PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SIIT DE EUSKOTREN

Número de expediente P10034655

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Marzo 2025

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 ANTECEDENTES 3

3 ALCANCE 4

3.1 Interfaces de SIIT con otros sistemas – Orígenes de la información 4

3.2 Arquitectura tecnológica 5

3.2.1 Servidor de Base de Datos 5

3.2.2 Servidor de Aplicaciones 6

3.2.3 Correspondencia con Arquitectura Funcional 7

3.2.4 División en capas 7

3.3 Centros de Proceso de Datos (CPD) 8

3.4 Personas Usuarias 8

3.5 Condiciones alcance 8

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 8

4.1 Mantenimiento correctivo 8

4.2 Administración y Operación del Sistema 9

4.3 Mantenimiento evolutivo 11

4.3.1 Tareas en curso 12

4.4 Asistencia a personas usuarias 12

5 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS 14

5.1 Mantenimiento correctivo y administración del sistema 14

5.2 Mantenimiento evolutivo y asistencia a personas usuarias 14

5.3 Gestión de solicitudes 14

5.4 Informe de seguimiento del servicio e Informe de estado del sistema 15

6 SOLVENCIA TÉCNICA 15
7 METODOLOGIA 16
8 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 16
9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 17
10 ORGANIZACIÓN 18
11 EQUIPO HUMANO 18
12 MEDIOS MATERIALES 20
13 PLAZOS DE EJECUCIÓN 21
14 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS 21
15 ESTRUCTURA DE LA OFERTA 21
16 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 22
17 PRESUPUESTO DEL CONTRATO 22
18 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS 23
18.1 Propiedad intelectual 23
18.2 Confidencialidad y Seguridad 23
18.3 Lugar de realización de los trabajos 24
19 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS 25
20 ANEXO 26

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SIIT DE EUSKOTREN", con número de expediente P10034655.

El objeto de este pliego es el de presentar y fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación de la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo, administración, asistencia técnica y soporte a las personas usuarias del Sistema Integrado de Información de Ticketing (SIIT) de Euskotren.

Este contrato deberá de cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente e igualdad de género, a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera, aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2 ANTECEDENTES

La Sociedad Pública EuskoTrenbideak – Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, 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 en un operador de transportes en la CAPV, con más de 30 millones de usuarios/as al año que integra servicios de transporte de tren, metro – L3, funicular de Larreineta, tranvía de Bilbao y Vitoria-Gasteiz, transporte de mercancías por ferrocarril, concesiones de transporte por carretera en los tres territorios históricos de la CAPV, además de líneas propias que hacen de lanzadera o prolongación de las líneas de ferrocarril en las que opera y que están conceptualizadas dentro del negocio de ferrocarril (pero se presta el servicio con autobuses). Todos estos servicios satisfacen la necesidad de movilidad de la ciudadanía y garantizan una mayor libertad de tránsito de mercancías.

Euskotren cuenta con más de 1.200 personas trabajadoras repartidos en multitud de ubicaciones (talleres, residencias de personal, estaciones, etc.) en los que las nuevas tecnologías son una herramienta fundamental para prestar los servicios públicos esenciales que tienen encomendados.

Desde el año 2005 Euskotren dispone de un sistema de información ERP SAP como herramienta para apoyar todos sus procesos económicos y de gestión. Dicho sistema se ha mantenido y evolucionado hasta la fecha actual. La información de venta se integraba en SAP para los procesos de contabilización y, en base a esa información se generaban estadísticas con criterios basados en la venta.

Este diseño de consultas e informes respondían a un formato clásico de venta de billetes, mayoritariamente propietarios y donde se establecía el viaje en la propia compra.

Sin embargo, en la actualidad, Euskotren tiene acuerdos con diferentes consorcios, autoridades de transporte e incluso otros operadores, para permitir el uso de títulos ajenos, tipo monedero o títulos combinados en los que la liquidación y, por tanto, el ingreso para Euskotren proviene de la liquidación con estas entidades según el uso (validaciones) registrado.

Esta situación, motivo que Euskotren después de un estudio para detectar los requisitos y necesidades, crear la definición funcional, establecer la arquitectura tecnológica óptima y definir la integración con otros sistemas existentes, desarrollase e implantase el **Sistema Integrado de gestión y explotación de la Información de Ticketing**

3 ALCANCE

El alcance de los trabajos de mantenimiento, administración y asistencia objeto de esta licitación comprende el sistema SIIT de Euskotren en su totalidad. Esto incluye una serie de módulos, desarrollos, interfaces, tecnologías, etc. que forman parte del Sistema.

De forma esquemática y a título informativo

3.1 Interfaces de SIIT con otros sistemas – Orígenes de la información

El Sistema SIIT de Euskotren mantiene Interfaces con los siguientes sistemas:

- SAP
- ROSMIMAN (GMAO de ET)
- SCP-T
- SRVLURRA (en fase de análisis)
- SRVBBUS (en fase de análisis)
- DIGRAS
- Eventos
- Recaudación
- AEMET
- Portal de la persona empleada
- AGS
- SGT (Bilbao Vitoria y Gasteiz) – Actualmente en proceso sustitución
- Otros sistemas menores

3.2 Arquitectura tecnológica

Los servidores en SIIT se organizan como se muestra a continuación:

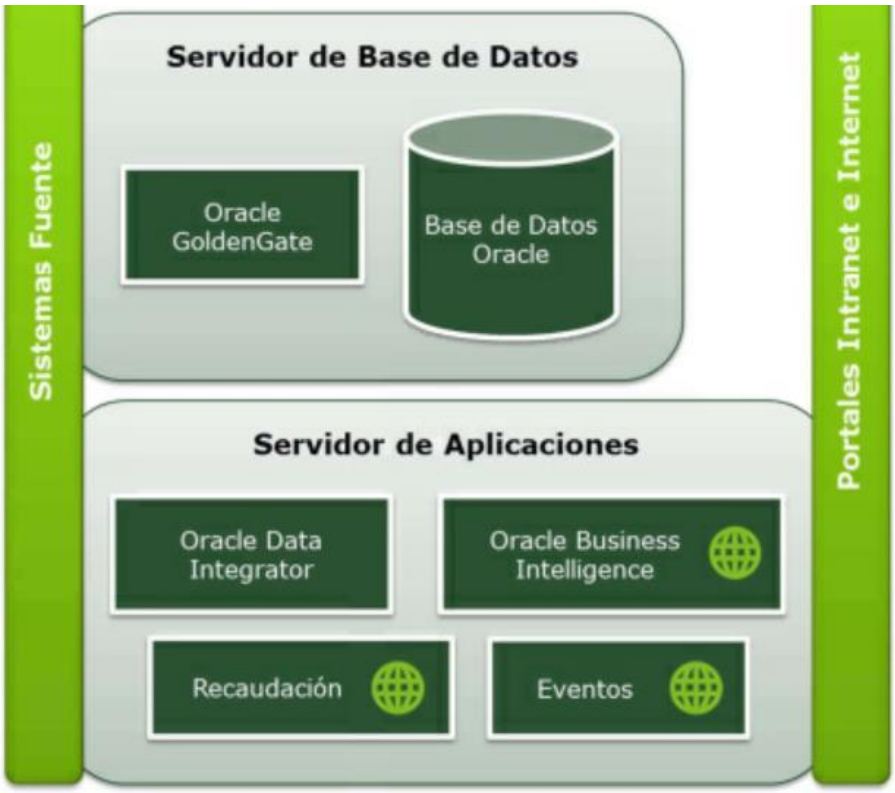


Ilustración 1. Esquema de servidores y sistemas

3.2.1 Servidor de Base de Datos

Contiene dos aplicativos Oracle:

- Oracle Database 12c Release 1 (12.1.0.2.0) Enterprise Edition
- Oracle GoldenGate 12c (12.2.0.1.0)

Sus funciones principales son:

- Albergar los repositorios de datos de la Plataforma de Oracle y de los componentes auxiliares independientes, como Eventos y Recaudación
- Realizar la carga de datos de los sistemas fuente online en tiempo real (actualmente por razones técnicas detenido)

También son necesarias instancias de Oracle GoldenGate en los servidores fuente utilizados en modo online, su versión apropiada en cada uno.

3.2.2 Servidor de Aplicaciones

Contiene los siguientes aplicativos:

- Oracle Fusion Middleware (WebLogic) 12c (12.2.1.0.0)
- Oracle Data Integrator Oracle 12c Release 2 (12.2.1.0.0)
- Oracle Business Intelligence 12c (12.2.1.0.0) Enterprise Edition
- Aplicación de Gestión de Eventos
- Aplicación de Gestión de Recaudación

Sus funciones principales son:

- Realizar la carga de datos de los sistemas fuente consolidados de forma síncrona (mediante planificación).
- Desplegar los portales de gestión de Oracle Fusion Middleware (WebLogic)
- Desplegar el portal de acceso a informes de Oracle Business Intelligence.
- Desplegar el portal de acceso a cuadros de mando de Oracle Business Intellingence
- Desplegar el portal de Eventos
- Desplegar el portal de Recaudación

El servidor de aplicaciones utilizado es WebLogic

3.2.3 Correspondencia con Arquitectura Funcional

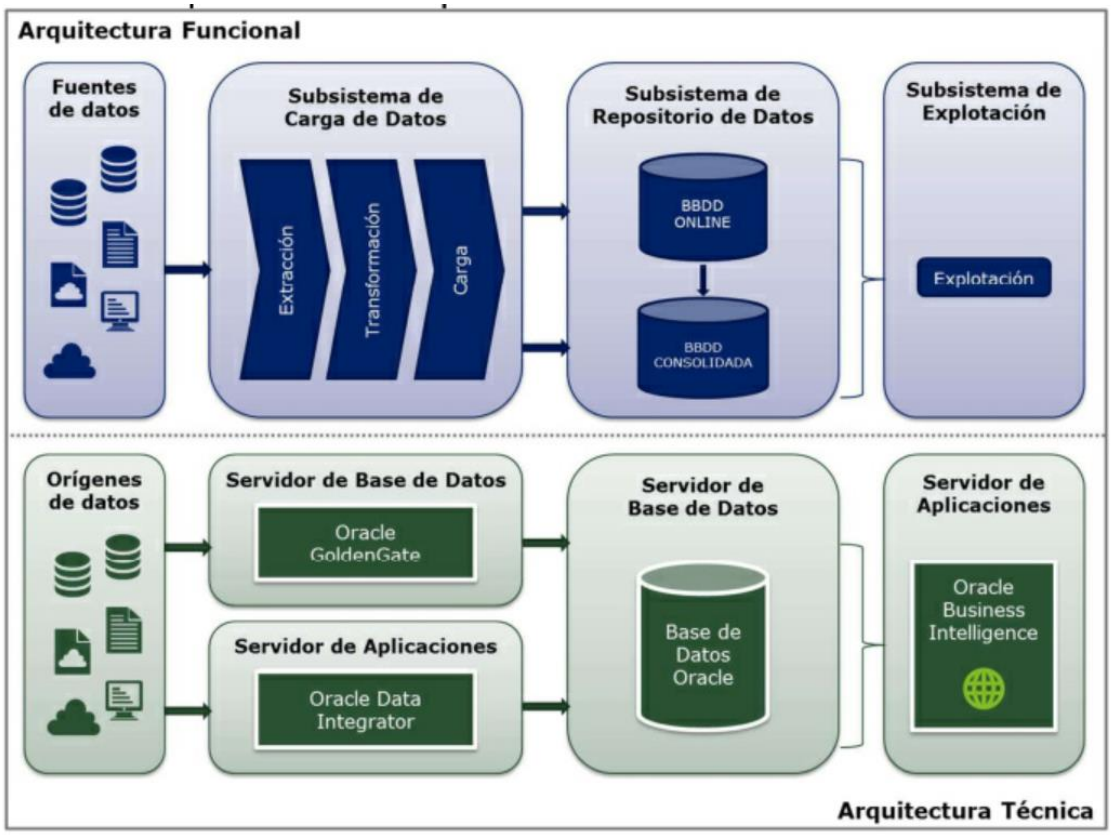


Ilustración 2. Correspondencia entre arquitectura funcional y técnica

3.2.4 División en capas

La plataforma de BI se organiza en capas dependiendo de su nivel técnico y cometidos:

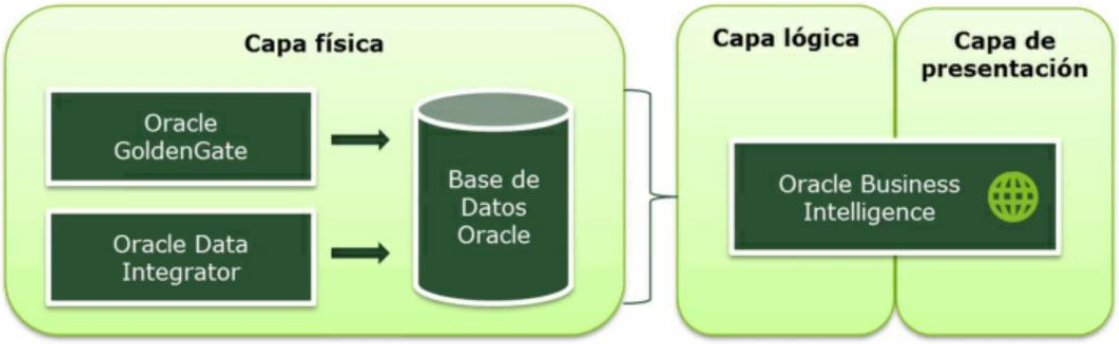


Ilustración 3. Capas de la plataforma

Capa física

Compuesta por la base de datos Oracle, utiliza las aplicaciones Oracle GoldenGate y Oracle Data Integrator para recoger los datos de los orígenes, realizar las transformaciones necesarias y prepararlos para el sistema de BI.

Capa lógica

Mediante una parte del producto Oracle Business Intelligence, abstrae la estructura y datos de la capa física para independizar la explotación y facilitar las operaciones, elaborando modelos y nombrando a los componentes de forma comprensible para el negocio.

Capa de presentación

Contiene los informes y cuadros de mando definidos y generados a través de varias utilidades de Oracle Business Intelligence.

3.3 Centros de Proceso de Datos (CPD)

Todos los sistemas están ubicados en el CPD de Euskotren de Lebario. Disponemos de entorno de desarrollo/pruebas y producción para los productos de ORACLE. Todos los entornos están alojados en máquinas virtuales gestionadas con VMWARE.

3.4 Personas Usuarias

El número aproximado de personas usuarias en Euskotren es de 25.

3.5 Condiciones alcance

El presente contrato no incluye en su alcance el mantenimiento de estructuras hardware. No obstante, se considera dentro del alcance las gestiones de coordinación entre el equipo de la empresa adjudicataria responsable del mantenimiento del sistema, el personal técnico de Euskotren y el servicio encargado del mantenimiento de los elementos hardware de la infraestructura de Euskotren.

Tampoco se encuentra dentro del alcance el mantenimiento del licenciamiento de ORACLE. No obstante, se considera dentro del alcance las gestiones necesarias entre la empresa adjudicataria y el fabricante para resolver las incidencias que surjan y sean debidas a errores del producto.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 Mantenimiento correctivo

Las actividades de mantenimiento correctivo están dirigidas a garantizar el correcto funcionamiento de las funcionalidades actuales del sistema SIIT de Euskotren.

Se consideran correctivos a todas las incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios y usuarias durante el manejo del sistema sujeto al

servicio del mantenimiento y que requieran la modificación/adaptación de los programas desarrollados y de las parametrizaciones realizadas. Comprenden desde la colaboración activa con Euskotren en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, hasta el seguimiento y resolución de estos.

Toda actuación sobre el software motivado por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo.

También se incluye como responsabilidad de la empresa adjudicataria los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

Euskotren dispone de un Centro de Atención a la Persona Usuaria (CAPU) que se encargará de canalizar las peticiones recibidas hacia el área de sistemas de Euskotren que a su vez ejercerá de interlocución con el equipo de mantenimiento.

El tratamiento de las incidencias de mantenimiento correctivo seguirá el proceso que permite gestionar el ciclo completo de una petición desde su recepción hasta la implantación de la corrección oportuna en el entorno productivo.

Este proceso de gestión de peticiones de mantenimiento correctivo incluye entre otras las siguientes actividades:

- Recepción y Evaluación de la incidencia
- Implementación de la corrección
- Actualización de documentación funcional y técnica

El servicio de recepción y evaluación de peticiones de mantenimiento correctivo deberá estar disponible en jornadas laborables con horario al menos de 8:00 a 18:00.

Las actuaciones de mantenimiento correctivo se deberán ajustar a los niveles de servicio acordados en función de la categoría y criticidad de cada caso.

Se estima que el tiempo de dedicación a este servicio es de 50 horas/mes

4.2 Administración y Operación del Sistema

La administración y operación del sistema ORACLE de Euskotren consistirá en realizar las actividades necesarias para prevenir y garantizar el funcionamiento estable del sistema, así como desarrollar las operaciones propias de administración de un sistema de información (gestión de personas usuarias, gestión de entornos, monitorización, rendimiento, etc...)

A continuación, se enumeran como propuesta inicial y de forma orientativa las actividades periódicas que se incluyen en el servicio de Administración y Operación del sistema, agrupadas por entornos:

Entorno de Base de Datos	Periodicidad en Producción	Periodicidad en Desarrollo
Comprobar el rendimiento global del sistema	Semanal	Semanal
Comprobar conectividad con otros servidores	Semanal	Semanal
Comprobar uso de la CPU	Diaria	Semanal
Comprobar espacio disponible en disco	Semanal	Semanal
Comprobar llenado de los tablespaces de base de datos	Diaria	Semanal
Comprobar necesidad de actualización de estadísticas de base de datos	Semanal	Bajo demanda
Comprobar necesidad de reconstrucción de índices	Semanal	Bajo demanda
Comprobar ejecución de los procesos de Oracle GoldenGate	Diaria	Bajo demanda
Comprobar ejecución de la carga ETL	Diaria	Bajo demanda

Entorno de Portales (OBIEE, Eventos, Recaudación)	Periodicidad en Producción	Periodicidad en Desarrollo
Comprobar el rendimiento global del sistema	Semanal	Semanal
Comprobar conectividad con otros servidores	Semanal	Semanal
Comprobar salida a Internet	Semanal	Semanal
Comprobar uso de la CPU	Diaria	Semanal
Comprobar espacio disponible en disco	Semanal	Semanal
Comprobar ejecución de la carga ETL	Diaria	Bajo demanda
Re-Lanzamiento de carga ETL (solo si hubo fallo)	Bajo demanda	Bajo demanda
Comprobar disponibilidad de los portales	Diaria	Semanal
Comprobar disponibilidad de la información	Diaria	Semanal

Las empresas licitadoras propondrán el esquema de servicio que consideren más adecuado indicando las periodicidades y plazos propuestos para las diferentes actuaciones.

En la fase de implantación del servicio se acordará y registrará en un documento la política de Administración/Explotación en el que se describirán las tareas que se realizarán, su periodicidad, objetivo, criterios, etc...

Además, se definirán los informes mensuales de seguimiento e información de estado del sistema con el objeto de mejorar y prevenir malos funcionamientos.

Al igual que el mantenimiento correctivo, el servicio de administración del sistema se desarrollará habitualmente en jornadas laborables con horario al menos de 8:00 a 18:00.

No obstante, se deberá tener en cuenta que ocasionalmente determinadas acciones de administración y operación del sistema deberán ejecutarse fuera de los horarios laborables de Euskotren para evitar interferir con la operativa diaria de la organización. La planificación y ejecución de estas acciones se gestionarán

conjuntamente con el equipo de Sistemas de Euskotren y no supondrán coste adicional para Euskotren.

Las actuaciones de administración y operación del sistema se deberán ajustar a los niveles de servicio acordados en función de la periodicidad y criticidad de cada caso.

Se estima que el tiempo de dedicación a este servicio es de 50 horas/mes.

4.3 Mantenimiento evolutivo

El servicio de mantenimiento evolutivo consistirá en realizar las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el sistema para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de las áreas funcionales, de forma que les permita agilizar y mejorar su gestión y sus procesos.

También se incluye la adaptación de las aplicaciones y parametrizaciones a las nuevas versiones del software de ORACLE, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones del producto.

Las actividades relativas al mantenimiento evolutivo se gestionarán y consumirán en base a las horas de dedicación presupuestadas para cada intervención.

El proceso de ejecución del mantenimiento evolutivo cubrirá al menos las siguientes etapas y actividades:

- Identificación de propuestas de cambios en el sistema para cubrir nuevos requisitos y satisfacer nuevas necesidades de las personas usuarias.
- Estimación de esfuerzo (en horas de dedicación), que tendrá carácter de presupuesto vinculante y propuesta de planificación de las actuaciones.
- Aceptación (o desestimación) de la propuesta de mantenimiento evolutivo por parte de Euskotren.
- Implementación de la evolución (si procede):
    - Análisis y Diseño Funcional y Técnico de la nueva funcionalidad
    - Implementación de la solución
    - Elaboración de un cuaderno de pruebas: Pruebas unitarias y de integración
    - Implantación en el entorno productivo
    - Actualización de documentación funcional y técnica de acuerdo a los estándares de Euskotren.
    - Formación a las áreas usuarias y técnicas de Euskotren.

- Recepción y aceptación de la evolución implementada.

Las actuaciones de mantenimiento evolutivo se clasificarán y gestionarán en base a las condiciones establecidas en los acuerdos de niveles de servicio correspondientes.

4.3.1 Tareas en curso

Se muestran tareas actualmente en curso dentro del servicio actual

- Nueva entidad simplificada ARCO.
  - Estudiar viabilidad para alimentar la información asociada a las entidades VIAJEROS_ARCO_AGRUPADO y VIAJEROS_ARCO_SUBEBAJA.
  - Deberá solucionar los problemas asociados a las entidades actuales
- Automatizar actualización tarifas en todos los títulos.
- Independizar procesos por cada medio de transporte
  - Estudiar y documentar las modificaciones necesarias para crear procesos independientes, en los que se calculen los Servicios, Viajes, ... para cada medio de transporte por separado
- Gestionar datos anteriores a 2018 del modelo actual
- Revisión problemas entidad SERVICIOS
  - Diferencias entre servicios teóricos y reales
  - Redefinición modelo datos
  - Estudiar como asignar una unidad a los servicios DiGras
  - Verificar servicios AGS incompletos
- Informes de Explotación.
  - Diseño y adecuación sobre OBBIE de nuevos informes de afluencia, desplazamiento entre estaciones.
- Solución descarga ficheros AEMET.
  - Encontrar e implementar solución para volver a automatizar la recogida de datos desde AEMET.

4.4 Asistencia a personas usuarias

El servicio de asistencia consistirá en realizar labores de apoyo y ayuda a los usuarios y usuarias de Euskotren en la explotación de la información en los sistemas implementados.

El objeto de las peticiones de asistencia podrá variar en función de las necesidades que surjan: asistencias funcional o técnica, formación, soporte para la definición de nuevos indicadores e informes, etc.

El proceso de atención a una petición de asistencia implicará al menos las siguientes actividades:

- Recepción y clasificación de la petición de asistencia.
- Estimación de Esfuerzo (en horas de dedicación), que tendrá carácter de presupuesto vinculante y propuesta de planificación.
- Aceptación (o desestimación) de la propuesta por parte de Euskotren
- Prestación del servicio (si procede)

Las actuaciones de asistencia se clasificarán y gestionarán en base a las condiciones establecidas en los acuerdos de niveles de servicio.

El servicio de asistencia a personas usuarias se desarrollará en jornadas y horarios laborables.

5 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

En lo referente a la gestión y control de los servicios, se seguirán las siguientes directrices:

5.1 Mantenimiento correctivo y administración del sistema

Las actividades de mantenimiento correctivo y administración están dirigidas a garantizar el correcto funcionamiento de las funcionalidades actuales del sistema.

Se consideran correctivos a todas las incidencias funcionales y técnicas, detectadas por los usuarios y usuarias durante el manejo del sistema sujeto al servicio del mantenimiento y que requieran la modificación/adaptación de los programas desarrollados y de las parametrizadas realizadas.

Todas las actuaciones correspondientes a estos servicios se consideran incluidas en el precio ofertado por la empresa adjudicataria para esta partida:

- Diagnóstico de error
- Análisis funcional y técnico de la solución
- Desarrollo de las modificaciones
- Pruebas del sistema
- Detección de problemas recurrentes
- Mantenimiento de la documentación

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar el correcto funcionamiento del sistema SIIT de Euskotren según lo descrito en el presente pliego, ajustándose a los niveles de servicio acordados, **independientemente del número de actuaciones realizadas, horas y recursos imputados en estos servicios.**

5.2 Mantenimiento evolutivo y asistencia a personas usuarias

Las actividades relativas al mantenimiento evolutivo y asistencia a personas usuarias se gestionarán y consumirán en base a las horas de dedicación presupuestadas para cada intervención.

Euskotren se reserva el derecho a determinar y/o negociar las estimaciones oportunas para dichos mantenimientos evolutivos y asistencia a personas usuarias. Para evolutivos de una entidad importante podrán ser considerados proyectos independientes, incluso podrán ser objeto de una licitación específica.

5.3 Gestión de solicitudes

Todas las actuaciones independientemente de su tipología se registrarán y gestionarán mediante un sistema de gestión del mantenimiento. La empresa

adjudicataria deberá aportar su propio sistema de Gestión de Solicitudes hasta el momento en el que Euskotren habilite un sistema propio.

En la oferta se deberá de explicar cuál es la herramienta y método propuesto por la empresa licitadora para gestionar las solicitudes y la documentación.

Además, se propondrá la forma en que se revertirá a Euskotren toda la documentación técnica y funcional que se genere a lo largo de la ejecución del presente contrato.

Las empresas licitadoras deberán aceptar expresamente la posibilidad de realizar la prestación del servicio tanto bajo su propia herramienta de Gestión de solicitudes como utilizando una herramienta alternativa aportada por Euskotren.

5.4 Informe de seguimiento del servicio e Informe de estado del sistema

La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de seguimiento en el que se incluirá el detalle y la evolución de cada una de las tipologías de solicitudes recibidas y de trabajos realizados: correctivos, administración, servicios adicionales, evolutivos, gestión, etc., reflejando en cada caso horas imputadas, responsables, niveles de servicio, etc.

También se presentarán informes de situación del sistema que indiquen su estado de salud en cuanto a la información que se obtiene de las tareas de administración.

En el inicio del servicio se acordará la metodología operativa que quedará reflejada en varios documentos que se mantendrán vivos en el transcurso del contrato:

- Plan de Servicio
- Procedimiento de Gestión de solicitudes
- Política de administración del(os) sistema(s)
- Procedimiento de Gestión de la documentación
- Equipo de trabajo y Personas Coordinadoras funcionales clave
- Plan de informes periódicos (mensuales, semestrales, anuales, etc.)

6 SOLVENCIA TÉCNICA

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

7 METODOLOGIA

Las empresas licitadoras describirán sus propuestas metodológicas para la realización de los trabajos teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

La metodología de trabajo propuesta para el desarrollo de los servicios deberá contemplar al menos las siguientes fases:

- 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, acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión, etc.). La duración de esta fase no podrá ser superior a dos meses.
- 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.
- 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

8 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Con el fin de realizar un seguimiento a la ejecución del servicio se propone el siguiente esquema de comités:

- Comité de Dirección: Será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del servicio y la supervisión del cumplimento del contrato. Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Euskotren junto con la persona responsable del servicio 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.
- 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 servicio y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales. Contará con la participación de la persona responsable del servicio por parte de Euskotren. 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 los recursos materiales que precise el Equipo de servicio.
- Recepcionar los entregables objetos del servicio, tras la conformidad del Equipo de proyecto.
- 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.

La organización que se acuerde finalmente quedará definida en el documento Plan de Servicio que se redactará con lenguaje inclusivo en las lenguas oficiales de la CAPV

9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos objeto del presente contrato se realizarán en base a un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

A continuación, se reflejan los diferentes niveles de servicio requeridos por Euskotren en cada uno de los ámbitos de los servicios incluidos en el alcance:

Ámbito	Indicador	Criticidad (*)	Objetivo (**)
Mantenimiento Correctivo	• Tiempo de Respuesta a una incidencia	Alta	1 hora
	• Tiempo de Cierre de incidencia		8 horas
	• Tiempo de Respuesta a una incidencia	Media	4 horas
	• Tiempo de Cierre de incidencia		16 horas
	• Tiempo de Respuesta a una incidencia	Baja	8 horas
	• Tiempo de Cierre de incidencia		32 horas
Administración y operación	• Tareas diarias completadas		90 %
	• Tareas semanales completadas		95 %
	• Tareas mensuales, trimestrales y semestrales completadas		99 %
Mantenimiento Evolutivo	• Tiempo de respuesta		24 horas
	• Cumplimiento de plazo planificado		90 %
	• Cumplimiento de plazo planificado		90 %
Asistencia a personas usuarias	• Tiempo de respuesta		8 horas
	• Cumplimiento de plazo planificado		90 %

(*) Criticidad:

- Alta: Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave o afecta a múltiples personas usuarias
- Media: Incidencia que afecta a funciones de proceso no claves, o a un número de usuarias y usuarios reducido
- Baja: Incidencia que no paraliza el trabajo de Euskotren ya que existen otras vías para resolver el proceso

(**) Objetivo: Las unidades reflejadas en horas, se consideran horas hábiles

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio. Los ANS podrán ser ajustados y/o modificados durante la "Fase I de Implantación del Servicio", si la empresa adjudicataria lo solicita y siempre y cuando Euskotren acepte la propuesta de modificación.

Conjuntamente con los niveles de servicio, en la "Fase de Implantación del Servicio" Euskotren establecerá un esquema de penalizaciones en relación al incumplimiento de los ANS acordados. Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe de factura mensual correspondiente pudiendo llegar a una penalización máxima de un **10% de descuento** sobre el importe facturado.

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.

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 del servicio

10 ORGANIZACIÓN

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.

11 EQUIPO HUMANO

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

- Coordinador/a del Mantenimiento: Al menos 1 persona con **más de 5 años de experiencia**, con referencias acreditadas en gestión de

proyectos de implantación y mantenimiento BI. Realizará las siguientes funciones:

- Asumir la responsabilidad de la organización, del desarrollo y control permanente del proyecto, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos.
- Desarrollar el plan de trabajo y elaborar los informes periódicos de avance.
- Ser la persona principal en la interlocución con Euskotren en relación a la gestión del proyecto.
- Mantener actualizada la documentación referida al Plan de Servicio.

Este perfil debe disponer de las siguientes certificaciones:

- Oracle Data Integrator Certified Implementation Specialist

- Oracle BI Foundation Certified Implementation Specialist

- Consultor/a BI. Al menos una persona con **experiencia mínima de 3 años** en tareas de consultoría funcional de sistemas Business Intelligence sobre OBIEE.

  Este perfil debe disponer de las siguientes certificaciones:

  - Oracle Data Integrator Certified Implementation Specialist

- Tareas técnicas en herramientas OBIEE. Al menos 1 persona con experiencia mínima de 3 años en tareas técnicas de parametrización y despliegue de desarrollos en entornos de la herramienta OBIEE.

  Este perfil debe disponer de las siguientes certificaciones:

  - Oracle Data Integrator Certified Implementation Specialist

- Tareas técnicas en programación Web Logic. Al menos 1 persona con experiencia mínima de 3 años en tareas técnicas de programación en entornos de la herramienta WebLogic.

- Administrador/a de Sistemas: su responsabilidad incluirá las labores de administración y operación del sistema. Contará con al menos 2 personas expertas en administración y operación de sistemas ORACLE. Deberá disponerse de **certificado Oracle Database** y **más de 3 años de experiencia** en gestión de entornos semejantes a los sistemas de Euskotren (Arquitectura, OBIEE, BD, SO, Virtualización, etc).

La empresa licitadora podrá proponer el número de personas que integren el equipo técnico funcional requerido para la ejecución del proyecto. Este debe ser definido para cada una de las fases del proyecto y 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 y deberá cumplir con los requisitos de titulación, experiencia y acreditaciones requeridos en la carátula de los pliegos administrativos . La empresa adjudicataria propondrá el/los nuevos miembros del equipo de trabajo la verificación por parte de Euskotren de los requisitos exigidos en la carátula y deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de una nueva persona técnica y la salida de la persona técnica sustituida, sin coste adicional para Euskotren.

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 dedicaciones de más del 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 profesionales con más de 55 años en el equipo de trabajo con dedicaciones de más del 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.

Ambas penalizaciones podrán ser acumulativas.

12 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria se hará cargo de suministrar a su personal las herramientas necesarias y adecuadas para prestar el servicio de acuerdo con lo contratado. Las herramientas estarán siempre en perfecto estado. Todas las herramientas que lo requieran estarán homologadas, verificadas y calibradas periódicamente.

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.

13 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo previsto para la ejecución de los trabajos descritos será de UN (1) AÑO, desde la fecha indicada en el acta de inicio de los servicios, y ejecutándose conforme al Programa de Trabajo aprobado por Euskotren.

El contrato podrá prorrogarse por un periodo anual, con un máximo de UNA 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 que Euskotren preavise la misma con 2 meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

Las empresas licitadoras deberán definir su propuesta de planificación en base a las fases y actividades incluidas en su planteamiento metodológico.

14 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.

15 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de documentación administrativa

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

Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

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

- Descripción/Entendimiento de los servicios propuestos
    - Descripción **de los servicios** propuestos, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprende el mantenimiento, administración y asistencia a personas usuarias del sistema SIIT de Euskotren siguiendo lo expuesto en los

apartados 3 y 4 del presente pliego, con el detalle de las características de la prestación y gestión de los servicios solicitados.

- Descripción del alcance
  - Enfoque general
  - Mantenimiento Correctivo
  - Administración y Operación del Sistema
  - Mantenimiento Evolutivo
  - Asistencia a personas usuarias
- Horario de Servicio: Laborables y festivos

- Organización y Dirección de los trabajos: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la buena ejecución del proyecto.
  - Explicación de cómo se organizará el seguimiento del contrato
  - Estructura y roles propuestos del equipo humano
- Metodología propuesta. Descripción de las fases metodológicas y estrategia que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto
- Planificación. duración, fases e hitos del proyecto.

Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

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 oferta.

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.

16 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

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

17 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

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

El importe del presupuesto máximo formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a la cantidad de **CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA EUROS (179.450,00€)** por UN año repartido de la siguiente manera:

- Mantenimiento correctivo, Administración del Sistema, Soportes a procesos rutinarios, y las labores de Gestión y Coordinación englobadas en el contrato completo: Importe Máximo de licitación: **58.200 €/año**
- Mantenimiento evolutivo y Asistencia a Personas usuarias: Importe Máximo de licitación: **48,5 €/Hora** que nos da un importe máximo de **121.250 €/año** (correspondientes a un máximo de 2.500 horas/año).

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en **hasta un 15%** del presupuesto inicial, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, consecuencia de las posibles afecciones derivadas de la etapa de diseño durante la duración del contrato o de situaciones sobrevenidas no planificables. La empresa adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

18 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

18.1 Propiedad intelectual

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.

18.2 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.

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.

18.3 Lugar de realización de los trabajos

Los trabajos se realizarán de manera remota (bien en las dependencias de la empresa adjudicataria o en modo teletrabajo) y 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.

19 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 el "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SIIT DE EUSKOTREN", con número de expediente **P10034655**.
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 179.450,00 €/año)*, 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.

	Unidad	Precio unitario	Precio año
Correctivo (*máximo 58.200,00 €*),	1	€	
Evolutivo (*máximo 48,50€/hora*)	2500	€/h	
TOTAL (*máximo 179.450,00€/año*)			

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.:

20 ANEXO

Las empresas ofertantes podrán solicitar bajo acuerdo de confidencialidad (anexo) documentación adicional que contiene una descripción detallada de las principales características funcionales y tecnológicas del sistema SIIT.

Es importante señalar que la descripción del sistema entregada no tiene carácter excluyente y por lo tanto se deberá interpretar como una aproximación a los contenidos del sistema sin descartar por ello algunas variaciones con respecto al sistema real.

Acuerdo de confidencialidad

En Bilbao a ___ de _____ 2025

D. _____ actuando en nombre y representación de _____ (en adelante, la empresa licitadora), adquiere el compromiso irrevocable de confidencialidad que se dirá frente a la sociedad pública, EUSKO TRENBIDEAK FERROCARRILES VASCOS S.A.U., (en adelante Euskotren), que acepta el mismo, con las condiciones que se indican en el presente escrito.

Primero. - D. _____ recibe de Euskotren para su empresa la documentación confidencial numerada "Anexo _____" con el número _____, sirviendo la firma del presente documento de eficaz recibo de entrega.

Segundo. - Dicha documentación, que deberá considerar de carácter confidencial, únicamente y exclusivamente podrá ser utilizada y manejada para preparar la Oferta a presentar en el Concurso de "Licitación de los Servicios de Mantenimiento del Sistema SIIT de Euskotren", con número de expediente P10034655.

Tercero. – La empresa licitadora no podrá ceder, trasmitir o comunicar ni la citada documentación ni su contenido a terceros ni durante el Concurso ni cuando finalice el mismo.

La empresa licitadora sólo podrá dar acceso a estos documentos al personal propio siempre que el contenido de la información sea imprescindible para ese personal para la elaboración para la elaboración de la Oferta para este Concurso (expediente P10034655)

Dicho personal propio de la empresa licitadora deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en los mismos términos que los aquí establecidos.

Cuarto. – La empresa licitadora no realizará copias o reproducciones de la documentación facilitada y aplicará las medidas de cautela y protección

adecuadas para evitar el acceso a la documentación y a su contenido a terceros o personal no autorizado.

Quinto. – La contravención de las obligaciones de confidencialidad por parte de la empresa licitadora y la realización de acciones o conductas que impliquen su incumplimiento tanto por su parte como por su personal, dará derecho a Euskotren a exigir y recibir una indemnización por los daños y perjuicios que se le causen.

Sexta. – La empresa licitadora deberá devolver en el plazo máximo de 30 días naturales tras la adjudicación del Concurso (haya sido o no adjudicataria) la documentación ahora facilitada y no podrá divulgar o hacer uso del contenido de la misma.

Y en prueba de conformidad se firma el presente documento por duplicado y a un solo efecto en el lugar y fecha del encabezamiento.

Fdo.: