# SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE SHAREPOINT DE EUSKOTREN

Número de expediente P10035117

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Octubre 2025

## ÍNDICE

1 OBJETO ..... 3

2 ANTECEDENTES ..... 3

3 ALCANCE ..... 4

3.1 Entorno Tecnológico ..... 5

3.2 Especificaciones técnicas mínimas requeridas ..... 5

3.3 Actividades del servicio ..... 7

4 SOLVENCIA TÉCNICA ..... 7

5 EQUIPO DE TRABAJO ..... 7

6 PLAZO DE EJECUCION ..... 9

7 CONDICIONES PARTICULARES ..... 10

7.1 Acuerdos de nivel de servicio ..... 10

7.2 Horario del servicio ..... 12

7.3 Forma de pago ..... 13

7.4 Entregables ..... 13

7.5 Control de los trabajos ..... 13

7.6 Garantía de los trabajos ..... 14

7.7 Lugar de ejecución del contrato ..... 14

7.8 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos ..... 14

7.9 Confidencialidad y seguridad ..... 16

7.10 Requisitos de la contratación ..... 16

7.11 Medios materiales ..... 17

7.12 Propiedad intelectual de los trabajos ..... 17

7.13 Igualdad de género....17

8 PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO....18

9 CONTENIDO TÉCNICO DE LA OFERTA....18

9.1 Sobre de capacidad y solvencia....19

9.2 Sobre de juicios de valor....19

9.3 Sobre de fórmulas....20

10 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS....20

# 1 OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación del MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE SHAREPOINT DE EUSKOTREN, con número de expediente P10035117.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

En todo el proceso de licitación y contrato posterior se dará cumplimiento a la legislación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos, Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

# 2 ANTECEDENTES

La Sociedad Pública Eusko Trenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Movilidad Sostenible, y fue creada el 24 de mayo de 1982 para gestionar la red ferroviaria que discurría íntegramente por la Comunidad Autónoma del País Vasco, CAPV.

Actualmente, Euskotren es un operador de transportes en la CAPV, con más de 35 millones de persona usuarias al año que integra servicios de transporte de tren, metro-L3, funicular de Larreineta, tranvía de Bilbao y de Vitoria-Gasteiz, transporte de mercancías por ferrocarril y concesiones de transporte por carretera en los tres territorios históricos de la CAPV. Todos estos servicios satisfacen la necesidad de movilidad de la ciudadanía y garantizan una mayor libertad de tránsito de mercancías.

Euskotren cuenta actualmente con diversas aplicaciones, algunas de ellas desarrolladas sobre Microsoft SharePoint. Particularmente, dichas aplicaciones son:

- QRSA: Quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos. Esta aplicación cubre funcionalmente todo el ciclo de vida de las QRSA: desde su creación hasta su cierre, pasando por la medición de Salas del servicio, indicadores mensuales y anuales, etc.

  La tecnología utilizada es MS SharePoint 2013 Foundation junto con Nintex Forms y actualmente se está migrando a MS SharePoint Online.
- CICLO DOCUMENTAL: Es el repositorio documental de Euskotren que utilizan todas las aplicaciones no-SAP de la organización.

La tecnología utilizada es MS SharePoint Online.

- REGISTRO DE ENTRADA: Es el libro de registro de entradas digitalizado de Euskotren. Esta aplicación cubre todo el ciclo de vida de una notificación registrada: entrada, comunicación interna, plazos, responsables, salida, etc.

  La tecnología utilizada es MS SharePoint Online.

- REGLAMENTO COMERCIAL: Recoge toda la información oficial vigente de Euskotren que debe conocer el personal de atención a la clientela para la realización de su trabajo de información.

  La tecnología utilizada es MS SharePoint Online.

# 3 ALCANCE

El alcance del presente proyecto comprende el **mantenimiento EVOLUTIVO de las aplicaciones actuales de Euskotren sobre la plataforma MS SharePoint citadas anteriormente (QRSA, CICLO DOCUMENTAL, REGISTRO DE ENTRADA y REGLAMENTO COMERCIAL)**.

El alcance del proyecto, además del desarrollo de nuevas funcionalidades (evolutivos), incluye también el mantenimiento correctivo, sobre las aplicaciones objeto del presente pliego de prescripciones técnicas durante el periodo descrito en este documento.

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar una gestión y un asesoramiento técnico integral a Euskotren, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en todas las materias que comprenden el servicio de mantenimiento evolutivo en el entorno MS Sharepoint sobre el que se sustentan las aplicaciones objeto de este pliego de Euskotren.

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo. El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telefónico o presencial.

## 3.1 Entorno Tecnológico

Los trabajos englobados dentro del alcance del desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones a realizar por los perfiles propuestos se realizarán en los siguientes entornos tecnológicos de la plataforma:

| | |
|---|---|
| Sistemas Operativos (servidor) | Windows server 2008, Windows server 2012, y versiones posteriores. |
| Servidor http y aplicaciones | Internet Information Server y Framework .Net |
| Programación | Visual Studio. C# |
| Gestor de Bases de datos | SQL Server 2008, SQL Server 2012 y versiones posteriores.<br>Además de SQL Server Reporting/Analysis Services |
| Portal / Gestor de Contenidos | Microsoft SharePoint 20013 Base Foundation / MS SharePoint Online. |
| Gestión de flujos / Workflows | NINTEX WORKFLOW 2013 |
| Seguridad | Validación de usuarios a través de directorio activo. |

## 3.2 Especificaciones técnicas mínimas requeridas

El equipo asignado por parte de la empresa adjudicataria al servicio deberá realizar las siguientes funciones:

- Gestión y administración del servicio
- Gestión de las nuevas funcionalidades y sus incidencias relacionadas, mediante la herramienta implantada en ServiceNow
- Facilitar a Euskotren las estimaciones realizadas para su aprobación o revisión
- Facilitar a Euskotren el detalle de esfuerzo dedicado a la implementación de cada demanda, comparado con la estimación prevista
- Entregar a Euskotren los informes de situación definidos que permitan el control continuo del servicio, conteniendo esfuerzos dedicados, acumulados, pendientes, etc.
- Interlocución directa con Euskotren para la gestión de las tareas a realizar
- Realización de actas de reunión
- Diseños funcionales
- Diseños técnicos
- Intervenciones/actualizaciones de datos
- Desarrollos de las nuevas funcionalidades
- Configuración y parametrización de cualquier aplicación alcance del

proyecto

- Corrección de posibles errores vinculados a los nuevos desarrollos
- Actualización del modelo entidad relación
- Realización y documentación de las pruebas realizadas:
    - Pruebas unitarias
    - Pruebas de integración
    - Pruebas de aceptación
- Actualización / creación de los manuales de usuario
- Formación a personas formadoras
- Creación y gestión de permisos de usuario
- Migraciones de datos, definición técnica del proceso, creación del mismo y lanzamiento
- Generación de los paquetes de despliegue y la documentación asociada al mismo
- Generación de los manuales de integración con otros módulos o sistemas
- Resolución de dudas técnicas
- Aseguramiento de la calidad de las funcionalidades entregadas
- Disponibilidad y presencia activa en los despliegues a producción
- Otras relacionadas con mantenimiento de aplicaciones

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para la integración, importación y promoción de los desarrollos realizados entre los diferentes entornos de Euskotren.

Los desarrollos Web que se realicen deben estar diseñados bajo el patrón de diseño web adaptable (Responsive Web Design), dentro de lo posible, para facilitar su uso y debe mostrarse adecuadamente en al menos los siguientes navegadores:

- Internet Explorer v11 y superior.
- Firefox v78 y superior
- Chrome v81 y superior
- Edge v40 y superior
- Safari v11 y superior

Todos los servicios y entregables serán bilingües (euskera/castellano).

### 3.3 Actividades del servicio

El servicio a ofrecer deberá incluir las siguientes actividades:

| | |
|---|---|
| **Mantenimiento correctivo** | Soporte a las aplicaciones para la corrección de fallos o problemas con el objetivo de restablecer la operativa de las aplicaciones.<br>Se realizará mediante un servicio de Atención a consultas y soporte 2º Nivel. |
| **Mantenimiento evolutivo** | Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades del usuario. |

En todos los casos, para su realización será necesario el registro y aprobación de una petición que se tramitará con la aplicación de gestión de incidencias que utiliza Euskotren bajo la plataforma ServiceNow.

## 4 SOLVENCIA TÉCNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 5 EQUIPO DE TRABAJO

Las empresas licitadoras deberán proponer el equipo humano adecuado para la prestación del servicio que al menos cumpla con la solvencia exigida en Carátula.

El equipo propuesto por la empresa licitadora deberá estar disponible a lo largo del contrato para la ejecución de las actuaciones descritas en función de las necesidades y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

Si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa contratista deberá realizar los cambios oportunos en su organización para prestar el servicio con la calidad debida a juicio de Euskotren.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mujer", la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "mujer". En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de género incumplido.

Se valorará la presencia de personas profesionales mayores de 55 años en el Equipo de Trabajo propuesto con dedicación de más de 50%. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mayor de 55 años", la

empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "mayor de 55 años". En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de edad incumplido.

Todas las penalizaciones serán acumulativas.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, las empresas licitadoras deberán detallar lo siguiente aspectos en su propuesta:

- Organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.
- Detalle del equipo total de trabajo, que las empresas licitadoras consideren necesario, identificando las personas, categoría, horas/categoría ofertada y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego

El equipo de trabajo deberá incluir los siguientes perfiles:

- Responsable del servicio
    - Se encargará de la gestión operativa del proyecto, coordinando al equipo de desarrollo, de soporte técnico y de despliegue de las intranets.
    - Se encargará de la gestión del plan y del aseguramiento de la calidad del Proyecto
    - Se responsabilizará de las tareas de análisis y definición funcional de los desarrollos evolutivos.
- Consultor/a (Arquitecto/a) SharePoint
    - Se responsabilizará de las tareas de análisis y diseño de la arquitectura funcional y tecnológica de la solución, así como de definir su configuración y despliegue.
    - Será el soporte técnico de alto nivel para todo el equipo de trabajo, sobre la plataforma SharePoint, orientando las soluciones óptimas a las necesidades que puedan plantearse, tanto desde el punto de vista técnico como funcional.
    - Colaboración con el equipo de sistemas de Euskotren, para orientar las soluciones óptimas a las necesidades que dicho equipo plantee a nivel de infraestructura y plataforma base.
- Equipo Desarrollo: Analista Desarrollador/a – Diseñador/a SharePoint
    - Elaboración de las especificaciones técnicas y se encargarán de

realizar las parametrizaciones y personalizaciones de la solución, así como preparación de su despliegue.
  - Realizarán mantenimiento evolutivo sobre las funcionalidades específicas desarrolladas.
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades.
  - Preparación técnica y documental de los paquetes de versión necesarios para la implantación de las versiones necesarias.
  - Definirá la vista final a la persona usuaria de las nuevas funcionales que se desarrollen en base al mantenimiento evolutivo y correctivos que lo precisen.
  - Publicación y en maquetación de contenidos
  - Realizarán la formación a gestores de contenidos de las diferentes Organizaciones de servicios, en el proceso de despliegue del modelo de intranet.

El equipo de trabajo deberá incluir, al menos, los siguientes recursos:

- 1 persona responsable del servicio: Será la persona operativa del servicio ante Euskotren.
- 1 Consultor/a (Arquitecto/a) SharePoint
- 2 Recursos del Equipo de Desarrollo

El equipo propuesto por la empresa licitante deberá cumplir los requisitos exigidos en el apartado 2 (REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA) de la carátula.

Una vez iniciados los servicios, cualquier cambio en el equipo de trabajo propuesto deberá ser comunicado con al menos quince días de antelación. Las personas sustitutas tendrán una formación académica y profesional equivalente o superior a la exigida en los presentes pliegos y en la carátula para la persona a la que sustituyen. La empresa adjudicataria propondrá las nuevas personas del equipo de trabajo y Euskotren comprobará si cumplen con los requisitos exigidos en los pliegos. Se deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de la nueva persona y la salida de la persona sustituida, sin coste adicional para Euskotren.

Además, si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa contratista deberá realizar los cambios oportunos en su organización para prestar el servicio con la calidad debida a juicio de Euskotren.

# 6 PLAZO DE EJECUCION

El contrato tendrá una duración de un (1) año, contados a partir del momento en que se indique en el acta de inicio de los trabajos, pudiendo ser prorrogado de forma anual hasta un máximo de un (1) prórroga, en las mismas condiciones técnicas y económicas.

Dicha prórroga se acordará por el Órgano de Contratación de Euskotren y será facultativa para Euskotren y obligatoria para la empresa adjudicataria, siempre y cuando Euskotren preavise de la misma con dos meses de antelación a la fecha de finalización del contrato.

# 7 CONDICIONES PARTICULARES

## 7.1 Acuerdos de nivel de servicio

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos del presente contrato se realizarán en base al siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que afectará al mantenimiento correctivo y soporte (en formato de servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel), así como al mantenimiento adaptativo y evolutivo.

Para cada uno de ellos, se han definido INDICADORES, con los siguientes aspectos de cada uno de ellos:

| | |
|---|---|
| **Descripción** | Descripción del indicador |
| **Fórmula de cálculo** | Método para calcular el indicador |
| **Plazo máximo** | Límite temporal para el cumplimiento del indicador |
| **Periodicidad** | Frecuencia de cálculo del indicador |
| **Valor objetivo** | Valor fijado como objetivo para el indicador.<br>El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período |
| **Penalización** | El incumplimiento del indicador tiene penalización o no |

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

- **Muy Urgente**. Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio de Euskotren. Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
- **Urgente**. Incidencias que no impactan sobre el negocio, pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la aplicación objeto del servicio o de otras con las que se relaciona.
- **Normal**. Incidencias que no impactan sobre el negocio o la imagen de Euskotren y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del servicio o de otras con las que se relaciona.

Cualquier incidencia que afecte a una aplicación crítica será considerada inicialmente como Urgente. No obstante, y tras su revisión, podrá ser modificada por Euskotren a prioridad Muy Urgente o Normal.

A efectos del cálculo de indicadores, y por ende, de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural, resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados.

Se asumen las siguientes definiciones:

- **Tiempo de Respuesta**: Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta (revisa).
- **Tiempo de Resolución**: Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente

A continuación, se describen los indicadores para los servicios incluidos:

<u>Indicadores para el Mantenimiento correctivo y soporte (en formato de servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel)</u>

| Descripción | Fórmula de cálculo | Plazo máximo | Periodicidad | Valor objetivo | Penalización |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tiempo de resolución petición de soporte**<br><br>Porcentaje de peticiones de soporte finalizadas (en el período) que han cumplido el plazo máximo de resolución establecido sobre el total de peticiones finalizadas (en el período) | Tiempo de resolución = Fecha solución – Fecha Asignación<br><br>(N.º peticiones resueltas en plazo / N.º total de peticiones) * 100 | 8 horas | Mensual | >=95% | No |

Las horas se contabilizarán exclusivamente dentro del horario establecido para la prestación del servicio.

<u>Indicadores para el Mantenimiento evolutivo</u>

| Descripción | Fórmula de cálculo | Plazo máximo | Periodicidad | Valor objetivo | Penalización |
|---|---|---|---|---|---|
| **Desviación planificación evolutivo urgente**<br><br>Porcentaje de peticiones Urgentes finalizadas por debajo del máximo de desviación de plazo establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período). | 100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición.<br><br>(N.º de peticiones finalizados por debajo del máximo de desviación de plazo establecido / N.º total de peticiones) * 100 | 10% sobre Fecha Entrega de Desarrollo Prevista | Trimestral | >=95% | Si |
| **Desviación planificación evolutivo normal**<br><br>Porcentaje de peticiones finalizadas por debajo del máximo de desviación de plazo | 100 x (Fecha Entrega Petición - Fecha Prev. Entrega) / Plazo de Petición.<br><br>(N.º de peticiones finalizados por debajo del | 15% sobre Fecha Entrega de Desarrollo Prevista | Trimestral | >=95% | Si |

| Descripción | Fórmula de cálculo | Plazo máximo | Periodicidad | Valor objetivo | Penalización |
|---|---|---|---|---|---|
| establecido sobre el total de peticiones finalizadas (período). | máximo de desviación de plazo establecido / N.º total de peticiones) * 100 | | | | |

Euskotren establece las siguientes penalizaciones acumulativas por cada incidencia/petición para los servicios indicados:

Penalizaciones para el Mantenimiento correctivo y soporte (en formato de servicio de Atención a Consultas y Soporte de 2º nivel)

| Tipo de mantenimiento | Rango de desviación | Penalización sobre fijo mensual |
|---|---|---|
| Muy Urgente | Del 1% al 5% | 1% |
| | Del 6% al 10% | 2% |
| | Superior al 10% | 3% |
| Urgente | Del 1% al 8% | 1% |
| | Del 9% al 15% | 2% |
| | Superior al 15% | 3% |
| Normal | Del 1% al 10% | 1% |
| | Del 10% al 20% | 2% |
| | Superior al 20% | 3% |

Penalizaciones para el Mantenimiento evolutivo

| Tipo de mantenimiento | Rango de desviación | Penalización sobre fijo mensual |
|---|---|---|
| Adaptativo/Evolutivo | Del 1% al 5% | 1% |
| | Del 6% al 10% | 2% |
| | Superior al 10% | 3% |

## 7.2 Horario del servicio

El horario mínimo del servicio será los días laborables (lunes a viernes) de 08:30 a 18:30 horas.

No obstante, también se requiere una VENTANA DE ATENCIÓN de 24x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de algún responsable del servicio, para poder comunicar situaciones de emergencia o situaciones de contingencia no planificadas. El precio de la hora de este servicio (cuando sea requerido por Euskotren) será el doble de la hora estipulada.

## 7.3 Forma de pago

La facturación se realizará mensualmente. La primera semana de cada mes, se realizará un informe con el grado de avance del mes anterior. Este informe contendrá la valoración previa, en horas, por parte de la empresa adjudicataria y la aceptación por parte de Euskotren.

Euskotren abonará dichas facturas a los 30 días a partir de la fecha de emisión de las mismas.

## 7.4 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma.

Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Diseño funcional
- Diseño técnico
- Plan de Pruebas
- Plan de formación
- Manual de usuario
- Manual de Integración
- Manual de Explotación
- Manual de Instalación
- Informe de Resultado de Pruebas
- Código Fuente
- Informe de Lanzamiento
- Informes de Seguimiento
- Informe de Cierre
- Actas de Reunión
- Otra documentación relacionada con el servicio

## 7.5 Control de los trabajos

Euskotren se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus

propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Euskotren pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

## 7.6 Garantía de los trabajos

El plazo de garantía será de 12 meses para los trabajos derivados de la presente contratación, desde la fecha en la que se produzca su aceptación por parte de Euskotren. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables si así lo solicita Euskotren.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los desarrollos, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

## 7.7 Lugar de ejecución del contrato

La empresa adjudicataria podrá realizar los servicios tanto presencialmente (en las oficinas de Euskotren, en la estación de Atxuri), como remotamente en función de las necesidades del proyecto y según el criterio de Euskotren en cada caso.

Euskotren dispondrá de los medios técnicos para que dicho trabajo se pueda realizar en remoto, cuando proceda.

Para reuniones de seguimiento / coordinación, el equipo de trabajo deberá desplazarse a las oficinas de Euskotren en Atxuri.

Todos los costes asociados a estos desplazamientos se incluyen en el precio no pudiendo facturarse ningún importe por este concepto.

## 7.8 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos

La empresa adjudicataria deberá respetar en todo momento la legislación aplicable en los distintos niveles normativos (comunitario, estatal, autonómico y local), tanto la que se encuentre en vigor al inicio de los trabajos como la que pueda promulgarse durante la vigencia del contrato y resulte de aplicación, por lo que deberá conocer los requisitos ambientales que puedan afectar al

desempeño de las labores previstas en el contrato. A su vez realizará un uso más eficiente de sus recursos, buscando el mínimo impacto ambiental.

En concreto, la empresa adjudicataria para el desarrollo de su actividad objeto de este concurso deberá:

- Cumplir con toda la normativa legal ambiental y relativa a la prevención de los riesgos laborales aplicable en vigor.
- Cumplir con las normas, procedimientos e instrucciones de Euskotren ambientales y relativas a la prevención de los riesgos laborales.
- Cumplir con las labores de coordinación de actividades empresariales aplicables según la normativa en vigor y todas aquellas labores de coordinación que sean requeridas en nombre de Euskotren
- Llevar a cabo un adecuado uso de los útiles, equipos e instalaciones a su disposición, realizando un consumo eficiente de los fungibles, recursos de agua, energía y combustibles, etc., y de aquellos necesarios para el desarrollo de su actividad en Euskotren. En este sentido, se compromete a utilizar equipos informáticos y de comunicación con una calificación energética mínima (ENERGY STAR o equivalente) durante el desarrollo del contrato para asegurar la reducción del consumo energético asociado al servicio de mantenimiento.
- Realizar una adecuada segregación de aquellos residuos generados en las instalaciones de Euskotren. En este sentido, será responsable de la gestión integral de todos los residuos que se generen durante la ejecución del contrato, ajustándose a lo establecido en la Ley 7/2022, de 8 de abril, sobre residuos y suelos contaminados para una economía circular, así como a las ordenanzas municipales correspondientes y cualquier otra disposición legal que resulte de aplicación. Deberá asegurar el adecuado tratamiento de residuos, vertidos y emisiones derivados de sus operaciones ya sea mediante empresas gestoras debidamente autorizadas o mediante gestión propia en caso de disponer de las licencias exigidas, respetando siempre las normas de control de contaminación internas de la empresa y aportando los correspondientes documentos justificativos de gestión (documento de aceptación, DSC, DCS...).
- Indicar los medios y recursos utilizados para prevenir el impacto ambiental y los riesgos de su actividad para las personas y las instalaciones.
- Aportar toda la documentación asociada al contrato preferentemente en formato digital, reduciendo así el uso de papel. No obstante, se considerará el formato físico únicamente cuando la normativa aplicable lo exija
- Garantizar durante la vigencia del contrato que el personal asignado al

servicio haya recibido formación básica sobre buenas prácticas ambientales en el ámbito de las tecnologías de la información.

## 7.9 Confidencialidad y seguridad

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso del servicio, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma de un Contrato de Confidencialidad a las personas destinadas al proyecto en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de Euskotren.

Las comunicaciones entre las personas responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente servicio, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el servicio.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

## 7.10 Requisitos de la contratación

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del servicio, que será la encargada de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y calidad de los mismos, y actuará como interlocutora con Euskotren.

La empresa adjudicataria proporcionará un teléfono de avisos y una dirección de correo electrónico para los avisos que sean necesarios. El teléfono de avisos no será un número de calificación especial o adicional (902, 901, 807...) ni una centralita virtual.

La empresa adjudicataria deberá hacerse responsable de cualquier acto doloso o negligente que pudiera cometer al llevar a cabo el objeto del contrato.

Las empresas licitadoras al presentar su oferta se comprometen a todo lo especificado en el presente Pliego de Prescripciones técnicas.

## 7.11 Medios materiales

La empresa adjudicataria se hará cargo de suministrar a su personal los medios necesarios y adecuados para prestar el servicio de acuerdo con lo contratado.

La empresa adjudicataria dispondrá en todo momento de lo establecido en el apartado correspondiente a los medios materiales de la Solvencia Técnica.

Los costes tanto de todos los medios de transporte y maquinaria se consideran incluidos en los precios unitarios indicados en el contrato no dando lugar a facturación de los mismos salvo que Euskotren demande medios auxiliares suplementarios a los mínimos indispensables indicados por contrato.

## 7.12 Propiedad intelectual de los trabajos

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa adjudicataria acepta expresamente que los derechos de explotación de los sistemas informáticos y de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Euskotren, con exclusividad y a todos los efectos. Tal y como se establece en el artículo 308 de la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017, de 8 de noviembre, los contratos de servicios que tengan por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial llevarán aparejada la cesión de este a la contratante, en este caso EUSKOTREN, para que la presta los servicios.

Una vez finalizado el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de EUSKOTREN todo el material e información que hubiera podido obtener en el desarrollo y ejecución de los servicios.

## 7.13 Igualdad de género

Para la igualdad de mujeres y hombres se tendrá en cuenta lo recogido en los apartados V, VI y VII de la Instrucción sobre incorporación de la perspectiva de género y cláusulas para la igualdad de mujeres y hombres en la contratación pública de la comunidad autónoma de Euskadi, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 12 de marzo de 2024 y publicada en el Boletín Oficial del País Vasco nº 64, de 2 de abril de 2024.

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer uso no sexista

del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005 de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

Asimismo, se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo propuesto adscrito a este contrato y la presencia de mujeres en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%. Para ello, la empresa adjudicataria deberá presentar:

- Relación nominal de las mujeres contratadas, iniciando fecha de inicio y fin de contrato, así como jornada laboral y, en su caso, categoría profesional.
- Copia de contratos de trabajo.
- Declaración responsable que acredite el porcentaje de dedicación de las mujeres contratadas por encima del umbral del 50%

# 8 PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de licitación establecido para estos servicios es de 40.000 € anuales (IVA no incluido) para un año desglosado en:

- 36.000,00€ mantenimiento evolutivo
- 4.000,00€ mantenimiento correctivo

El tipo máximo del precio/hora será de 45 euros (IVA no incluido).

Las empresas licitadoras reflejarán en sus ofertas el precio/hora para el servicio.

El consumo del presupuesto establecido para las actividades descritas en el presente pliego (en cualquiera de sus modalidades: Mantenimiento correctivo y Mantenimiento evolutivo) se realizará mensualmente en función de las horas consumidas en el período con el precio/hora adjudicado.

El presupuesto es máximo a efectos de reserva presupuestaria, pero no supone compromiso de consumir un número determinado de horas, facturándose únicamente las realmente ejecutadas, solicitadas y aceptadas por Euskotren.

Los costes tanto de todos los medios de transporte y maquinaria se consideran incluidos en los precios unitarios indicados en el contrato no dando lugar a facturación de estos salvo que Euskotren demande medios auxiliares suplementarios a los mínimos indispensables indicados por contrato.

En cuanto al valor estimado del contrato, a efectos del art. 101 del LCSP, es de 80.000, 00€. (IVA excluido) incluyendo la posible prórroga de un año de duración.

# 9 CONTENIDO TÉCNICO DE LA OFERTA

## 9.1 Sobre de capacidad y solvencia

Contendrá la documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

## 9.2 Sobre de juicios de valor

Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- **Objetivos y Alcance:** Apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
- **Descripción de los trabajos:** Detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto.
- **Metodología:** Descripción de las fases metodológicas y estrategia que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto.
- **Organización y Dirección de los trabajos:** Estructura organizativa y roles propuestos, por encima de lo exigido en solvencia, para garantizar la correcta prestación del proyecto, dimensionamiento y el plan de relación para la incorporación de más recursos en caso de que las necesidades así lo determinen. En este apartado, se omitirá toda referencia al género o a la edad de las personas propuestas, ya que se valorará en fase de fórmulas.
- **Planificación**: duración, fases e hitos del proyecto.
- **Control**: propuesta de control y seguimiento del proyecto.
- **Presencia de mujeres en el equipo de trabajo propuesto** adscrito a este contrato. No se hará mención del porcentaje de dedicación de estas mujeres en el proyecto.
- **Disponibilidad del personal adscrito al contrato con capacidad de uso euskera**

  Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta del sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor, y posterior servicio, siempre que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

### 9.3 Sobre de fórmulas

Contendrá la Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas
- Estructura de costes que soporta la oferta presentada con objeto de verificar la consistencia y sostenibilidad de la misma.

## 10 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

D./Dña. ....., con domicilio en ....., calle ..... C.P. .....y D.N.I. ....., en nombre propio o en representación de la empresa....., con domicilio a efectos de notificaciones en ....., calle ..... C.P. ..... Teléfono ..... y C.I.F. .....

DECLARO:

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto la CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE SHAREPOINT DE EUSKOTREN, con número de expediente P10035117.
II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, y la 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 participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.
IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de .....€/hora, *(máximo 45,00 €/h)* en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, con la única excepción del IVA.
V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres ..... presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%.
VI. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de profesionales mayores de 55 años ..... presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%

VII. Plazo mínimo de validez de la oferta: ..... meses *(mínimo 3 meses)*, a partir de la recepción de ofertas.

En ....., a .....de ..... de 202...

Fdo.: