la simple navegación web.
- La plataforma deberá ofrecer las siguientes posibilidades a las personas usuarias en los tres idiomas, castellano, euskera e inglés:
 - Se permitirá la configuración a nivel de persona usuaria sin salir del sistema ni de la pantalla seleccionada, mediante teclado y ratón, la activación y el volumen de la lectura de contenidos y la velocidad.
 - El lector de contenidos dispondrá de velocidad variable para beneficiar a personas ciegas y personas con discapacidad cognitiva o intelectual.
 - La posibilidad de lectura de todo el contenido de la página, o de la selección del texto que haga la persona usuaria. El sistema debe permitir que los lectores de

pantalla detecten más fácilmente las distintas áreas en las que se divide la página.

- El interfaz permitirá la navegación con el ratón con puntero aumentado, botón de lectura de contenidos con una función que resalte el texto leído y el desplazamiento automático sobre el contenido sobre el que está leyendo, subrayado de enlaces, conversión de todo el texto a una fuente más legible y, aumentar el tamaño de todos los contenidos en pantalla y cambiar el contraste.
- Posibilidad de navegación mediante comandos simplificados de teclado para facilitar la interacción de las personas usuarias con dificultades o impedimento del uso del ratón.
- Posibilidad de navegación a través de comandos de voz para personas con dificultades para operar con comandos simples de teclado. Cuando se requiera este modo de navegación, los elementos interactivos de la Web se deben hacer accesibles mediante dichos comandos de voz. El sensor de voz de estará en continua escucha sin necesidad de ninguna activación por umbrales de sonido o similares.
- Posibilidad de navegación por modulación de sonido, de manera que se facilite la navegación, bien soplando sobre el micrófono o emitiendo sonidos con distinta intensidad.
- Además de estas herramientas específicas, la plataforma tiene que ser compatible con los lectores de pantalla de las personas ciegas permitiendo consumir las mejoras de accesibilidad en el propio dominio sin necesidad de activar la ayudas para la navegación.
- El sistema podrá ser activado y desactivado por la persona usuaria durante la navegación sin necesidad de salir de la navegación.
- Se dispondrá de un modo "tutorial" para facilitar el uso. El usuario podrá reactivar este tutorial en cualquier momento.
- Alta disponibilidad del servicio (mínimo del 99%)

Para valorar que las soluciones presentadas por las empresas licitantes cumplen con todos los requisitos anteriormente mencionados, se podría pedir a los participantes una demostración en remoto o presencial sobre una página web en la que actualmente se encuentre el sistema en producción.

- La empresa licitadora prestará servicio usando las últimas versiones estables de la plataforma, debiendo incorporar en su sistema las nuevas versiones de producto que se produzcan durante el servicio contratado. Dichas versiones incluirán las actualizaciones, corrección de errores y mejoras tecnológicas, así como la incorporación de nuevas funcionalidades.
- Tras finalizar la configuración y alta del servicio, se entregará un documento con el detalle de la configuración/alta del servicio implementado a dicha fecha, indicándose también en el caso de necesidad, las exclusiones hechas y las causas. El documento deberá validarlo previamente Metro Bilbao antes del comienzo del servicio.

- Además de la plataforma, la empresa licitadora asesorará a Metro Bilbao y ejecutará la auditoria de accesibilidad para el cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, y en concreto realizará:
 - Una revisión profunda de accesibilidad y emisión del informe para Metro Bilbao según la plantilla facilitada para tal fin por el Ministerio de asuntos económicos y transformación digital (Observatorio de accesibilidad) para el cumplimiento del RD 1112/2018.
 - Un informe de errores y medidas correctoras de cada una de las auditorías realizadas.
 - La creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad según el formato europeo solicitado por el R.D. 1112/2018.

Mantenimiento correctivo

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar las tareas de mantenimiento correctivo necesarias para la corrección de errores en el servicio que no sea provocado por cambios en la configuración de las webs soportadas. A estos efectos no se considerarán cambios la incorporación de nuevos contenidos en los sitios webs respecto a la configuración inicial.

Las interrupciones planificadas o cambios en la plataforma que afecten al servicio deben ser comunicadas con al menos con 24 horas de antelación a Metro Bilbao.

La prestación del servicio se realizará como mínimo con los siguientes estándares de calidad y nivel de servicio:

Tiempo máximo de respuesta ante incidencias: 8 horas

Tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta el inicio de actuaciones en horario habitual de atención (de lunes a viernes de 08:00 a 17:00)

Mantenimiento evolutivo

Todas aquellas actualizaciones, mejoras y nuevas versiones del servicio de accesibilidad web propuesto estarán disponibles sin coste para Metro Bilbao en el mismo momento en el que se publiquen.

Para las ampliaciones de contenidos o posibles cambios que necesite la plataforma, en la configuración de la web de MB, se deberá disponer de una bolsa de 30 horas/año. Dichos cambios se coordinarán y consensuarán previamente con Metro Bilbao.

Horario de atención del soporte técnico

La empresa licitante proporcionará el soporte técnico de la plataforma durante toda la vigencia del contrato. Se deberá contar una dirección de correo y un número de atención telefónica.

El horario de atención será los días laborables de lunes a viernes de 8:00 a 17:00.

3. Presentación de ofertas

Durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con el Dpto. De Clientela (tfno.: 94 425 40 00 atención Olatz Fernández).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

<https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa>

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

4. Información a presentar en la oferta técnica

En las ofertas se deberán detallar la propuesta, metodología de trabajo, nivel de servicio y equipo humano destinados a desarrollar el servicio.

La empresa licitante deberá incorporar en su oferta:

- Dossier de la empresa incluyendo referencias del Sector Público.
- Descripción del servicio ofertado en base a todas las especificaciones incluidas en el apartado 2. Descripción de los servicios a prestar.
- Detalle del cumplimiento de todos los requisitos especificados para la configuración y alta del servicio incluido en el apartado 2
- Plan de trabajo propuesto: este plan deberá reflejarse en un cronograma detallado con las fases del servicio y su duración.
- Propuesta de Informes de seguimiento y gestión

- Descripción del equipo de soporte técnico

5. Información a presentar en la oferta económica

Modelo de proposición económica según el anexo 1.

6. Control de trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un responsable del servicio o jefatura de proyecto como responsable del contrato que servirá de interlocutor con Metro Bilbao (Responsable MB). Asimismo, deberá coordinar los recursos de su organización para la consecución de los objetivos marcados.

Dicho responsable informará y se reunirá periódicamente con el interlocutor de MB para tratar el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato. Se informará sobre los parámetros más relevantes de la prestación del servicio, tales como: incidencias y peticiones reportadas, fechas de resolución, tiempos de resolución, estadísticas de uso del sistema, porcentaje de disponibilidad del servicio durante el periodo, tiempos de falta de servicio, etc.

Será necesario la elaboración de actas de todas las reuniones que se mantengan (reuniones funcionales, técnicas, reuniones de Seguimiento, etc.) por parte de la empresa adjudicataria con el fin de dejar constancia de los temas tratados y las decisiones tomadas en cada caso.

Siempre que la empresa adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar a la persona Responsable del Contrato de MB y proponer la acción que, a su entender, considere como más apropiada.

En cualquier momento la persona Responsable del Contrato de MB, podrá inspeccionar la marcha de los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste a la persona Responsable del servicio de la empresa Adjudicataria.

La empresa contratante podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por la persona Responsable del Contrato de MB, quien dirigirá y supervisará los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

Metro Bilbao inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

6.1. Control Administrativo

En caso de que Metro Bilbao requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.

Una vez aprobados dichos presupuestos la empresa adjudicataria podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

6.2. Régimen de faltas

Se consideran faltas:

- El incumplimiento de cualquiera de las características del servicio contemplados en la oferta, en especial la disponibilidad de la plataforma
- La dedicación de medios técnicos o humanos menor de la contratada.
- La no realización de una actividad contratada, o la simulación de realización de una actividad.
- La negligencia en la realización de una actividad contratada.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El retraso en los plazos de ejecución y acuerdo del nivel de los servicios acordados siempre que estos no sean imputables a la empresa gestora o la respuesta esté pendiente de aprobación por parte de Metro Bilbao.
- El rechazo por parte de Metro Bilbao de un mismo servicio en más de 3 ocasiones por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.
- El trato incorrecto del personal de la empresa adjudicataria al personal o clientes de Metro Bilbao.

6.2.1. Penalizaciones por faltas

La acreditación documentada de las faltas citadas dará lugar a:

- Una falta será causa de apercibimiento y llevará aparejada la deducción del 500 €.
- Dos faltas en el mismo año de contrato llevarán aparejada la deducción del 1.000 €.
- La acumulación de tres faltas en el mismo año de contrato capacitará a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión del contrato, con pérdida de la Fianza.

La empresa adjudicataria podrá recurrir en el plazo de 7 días, siendo de su cuenta la aportación de las pruebas que estime oportunas. Si estas no fueren satisfactorias prevalecerá la opinión de Metro Bilbao S.A.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución (página 5) dará lugar a una penalización de 3.000 €. Caso de repetirse una falta de condición esencial de ejecución, o si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

7. Condiciones de Seguridad y confidencialidad

Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a lugares donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos.

Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso, incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder, o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, ni a utilizarla para fin alguno. Esta obligación se mantendrá aún finalizada su relación con la Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

El adjudicatario se compromete a mantener la confidencialidad en el tratamiento de la información de Metro Bilbao que sea generada, almacene, trate o sea transmitida en el marco del presente contrato. Se obliga a no divulgar o acceder indebidamente a la información sin la autorización expresa de su propietario.

Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo con las instrucciones de Metro Bilbao. En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene guarden o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Además, acredita que conoce las medidas de seguridad para garantizar que se cumpla la normativa sobre protección de datos personales.

Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores, será considerada responsable del tratamiento de datos, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la empresa adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Así mismo la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Metro Bilbao de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo de su actividad

8. Documentación a entregar en caso de adjudicación

La documentación que se entregará en caso de adjudicación será la siguiente:

A la firma del contrato: La documentación exigida en el Pliego de Cláusulas Administrativas para la contratación de Servicios.

9. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el suministro en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.



10. Anexos

10.1. Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios



Modelo de Proposición Económica

D./Dña..... con DNI.....en
nombre con domicilio a efectos de notificaciones
en....., y CIF.....

DECLARO:

I.- Que he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "servicio de accesibilidad y usabilidad automatizado y auditoria de accesibilidad para la página web de Metro Bilbao"

II.- Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En, a de..... de

Fdo:

D.N.I.:

Cuadro de precios (sin IVA) y criterios evaluables por fórmula:

Tabla Tarifas

Criterio 1

	Importe año 1 (€)	Importe años sucesivos (€)
Alta del servicio		
Software alquiler de la plataforma tecnológica		
Actualizaciones automáticas del servicio		
Mantenimiento correctivo y soporte del servicio		
Bolsa de horas para el mantenimiento evolutivo		
Importe Servicio		

	Importe año (€)
Auditoría de accesibilidad de la web	
Informe de errores	
Declaración de accesibilidad	
Importe Auditoría	

La auditoría se facturará el mes de realización

Criterio 1 (Servicio+ Auditoría)	Cantidad	Importe (€)
Año 1	1	
Años sucesivos	3	
TOTAL VALORACIÓN		

El importe total máximo de licitación es de 50.000€.

Criterio 2

	Importe hora (€)
Hora extra mantenimiento evolutivo	

Todos los precios son sin IVA

10.2. Anexo 2. Tablas oferta técnica

Tabla equipo humano

Perfil	Análisis Técnico		Jefatura de Proyecto
Iniciales	N.A.A	N.A.A	N.A.A
Formación			
Nivel euskera			
Nivel inglés			
Meses Experiencia			
Meses Accesibilidad Web			
Meses Sector Transporte			
OTROS			

Se deberá completar la tabla referida a un mínimo de 2 personas (una por cada perfil). Si hubiera más personas asignadas al proyecto que las contempladas en la tabla anterior, añadir las columnas correspondientes.

- Formación: Titulación oficial de mayor nivel
- Meses Experiencia: meses totales de experiencia trabajando en IT.
- Meses Accesibilidad Web: meses totales de experiencia en accesibilidad web.
- Meses Sector Transporte: meses totales de experiencia en el sector del transporte
- Otros: Meses de experiencia trabajando en otros.