metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de "Consultoría de apoyo a la realización de investigaciones de mercado y gestión del panel de clientes en MB"

25-LG-DC-053

Versión 0
07/05/2025

Versión	Fecha	Motivo
0	05/2025	Versión inicial.

Cuadro de Características

- **Objeto del contrato:**

  Consultoría de apoyo a la realización de investigaciones de mercado y gestión del Panel de clientes en M.B.
  CPV 79310000-0.

- **Pliego de Prescripciones Técnicas:**

  25-LG-DC-053

- **Pliego de Cláusulas Administrativas:**

  20-LG-DC-016

- **Volumen del contrato:**

  El volumen máximo del contrato asciende a **75.000 €/anuales**, IVA no incluido.

  El **volumen estimado** de licitación para los tres años de duración máxima del contrato asciende a un **máximo de 225.000€** (IVA no incluido).

- **Normas específicas:**

  No aplica.

- **Duración del contrato:**

  Un (1) año, prorrogable, por periodos anuales, hasta un máximo de dos años más. En ningún caso será superior a tres años la duración total del contrato, incluida la posible prórroga.

- **Fecha de inicio:**

  Previsiblemente, octubre de 2025.

- **Requisitos de solvencia:**

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

  - ✓ Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades, de al menos CIENTO DOCE MIL QUINIENTOS EUROS ANUALES (112.500 €/anuales).

  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:

- ✓ Relación servicios similares ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados indicarán las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y se precisará si se llevaron normalmente a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. **Se aportarán al menos 3 certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, **acreditando un volumen total de al menos 75.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.
- ✓ La empresa deberá **disponer como mínimo de una persona Responsable de la cuenta** que tenga al menos una **experiencia acreditada** por Currículum **de 10 años** en el ejercicio de las tareas ofertadas.
- ✓ El **personal** encargado de la **realización de las encuestas deberá ser bilingüe** (euskera/castellano).
- ✓ Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa en los últimos 3 años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente. **Mínimo: plantilla media superior a veinte (20) personas.**

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 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.

Es 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.

- **Condición esencial de ejecución**

Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de cualquiera de las características del equipo propuesto en la oferta que haya sido objeto de valoración en el procedimiento: formación, experiencia, perfiles del equipo de trabajo ..., y que cumpla al menos con los requisitos mínimos de solvencia técnica requeridos.

También es condición esencial de ejecución que el personal encargado de la realización de las encuestas deberá ser bilingüe (euskera/castellano).

El **incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución** dará lugar a una falta y su correspondiente **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.

- **Fecha límite de presentación de ofertas:**

Las 12:00 h del 15 de julio de 2025.

- **Criterios de valoración de la oferta:**

✓ **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos**

1. Metodología empleada. (Máximo 28,5 puntos)
   - Se valorará para encuesta de calidad:
     - Benchmarking con otros operadores de transporte. (Sí/No).
     - Análisis de lealtad. (Sí/No).
     - Análisis de recomendación. (Sí/No).
     - Análisis de la importancia de los atributos (inferida y declarada). (Sí/No).
     - % de supervisión de encuestas
     - Análisis de la variación en los hábitos de uso del metro
     - Duración del cuestionario entre 10 y 15 minutos, valorándose en mayor medida cuestionarios de mayor alcance.
     - Medios técnicos empleados en la realización de encuestas como por ejemplo el uso de smartphones, tabletas, apps para la realización de encuestas u otros medios digitales que minimicen los errores en la recogida de datos y reduzca el tiempo de procesamiento de datos.
     - Reducción del margen de error de +/- 2,5 %.
   - Se valorará para encuestas panel y resto:
     - Propuesta de nº de canales para encuestas panel
     - Propuesta de nº de temas para encuestas panel.
     - Propuesta de diseño para la newsletter (resumen de resultados de oleada panel) a los panelistas. Se valora que sea intuitivo y atractivo.
   - Se valorará para el Mystery user:
     - El volumen y temáticas de los ítems a evaluar, valorándose las propuestas más completas y detalladas.

- Que la propuesta incluya observaciones con interacción para evaluar diferentes aspectos del servicio: compra de billetes, idioma de atención, atención presencial, por interfonos... valorándose el nº de interacciones por oleada.
- Número de visitas por estación en cada oleada por encima del mínimo exigido (una visita por estación).
- Propuesta de distribución de visitas por estaciones y horarios.
- Propuesta de número y perfil del personal, valorándose la homogeneidad de criterio en la observación.

2. **Equipo humano**. (Máximo 10 puntos)

Se valorarán las personas aportadas al proyecto y los conocimientos de las mismas.

2.1. Equipo técnico:

Se valorará:

- Formación en Investigación de Mercados, Estadística o Ciencias Matemáticas.
- Experiencia en empresas de transporte (0,5 puntos por referencias hasta un máximo de 2 puntos).
- Experiencia en Investigación de Mercados y en Estudios de Calidad percibida por encima del mínimo exigido en solvencia técnica (0,25 puntos por referencia adicional hasta un máximo de 1 punto),
- Experiencia en monitorización de redes sociales y análisis Big Data.

2.2. Equipo de campo bilingüe:

Se valorará:

- La capacitación y experiencia de las personas encargadas de la realización del trabajo de campo.
- El número de encuestadores simultáneos para la realización del campo siempre que redunde en una reducción de los tiempos.

3. **Innovación de la propuesta** para la medición de la calidad, encuestas panel, encuesta sociedad y Mystery user. (Máximo 8 puntos)

3.1. Medidas de dinamización del panel (2 puntos) que revierta en una mayor eficiencia del mismo como son entre otras:

- refuerzo con llamada telefónica previa al envío de la encuesta panel
- propuesta de incentivos a panelistas.

3.2. Medición de la calidad en combinación con las menciones en redes sociales(2 puntos)

3.3. Otras propuestas innovadoras vinculadas a realidad virtual o Inteligencia artificial. (2 puntos)

3.4. Propuesta de informes visuales e interactivos que faciliten la comprensión de los resultados. (2 puntos)

4. **Mejoras añadidas dentro del importe de la oferta**. (Máximo 2.5 puntos)

Se valorará presentar dentro del importe de la oferta las mejoras referidas a:

- Foro online de panelistas (1 punto)
- Muestra adicional de 300 encuestas para la medición de la importancia de los ítems incluidos en la encuesta de calidad (1 punto)
- Incluir en su propuesta una medición adicional con un cuestionario digital muy reducido que nos facilite un indicador adelantado de la calidad global percibida y de 2-3 aspectos más relevantes. (0.25 puntos)
- Análisis cualitativo de resultados. 1 Focus group/ año (0.25 punto)

Se deberá describir detalladamente como se abordará cada mejora y qué ventajas y resultados se obtienen de su propuesta de aplicación.

Metro Bilbao decidirá si implementar o no dicha mejora durante la vigencia del contrato y los años en los que se realiza. Metro Bilbao definirá el número definitivo de mejoras implementadas a lo largo del contrato.

✓ **Criterios evaluables mediante fórmula: 51 puntos**

1. Criterio 1: precio anual resultante para el servicio. Los precios ofertados se indicarán sin IVA. (47 puntos).

   Para la valoración de la propuesta económica de las ofertas se utilizará la fórmula siguiente:

   Plic = (Omin / Olic) * Ptot

   donde,

   Plic: Puntuación que obtiene el licitador.

   Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

   Olic: Oferta del licitador.

   Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

2. Criterio 2: Tiempos de entrega de resultados de la encuesta de calidad desde el inicio del trabajo de campo. (Máximo 2 puntos)
   - Entre 15-20 días **2 puntos**
   - Entre 21-30 días **1 punto**
   - Más de 30 días **0 puntos**

3. Criterio 3: Tiempos de entrega de resultados de las encuestas Panel, Sociedad y Mystery desde el inicio del trabajo de campo (Máximo 2 puntos).
   - Entre 20-30 días **2 puntos**
   - Entre 31-40 días **1 punto**
   - Más de 40 días **0 puntos**

Nota Importante: Se debe prestar especial atención en **NO incluir esta información en las ofertas técnica y administrativa presentadas, sobres 1 y 2**, ya que en caso de hacerse así **la oferta quedaría invalidada**.

- **Presentación de la oferta económica:**

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

- **Revisión de precios:**

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

- **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 3.750 €. La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

- **Póliza de Responsabilidad civil:**

No procede.

- **Tratamiento de los Datos Personales:**

En el objeto de esta licitación es de aplicación el tratamiento de datos personales por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de METRO DE BILBAO SA, responsable del tratamiento, los datos personales necesarios para prestar el servicio detallado en estos pliegos.

El tratamiento consistirá en:

Recogida	X	Registro	X
Estructuración	X	Modificación	X
Conservación	X	Extracción	X
Consulta	X	Comunicación por transmisión	
Difusión		Interconexión	X
Cotejo	X	Limitación	X
Supresión	X	Destrucción	X
Otros: _____		Comunicación	X

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo. La entidad METRO BILBAO S.A., responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, la información de las personas que componen la base de datos de panelistas y de las personas y organismos que

componen la base de datos para la encuesta de Sociedad y que se describen a continuación:

Base de datos de panelistas:

- Nombre y apellidos
- Dirección
- Población
- Teléfono de contacto
- Email
- Título de viaje habitual
- Estación de origen
- Edad
- Sexo

Base de datos de Encuesta de Sociedad:

- Tipo de empresa
- Cargo
- Nombre y apellidos
- Dirección
- Población
- Teléfono de contacto
- email
- Información complementaria

Índice

1. Objeto 12

2. Descripción de los servicios a prestar 12

3. Control de trabajos 14

3.1. Régimen de faltas 15

3.1.1. Faltas 15

3.1.2. Penalización por faltas 15

4. Condiciones de Seguridad y confidencialidad 16

5. Propiedad Intelectual 17

6. Presentación de ofertas 18

Información a presentar en la oferta técnica 18

6.1. Información a presentar en la oferta Técnica. Documentación evaluable mediante juicio de valor (sobre nº2) 18

Información a presentar en la oferta económica 19

7. Resolución 19

8. Anexos 20

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios 20

1. Objeto

Metro Bilbao desde su inauguración mantiene una filosofía de mejora continua de sus servicios, en la que la percepción que de los mismos tiene la clientela es una pieza clave.

La planificación de la mejora continua requiere la valoración que hace la clientela de los atributos que influyen en la calidad percibida del servicio, así como el conocimiento de su importancia relativa.

Metro Bilbao quiere seleccionar una consultoría de apoyo para la realización de Investigaciones de Mercado, Gestión del Panel de Clientes y Mystery user, que identifique y pondere la importancia relativa de los distintos elementos del servicio, así como su valoración y que al mismo tiempo emita recomendaciones de mejora y la priorización de las mismas.

Está incluido en el objeto del contrato tener **disponibilidad para mantener las reuniones que MB considere precisas**, así como **visitas presenciales a las instalaciones** que ayuden a la definición de los cuestionarios. El **tiempo máximo** para asistir a estas reuniones desde su notificación por cualquier medio es de **24 h en días hábiles**.

El **tiempo máximo para la realización del trabajo de campo de la encuesta de calidad no podrá ser superior a 5 días laborables consecutivo**s.

2. Descripción de los servicios a prestar

Los servicios a realizar por la empresa proveedora son los siguientes:

Encuesta general de calidad

- Confección y realización de una investigación de mercado anual en las propias dependencias de Metro Bilbao (en las estaciones de metro en días laborables de 06:00 a 23:00). La base del cuestionario la aportará Metro Bilbao, para poder tener una evolución comparable de su Índice de Satisfacción.
- Realización de un número de encuestas suficientes para garantizar un 95 % de fiabilidad en las respuestas y un margen de error de +/- 2,5 %. Los datos del universo de clientes sobre los que estructurar la muestra los aportará Metro Bilbao.
- Procesado y presentación de los resultados de la encuesta.
  El Informe recogerá resultado de las encuestas y recomendaciones de actuación para mejorar el índice de satisfacción de la clientela. Además del informe completo se deberá presentar un resumen ejecutivo.
- Se detallarán los medios técnicos utilizados para procesar las encuestas.

Panel de clientes

- Actualización y renovación anual de la base de datos de panelistas de al menos un 30% de sus integrantes, manteniendo siempre las cuotas por intervalo de edad, sexo, tipo de billete utilizado, zona, frecuencia de uso y otras posibles variables de segmentación facilitadas por Metro Bilbao.
- Propuestas de temáticas de encuesta: se estima que se realizarán 2 encuestas/oleadas al año a 1.100 panelistas relativas a temas concretos que se desee consultar. Se definirá el número definitivo de oleadas a lo largo del contrato y se facturará en base al trabajo realmente ejecutado.
- Realización de encuestas: sugerir metodología y canales para la realización de las encuestas: telefónico, e-mail, carta...
- Presentación de propuestas de dinamización del Panel.
- Procesado y presentación de los resultados de la encuesta. El Informe recogerá resultado de las encuestas y recomendaciones de actuación. Así mismo se confeccionará un resumen "formato newsletter" para su distribución a los panelistas o en la web, redes sociales u otros canales digitales.

Mystery user

- Utilizando la técnica de mystery user, se analizarán los diferentes aspectos del servicio de metro en las estaciones de metro.
- Para la evaluación de algunos aspectos se requerirá la realización de simulaciones con interacción con el personal de Metro Bilbao en euskera y castellano para comprobar el buen servicio en áreas como: ticketing, información, atención, limpieza, etc.
- Se realizarán 1 oleada/año con al menos 1 visita por estación.
- Procesado y presentación de los resultados del mystery user. El Informe recogerá resultado de las simulaciones en las distintas áreas analizadas y resultados agregados por estación con el objetivo de evaluar la experiencia de la persona usuaria por área y por estación. Además del informe completo se deberá presentar un resumen ejecutivo.
- Se detallarán los medios técnicos utilizados para procesar las simulaciones.

Encuesta de Sociedad

- Renovación, depuración y actualización de la base de datos (aproximadamente 600 registros).
- Encuesta de sociedad con envío por email y refuerzo telefónico.
- Procesamiento estadístico, análisis de la información e informe de resultados
- La base del cuestionario la aportará Metro Bilbao, para poder tener una evolución comparable de su Índice de Satisfacción de la Sociedad.

Calendario

La encuesta general de calidad se realizará previsiblemente en el mes de octubre o noviembre, previo acuerdo de las fechas concretas con Metro Bilbao.

Las fechas para la realización de las encuestas a panelistas se concretarán en base a las necesidades de sondeo.

La encuesta de sociedad se realiza previsiblemente en el mes de enero.

Entrega de trabajos

Los trabajos realizados para Metro Bilbao serán entregados en soporte electrónico.

3. Control de trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un ejecutivo/a de la cuenta como persona Responsable del Contrato que servirá de interlocutora.

Dicha persona responsable informará periódicamente al Responsable del Contrato nombrado por Metro Bilbao sobre el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

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

En cualquier momento, la persona Responsable de Metro Bilbao 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 contrato de la empresa Adjudicataria.

Metro Bilbao 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 Metro Bilbao, quién 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.

3.1. Régimen de faltas

3.1.1. Faltas

Se considerarán como Faltas:

- El retraso superior a dos semanas en el envío de informes.
- La dedicación de medios técnicos o humanos menor de la contratada.
- La dedicación de medios humanos sin el perfil lingüístico contratado.
- La no realización de una actividad contratada, o la simulación de realización de una actividad.
- La negligencia en la realización de una actividad contratada, preparación de informes, etc.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El retraso en los plazos de ejecución de los servicios propuestos.
- El rechazo por parte de la Empresa Contratante de un mismo servicio en más de 3 ocasiones por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.
- El incumplimiento por parte del personal de la Empresa Adjudicataria de las normas de seguridad e higiene o de las normas de seguridad de cada Empresa Contratante.
- El trato incorrecto del personal de la Empresa Adjudicataria al personal o clientela de la Empresa Contratante.
- El incumplimiento de una condición esencial de ejecución.

3.1.2. Penalización por faltas

Se establecen las siguientes penalizaciones a aplicar por faltas graves:

- Una falta **no asociada a los plazos de entrega** conllevará el oportuno apercibimiento y una penalización de 1.000 €.
- Una falta **asociada a los plazos de entrega** dará lugar a penalización de 500 € por semana de retraso hasta un máximo de tres (3) semanas.

La acumulación de dos (2) o más faltas, así como incumplir una condición esencial de ejecución durante más de un mes o en más de una ocasión durante la vigencia del contrato facultará a Metro Bilbao para rescindir unilateralmente el contrato, con pérdida de la fianza, y sin compensación económica alguna.

4. 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 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, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. 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.

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 a 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 certificará 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. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal.

Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La Empresa Adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, 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."

5. Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Metro Bilbao. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Metro Bilbao, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

La Empresa Adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Metro Bilbao.

La Empresa Adjudicataria garantizará a Metro Bilbao que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto, se obliga a dejar indemne a Metro Bilbao de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Metro Bilbao, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Metro Bilbao. Así mismo deberá facilitar a MB periódicamente o a demanda copia actualizada de dicha documentación.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Metro Bilbao quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

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.

6. Presentación de ofertas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes pueden necesitar aclaraciones o información adicional durante el período de preparación de las ofertas podrá contactar con la Sra. Teresa Chaves (Jefatura de Clientela. tfno.: 94 425 40 00/ tchaves@metrobilbao.eus).

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.

La empresa 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.

Información a presentar en la oferta técnica

La oferta técnica deberá incluir los siguientes apartados:

- Titulación y experiencia de la plantilla asignada al contrato: deberán aportar los currículums de dichas personas.
- Nivel de servicio: Declaración o compromiso de asistir a reuniones convocadas o presencia en estaciones en menos de 24 horas hábiles.
- Garantía de prestación de servicio completo durante los 12 meses del año (manteniendo el mismo nivel de servicio en periodos vacacionales).

6.1. Información a presentar en la oferta Técnica. Documentación evaluable mediante juicio de valor (sobre nº2)

La oferta técnica deberá incluir, como mínimo, los siguientes puntos:

- **Descripción detallada de la propuesta y metodología aplicada** tanto para la medición de la calidad como para las encuestas panel y la gestión del panel de personas usuarias, mystery user y encuesta de sociedad.

- **Descripción detallada de las mejoras añadidas incluidas en el precio de la oferta.**

- **Innovación de la propuesta:** Descripción detallada de todos aquellos aspectos innovadores que mejoren y aporten una medición más completa de la calidad, del mystery user y de la encuesta de sociedad, así como aquellos aspectos

innovadores que mejoren la gestión de nuestro panel y que ayuden a dinamizarlo.

- Medios humanos aportados al proyecto. Valor técnico de los medios humanos aportados. Experiencia, formación y categoría profesional del personal técnico propuesto.

  El personal encargado de la realización de las encuestas deberá ser bilingüe (euskera/castellano). Aquellas ofertas que no lo acrediten serán rechazadas y se trata de una condición esencial de ejecución del contrato.

- Referencias acreditadas del equipo en monitorización de redes sociales y en análisis Big Data y/o en empresas de transporte. En este punto se detallarán las referencias en trabajos similares con carta de buena ejecución por parte de las empresas que lo certifiquen.

- La propuesta identificará la persona responsable principal del proyecto, así como la persona que atenderá las preguntas puntuales del departamento de clientela de Metro Bilbao.

Las empresas licitantes presentarán la documentación indicada en el apartado2.

Información a presentar en la oferta económica

Se indicará el precio total anual del Servicio. En el precio estarán incluidos todos los conceptos, incluso los Gastos Generales y el Beneficio Industrial.

La propuesta debe contener una oferta económica que de forma resumida indique el presupuesto para cada apartado (Encuesta General de Calidad, Encuesta de Sociedad, Mystery User y Panel).

Se presentarán presupuestos diferenciados para las encuestas generales, para las de Panel de clientes, encuesta de Sociedad y Mystery user. En todos los casos se proporcionará el precio por oleada.

El I.V.A. se facturará aparte.

Modelo de proposición económica según el anexo 1.

7. 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 cada Empresa Contratante al efecto.

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

8. Anexos

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios

Modelo de Propuesta 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 "Consultoría de apoyo a la realización de investigaciones de mercado y gestión del panel de clientes en MB"

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

Tabla de precios unitarios (sin I.V.A.):

El importe de esta tabla será el que se tendrá en cuenta para valorar el criterio 1 de la oferta, que **no podrá exceder de 66.000€ (esta medición).**

Servicio	Nº personas	Horas/año	€/hora	Total Importe €/año
Director				
Ejecutivo de cuenta				
Encuesta de calidad				
Elaboración de cuestionario				
Trabajo de campo (encuesta de calidad)				
Informe de resultados				
Análisis cualitativo. Focus Group				
Muestra adicional para la medición de la importancia				
Mystery Shopper				
Encuestas panel				
Renovación de panel				
Elaboración de 2 cuestionarios				
2 Informes encuesta panel				
2 Trabajos de campo (encuesta panel)				
Foros on line de panelistas				
Encuesta sociedad				
Renovación, depuración y actualización de base de datos				
Trabajo de campo (encuesta de sociedad)				
Informe de resultados				
Importe total de la oferta (1er año)				Criterio 1

El importe máximo del criterio 1 para el ejemplo objeto de valoración no podrá superar los 66.000€

Concepto	Precio/encuesta € (sin IVA)	Precio/año
Encuesta General de calidad(*)		
Mystery Shopper (oleada 1)		
Renovación de panel		
Oleada 1 panel(**)		
Oleada 2 panel(**)		
Encuesta Sociedad		
Importe total de la oferta/año		Criterio 1

(*) Incluida muestra adicional importacia y 1 focus group si está incluido como mejora

(**) Incluido foro on line de panelistas si está incluido como mejora

Plazos de entrega	Días
Encuesta General de calidad	Criterio 2
Oleada Panel, Mystery Shopper y Encuesta de Sociedad	Criterio 3