MANTENIMIENTO
DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN UNIFICADA DE INCIDENCIAS (GUIAT) DE EUSKOTREN

Número de expediente P10034816

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Mayo 2025

ÍNDICE

1. OBJETO **2**
2. ANTECEDENTES **3**
3. ALCANCE **7**
   3.1. Especificación de tareas a realizar 7
   3.2. Entorno tecnológico 8
   3.3. Integración en sistema de gestión de servicios IT 10
4. EJECUCION DEL SERVICIO **12**
   4.1. Organización y dirección de los trabajos 12
   4.1.1. Comité de Dirección 12
   4.1.2. Comité de Seguimiento 13
   4.2. Acuerdo de Niveles de Servicio 14
   4.3. Planificación de los trabajos 16
   4.3.1. Hitos básicos a considerar 17
   4.4. Entregables 17
   4.4.1. Durante el servicio 17
   4.4.2. Informe mensual 18
   4.4.3. Presentación final de la documentación 18
5. CONDICIONES PARTICULARES **19**
   5.1. Presupuesto 19
   5.2. Plazo 20
   5.3. Facturación 20
   5.4. Confidencialidad y seguridad 21
   5.5. Garantía 21
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS **22**
7. CRITERIOS DE NEGOCIACIÓN **24**

Modelo de proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas **25**

1. OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación del Mantenimiento de la aplicación de Gestión Unificada de Incidencias (GUIAT) de Euskotren, con número de expediente P10034816.

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.

El siguiente gráfico describe uno de los principales objetivos perseguidos con la llegada estas nuevas unidades y 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

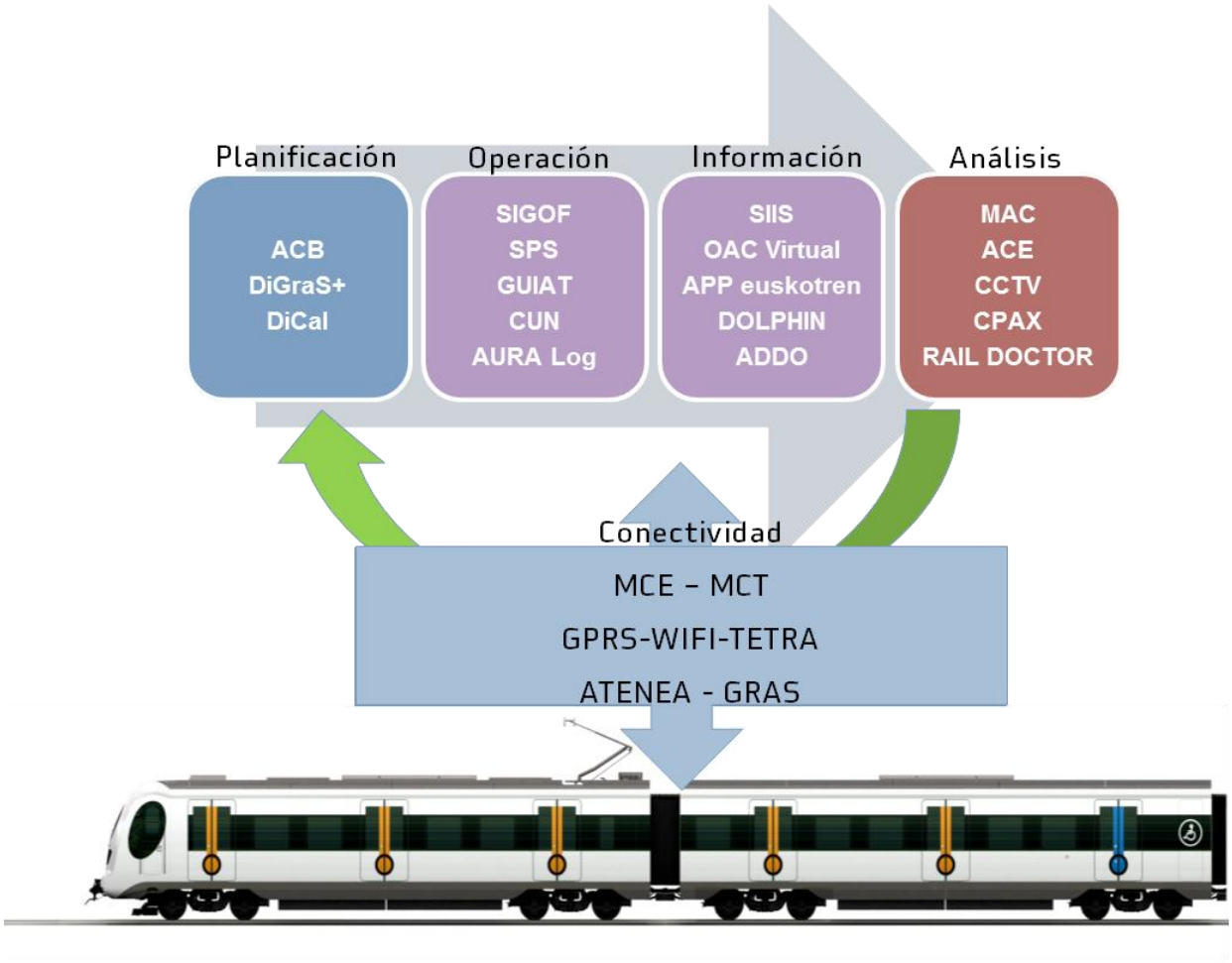


Fig.2: Aplicaciones enmarcadas en el Círculo de calidad

Una de las principales herramientas, en la parte de operación, de este ecosistema es la gestión unificada de incidencias (GUIAT). Su principal objetivo es definir y aplicar los protocolos de actuación a seguir en cada incidencia que surja en la operación diaria.

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

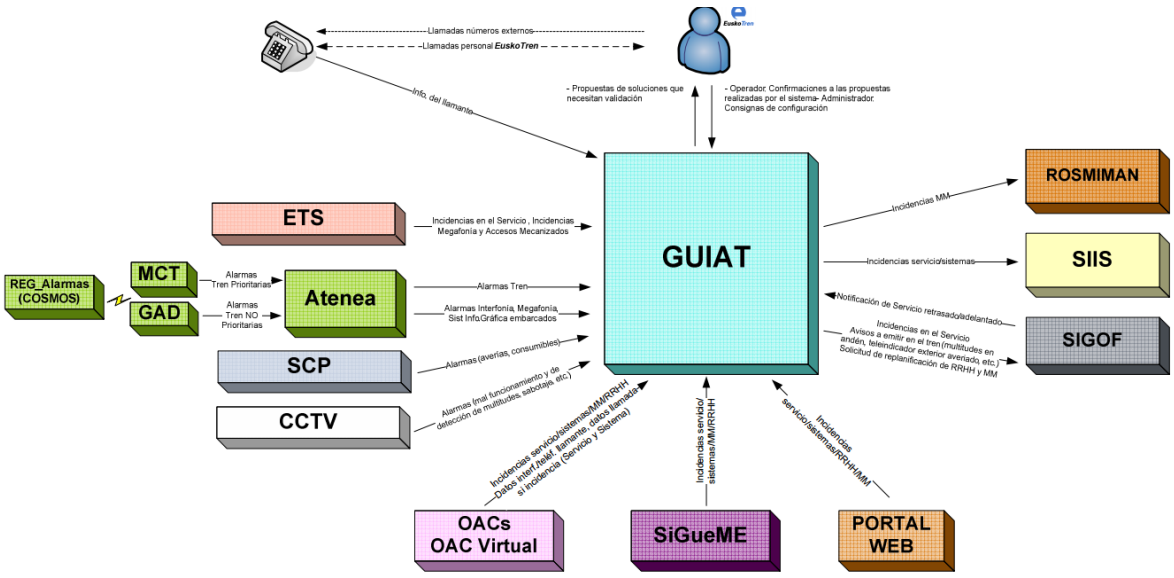


Fig.3: Integraciones GUIAT

Estas integraciones entre sistemas se realizan, preferentemente, a través de un bus de mensajería (Oracle Service Bus). El siguiente diagrama detalla el intercambio de información en tiempo real a través del Bus siguiendo un esquema de publicación/suscripción:

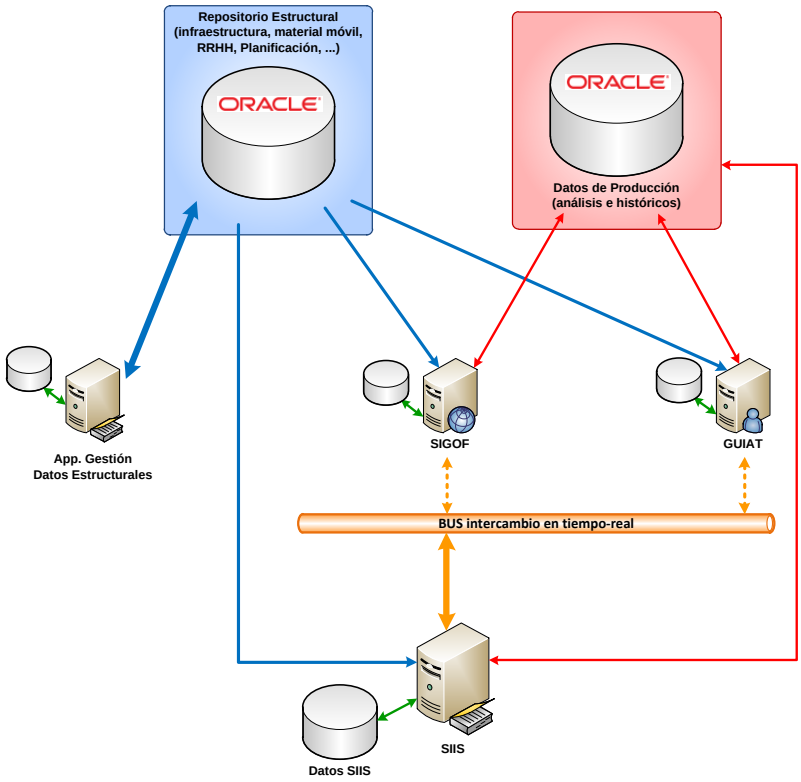


Fig. 4: Modelo de intercambios en el bus CUN

Este 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

3. ALCANCE

3.1. Especificación de tareas a realizar

Respecto al mantenimiento preventivo, se incluirán como mínimo las siguientes tareas/servicios:

- Revisión periódica del estado de la aplicación
- Revisión periódica del estado de la base de datos
- Procesado y análisis de logs
- Informe mensual con las conclusiones más relevantes de lo analizado
- Revisar y garantizar espacio disponible en servidores
- Mantenimiento de la base de datos:
    - Revisión de tablespaces
    - Regeneración de índices

      Revisión de parámetros de configuración, segmentos de rollback, archivados y demás elementos.

Dentro del Mantenimiento Correctivo se incluye como mínimo:

- Atención telefónica 8x5
- Resolución de incidencias detectadas durante la vigilancia del sistema en el mantenimiento preventivo
- Actualización de la documentación para reflejar cambios derivados de correcciones

Finalmente, dentro del Mantenimiento Evolutivo se consideran incluidos los servicios de consultoría, análisis y desarrollo de tareas relativas al desarrollo de nuevos evolutivos de cualquiera de los sistemas objeto de este concurso.

Se incluyen también las actualizaciones del entorno según necesidades de Euskotren, derivadas de nuevas funcionalidades o cambios en sistemas de terceros. Alguno de estos evolutivos podría ser:

- Integración con el Sistema Integral de Información del Servicio (SIIS) a través de CUN Bus.
- Gestión de alertas provenientes de la aplicación de Gestión de distribución de la documentación de servicio GDDS.
- Integración con la aplicación de seguimiento de la operación ferroviaria y tranviaria SIGOCEN (intercambio de información de afecciones e incidencias).

Asimismo, se ha de considerar incluido el aumento/adaptación de versionado de los productos, incluso del sistema operativo de los servidores.

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

Las aplicaciones objeto del presente concurso se encuentran integradas 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 7
    - Tecnología de desarrollo: JAVA EE
    - Base de datos: Oracle Database 19c (19.3)
    - Otros: Spring, Hibernate, Eclipse, …
- Bus de Servicios Empresariales: Oracle Service Bus (12.2.1.4)

En el caso concreto de GUIAT, las aplicaciones están desplegadas en servidores alojados en una infraestructura virtualizada VMware (versión 6.5) y cuenta con dos entornos:

desarrollo y producción. Las máquinas virtuales que componen estos 2 entornos tienen las siguientes características:

Desarrollo:

DESGEMMABE1: BackEnd 1 (4 vCPU, 4 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMABE2: BackEnd 2 (4 vCPU, 4 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAFE1: FrontEnd 1 (2 vCPU, 2 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAFE2: FrontEnd 2 (2 vCPU, 2 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAS1: Satellite 1 (6 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAS2: Satellite 2 (6 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAS3: Satellite 3 (6 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAIN1: Integrations 1 (4 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMAIN2: Integrations 2 (4 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

DESGEMMADE: Deployments (4 vCPU, 4 Gb RAM, 128 Gb disco)

DESGEMMALA: LogAggregation (2 vCPU, 4 Gb RAM, 256 Gb disco)

Todas ellas con sistema operativo UBUNTU 20.04.03 LTS (64 bits).

Base de datos: Oracle Database 19c

DESORACIODB (8 vCPU, 32 Gb RAM, 50 Gb disco)

Sistema operativo: Red Hat Enterprise Linux 9

Producción:

SRVGEMMABE1: BackEnd 1 (4 vCPU, 4 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMABE2: BackEnd 2 (4 vCPU, 4 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAFE1: FrontEnd 1 (2 vCPU, 2 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAFE2: FrontEnd 2 (2 vCPU, 2 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAS1: Satellite 1 (6 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAS2: Satellite 2 (6 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAS3: Satellite 3 (6 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAIN1: Integrations 1 (4 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMAIN2: Integrations 2 (4 vCPU, 6 Gb RAM, 64 Gb disco)

SRVGEMMADE: Deployments (4 vCPU, 4 Gb RAM, 128 Gb disco)

SRVGEMMALA: LogAggregation (2 vCPU, 4 Gb RAM, 256 Gb disco)

Todas ellas con sistema operativo UBUNTU 20.04.03 LTS (64 bits).

Base de datos: Oracle Database 19c

SRVORACIODB (16 vCPU, 64 Gb RAM, 220 Gb disco) Principal

SRVORACIODG (16 vCPU, 64 Gb RAM, 220 Gb disco) Standby

Sistema operativo: Red Hat Enterprise Linux 9

Desde Sistemas de Euskotren se realiza un reinicio periódico rutinario de los servidores. Se deberá tener esto en cuenta para realizar las automatizaciones necesarias en todos los servicios para que se activen de forma automática.

El acceso Web a la aplicación se realiza desde una granja de servidores Citrix (versión 7.15), así como desde los puestos locales del centro de control CeCoA.

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 de criterios evaluables mediante juicios de valor la organización del equipo de trabajo previsto, así como los perfiles de las personas que formen parte de dicho equipo adscritas a este contrato.

El equipo de trabajo deberá estar integrado, como mínimo, por las siguientes personas:

- Persona coordinadora del servicio: será una persona con titulación superior
- Equipo técnico: personas con titulación media (o superior) en Ingeniería Informática, Electrónica o Telecomunicaciones:
    - Persona Ingeniera avanzada
    - Persona Ingeniera de soporte

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 cumplimento 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. 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% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%

Tiempo de resolución	x < 90 %	10%
	90% <= x < 95%	5%
	95% <= 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.

4.3. 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.

4.3.1. 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).

4.4. Entregables

4.4.1. 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.

4.4.2. 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".

4.4.3. Presentación final de la documentación

A la finalización del contrato, se entregará toda la documentación, en copia impresa, encuadernada 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 CIENTO DIECISEIS MIL SEISCIENTOS EUROS (116.600,00 €), 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:

- Licencia GEMMA
- 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 de criterios evaluables mediante fórmulas.

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: 240 horas
- Correctivo: 600 horas
- Evolutivo: 520 horas

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 20% sobre el importe total estimado del contrato y del de sus posibles prórrogas en horas del equipo 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: adaptaciones de integraciones entre aplicaciones por evoluciones de terceros sistemas, incorporación de nuevos desarrollos para adaptación de nuevos orígenes de avisos o alertas...).

El valor estimado de esta licitación, a efectos de su publicación, incluyendo la posible prórroga y ampliaciones máximas, asciende a DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA EUROS, 279.840,00 € (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 al precio adjudicado (€/h por actuación preventivo, correctivo o evolutivo). Las facturas por actuaciones evolutivo serán facturadas por separado del resto de los trabajos.
- 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.

  El personal que se proponga como integrante del equipo de trabajo deberá cumplir, al menos, lo solicitado en el apartado 4.1. - Organización y dirección de los trabajos del presente pliego.

Aspectos medioambientales

La empresa licitante describirá las medidas específicas que adoptará para minimizar el impacto medioambiental de sus actuaciones, 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 del sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor, y posterior servicio, siempre que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

- 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 NEGOCIACIÓN

Los criterios de negociación serán el precio y el plazo de garantía ofertados.

Tras la negociación, se presentará la segunda y definitiva oferta por parte de la empresa licitadora y Euskotren podrá, si así lo considera, aceptar la misma y proceder a la adjudicación del contrato.

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 de la aplicación de gestión unificada de incidencias (GUIAT) de Euskotren", con número de expediente P10034816.

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 116.600,00 €)* 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 horas estimadas por perfil los precios unitarios ofertados en la siguiente tabla (únicamente habrá que rellenar los campos en amarillo):

Concepto	Canon mensual	Importe €/hora (sin IVA)	Horas estimadas por año	Totales para un año € (sin IVA)
Licencia GEMMA (máx. 20.000,00 €/año)				
Mantenimiento Preventivo (precio/hora máximo 65€)			240 h	
Mantenimiento Correctivo (precio/hora máximo 70€)			600 h	
Mantenimiento Evolutivo (precio/hora máximo 75€)			520 h	
TOTAL ESTIMADO PARA UN AÑO *(Máximo 116.600,00 €):*				

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.

La adjudicataria únicamente facturará los conceptos y precios indicados en esta valoración económica correspondientes a los servicios y suministros efectivamente realizados, previamente solicitados y aceptados por Euskotren.

V. Que, en relación con el citado concurso, propongo una garantía de ..... meses *(mínimo 12 meses)*

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

En ....., a .....de ..... de 2025

Fdo.:

Cargo: