

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO (SIIS) DE EUSKOTREN

Número de expediente P10033959

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren 

Septiembre 2024

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ANTECEDENTES	4
3. ALCANCE	6
3.1. Especificación de tareas a realizar	7
3.2. Entorno tecnológico	10
3.3. Integración en sistema de gestión de servicios IT	14
4. EJECUCION DEL SERVICIO	15
4.1. Organización y dirección de los trabajos	15
4.1.1. Comité de Dirección	15
4.1.2. Comité de Seguimiento	16
4.2. Calendario y horario de servicio	17
4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio	17
4.4. Planificación de los trabajos	19
4.4.1. Hitos básicos a considerar	20
4.5. Transición del servicio	21
4.6. Entregables	24
4.6.1. Durante el servicio	24
4.6.2. Informe mensual	24
4.6.3. Fuentes	25
4.6.4. Presentación final de la documentación	26
5. CONDICIONES PARTICULARES	27
5.1. Presupuesto	27
5.2. Plazo	28
5.3. Facturación	29
5.4. Confidencialidad y seguridad	29
5.5. Garantía	30
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	31
7. CRITERIOS DE ADJUDICACION	33
Modelo de proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas	34

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de “Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del Sistema Integral de Información del Servicio (SIIS) de Euskotren”, con número de expediente P10033959.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, medio ambiente, Reglamento General de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera y el trato igualitario a mujeres y hombres, aplicando las políticas de Euskotren en estas materias.

2. ANTECEDENTES

En el año 2008 Euskotren licita una nueva serie de trenes (Serie 900) que incorpora un conjunto de aplicaciones embarcadas y con una arquitectura de conectividad entre dichas aplicaciones y las correspondientes en tierra, tanto en tiempo real como en diferido.

Asimismo, se acometieron una serie de actuaciones para modernizar y actualizar las herramientas y sistemas de Operación de Euskotren.

El siguiente gráfico describe uno de los principales objetivos perseguidos con la llegada estas aplicaciones y las nuevas unidades con su capacidad de generación, almacenamiento y envío de información a tierra: la aplicación del "círculo" de Mejora Continua a todo el proceso de la prestación del servicio, contemplando:

- Planificación del servicio
- Ejecución del servicio (operación e información)
- Analizando los resultados
- Corrigiendo y realimentando



Fig.1: Círculo de calidad de Mejora Continua

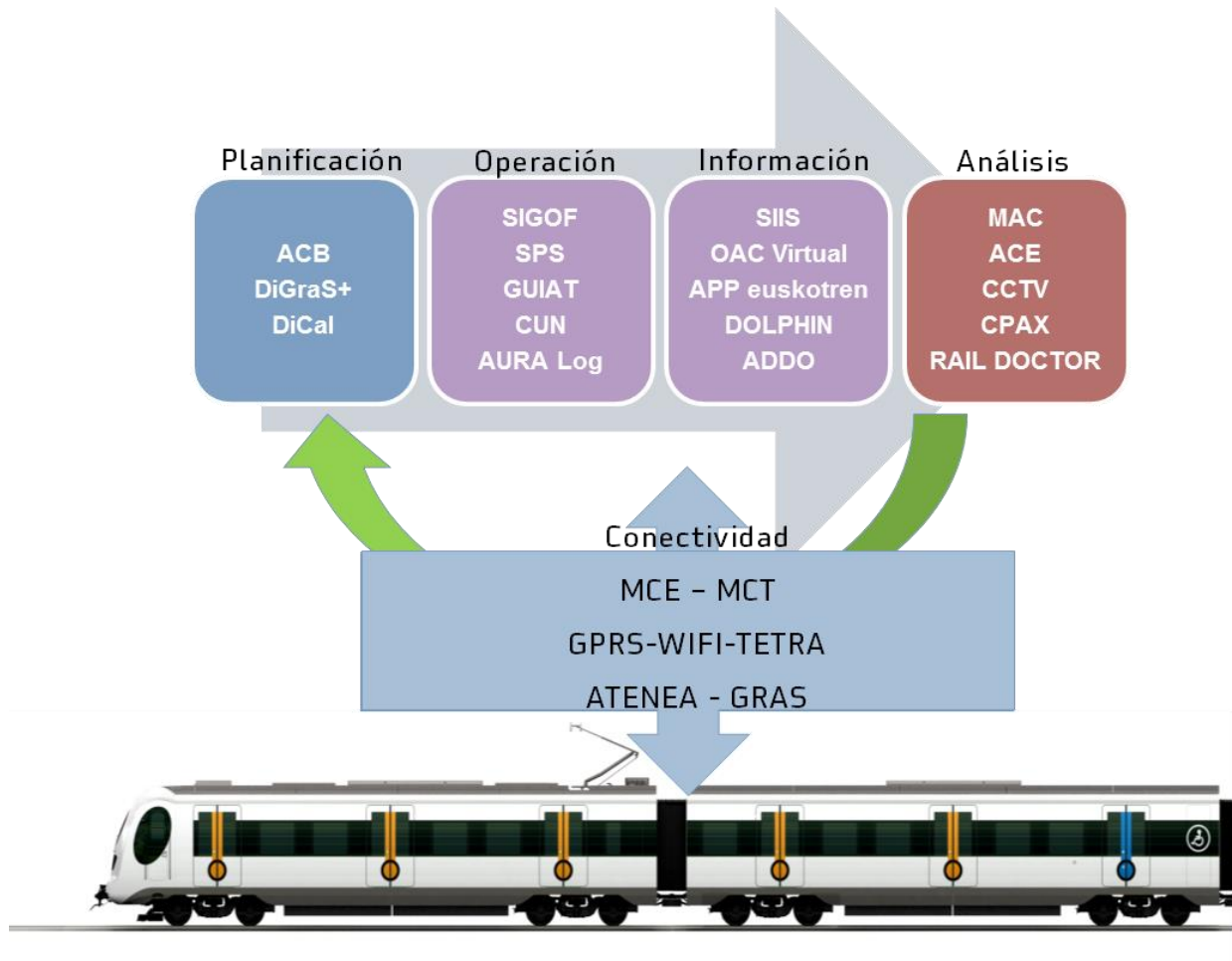


Fig.2: Aplicaciones enmarcadas en el Círculo de calidad

Una de las principales herramientas, en la parte de información, de ese ecosistema es el Sistema integral de información del servicio (SIIS). Su objetivo es ofrecer la información relativa al servicio de todos los modos de transporte con los que cuenta Euskotren (ferrocarril, tranvía, funicular y autobuses).

3. ALCANCE

Euskotren dispone de un conjunto de aplicaciones que generan, consumen, transforman y almacenan diversa información relacionada con la Operación del Servicio, entendiendo esta desde un enfoque global.

Dicha información se almacena en una base de datos común (tecnología Oracle) e incluye datos de:

- Infraestructura:
 - Estaciones, líneas, vías, ...
 - Circuitos de vía, lazos de Euroloop, ..
 - Series de material, unidades de tren y tranvías, ...
 - Residencias, brigadas, ...
- Servicios:
 - Plan de explotación diario
 - Horarios de paso por estaciones y paradas
 - Turnos de material y de personal, ...

Además de ser almacenada, esta información se comparte a dos niveles:

- Internamente, entre las propias aplicaciones de Euskotren (y Euskal Trenbide Sarea) a través de un bus de servicios empresarial denominado **CUN Bus**
- Con aplicaciones de terceros a través de la aplicación **SIIS** (Sistema Integral de Información del Servicio)

A su vez, el sistema SIIS se compone de 2 módulos diferenciados:

- WebServices: exponen la información relativa al servicio (red, horarios, incidencias) para que pueda ser consumida por terceros (App móvil, Web corporativa, ..).
- OAC Virtual: interfaz web para visualización y consulta de horarios en las oficinas de atención a la clientela.

En el siguiente esquema se muestra, a título orientativo, la relación de SIIS con el resto de herramientas y aplicaciones de Euskotren

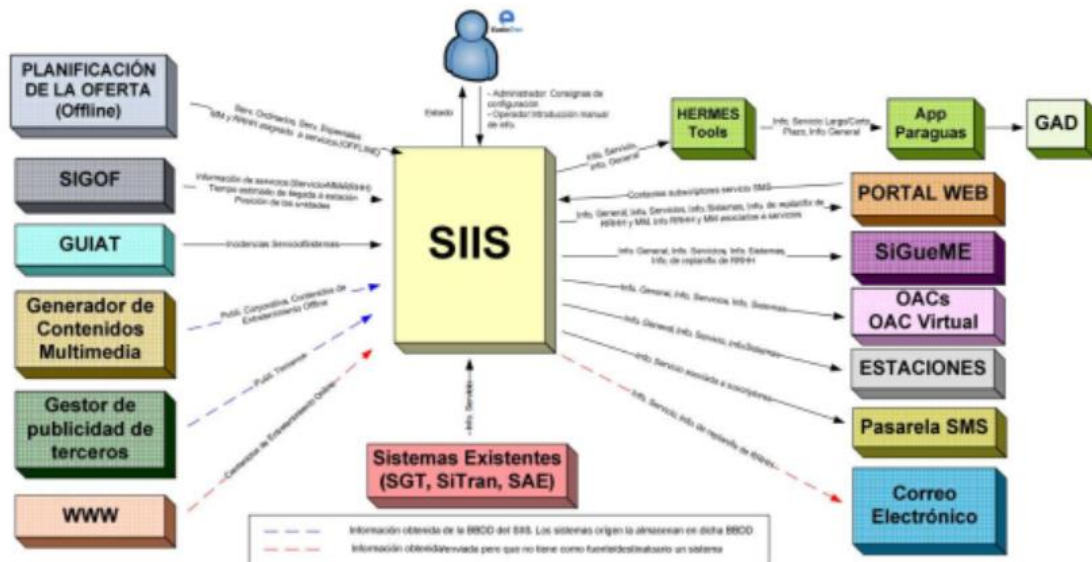


Fig.3: Integraciones SIIS

La prestación del servicio de mantenimiento comprende, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas adicionales, el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del sistema SIIS, tanto a nivel de aplicación como a nivel de BBDD.

3.1. Especificación de tareas a realizar

Dentro del Mantenimiento Preventivo se incluye:

- Monitorización de la disponibilidad y rendimiento de la aplicación
- Procesado y análisis de logs
- Especificación de plan de monitorización de la disponibilidad y rendimiento, desde sistemas de monitorización de infraestructura IT de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos (Nagios / Centreon) y herramienta de análisis de logs basado en pila ELK:
 - Apoyo en la configuración de chequeos en la herramienta de monitorización de infraestructura IT de Euskotren

- Revisión y monitorización periódica de las integraciones de datos con otros sistemas
- Revisión y monitorización periódica del estado de la coherencia de los datos.
- Revisión periódica del estado de las aplicaciones
- Revisión y puesta en marcha de ejecución de jobs Oracle
- Configuración de colas Oracle AQ
- Mantenimiento de tablespaces e índices
- Reinicialización de secuencias
- Limpieza de datos históricos
- Mantenimiento y actualización de la documentación del proyecto, incluyendo procedimientos y manuales de usuario o de administración

Dentro del Mantenimiento Correctivo se incluye:

- Atención telefónica, correo electrónico y service desk 8x5
- Resolución de incidencias detectadas durante la vigilancia del sistema en el mantenimiento preventivo
- Análisis y resolución de las incidencias relativas a:
 - Configuración Weblogic
 - Despliegues Weblogic
 - Aplicaciones SIIS (Web Services y OAC Virtual)
 - Conversión de datos maestros
 - Integración de mensajes de otros sistemas
 - Procesado interno de datos
- Resolución de incidencias atribuibles a modificaciones realizadas por terceros. Por ejemplo: adaptaciones de integraciones entre aplicaciones por evoluciones de terceros sistemas
- Ejecución de reconfiguraciones necesarias por incidencias:

- Reconfiguración de Weblogic
- Reconfiguración de Tablas maestras
- Migraciones de datos entre entornos

Finalmente, dentro del Mantenimiento Evolutivo se consideran incluidos los servicios de consultoría, análisis y desarrollo de tareas relativas a:

- Modificación de funcionalidades de SIIS
- Cambios en definición de red
- Ampliación de entidades a incorporar al modelo de datos siguiendo las directrices de la norma UNE-EN-12896 y especificaciones técnicas UNE-CEN/TS 16614 y UNE-CEN/TS 15531
- Cambios en la arquitectura del sistema
- Modificación funcionalidades de despliegues de Weblogic
- Elaboración y ejecución de plan de pruebas en entornos desarrollo, preproducción y producción
- Formación:
 - Elaboración de documentación base para formación a personas usuarias
 - Elaboración de documentación base e impartición de formación al personal técnico de sistemas

Asimismo, se ha de considerar incluido el aumento/adaptación de versionado de los productos.

Finalmente, se analizará la idoneidad de las medidas concretas que permitan mejorar el rendimiento y las prestaciones de ambos sistemas que pueda proponer la empresa adjudicataria.

3.2. Entorno tecnológico

La aplicación objeto del presente concurso se encuentra integrada con numerosas aplicaciones de operación (ecosistema de aplicaciones CIO), el conjunto de las cuales respetan el entorno tecnológico que se describe a continuación:

- Arquitectura corporativa estándar para aplicaciones:
 - Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux
 - Tecnología de desarrollo: JAVA EE
 - Servidor de aplicaciones: Oracle Weblogic 12c (12.2.1.4)
 - Base de datos: Oracle Database 19c (19.3)
 - Otros: Spring, Hibernate, Eclipse, ...
- Bus de Servicios Empresariales: Oracle Service Bus (12.2.1.4)

La base de datos (Oracle) para el conjunto de las aplicaciones que se integran en el ecosistema CIO respeta la siguiente arquitectura de organización interna:

- Tablas de información común a todas las aplicaciones dividida a su vez en dos tipos (estructural y producción)
- Tablas específicas para cada aplicación

El siguiente esquema refleja la manera en que está organizada la información en la base de datos:

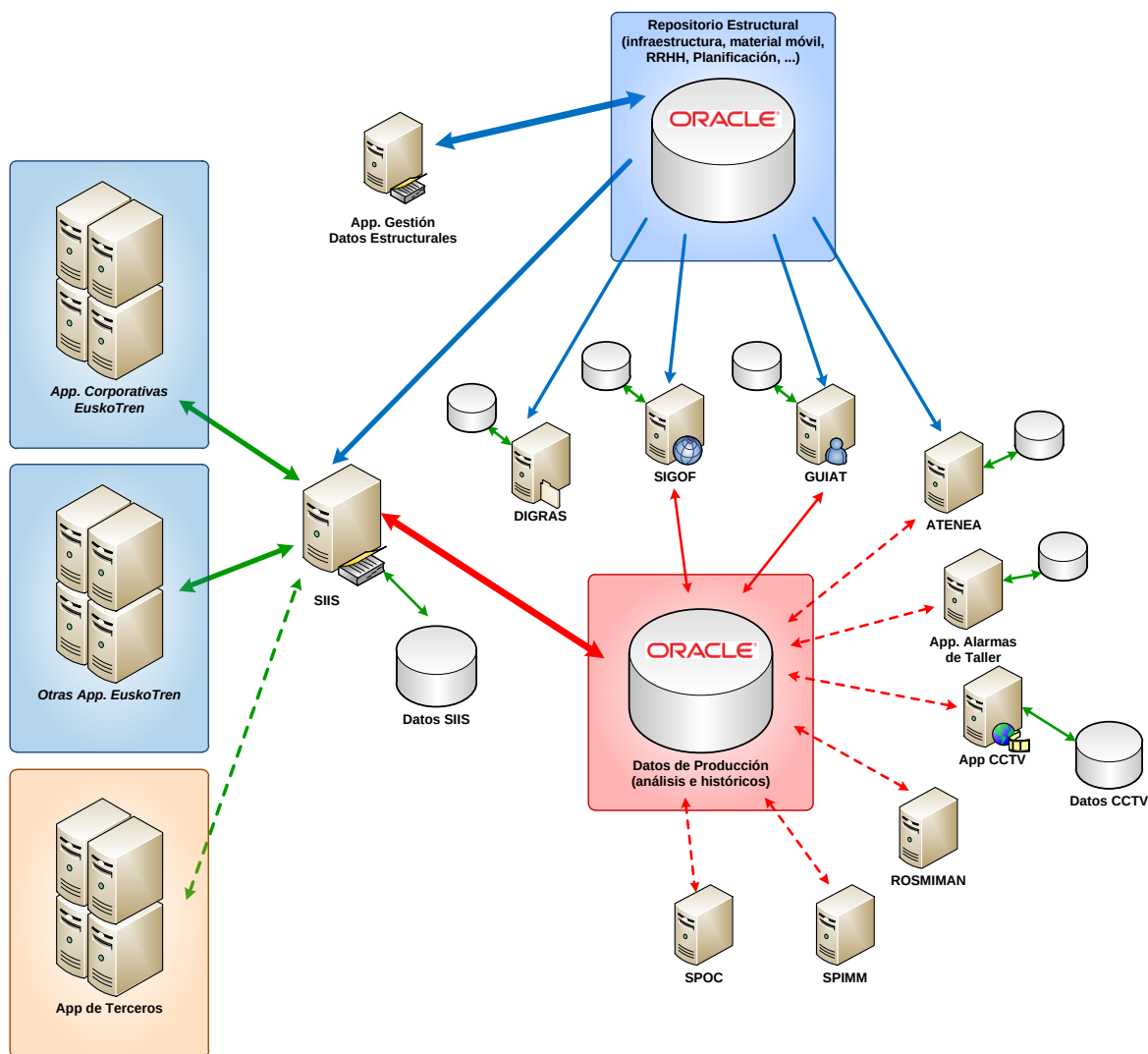


Fig. 4: Arquitectura general de la Base de Datos

Por su parte, el servicio de intercambio de datos se ha implementado a partir de las siguientes tecnologías:

- **XML:** estándar para el intercambio de información estructurada entre diferentes plataformas más extendido que permite validación mediante DTD o XSD
- **JMS:** Servicio de mensajes Java que permite el uso de colas de mensajes de manera síncrona y asíncrona, con modelos punto a punto y publicación/suscripción y conexión directa con Oracle AQ

- **Oracle AQ:** software de intercambio de mensajes (MOM) entre sistemas distribuidos integrado en la base de datos Oracle
- **Oracle Weblogic Server:** Servidor de aplicaciones J2EE para la implantación e integración de aplicaciones empresariales. Proporciona además un servidor JMS y una consola de gestión de éste
- **Oracle Service Bus:** Bus de servicios de Oracle que permite conectar, mediar y gestionar las posibles interacciones entre aplicaciones y servicios en la integración de diferentes sistemas

El siguiente diagrama detalla el intercambio de información en tiempo real a través del Bus siguiendo un esquema de publicación/suscripción:

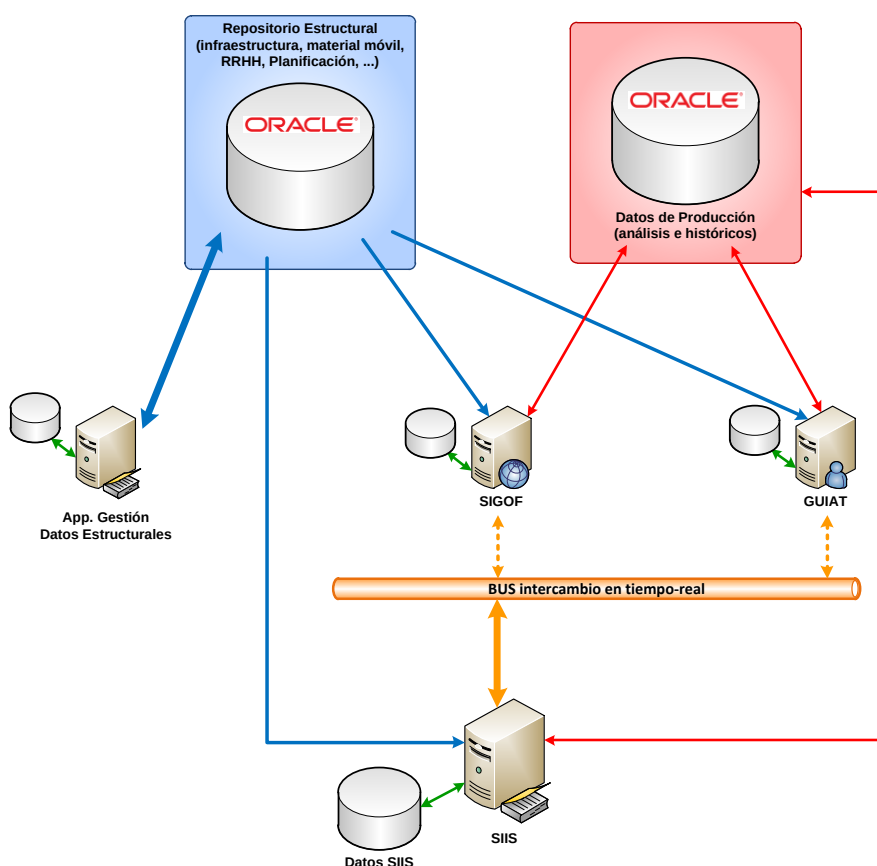


Fig. 5: Modelo de intercambios en el bus CUN

Los servidores que dan soporte a esta arquitectura se han implementado redundados a todos los niveles:

- Base de datos
- Bus
- Apache

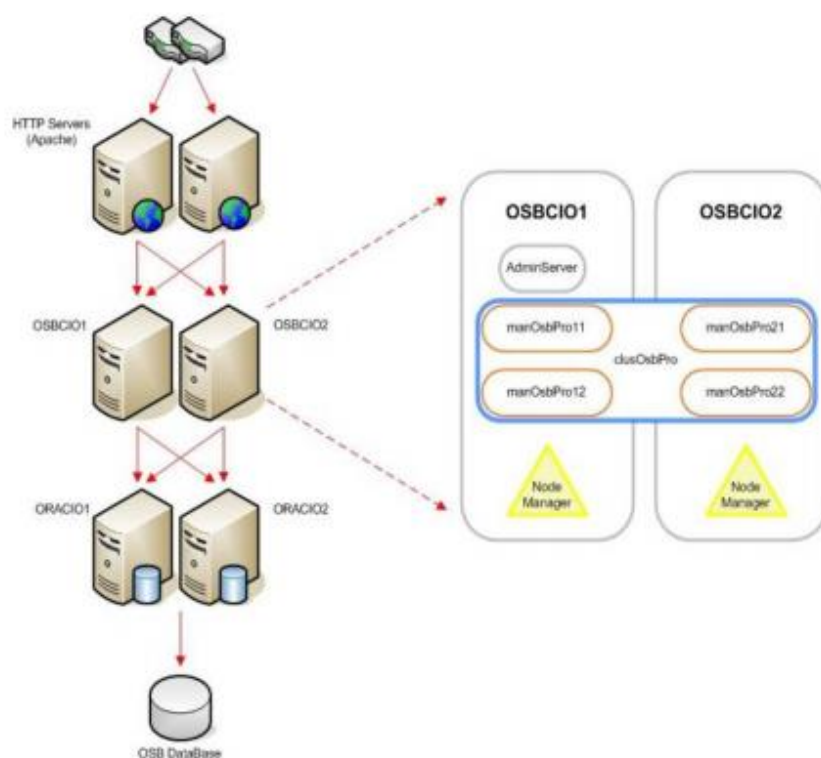


Fig. 6: Arquitectura de servidores

Por último, indicar que Euskotren dispone de más información descriptiva del sistema SIIS que podrá ser entregada a las empresas que lo soliciten (tras firmar la recepción y confidencialidad en el tratamiento de las mismas en el documento "ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Mantenimiento SIIS"):

- Diseño Técnico de BBDD
- Diseño Técnico WS

3.3. Integración en sistema de gestión de servicios IT

Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos ha implementado un sistema para la gestión de servicios de tecnologías de la información durante todo el ciclo de vida, siguiendo los criterios y decisiones establecidas por el Área de Sistemas de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos e incorporando metodologías y buenas prácticas de ITIL.

Las empresas licitadoras deberán integrarse en estos procesos, concretamente en los correspondientes a las fases de Diseño del servicio, Transición del servicio y Operación del Servicio.

En este sentido, a lo largo de la duración del contrato Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos podrá incorporar al servicio su propia herramienta de Service Desk u otras herramientas de gestión de proyectos. La empresa adjudicataria deberá realizar las tareas necesarias para integrar su herramienta con la herramienta corporativa de gestión de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos.

Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos facilitará los accesos pertinentes o el modelo de relación necesario en caso de integración con la herramienta usada por la empresa adjudicataria.

4. EJECUCION DEL SERVICIO

4.1. Organización y dirección de los trabajos

Las empresas licitadoras propondrán su planteamiento en relación a la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta ejecución del proyecto.

La empresa licitante describirá en el sobre juicios de valor la organización del equipo de trabajo previsto, teniendo en cuenta el perfil de las personas señaladas en la solvencia de la carátula.

Se valorará la presencia de mujeres en posiciones de responsabilidad en la estructura del equipo de trabajo adscrito a este contrato.

Se valorará toda acción propuesta que minimice las emisiones de CO2 y otras medidas que vayan en consonancia con el plan de política ambiental de Euskotren (que pueden consultar en la página web www.euskotren.eus).

El esquema de organización propuesto estará formado al menos por los siguientes comités:

4.1.1. Comité de Dirección

Será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del proyecto y la supervisión del cumplimiento del contrato.

Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Euskotren junto con la persona responsable del proyecto por parte de Euskotren.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisión de la marcha del servicio.
- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del servicio.
- Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.

- Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.
- Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.

4.1.2. Comité de Seguimiento

Será el foro de análisis operativo de la marcha del servicio, con autoridad en los ámbitos de la gestión de los recursos asignados al proyecto y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales.

Contará con la participación de la persona responsable del proyecto por parte de Euskotren.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisar la Planificación y grado de avance de las actividades del servicio, estableciendo, en su caso, planes de acción correctivos oportunos.
- Analizar los riesgos y tomar decisiones para minimizar su impacto.
- Aprobar los cambios que no excedan del ámbito del contrato.
- Facilitar recursos materiales que precise el Equipo del servicio.
- Recepcionar los entregables objeto de servicio, tras la conformidad del Equipo del servicio.
- Informar al Comité de Dirección del avance del servicio y entregables recepcionados.
- Aprobar la valoración y presentar propuesta al Comité de Dirección, de los cambios solicitados, que excedan el ámbito del contrato o afecten a la planificación o costes.
- Revisar la situación de incidencias ocurridas en el servicio.

4.2. Calendario y horario de servicio

El desarrollo de los trabajos se desarrollará de acuerdo con el siguiente esquema horario:

- Laborales (lunes-viernes) según el Calendario laboral de la Comunidad Autónoma de Euskadi en horario de 08:00 a 16:00 horas (8 x 5)

Se debe prever que las tareas de despliegue, pruebas o modificaciones que supongan una interrupción prolongada de la disponibilidad del entorno de producción, se realizarán fuera del horario indicado anteriormente.

4.3. Acuerdo de Niveles de Servicio

Los trabajos incluidos en el presente contrato se realizarán en base a un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se establecerá como marco para todas las actuaciones relativas al servicio de mantenimiento, tomando como criterios:

- Tiempo de respuesta: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición
- Tiempo de resolución: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final a la persona usuaria afectada, para su aceptación
- Criticidad:
 - Alta: incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave
 - Media: incidencia que afecta a funciones de proceso no claves
 - Baja: incidencia que no paraliza el trabajo porque existen otras vías para resolver el proceso

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo (*)
Mantenimiento correctivo / Soporte a incidencias y peticiones	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta	1 hora
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		8 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Media	2 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		24 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		7 días

(*) Límite: las unidades reflejadas en horas/días, se consideran naturales.

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio.

Los ANS serán revisados y acordados en colaboración entre Euskotren y la empresa adjudicataria al inicio del servicio (acta de inicio) y comenzarán a aplicarse al inicio de los trabajos.

Además, los ANS se revisarán al menos anualmente para adaptarlos a los criterios y necesidades de Euskotren.

La siguiente tabla presenta el esquema que se tomará como base para la aplicación de penalizaciones por bajo cumplimiento de los niveles de servicio:

	% Cumplimiento (x)	% Penalización
Tiempo de respuesta	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%

Tiempo de resolución	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%

En caso de que la empresa adjudicataria incurra en penalizaciones por el incumplimiento de los ANS durante tres meses consecutivos o alternativamente en tres de los últimos cuatro meses, Euskotren se reserva el derecho de interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.

Adicionalmente, en caso de producirse alguna incidencia que no haya sido resuelta por la empresa adjudicataria en un plazo inferior al doble del plazo previsto en el Acuerdo de Nivel de Servicio, Euskotren podrá contratar un servicio externo para resolver dicha incidencia, descontando el coste de dicha contratación del importe de la siguiente factura de la empresa adjudicataria.

4.4. Planificación de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos objeto del contrato en el plazo marcado en el presente pliego técnico, contados a partir de la firma de la correspondiente acta de inicio. Asimismo, deberá establecer una planificación inicial con suficiente detalle, que debe figurar en la propuesta a presentar en la licitación. Dicha planificación recogerá al menos, todas las actuaciones señaladas en el apartado “3. Alcance” del presente pliego técnico.

Además, figurarán explícitamente en la misma los aspectos que a continuación se señalan:

- Propuesta de reuniones de seguimiento entre las partes.
- Toma de datos para obtención de requisitos destinada a la resolución de las incidencias y trabajos acordados.
- Propuesta de modelo de resolución de las incidencias y trabajos acordados, a validar por el comité de Dirección.
- Formación a personal técnico que designe Euskotren.

- Entrada en servicio del sistema de gestión de incidencias (tickets).
- Cualquier otro hito relevante que afecte a la ejecución del servicio, además de los señalados en el presente apartado.

4.4.1. Hitos básicos a considerar

El proyecto se iniciará con una Reunión de Arranque de la que se redactará y firmará un acta de inicio de trabajos, a celebrar posteriormente a la adjudicación del concurso, donde serán presentados al comité de Dirección las personas participantes en el mismo por parte de la empresa adjudicataria, así como las personas responsables por ambas partes de coordinar y dirigir la correcta ejecución de los trabajos.

A dicha reunión de arranque, la empresa adjudicataria acudirá con una propuesta de planificación que será revisada en el seno de la reunión y cuya versión definitiva deberá ser presentada al comité de Dirección en el plazo máximo de una semana desde la celebración de la reunión (que deberá ser aceptada por la persona responsable del servicio de dicho comité, reservándose éste el derecho de incluir los cambios que considere oportunos para la correcta ejecución de los trabajos objeto de contratación).

La propuesta de planificación deberá contemplar al menos las siguientes fases:

4.4.1.1. Fase I: Implantación del Servicio:

Comprenderá las actividades necesarias para la puesta en marcha de los servicios. Incluye la implantación del modelo de relación y modelo de servicio y la definición y estabilización de todos los aspectos asociados a los servicios (estructura organizativa, procedimientos operativos y técnicos, acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión, etc).

Durante esta fase, la empresa adjudicataria, en colaboración con Euskotren, definirá y documentará los procedimientos (tanto a nivel operativo como técnico) que se llevarán a cabo para prestación de los servicios descritos.

4.4.1.2. Fase II: Servicio Estable:

Comprende las actividades y procedimientos operativos que tendrán lugar durante la ejecución cotidiana del servicio (una vez completada la Fase de Implantación). Incluye la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones.

4.4.1.3. Fase III: Reversión o Devolución:

Comprende las acciones necesarias para garantizar la correcta transición hacia el siguiente escenario de mantenimiento una vez completado el ciclo del servicio contratado. Esta fase se ejecutará durante el último mes del contrato. Se especifica con más detalle en el apartado “4.5 Transición del servicio”

4.5. Transición del servicio

La propuesta de las empresas licitadoras respecto al plan de transición del servicio se especificará teniendo en cuenta la terminología siguiente:

- Empresa adjudicataria saliente: Es la empresa proveedora que en la actualidad se hace cargo del servicio o servicios objeto de este pliego.
- Empresa adjudicataria entrante: Es la empresa adjudicataria futura y por lo tanto será el responsable de la provisión del servicio o servicios objeto de esta licitación.
- Fase de captura de conocimiento: Es la fase previa a la fase de transición, durante la cual, y antes de que se inicie la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria entrante realiza con el apoyo de la empresa adjudicataria saliente la captura del conocimiento y la transferencia tecnológica necesaria que le permitirá lograr la provisión definitiva del servicio al final de la fase de transición. Las empresas licitadoras tendrán que incluir en su oferta técnica como llevarán a cabo esta fase, la duración prevista y su grado de implicación para hacerlo. Esta fase no será facturable.
- Fase de transición: Es el periodo de tiempo, dentro del plazo de ejecución del contrato, que empieza en el momento en que la empresa adjudicataria

entrante se hace cargo del servicio y que por definición acaba cuando el servicio está estabilizado en los niveles de servicio actuales.

4.5.1. Modelo de transición

El modelo de transición, que incluye la fase de captura de conocimiento y la fase de ejecución de la transición, tiene una limitación temporal máxima de 1 mes para hacer la transición del servicio y asumir completamente la ejecución del servicio en tanto en cuanto a los nuevos desarrollos como las tareas de apoyo y mantenimiento.

La empresa licitadora tendrá que detallar en su oferta el calendario, la organización, la metodología, las actividades, las acciones a emprender y los planes de contingencia para que la etapa de transición tenga la mínima afección para Euskotren.

Los roles y las responsabilidades de cada parte en cada una de las fases son:

Fase	Responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente	Responsabilidad de la empresa adjudicataria entrante
Durante la adjudicación del contrato y la firma del nuevo contrato	Facturación de los servicios Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS actuales	
Fase de captura de conocimiento y planificación de la transición	Facturación de los servicios Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS actuales Facilita la atención, la colaboración y la información necesaria para realizar una correcta transferencia de conocimiento y tecnológica que permitirá al nuevo adjudicatario hacerse cargo del servicio en un futuro	Tiene que ofertar la temporalidad de la fase de captura del conocimiento y de la planificación de la transición (1 mes) También tiene que ofertar los procesos seguidos para garantizar esta transferencia A pesar de que no facturará los servicios, los costes de esta fase tiene

Fase	Responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente	Responsabilidad de la empresa adjudicataria entrante
		que estar incluido en la oferta presentada
Fase de ejecución de la transición	No facturará los servicios. No tiene ninguna responsabilidad sobre el servicio. El nuevo adjudicatario puede necesitar su apoyo para garantizar la correcta provisión del servicio	Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS ofertados para la fase de ejecución de la transición (como mínimo los actuales). Tendrá que seguir las etapas y la temporalidad de la fase de ejecución de la transición ofertados.
Después de la fase de ejecución de la transición		Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad del cumplimiento de los ANS ofertados

El adjudicatario de este contrato, el adjudicatario actual y Euskotren acordarán la finalización de esta fase mediante la firma de un documento de aceptación.

4.5.2. Plan de transición

La empresa licitadora tendrá que incluir en su oferta técnica la definición del plan de transición:

- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Definición del marco temporal y recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición

- Planificación detallada de la fase de ejecución de la transición, duración prevista y definición de los ANS ofrecidos hasta la estabilización definitiva, como mínimo manteniendo los indicadores actuales
- Detalle de las actividades necesarias por parte del proveedor actual para garantizar el correcto traspaso de responsabilidades, detallando para cada actividad: el objetivo, duración y resultado esperado

4.6. Entregables

4.6.1. Durante el servicio

Durante la ejecución del proyecto la empresa adjudicataria deberá proporcionar al comité de seguimiento la siguiente documentación mínima:

- Plan de proyecto para la ejecución del contrato, estructurado de acuerdo con los trabajos objeto de contratación. El plan de proyecto deberá incluir tareas, duración de las mismas y asignación de recursos.
- Actas de reuniones. La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración de las actas de las reuniones mantenidas. Dichas actas deberán ser entregadas al comité de seguimiento en un plazo máximo de 3 días hábiles, a contar desde la fecha de la reunión.

4.6.2. Informe mensual

La empresa adjudicataria entregará, antes del día quince de cada mes, un informe en el que reportará los trabajos realizados durante el mes vencido y recogerá la situación actualizada de los sistemas.

En dicho informe se indicará también la valoración económica de los trabajos realizados desglosando para cada caso:

- Intervenciones realizadas (indicando el motivo)
- Horas dedicadas
- Horas disponibles

Estos importes se considerarán incluidos dentro del alcance del presente contrato hasta consumir las horas indicadas en la tabla del “Modelo de proposición criterios evaluables mediante fórmulas”.

4.6.3. Fuentes

La empresa adjudicataria entregará, la última versión disponible del código fuente desarrollado en el repositorio GIT proporcionado por Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos.

Deberá ser posible la compilación, instalación y ejecución con éxito y libre de errores de este código desde el repositorio desde la rama correspondiente a cada entorno en los equipos del CPD de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos siguiendo los procedimientos proporcionados en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.

4.6.4. Presentación final de la documentación

A lo largo de todas las fases del servicio, se entregará toda la documentación, en formato portable acorde a la especificación ISO/IEC 32000-1:2008 sin que sea necesario utilizar técnicas de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) para la búsqueda de cadenas de texto. Otra copia se entregará en formato ofimático editable acorde a las especificaciones ISO/IEC 26300 o ISO/IEC 29500

A la finalización del contrato, se entregará toda la documentación, en copia impresa, encuadrada y perfectamente legible. Otra copia, completamente editable en formato ofimático, se entregará en soporte electrónico debidamente etiquetado.

5. CONDICIONES PARTICULARES

5.1. Presupuesto

El importe del presupuesto máximo de licitación formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios durante un año asciende a la cantidad de SESENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS EUROS, 67.500,00 €, dentro del cual se entenderán incluidos todos los conceptos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y el beneficio industrial del contratista, con la única excepción del IVA.

Este importe ha de incluir todos los servicios y trabajos descritos en el alcance:

- Preventivo, se obtendrá a partir de las horas que la empresa estime dedicar a las tareas descritas
- Correctivo, incluye la atención 8x5
- Evolutivo

Este importe es meramente orientativo y válido a efectos de reserva presupuestaria, pero no supone en modo alguno un compromiso de facturación con la empresa adjudicataria. Dado que se trata de un contrato de precios unitarios y cuantía indeterminada, el gasto efectivo estará condicionado por las necesidades reales de Euskotren que, por tanto, no queda obligada a demandar una determinada cuantía de unidades, ni a gastar la totalidad del presupuesto.

Se adjudicarán los precios unitarios euro / hora ofertados por la empresa adjudicataria en el desglose de la tabla incluida en el “Modelo de proposición criterios evaluables mediante fórmulas” a incluir en sobre formulas.

Se facturarán, hasta el límite de las horas estimadas anuales, únicamente los servicios realmente realizados, previamente solicitados y aceptados por Euskotren en base a los precios unitarios establecidos por la oferta adjudicataria.

La previsión de horas por tipo de servicio es la siguiente:

- Preventivo: 150 horas
- Correctivo: 200 horas

- Evolutivo: 300 horas

Las ofertas económicas cuyo importe total para un año suponga una rebaja superior al 30% sobre el presupuesto máximo de licitación, podrán considerarse anormalmente bajas y seguidos los trámites indicados en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, podrán no ser admitidas.

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 20% sobre el importe total estimado de licitación y del de sus posibles prórrogas en horas de personal técnico, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, que vengan motivados por nuevas necesidades que a día de hoy no se pueden evaluar en su totalidad (por ejemplo: nuevas necesidades de aportar información a aplicaciones de terceros, App móvil, Web corporativa; adaptación del SIIS para el consumo de aplicaciones gubernamentales o forales, ...).

El valor máximo estimado de esta licitación, a efectos de su publicación, incluyendo la posible prórroga y ampliaciones máximas, asciende a CIENTO SESENTA Y DOS MIL EUROS, 162.000,00 € (IVA excluido).

No habrá revisión de precios durante la vigencia del contrato, ni de su posible prórroga.

5.2. Plazo

La contratación de este servicio se realizará por un plazo de UN AÑO con opción de UNA PRÓRROGA DE UN AÑO DE DURACIÓN, a contar a partir de la fecha de la firma del acta de inicio de los trabajos.

El contrato podrá prorrogarse por un período anual, en las mismas condiciones técnicas y económicas. Dicha prórroga se acordará por el Órgano de Contratación de Euskotren y serán facultativas para Euskotren y obligatorias para la empresa adjudicataria, siempre y cuando Euskotren preavise de la misma con dos meses de antelación a la fecha de finalización del contrato.

5.3. Facturación

Se emitirán facturas mensuales basadas en las correspondientes certificaciones en las que se incluirán:

- El coste mensual del servicio (fijo)
- El importe correspondiente a las actuaciones realizadas
- El importe total certificado hasta la fecha
- El importe (anual) restante

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

5.4. 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 proyecto, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por 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 proyecto, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el proyecto.
- 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.

5.5. Garantía

Todas las actuaciones ejecutadas durante el transcurso del proyecto (documentos, software, mantenimientos, etc) dispondrán de un (1) año de garantía desde la fecha en la que se produzca su aceptación por parte de Euskotren.

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

A continuación, se describe la estructura que deberán seguir las ofertas de las empresas licitadoras:

- **Sobre de capacidad y solvencia**

Documentación administrativa y de solvencia según lo especificado en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

- **Sobre de juicios de valor**

Memoria técnica y criterios evaluables mediante juicios de valor. Incluirá al menos lo siguiente:

Descripción detallada de la propuesta técnica

La empresa licitante describirá en su propuesta lo solicitado en el presente pliego, para lo cual presentará los siguientes apartados:

- Metodología general y plan de gestión
- Descripción de la gestión de incidencias
- Descripción del plan de mantenimiento preventivo
- Identificación de puntos críticos del servicio

Equipo de trabajo

La empresa licitante describirá la organización del equipo de trabajo prevista así como los perfiles de las personas que formen parte de dicho equipo adscritas a este contrato.

La empresa licitante deberá identificar cuántos de dichos perfiles serán cubiertos por mujeres.

Aspectos medioambientales

La empresa licitante describirá las medidas específicas que adoptará para minimizar el impacto medioambiental de sus actuaciones relacionadas con la

gestión de la documentación y en especial, en todo lo relativo a reducir las emisiones de CO2 y acciones propuestas que vaya en consonancia con el plan de política ambiental de Euskotren (que pueden consultar en la página web www.euskotren.eus).

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 de este sobre, y posterior servicio, siempre que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

- **Sobre de fórmulas**

Proposición económica y criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas

Se adjuntará el modelo que figura en el presente Pliego:

- “Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas”

7. CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios de ponderación de las ofertas presentadas para la ejecución del contrato serán los definidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Modelo de proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

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

DECLARO

- I. Que he recibido el anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "Mantenimiento del Sistema Integral de Información de Servicio (SIIS) de Euskotren", con número de expediente P10033959.
- II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, 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 estimada para un año de€, (*máximo 67.500,00 €*) en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los conceptos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal y el beneficio industrial del contratista, con la única excepción del IVA, fruto de aplicar a las a las horas estimadas anuales los precios unitarios ofertados en la siguiente tabla:

Concepto	Canon mensual	Importe €/hora (sin IVA)	Horas estimadas por año	Totales para un año € (sin IVA)
Canon fijo mensual (máx. 18.000,00 €/año)				
Mantenimiento Preventivo (precio/hora máximo 70€)			150 h	
Mantenimiento Correctivo (precio/hora máximo 75€)			200 h	
Mantenimiento Evolutivo (precio/hora máximo 80€)			300 h	
TOTAL ESTIMADO PARA UN AÑO (<i>Máximo 67.500,00 €</i>):				

Los precios no deberán tener más de dos decimales. Si se pusieran más de dos decimales, sólo se computarán los dos primeros. No se admitirán precios nulos, 0€, o que superen los máximos indicados en la tabla

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

En, a de de 2024

Fdo.:

Cargo: