MIGRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A LA PERSONA EMPLEADA DE EUSKOTREN

Número de expediente P10032480

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Enero 2023

ÍNDICE

1 OBJETO 2
2 REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA 2
3 ANTECEDENTES 2
4 ALCANCE 3
5 METODOLOGÍA 7
5.1 Fases del proyecto 7
5.2 Entregables 10
6 ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS 11
7 EQUIPO HUMANO 11
8 PLAZO DE EJECUCIÓN 12
9 CONDICIONES PARTICULARES 12
9.1 Garantía de los trabajos 12
9.2 Acuerdos de nivel de servicio 12
9.3 Lugar de ejecución del contrato 13
9.4 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos 13
9.5 Confidencialidad y seguridad 14
9.6 Forma de pago 14
9.7 Requisitos de la contratación 15
9.8 Medios materiales 15
9.9 Propiedad intelectual de los trabajos 16
10 PRESUPUESTO DEL CONTRATO 16
11 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 17
12 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS 18

1 OBJETO

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación de la "MIGRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A LA PERSONA EMPLEADA DE EUSKOTREN", con número de expediente P10032480.

El servicio licitado cubrirá los siguientes conceptos:

- Construcción de una nueva plataforma de información a la persona empleada de euskotren en tecnología no obsoleta.
- Carga de la documentación y registros de comunicaciones de cada persona usuaria existente en la plataforma actual.

2 REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA

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

3 ANTECEDENTES

La Sociedad Pública Eusko Trenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, 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 usuarios/as 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, para realizar los servicios públicos encomendados por el Gobierno Vasco de manera eficaz se dotó de una aplicación desarrollada en Sharepoint 2013 Foundation y Nintex denominada BEGIRA que establecía mecanismos de relación con las personas trabajadoras que desempeñan una función primordial para la prestación del servicio a la ciudadanía. Uno de estos mecanismos consistía en un canal informático con estos trabajadores y trabajadoras. Este canal de relación, no sólo para el personal con contrato laboral vigente sino con personas que pudieran estar interesadas en trabajar con Euskotren o en procesos de selección activos o incluso personal con la relación laboral extinta (por jubilación) o personas beneficiarias de derechos vigentes (cónyuges e hijas o hijos), bajo la denominación que se determine en cada caso, permitía una mayor flexibilidad, inmediatez, trazabilidad, eficiencia en la relación existente entre la empresa y las personas en cuestión.

En la actualidad esta herramienta presenta distintos tipos de fallos derivados de la obsolescencia tecnológica de las herramientas que se han utilizado y que es necesario solventar para los próximos años.

4 ALCANCE

El alcance de la presente contratación es la migración tecnológica de la plataforma BEGIRA existente a una tecnología moderna que cuente con soporte de fabricante en cuestiones de seguridad (vía parches) y con un período de vida de la tecnología utilizada de más de 10 años garantizados por el fabricante (o en su defecto que no haya fecha establecida de fin de soporte/vida del producto).

El portal del empleado BEGIRA tiene un volumen de usuarios aproximado de 1.200 personas.

En general, se trata de una gestión de flujos de trabajo dónde se realiza una gestión de procesos, solicitudes y notificaciones que permite a las personas usuarias participar en numerosos procesos, solicitudes y peticiones dirigidas desde o hacia distintas áreas de Euskotren (p.ej.: el área de gestión de personal) o hacia otras personas usuarias.

A título orientativo, entre las funcionalidades más relevantes del sistema BEGIRA, destacan las siguientes:

- Información Corporativa: En este apartado del portal del empleado BEGIRA permite la publicación y consulta de información de Euskotren referente a circulares de RRHH, circulares de Presidencia, circulares Dirección General y Organigrama y Escalafón.
- Día a Día: En este apartado del portal del empleado BEGIRA se encuentran implementados los siguientes flujos de trabajo:
    - Gestión de Ausencias (IT): el portal permite al personal adjuntar los partes IT y notificar su entrega a los destinatarios definidos. Todas las notificaciones y gestiones incluyen registro automático de "recibí" por parte de todas las personas implicadas.
    - Mano de obra. Dónde se incluyen los procesos orientados al personal de línea y sus comunicaciones relativas a la mano de obra. Entre las que destacan los Turnos de servicio (el portal permite al personal consultar los cuadros de turnos establecidos y notificar las modificaciones y eventos que repercutan en sus turnos. Todas las notificaciones y gestiones de cambio de turno incluyen registro automático de "recibí" por parte de todas las personas implicadas); Vacaciones (posibilidad de solicitar vacaciones mediante un formulario de propuesta de vacaciones, solicitud de cambio / modificación de vacaciones o ampliación de las mismas, enviado a la persona encargada de validarlas y esta última podría directamente aprobarlas o rechazarlas); Solicitud días libres y Comunicaciones internas.
    - Administración de personal. Dónde se incluyen los procesos

orientados a las siguientes gestiones de las persona de Euskotren tales como: 10T/Otros certificados (permite a los usuarios consultar su modelo 10T así como otros certificados); Saldo vacacional; Justificantes de ausencias; Nómina (permite a los usuarios consultar sus recibos de nómina); Informe mensual cómputo; Datos personales agente; Comunicaciones internas (permite a los agentes comunicarse con la organización para temas tales como: regularizaciones de nómina, peticiones de billetes, envío de partes de títulos manuales, petición de incorporaciones de ingresos mediante transferencia bancaria, etc. dispone de un flujo de aceptación y seguimiento a través del portal del empleado entre Euskotren y el o la agente) y Solicitud carné (permite realizar la petición del carné de Euskotren bien para alta nueva o bien para renovación, mediante un formulario específico en el que se debe poder anexar documentación. Dicha solicitud lanzará un flujo de aceptación/seguimiento hacia administración de personal y finalizará con la comunicación con el trabajador o trabajadora del resultado de la petición).

- Salud y Seguridad. Dónde se incluyen los procesos orientados al servicio médico de empresa, evaluación de riesgos, planes de autoprotección, psicosociales, avanzando en cultura preventiva y empresa saludable.
- Intervención. Dónde se incluye documentación necesaria para conocer cómo debe abordar la persona de Euskotren todas las situaciones derivadas de la venta y liquidación de títulos de transporte. Además, la persona usuaria podrá conocer la situación de venta de títulos, su saldo con el Área de Intervención al cierre del mes, pudiendo lanzar el proceso de gestión para aclarar cualquier error y regularizar su situación de deuda. Asimismo, incluye la posibilidad de comunicarse directamente con el Área de Intervención y realizar varias gestión y envíos de información tales como justificantes de ingresos, solicitar títulos, etc.
- Asesoría Jurídica. En esta zona del portal la persona usuaria tiene la posibilidad de consultar información relativa a las pólizas que le afectan. Además, la persona usuaria se puede poner en contacto con el Área de Asesoría Jurídica para cambiar información relevante a sus pólizas, solicitar información sobre incidentes relacionados en los que la persona se ha visto afectada, enviar documentación, así como otras comunicaciones de su interés.
- Gestión lingüística: Solicitar mediante un formulario actividades de gestión lingüística como son las acciones, solicitudes de liberación, factura curso externo, grupo trabajo. Las solicitudes aceptadas siguen un flujo de aceptación/seguimiento y comunicación a las usuarias y usuarios. Las personas usuarias podrán consultar el estado de sus solicitudes, anexar documentación, etc.
- Movilidad. Se trata de una sección del portal del empleado para gestionar el uso compartido de vehículos entre las personas de

Euskotren.

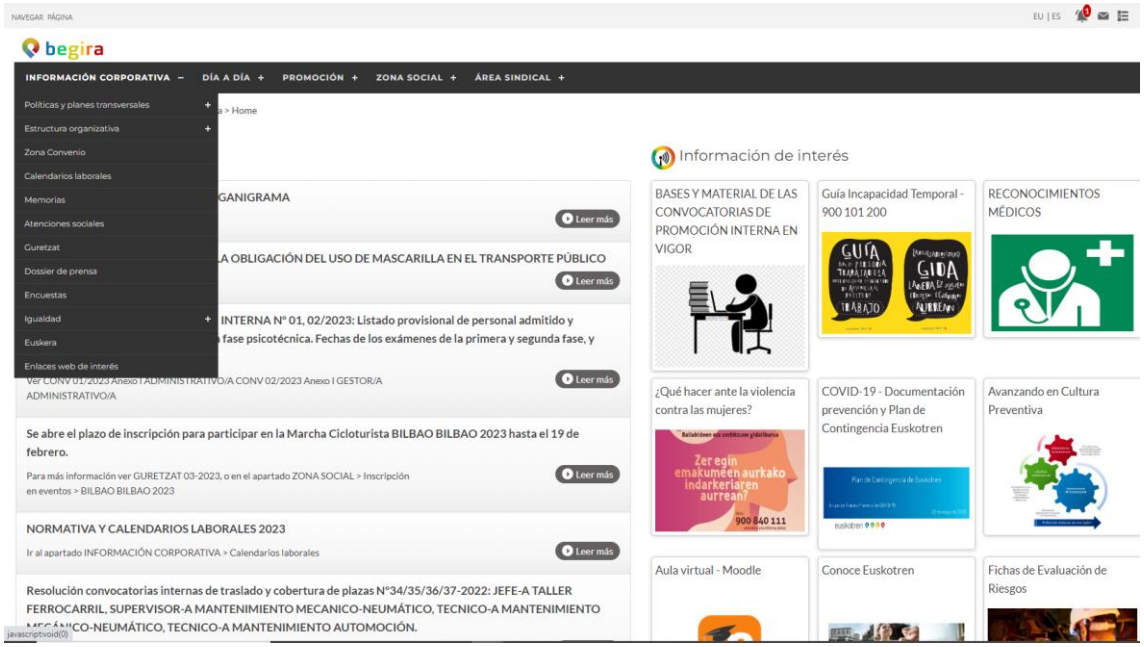
  - Atención al personal. Se trata de una sección del portal del empleado para ofrecer información y ventajas por ser personal de Euskotren.

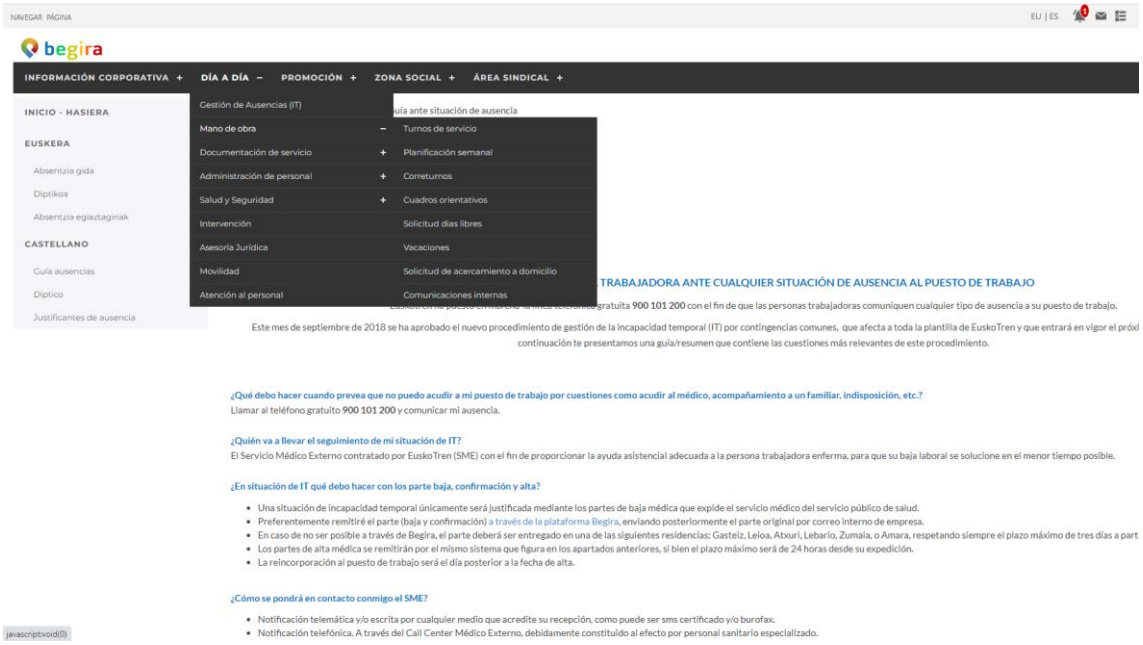
- Promoción: En este apartado del portal del empleado BEGIRA se encuentran implementados los flujos de trabajo dedicados a la selección, formación y comunicaciones internas de Euskotren referentes a la promoción.
- Zona Social: En este apartado del portal del empleado BEGIRA se encuentran implementados los flujos de trabajo correspondientes a los foros, tablón de anuncios e inscripción en eventos.
- Área Sindical: El portal dispone de una sección dedicada a la publicación de información de los sindicatos y comité de empresa.

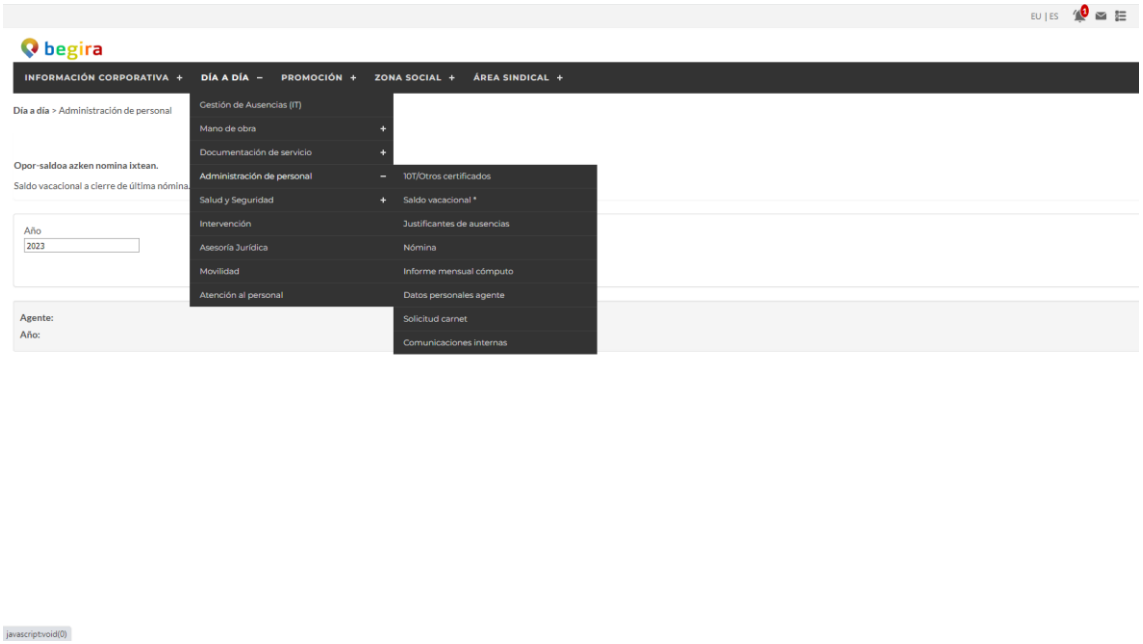
Adicionalmente, BEGIRA cuenta con un buzón de sugerencias internas. Esto es una sección del portal del empleado donde las personas usuarias puedan añadir sus sugerencias y clasificarlas en base a la razón de ser de las mismas.

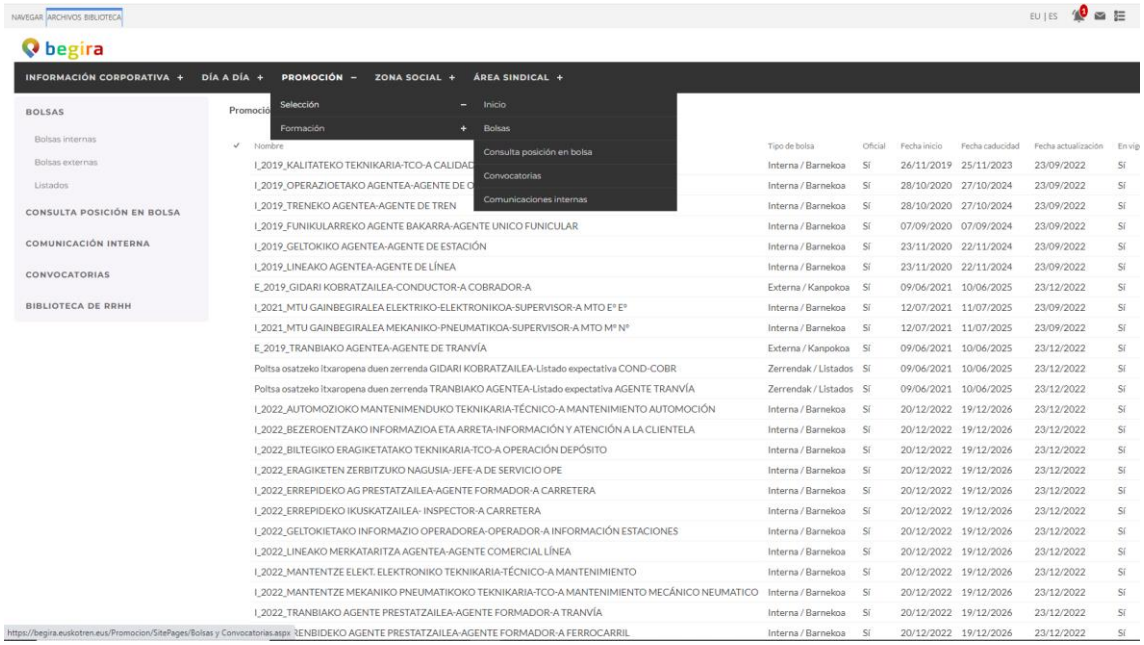
El presente proyecto comprenderá la implementación de todas las funcionalidades actualmente implementadas en BEGIRA sobre una nueva plataforma tecnológica.

A modo de ejemplo se adjuntan pantallazos de la aplicación resaltando los menús de usuario existentes en la actualidad (funcionalidades a migrar)




NAVEGAR PÁGINA
EU | ES
begira
INFORMACIÓN CORPORATIVA +
DÍA A DÍA –
PROMOCIÓN +
ZONA SOCIAL +
ÁREA SINDICAL +
INICIO - HASIERA
EUSKERA
Absentzia gida
Diptikoa
Absentzia egiaztagiriak
CASTELLANO
Guía ausencias
Díptico
Justificantes de ausencia
Gestión de Ausencias (IT)
Mano de obra
Documentación de servicio
Administración de personal
Salud y Seguridad
Intervención
Asesoría Jurídica
Movilidad
Atención al personal
Turnos de servicio
Planificación semanal
Correturnos
Cuadros orientativos
Solicitud días libres
Vacaciones
Solicitud de acercamiento a domicilio
Comunicaciones internas
TRABAJADORA ANTE CUALQUIER SITUACIÓN DE AUSENCIA AL PUESTO DE TRABAJO
gratuita 900 101 200 con el fin de que las personas trabajadoras comuniquen cualquier tipo de ausencia a su puesto de trabajo.
Este mes de septiembre de 2018 se ha aprobado el nuevo procedimiento de gestión de la incapacidad temporal (IT) por contingencias comunes, que afecta a toda la plantilla de EuskoTren y que entrará en vigor el próxi
continuación te presentamos una guía/resumen que contiene las cuestiones más relevantes de este procedimiento.
¿Qué debo hacer cuando prevea que no puedo acudir a mi puesto de trabajo por cuestiones como acudir al médico, acompañamiento a un familiar, indisposición, etc.?
Llamar al teléfono gratuito 900 101 200 y comunicar mi ausencia.
¿Quién va a llevar el seguimiento de mi situación de IT?
El Servicio Médico Externo contratado por EuskoTren (SME) con el fin de proporcionar la ayuda asistencial adecuada a la persona trabajadora enferma, para que su baja laboral se solucione en el menor tiempo posible.
¿En situación de IT qué debo hacer con los parte baja, confirmación y alta?
Una situación de incapacidad temporal únicamente será justificada mediante los partes de baja médica que expide el servicio médico del servicio público de salud.
Preferentemente remitiré el parte (baja y confirmación) a través de la plataforma Begira, enviando posteriormente el parte original por correo interno de empresa.
En caso de no ser posible a través de Begira, el parte deberá ser entregado en una de las siguientes residencias: Gasteiz, Leioa, Atxuri, Lebario, Zumaia, o Amara, respetando siempre el plazo máximo de tres días a part
Los partes de alta médica se remitirán por el mismo sistema que figura en los apartados anteriores, si bien el plazo máximo será de 24 horas desde su expedición.
La reincorporación al puesto de trabajo será el día posterior a la fecha de alta.
¿Cómo se pondrá en contacto conmigo el SME?
Notificación telemática y/o escrita por cualquier medio que acredite su recepción, como puede ser sms certificado y/o burofax.
Notificación telefónica. A través del Call Center Médico Externo, debidamente constituido al efecto por personal sanitario especializado.
javascriptvoid(0)


EU | ES
begira
INFORMACIÓN CORPORATIVA +
DÍA A DÍA –
PROMOCIÓN +
ZONA SOCIAL +
ÁREA SINDICAL +
Día a día > Administración de personal
Opor-saldoa azken nomina ixtean.
Saldo vacacional a cierre de última nómina.
Año
2023
Agente:
Año:
Gestión de Ausencias (IT)
Mano de obra
Documentación de servicio
Administración de personal
Salud y Seguridad
Intervención
Asesoría Jurídica
Movilidad
Atención al personal
10T/Otros certificados
Saldo vacacional *
Justificantes de ausencias
Nómina
Informe mensual cómputo
Datos personales agente
Solicitud carnet
Comunicaciones internas
javascriptvoid(0)



5 METODOLOGÍA

La metodología de trabajo propuesta para la realización de esta licitación será una metodología AGILE (SCRUM) con una serie de oleadas definidas por la empresa ofertante en las que incluirá todas las funcionalidades a migrar.

La propuesta de la empresa ofertante deberá contar, como mínimo, con las siguientes fases y entregables:

5.1 Fases del proyecto

5.1.1 Preparación

La etapa de preparación del proyecto se desarrollará en 4 tareas a definir y validar, previas al inicio del análisis y diseño. Estas son:

- **Validación de los objetivos, metodología y plazos del proyecto**: se debe confirmar la planificación detallada de las siguientes fases del proyecto, tomando como referencia la planificación descrita en la propuesta.
- **Definición del equipo y responsabilidades**: debe definirse el equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria y de Euskotren (consultores, usuarios clave y resto de participantes del proyecto) y sus dedicaciones y responsabilidades.
- **Gestión del proyecto**: se validarán los procedimientos de gestión, seguimiento y control del proyecto (organización del proyecto, definición de comités de seguimiento, frecuencia de las reuniones, etc.)
- **Estándares del proyecto**: en esta etapa deberán validarse los estándares de documentación del proyecto (entregables, formatos, plantillas, etc.) y los estándares de implantación (definición de los entornos de desarrollo,

integración y producción, procesos de volcado y copiado, procesos de traspaso entre los entornos, autorizaciones, gestión de modificaciones, etc.)

5.1.2 Análisis y diseño

- **Análisis funcional del sistema**. Se incluirá el análisis de los requerimientos, así como la especificación de cómo se cubrirán estos requerimientos con el nuevo sistema. Se deberá especificar, entre otros, los requerimientos funcionales y técnicos, el entorno tecnológico, modelos funcionales del sistema (contexto y subsistemas), el análisis de los casos de uso del sistema, el análisis de clases, la elaboración del modelo de datos y la elaboración del modelo de procesos junto con la definición de la interfaz de usuario del sistema.
- **Análisis de interfaces del sistema**. Se describirá en detalle las interfaces con otros sistemas de información, tanto de Euskotren como externos, con el fin de definir y delimitar el modo en que el sistema se relacionará con el resto de los sistemas involucrados en la gestión de los procesos de Euskotren.
- **Diseño técnico del sistema**. En este entregable se incluirán los requerimientos técnicos del sistema, la arquitectura tecnológica final del sistema, especificando las diferentes partes físicas, integraciones o interfaces, productos y licencias, diseñando los casos de uso reales, el diseño de clases y el diseño físico de datos y el diseño final de la interfaz de usuario incluyendo "Mock Up" completo del sistema.
- **Diseño de la migración y/o carga inicial**. Incluirá el análisis de la migración de datos, tanto del sistema actual, como de aquellos sistemas actuales que se encuentren involucrados, para la puesta en marcha del sistema. Deberá definir y detallar los procedimientos necesarios para realizar dicha migración y/o carga inicial.
- **Plan de implantación**. Este entregable especificará las acciones necesarias que permitan desarrollar y poner en marcha el sistema. Se deberá tener en cuenta tanto al equipo de implementación como el equipo de Euskotren, así como plazos, metodología, alcance, objetivos, referencias, perfiles del equipo humano, dedicaciones y presupuesto estimado.
- **Plan de gestión del cambio**: Durante el proyecto, se deben desarrollar acciones de información, comunicación, formación y monitorización que permitan asegurar una adecuada actitud, expectativas, esfuerzo y participación de las personas internas y externas de la organización ante los nuevos cambios organizativos y tecnológicos. El adjudicatario determinará las actividades a realizar dentro del plan de gestión de cambio que cubra como mínimo las siguientes acciones:
    - Comunicación anticipada de las acciones a realizar.
    - Análisis del impacto en la organización y participantes externos en los procesos a implantar.
    - Formación a usuarios impactados por la solución.

5.1.3 Construcción de la solución

- **Desarrollo**: Comprende las actividades de construcción del inventario de desarrollos definidos en la etapa de diseño agrupándose por funcionalidades. Cada funcionalidad tendrá un objetivo, un grupo de requerimientos y un alcance definido a realizar y probar.
- **Pruebas**: El objetivo de la estrategia de pruebas dentro del proyecto de implementación es el de garantizar el correcto funcionamiento de las funcionalidades de la solución de forma individual y en conjunto, así como la integración con los otros sistemas en los que se impacta.

  Dentro del plan de pruebas se deberá realizar al menos los siguientes tipos de pruebas:

  - Pruebas Unitarias
  - Pruebas de Integración
  - Pruebas del Sistema
  - Pruebas de Rendimiento y Stress de la solución
  - Pruebas de Seguridad

  El adjudicatario deberá planificar las sesiones de cada tipo de prueba, el alcance, los escenarios y el resultado esperado de cada una de ellas en un documento que recoja toda esta información.

- **Manuales de usuario y administrador,** esta documentación se realizará tras finalizar las pruebas integrales de la solución y contiene la descripción del funcionamiento de acuerdo con el alcance de procesos probados exitosamente.

5.1.4 Implantación de la solución

- **Despliegue**: El objetivo de esta etapa es la planificación y ejecución de todas las actividades necesarias para poner la solución en productivo en condiciones óptimas.

  La empresa adjudicataria deberá definir y ejecutar las actividades del plan de implantación de la solución teniendo en cuenta como mínimo los siguientes temas:

  - Definición del Plan de implantación detallado
  - Definición del Plan de contingencia
  - Actividades de formación y manuales de usuario final.
  - Actividades de gestión del cambio a la nueva solución.
  - Preparación del Mantenimiento y Acuerdos de Nivel de Servicio

- Actividades de configuración del Software.
- Preparación de los sistemas impactados por la solución.
- Incorporación del sistema al entorno de producción
- Carga de datos iniciales.
- Pruebas de Implantación
- Pruebas de Aceptación
- Paso a producción

5.1.5 Mantenimiento en garantía

- El objetivo de esta etapa es mantener la solución en el ambiente productivo y soportar las incidencias que resulten de la operación durante el periodo de garantía

  El adjudicatario deberá contemplar las siguientes actividades en esta etapa:

  - Ejecución del plan de soporte a la organización en los procesos funcionales de la solución.
  - Cumplir con los niveles de servicio definidos dentro del pliego técnico.
  - Gestionar y presentará los indicadores de gestión en reportes a los comités de proyecto como en un cuadro de mando actualizado en línea.

5.2 Entregables

A continuación, se detallan los entregables mínimos a producir en cada una de las fases:

Fase	Entregable
0. Preparación	E0.1 Plan de gestión del proyecto (actualización mensual)
	E0.2 Cronograma del proyecto (actualización mensual)
1. Análisis y Diseño	E1.1 Análisis funcional del sistema
	E1.2 Análisis de interfaces del sistema
	E1.3 Diseño técnico del sistema
	E1.4 Diseño de la migración y/o carga inicial
	E1.5 Plan de implantación
	E1.6 Plan de gestión del cambio
2. Construcción	E2.1 Código desarrollado
	E2.2 Plan de pruebas y sus resultados
	E2.3 Manuales de usuario y administrador
3. Implantación	E3.1 Plan de implantación detallado

	E3.2 Plan de Contingencia
	E3.3 Plan de Mantenimiento
	E3.4 Informe de ejecución del Plan de gestión del Cambio
	E3.5 Sistema desplegado en el entorno de producción
4. Mantenimiento en garantía	E4.1 Informe mensual de mantenimiento

6 ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las empresas licitadoras propondrán, para la ejecución de este contrato, su planteamiento en relación con la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios.

La persona responsable de Euskotren controlará el cumplimiento de los trabajos realizados y podrá solicitar a la empresa adjudicataria la celebración de comités de dirección del servicio presenciales o telemáticos que considere oportunos, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.

7 EQUIPO HUMANO

Las empresas licitadoras deberán proponer el equipo humano adecuado para la prestación del servicio, el cual deberá estar compuesto como mínimo por los siguientes perfiles:

- Una persona responsable del servicio. Cumplirá las siguientes funciones:
  - Responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del servicio, supervisando el ajuste a los objetivos iniciales y niveles de servicio establecidos.
  - Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento.
  - Será la persona responsable de la interlocución con Euskotren en relación con la gestión del proyecto.

- Equipo técnico, que incluirá como mínimo una persona experta en tecnologías Sharepoint 2013 Foundation y Nintex.

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.

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 sustituidas tendrán una formación académica y profesional equivalente o superior a la persona sustituida. La empresa adjudicataria

propondrá el/los nuevos miembros del equipo de trabajo y Euskotren comprobará si cumplen con los requisitos exigidos en los pliegos. Además, deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de un nuevo técnico y la salida del técnico sustituido, 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.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo. 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 profesionales mayores de 55 años en el Equipo de Trabajo propuesto. 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.

8 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de 6 meses.

El plazo comenzará a contar desde el acta de inicio de los trabajos, ejecutándose conforme al programa de trabajo aprobado por Euskotren.

9 CONDICIONES PARTICULARES

9.1 Garantía de los trabajos

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, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, cuya garantía será de 3 años.

9.2 Acuerdos de nivel de servicio

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos durante la garantía objeto del 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, donde:

- 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 al usuario afectado, para su aceptación.
- Criticidad de la incidencia: esta criticidad será definida por Euskotren:
    - Alta: impide la correcta prestación de un servicio clave.
    - Media: afecta a servicios no claves.
    - Baja: no se trataría de una incidencia sino de una intervención programada.

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 durante la "Fase de Implantación" (ver apartado Metodología del presente pliego), y comenzarán a aplicarse a partir de la "Fase de mantenimiento del sistema".

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
Mto Correctivo	Tiempo de respuesta a una incidencia	Alta	1h
	Tiempo de cierre de una incidencia		8h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Media	4h
	Tiempo de cierre de una incidencia		16h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Baja	8h
	Tiempo de cierre de una incidencia		32h

(*) Límite: las unidades reflejadas en horas se consideran horas naturales

9.3 Lugar de ejecución del contrato

Los trabajos se realizarán de manera remota, bien en las dependencias de la empresa adjudicataria o en modo teletrabajo. Euskotren dispondrá de los medios técnicos para que dicho trabajo se pueda realizar en remoto. Para reuniones de seguimiento / coordinación, el equipo de trabajo deberá desplazarse a la estación de Atxuri.

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

9.4 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos

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... y de aquellos necesarios para el desarrollo de su actividad en Euskotren.
- Realizar una adecuada segregación de aquellos residuos generados en las instalaciones de Euskotren.
- Realizar la gestión de los residuos generados durante la actividad objeto del concurso, de acuerdo a la legislación en vigor 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.

9.5 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.

9.6 Forma de pago

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

La facturación del servicio se realizará de forma porcentual en la entrega de la totalidad de los entregables correspondientes a cada fase, siguiendo la siguiente distribución:

Fase	Facturación
0. Preparación	10%
1. Análisis y Diseño	20%
2. Construcción	30%
3. Implantación	30%
3. Garantía	10%

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

- El coste de la factura correspondiente.
- El importe total certificado hasta la fecha.
- El importe restante.

9.7 Requisitos de la contratación

La empresa adjudicataria designará una persona coordinadora-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.

9.8 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.

9.9 Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Euskotren, con exclusividad y a todos los efectos.

10 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de este servicio asciende a una cantidad máxima de CIENTO OCHENTA MIL EUROS (180.000,00 €).

Los precios deberán incluir todos los gastos, beneficios e impuestos, con la única excepción del IVA.

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 20% el presupuesto del contrato, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato de situaciones sobrevenidas no planificables. La empresa adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

11 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

<u>Sobre de documentación administrativa</u>

Documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares y su Carátula.

<u>Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas</u>

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

- "Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas".

<u>Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor</u>

Oferta técnica y criterios de juicios de valor. Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Entendimiento de la necesidad de Euskotren.
- Entendimiento de la situación de la aplicación actual.
- Descripción detallada de la propuesta técnica: arquitectura tecnológica propuesta, seguridad, integraciones, escalabilidad, modularidad, UX
- Plan de Trabajos

- Equipo de Trabajo
- Plan de Mantenimiento en Garantía ofertado

Las ofertas que no alcancen una puntuación mínima de 30 Puntos en la valoración por Juicios de Valor quedarán rechazadas.

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 y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

12 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Los que se especifican en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

13 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 MIGRACIÓN DE LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN A LA PERSONA EMPLEADA DE EUSKOTREN, con número de expediente P10032480.

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 .....€ *(máximo 180.000,00 €)*, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista 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.: