metro bilbao

# Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio de “Formación en Seguridad y Prevención de Agresiones gestión y desescalada de situaciones conflictivas con personas usuarias en Metro Bilbao "

**26-LG-DC-138**

Versión 0
02/07/26

| Versión | Fecha | Motivo |
|---|---|---|
| 0 | Julio 2026 | Versión inicial. |

## Cuadro de Características

1. **Objeto del contrato:**

   Servicio de "Formación en Seguridad y Prevención de Agresiones gestión y desescalada de situaciones conflictivas con personas usuarias en Metro Bilbao".

   CPV 80511000-9.

2. **Pliego de Prescripciones Técnicas:**

   26-LG-DC-138.

3. **Pliego de Cláusulas Administrativas:**

   20-LG-DC-016.

4. **Volumen del contrato:**

   El volumen máximo estimado del contrato es de 112.500 €, IVA no incluido.

5. **Normas específicas:**

   Objetivos mínimos especificados en el pliego.

6. **Duración del contrato:**

   Hasta el 28/02/2028.

7. **Fecha de inicio:**

   Enero de 2027.

8. **Requisitos de solvencia:**

   Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

   - Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
     - ✓ Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos cincuenta mil seiscientos veinticinco euros anuales (50.625 €/anuales**). Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de suministros.

- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:

  ✓ Relación **servicios de formación aplicados al ámbito de la Seguridad y Prevención de Agresiones gestión y desescalada de situaciones conflictivas**, ejecutados en el curso de los últimos tres (3) años avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados indicarán las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y se precisará si se llevaron normalmente a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. **Se aportarán certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 33.750 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.

  ✓ **Medios Humanos**: declaración indicando el personal técnico y las unidades técnicas de los que se disponga para la ejecución de este servicio. Esta declaración deberá ir acompañada de los documentos acreditativos correspondientes. La empresa deberá disponer de **un equipo de Psicólogos especializado en Gestión de conflictos y prevención de agresiones**, **con** experiencia en dicho ámbito. Se deberá disponer de **al menos dos (2) personas** adscritas al contrato con **al menos cinco (5) años de experiencia en formaciones de Seguridad, Gestión de conflictos y prevención de agresiones**.

**9. Condición esencial de ejecución:**

Durante toda la ejecución del contrato deberán mantenerse las acreditaciones y los medios mínimos exigidos en solvencia (punto 7), y que deberán estar adscritos al objeto del mismo.

El incumplimiento se considerará una falta y supondrá la aplicación de la penalización descrita en el apartado de "Penalizaciones por faltas". Si se repite esta falta, o se mantiene en el tiempo durante más de un mes durante la vigencia del contrato, metro Bilbao podrá además rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza por parte del adjudicatario.

**10. Fecha límite de presentación de ofertas:**

Las 12:00 h del 13 de octubre de 2026.

## 11. Criterios de valoración de la oferta:

- **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50%**

  Se valorará la documentación presentada por las empresas licitadoras de acuerdo a los siguientes criterios:

**Criterio 1: Modelo organizativo y Experiencia profesional** del equipo **(25 puntos)**:

Se valorará el modelo organizativo propuesto, así como la experiencia específica del equipo adscrito al contrato **por encima** de los **mínimos** exigidos en los **requisitos de solvencia técnica y profesional**.

**Subcriterio 1. Organización, roles y responsabilidades: Máximo 7 puntos.**
Se presentará un organigrama del equipo con detalle de los roles y función de cada perfil claramente definidos.
Elementos objeto de valoración**:** mecanismo de coordinación explícito (reuniones, canal, frecuencia) y justificación razonada de por qué ese modelo responde a las necesidades concretas del servicio descritas en el pliego.

**Subcriterio 2. Experiencia específica del equipo: Máximo 14 puntos.**
Elementos objeto de valoración: por cada persona: CV y documentación acreditativa (contratos, certificados) de experiencia directamente vinculados al objeto (formación en seguridad/prevención de agresiones y desescalada), por encima del mínimo exigido (5 años) y hasta el tope computable de 10 años por persona. A más años acreditados, mayor puntuación.

**Subcriterio 3. Continuidad y sustitución del equipo: Máximo 4 puntos.**
Elementos objeto de valoración: procedimiento concreto de sustitución (persona de respaldo identificada, plazo de reacción, transferencia de conocimiento) que garantice que una ausencia no interrumpe el servicio ni reduce su calidad.

La experiencia deberá estar vinculada de forma directa con el objeto de la formación. La experiencia se acreditará mediante currículum y, cuando proceda, certificados, contratos, declaraciones responsables u otros documentos que permitan comprobar periodo, funciones y relación con el objeto del contrato.
Cuando una persona acumule **experiencia** superior a 10 años, únicamente se tendrá en cuenta, a efectos de puntuación, el **máximo de 10 años**.
La **no aportación de la información** relativa a la experiencia o conocimientos requeridos del personal supondrá la **desestimación de la oferta**. Aportar la experiencia o conocimientos mínimos, exigidos en solvencia técnica, supone 0 puntos.

**Criterio 2: Metodología pedagógica (25 puntos).**

Se valorará la calidad, concreción y coherencia de la propuesta metodológica, incluyendo el enfoque didáctico general, el modelo pedagógico, la tipología de actividades formativas, las posibilidades de personalización del aprendizaje por grupos, las herramientas de evaluación formativa y las herramientas de aprendizaje propuestas.
La propuesta deberá estar alineada con los objetivos de la formación y con los contenidos y consideraciones clave establecidos en el apartado 4 del presente pliego.

**Subcriterio 1. Modelo pedagógico y coherencia metodológica: Máximo 6 puntos.**

Elementos objeto de valoración: modelo pedagógico explícito (enfoque/marco teórico) y trazabilidad clara objetivos → contenidos → metodología → actividades → evaluación, sin lagunas ni contradicciones (idealmente mostrada en una tabla de coherencia).

**Subcriterio 2. Actividades y herramientas de aprendizaje: Máximo 5 puntos.**

Elementos objeto de valoración: variedad de actividades (teóricas, prácticas, simulaciones/roleplay) cada una justificada según el objetivo que cubre; herramientas concretas descritas con aplicación práctica real al puesto de trabajo.

**Subcriterio 3. Personalización del aprendizaje: Máximo 4 puntos.**

Elementos objeto de valoración: mecanismo de diagnóstico inicial (nivel, grupo, necesidades) y descripción de cómo se ajustan contenido, ritmo y actividades en función de ese diagnóstico, con ejemplos concretos.

**Subcriterio 4. Evaluación formativa y seguimiento: Máximo 4 puntos.**

Elementos objeto de valoración: Instrumentos concretos (rúbricas, tests, observación) aplicados durante la formación, no solo al final, con periodicidad definida; explicación de cómo los resultados se usan para ajustar la formación en curso.

**Subcriterio 5. Transferencia al puesto y consecución de objetivos: Máximo 3 puntos.**

Elementos objeto de valoración: medidas post-formación concretas (seguimiento en el puesto, tutorías, indicadores) y forma de medir si el aprendizaje se traduce en comportamiento real en el trabajo.

**Subcriterio 6. Prevención y gestión de conflictos e impacto emocional: Máximo 3 puntos.**

Elementos objeto de valoración: protocolo o dinámica específica (actuación post-incidente, técnicas de regulación emocional, apoyo psicológico) diseñada para el contenido concreto de esta formación, no una medida genérica de PRL.

La puntuación obtenida en el apartado del Juicio de Valor deberá ser al **menos de 25 puntos** para considerar la oferta económica. Caso de no alcanzarlos, la oferta será desestimada por baja calidad.

## 12. Criterios evaluables mediante fórmula: 50 Puntos

- ✓ **Criterio 1: Precio de las formaciones (Anexo 1). (50 Puntos).**
  Los precios ofertados en los cuadros de precios se darán sin IVA.
  Para el cálculo de la valoración económica de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula para cada cuadro de precios.

  **Plic = (Omin / Olic) x Ptot**

  siendo:
  - Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
  - Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
  - Olic: Oferta del licitador.
  - Ptot: Puntuación total máxima de este criterio objetivo.

## 13. Revisión de precios:

No procede.

## 14. Fianza definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de 1.687 €, que se constituirá antes de la firma del contrato. La fianza permanecerá en vigor hasta la finalización del contrato.

## 15. Póliza de Responsabilidad civil:

No procede.

## 16. Tratamiento de datos personales:

En el objeto de esta licitación no se realiza tratamiento de datos personales.

## Índice

**1. Objeto ..... 9**

**2. Antecedentes ..... 10**

**3. Objetivos ..... 10**

**4. Alcance de los servicios licitados ..... 11**

4.1 Índice de contenidos y consideraciones clave ..... 11

4.2 Metodología ..... 12

4.3 Duración y formato ..... 12

4.4 Colectivos y volumen estimado ..... 13

4.5 Entregables ..... 13

4.6 Curso online de la sesión formativa ..... 14

4.7 Ficha de Buenas prácticas ..... 14

**5. Desarrollo general de los trabajos ..... 15**

5.1 Control de los trabajos ..... 15

5.2 Faltas ..... 15

5.3 Penalizaciones por faltas ..... 16

5.4 Información a incluir a la finalización de las formaciones ..... 16

**6. Presentación de Propuestas ..... 17**

6.1 Información a incluir en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica) . 17

6.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica) 17

**7. Resolución ..... 18**

## 1. Objeto

El objeto del presente contrato es definir los requisitos técnicos y económicos del servicio de Formación de Seguridad y Prevención de Agresiones gestión y desescalada de situaciones conflictivas con personas usuarias en Metro Bilbao.

CPV 80511000-9.

Una vez conocido el marco operativo y preventivo de Metro Bilbao y, concretamente:

- Contexto operativo de Metro Bilbao.
- Riesgos asociados a la atención pública.
- Principios del plan de autoprotección.
- Aplicación operativa de la Norma 09-SE-PR-001.
- Límites de actuación del personal fijados por Metro Bilbao.

El adjudicatario deberá:

- Diseñar e impartir la Formación de Seguridad y Prevención de Agresiones y Gestión y desescalada de situaciones conflictivas con personas usuarias en Metro Bilbao.
- Adaptar los contenidos a la realidad operativa de Metro Bilbao.
- Incorporar las simulaciones y role-play, que permita el tiempo previsto, basadas en algunas de las situaciones reales del contexto operativo de Metro Bilbao, a proponer y consensuar con la Jefatura de Seguridad y Jefatura de línea (incidencias asociadas a fraude e incivismo, eventos multitudinarios, situaciones grupales, y otras que derivan en personas alteradas, amenazas verbales, agresiones).
- Entregar documentación e informes derivados de la formación. Curso elearning y ficha resumen con las buenas prácticas para cada colectivo (Ver apartados 4.6 y 4.7).

La formación deberá estar específicamente adaptada a:

- Personal de estaciones
- Personal PMC
- Personal USI
- Personal de OAC
- Mandos operativos
- Personal Maquinista de Tracción Eléctrica

## 2. Antecedentes

Metro Bilbao dispone actualmente de procedimientos y protocolos internos de actuación ante situaciones conflictivas con personas usuarias, concretamente la Norma de Seguridad 09-SE-PR-001 "Actuación del personal de Metro Bilbao ante situaciones de conflicto con personas", revisada y actualizada periódicamente.

En los últimos ejercicios se ha constatado una evolución de las incidencias relacionadas con amenazas, insultos, faltas de respeto y agresiones hacia personal de Metro Bilbao y personal de vigilancia, especialmente en colectivos de atención directa a la clientela y operación ferroviaria.

La evolución y análisis de datos indica:

- incremento de conflictividad verbal.
- aumento de incidencias asociadas a fraude e incivismo.
- incremento de situaciones de tensión operativa.
- necesidad de reforzar la autoprotección.
- necesidad de homogeneizar criterios de actuación.
- necesidad de reforzar la formación específica en esta materia.

Asimismo, tanto la estructura de mando de las diferentes Direcciones, como la representación social ha trasladado formalmente la necesidad de reforzar la formación preventiva y práctica ante situaciones de agresión y conflicto.

La Dirección de Metro Bilbao ha manifestado igualmente su compromiso con la adopción de medidas orientadas a reforzar la seguridad y protección del personal.

La presente contratación se enmarca, por tanto, dentro de:

- las actuaciones preventivas en materia de seguridad y salud laboral, y el plan de acción consensuado por la Dirección y la parte social.
- la mejora continua de los procedimientos operativos,
- la protección de la integridad física y psíquica de la plantilla,
- y el refuerzo de competencias profesionales en entornos de atención pública y operación ferroviaria.

## 3. Objetivos

Los objetivos de la presente especificación son:

- Objetivos generales:
  - Reforzar las capacidades preventivas y de autoprotección.
  - Mejorar la gestión de situaciones conflictivas.

- Reducir el riesgo de escalada verbal o física.
- Mejorar la toma de decisiones bajo presión.
- Consolidar la correcta aplicación de los protocolos internos.
- Mejorar la coordinación operativa ante incidentes.

- Objetivos específicos:
  - Identificar señales tempranas de riesgo.
  - Detectar comportamientos potencialmente conflictivos.
  - Aplicar técnicas de comunicación des escaladora.
  - Mantener una actuación profesional y segura.
  - Aplicar criterios de distancia y posicionamiento seguro.
  - Aplicar correctamente los criterios de retirada y solicitud de apoyo.
  - Gestionar emocionalmente situaciones de tensión.
  - Reducir el impacto emocional post incidente.

## 4. Alcance de los servicios licitados

Los contenidos mínimos obligatorios a desarrollar una vez conocido el contexto operativo de Metro Bilbao estarán alineados al menos con los siguientes módulos.

### 4.1 Índice de contenidos y consideraciones clave

- **Modulo 1 — Identificación precoz del riesgo**
  - Conductas de riesgo.
  - Escalada conductual.
  - Indicadores verbales y no verbales.
- **Modulo 2 — Comunicación y desescalada**
  - Comunicación verbal y no verbal.
  - Técnicas de escucha activa.
  - Asertividad profesional.
  - Técnicas de reducción de tensión.
  - Gestión de provocaciones e insultos.
- **Modulo 3 — Actuación segura y eficaz**
  - Distancias y posicionamiento seguro.
  - Actuación en andenes y escaleras.

- Actuación en unidades tren.
- Coordinación con PMC y vigilancia.
- Solicitud de apoyo y retirada segura.

- **Módulo 4 — Gestión post incidente**
  - Impacto emocional.
  - Recuperación funcional.
  - Comunicación interna.
  - Registro de incidencias.

**Consideraciones clave** sobre esta formación:

- no tendrá carácter coercitivo,
- no incluirá técnicas policiales,
- no incluirá inmovilizaciones,
- no incluirá técnicas de reducción física,
- estará orientada exclusivamente a la prevención, autoprotección y gestión segura de situaciones conflictivas.

## 4.2 Metodología

La formación deberá:

- ser eminentemente práctica,
- incorporar role-play y simulaciones,
- fomentar participación activa,
- incorporar casos reales del ámbito ferroviario y de Metro Bilbao conocidos
- adaptarse a los diferentes colectivos operativos.

No se admitirán propuestas basadas exclusivamente en exposición teórica o conferencia magistral y contará con unas dinámicas prácticas, y evaluación basada en Juegos de rol para simular diferentes situaciones.

## 4.3 Duración y formato

Duración por grupo: será de 7 horas, en una misma jornada y en los que estará incluido un descanso de 30 minutos.

- dentro de la franja horario de 07:00-15:00h.

Modalidad: presencial.
Número máximo de personas participantes: 15 personas/grupo.
Lugar de impartición: instalaciones de Metro Bilbao o reservadas por Metro Bilbao.

### 4.4 Colectivos y volumen estimado

La programación estimada inicialmente es la siguiente. No obstante, se irá ajustando una vez formalizado el contrato.

- ColectivoN.º grupos estimados
  - **Personal de Estaciones** - 20 grupos, desde el 25 de enero al 5 de febrero de 2027, en días consecutivos de lunes a viernes, y a razón **de dos grupos diarios en paralelo.**
  - **Personal de PMC –** 5 grupos, desde el 11 al 22 de enero de 2027, en días alternos de lunes a viernes).
  - **Personal de OAC –** Repartidas entre las participantes de los 25 grupos anteriores.
  - **Personal USI y Mandos Operativos** – Repartidos entre las participantes de los 25 grupos anteriores.
  - **Personal Maquinista de Tracción Eléctrica–** Repartidos en 20 grupos a definir durante para impartir en enero-febrero del 2028.

Habrá un total máximo de **45 grupos.**

**Es potestad de MB la decisión del número de grupos que se realicen en 2028**, no pudiendo superar en todo caso el número máximo de 20 grupos. Esta decisión y su distribución en los meses de enero y febrero de 2028 deberá comunicarse al adjudicatario a más tardar el 31 de octubre de 2027.

### 4.5 Entregables

El adjudicatario deberá entregar:

- Programa de formación detallado y tener cuenta las consideraciones clave.
- Materiales didácticos.
- Gestión de asistencias mediante del sistema de firma digital facilitada por Metro Bilbao.
- Evaluación de satisfacción.
- Evaluación de aprovechamiento.
- informe final agregado de resultados, conclusiones y recomendaciones.

El Adjudicatario hará entrega, formando parte del presente alcance, de la documentación necesaria para el seguimiento de la formación y consultas posteriores por parte del personal participante.

Esta documentación se entregará tanto al personal asistente, como a las personas Responsables de Desarrollo de Personas. Este material se entregará a los alumnos en papel, o resumen del mismo para el trabajo en aula, y a las personas Responsables de Desarrollo de Personas en formato digital.

Las personas formadoras realizarán la gestión del control de asistencia mediante el sistema de firma digital de Metro Bilbao, para lo que serán previamente informados y formados por Metro Bilbao, debiendo facilitar para ello el correo electrónico de empresa o personal que permita que le puedan llegar los enlaces para el acceso al panel de firma.

Metro Bilbao se encarga de la gestión de los participantes en cada grupo y de las convocatorias de los mismos

El calendario de la formación se programará una vez adjudicado el contrato.

### 4.6 Curso online de la sesión formativa

Como medida complementaria a la formación, se hará entrega a Metro Bilbao de un curso online de un máximo de 2 horas de duración, en euskera y castellano, con el contenido del curso impartido y en formato SCORM compatible con la plataforma de formación de Metro Bilbao actual. Se solicitarán a Metro Bilbao las especificaciones técnicas necesarias para ello

Este curso online disponible para su posterior visualización por parte del personal de Metro que no haya podido asistir a las sesiones presenciales programadas. Esta medida permitirá facilitar el acceso a los contenidos formativos, teniendo en cuenta que, en base a la experiencia, aproximadamente un 8 % de las personas convocadas no puede asistir a las sesiones inicialmente programadas.

### 4.7 Ficha de Buenas prácticas

De forma complementaria y a la finalización de los cursos de cada colectivo recogido en la licitación, se entregará a Metro Bilbao una ficha en formato digital (Infografía, Flyer, tríptico, otro formato propuesto) con las buenas prácticas que se hayan determinado y recogido para cada una de las intervenciones de dicha formación y que permitan a nuestro personal repasar los aprendizajes adquiridos durante el curso y las buenas prácticas más destacadas y compartidas por otras personas participantes y o el personal formador. El entregable puede ser un formato digital estático o dinámico con dibujos, animaciones, o PDF navegable, u otras propuestas de valor, que pueda ser compartido en nuestros sistemas de información, la intranet y Plataforma de Desarrollo de Personas de forma eficiente, rápida y directa.

## 5. Desarrollo general de los trabajos

### 5.1 Control de los trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un Encargado responsable del Servicio que servirá de interlocutor técnico con los citados.

Siempre que el Adjudicatario solicite alguna instrucción o decisión, deberá proponer a su vez, aquélla que, a su entender, considere como más apropiada.

Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas al Interlocutor del Adjudicatario a través del Responsable de Metro Bilbao.

De todas las reuniones que se mantengan entre el Responsable de Metro Bilbao y el Adjudicatario, se podrán levantar actas donde se recogerán las propuestas, modificaciones e instrucciones que se adopten.

En cualquier momento, el responsable de Metro Bilbao podrá inspeccionar la marcha de los trabajos.

Metro Bilbao podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por La Dirección Gerencia, los responsables de Desarrollo de personas, Jefaturas de línea, PMC, Seguridad y OAC, y la RLT de Metro Bilbao, y quienes dirigirán y supervisarán los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

Metro Bilbao inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y caso de ser negativos darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

### 5.2 Faltas

Se considerará falta:

- La no entrega de la actualización de los dosieres de formación: presentaciones, certificados, diplomas, registros oficiales, controles de asistencias firmados en el sistema de firma Digital, etc., en los plazos pactados.
- El no cumplimiento de las fechas pactadas con Metro Bilbao para la ejecución de los trabajos desde el aviso de solicitud del servicio.
- El incumplimiento de las normas de seguridad e higiene o de las normas de seguridad de Metro Bilbao.
- El trato incorrecto a los trabajadores de Metro Bilbao.

- El retraso en la reposición de los medios humanos y o técnicos no disponibles o averiados, aportados al objeto del contrato.

- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución.

### 5.3 Penalizaciones por faltas

La acreditación documentada de alguna de las faltas citadas dará lugar a:

- Una falta será causa de apercibimiento y llevará aparejada una penalización de 1.000 €.
- Dos faltas en el mismo año llevarán aparejada una penalización de 2.000 €.
- La acumulación de dos faltas en el mismo año de contrato capacitará a Metro Bilbao para proceder unilateralmente a la rescisión del contrato, con pérdida de la Fianza definitiva.
- El incumplimiento de una condición esencial de ejecución se penalizará con 2.000 €. Si se repite esta falta, o se mantiene en el tiempo durante más de un mes durante la vigencia del contrato, metro Bilbao podrá además rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva por parte del adjudicatario y sin compensación económica alguna.

En caso de abandono del contrato por parte de la empresa contratista sin causa justificada, o sin consentimiento de Metro Bilbao, se aplicará una penalización de 3.000€.

El Adjudicatario podrá recurrir en el plazo de 7 días, siendo de su cuenta la aportación de las pruebas que estime oportunas. Si estas no fueren satisfactorias prevalecerá la opinión de Metro Bilbao S.A.

### 5.4 Información a incluir a la finalización de las formaciones

Una vez finalizadas cada una de las formaciones se deberá entregar el dosier de la misma que como mínimo deberá contener la siguiente información:

a. Presentaciones actualizadas impartidas durante el curso.

b. Especificaciones técnicas de los productos empleados y que han servido de base para la realización del curso.

c. Copia de la normativa aplicable.

d. Control de asistencias firmado en el sistema de firma digital. Tanto por parte del personal formador como de las personas participantes.

## 6. Presentación de Propuestas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes necesiten conocer el marco operativo y preventivo de Metro Bilbao y o las instalaciones en las que se prestarán los servicios, durante el período de preparación de las ofertas se deberá concertar una cita con el Sr. Aitor Uribarri (Jefatura Desarrollo de Personas, tfno.: 94.425.40.00; extensión 5305).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:
https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

### 6.1 Información a incluir en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica)

El ofertante deberá incluir en su oferta técnica una memoria con al menos la siguiente documentación:

a. Cualificación y certificación del personal formador en el colegio de Psicólogos.
b. Certificación de la experiencia del ofertante como proveedor en estas formaciones.
c. Experiencia del personal formador y referencias de trabajos en formaciones similares.
d. Datos y experiencia de la empresa ofertante.
e. Referencias de servicios similares del personal adscrito al contrato.
f. Contenido detallado de los cursos propuestos.
g. Duración de la formación propuesta.
h. Certificación de los centros de formación conforme a los requerimientos del presente PPT.
i. Propuesta del dosier de la formación, como mínimo debe contener el índice de la misma con los contenidos de los cuatro módulos y consideraciones clave.

### 6.2 Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica)

Se ofertará de acuerdo con las unidades indicadas en el Cuadro de Precios que se adjunta como **Anexo 1**.

Los Precios serán de Ejecución por Contrata, incluyendo el Beneficio Industrial.

El I.V.A. se facturará aparte.

## 7. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el suministro en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte Metro Bilbao al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

## Anexo 1: Modelo de propuesta económica y Cuadro de Precios

**Modelo de Proposición Económica:**

D./Dña..... con DNI.....en nombre .....con domicilio a efectos de notificaciones en....., y CIF.....

DECLARO:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto la "impartición de un programa de formación específico basado en la Recomendación Técnica 4/2019 de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria, dirigido a maquinistas de tracción eléctrica, mandos intermedios de operaciones, personal de estaciones y equipos de intervención en línea de Metro Bilbao".

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y 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 su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **A EXCEPCION DEL IVA**, que no será incluido.

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

Fdo:
D.N.I.:

**Cuadro de Precios**

| Curso | | Nº Máximo de grupos | Importe unitario (€) | Total (€) |
|---|---|---|---|---|
| Curso de formación y capacitación en "Habilidades para la gestión de situaciones de emergencia para personal ferroviario" **para un grupo de 15 personas.** | | **45** | | |
| | | | TOTAL | |

El importe unitario **máximo de licitación es de 2.500 €/grupo**.

Los precios indicados en esta oferta serán sin IVA.