Suministro de plataforma de automatización de procesos, desarrollo, implantación y mantenimiento de automatizaciones y transformación del talento en entornos automatizados

Número de expediente P10036248

euskotren

Noviembre 2026

ÍNDICE

1. OBJETO 2
2. ANTECEDENTES 3
3. ALCANCE 4
3.1. Alcance común 4
3.2. Línea A. Plataforma de automatización 4
3.3. Línea B. Desarrollo e implantación de automatizaciones 5
3.3.1. Requerimientos técnicos y alojamiento 5
3.3.2. Integración con sistemas existentes 7
3.4. Línea C. Mantenimiento, soporte y evolución 8
3.5. Línea D. transformación del talento en entornos automatizados 8
3.6. Obligaciones de la empresa contratista 9
3.7. Planificación de los trabajos 9
3.8. Metodología y entregables 9
4. SOLVENCIA TÉCNICA 10
La indicada en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. 10
5. PLAZO DE EJECUCIÓN 10
6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO 11
7. CALIDAD Y GARANTÍAS DE LOS TRABAJOS 12
8. NIVELES DE SERVICIO 12
8.1. LUGAR DE EJECUCIÓN Y MEDIOS 12
9. PENALIDADES 12
10. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN 12
11. CONTROL DE LOS TRABAJOS 14
12. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS 15
12.1. Equipo de trabajo 15
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 16
14. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 16
15. ANEXOS 19
Anexo I. Modelo de proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas 20

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la contratación de una plataforma de automatización robótica de procesos (RPA), prestada en modalidad de software como servicio, y de los servicios necesarios para diseñar, desarrollar, implantar, mantener y evolucionar automatizaciones de determinados procesos de Euskotren, incluyendo actuaciones para facilitar el desarrollo de capacidades profesionales en los entornos de trabajo resultantes.

La contratación comprende las siguientes líneas de prestación, que deberán ejecutarse de forma coordinada:

1. Línea A. Suministro, habilitación y gestión de licencias y componentes de la plataforma RPA.
2. Línea B. Análisis, desarrollo, pruebas, implantación y estabilización de automatizaciones.
3. Línea C. Mantenimiento, soporte y evolución de las soluciones implantadas.
4. Línea D. Transformación del talento en entornos automatizados.

En todo el proceso de licitación y contrato posterior se dará cumplimiento a la legislación relativa a la Prevención de Riesgos Laborales, Protección Ambiental, Ley Orgánica de Protección de Datos, Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2. ANTECEDENTES

Euskotren impulsa iniciativas de modernización orientadas a incrementar la eficiencia operativa, mejorar la calidad de los servicios internos y favorecer una gestión más integrada y trazable de la información. En ese marco, se han identificado oportunidades de mejora en determinados procesos de Administración de Personal, susceptibles de abordarse mediante soluciones de automatización.

La evolución de estos procesos requiere tanto capacidades tecnológicas apropiadas como una adaptación efectiva de las formas de trabajo y de las competencias de los colectivos involucrados. Por ello, el alcance integra la implantación técnica, el funcionamiento posterior y las actuaciones necesarias para facilitar su utilización.

El objetivo general es disponer de soluciones de automatización seguras, operativas, mantenibles y adecuadas a las necesidades de Euskotren, contribuyendo a la mejora continua de los procesos y de las capacidades de la organización. En particular, se persigue:

- Disminuir intervenciones manuales y actividades repetitivas donde su automatización resulte viable.
- Mejorar la calidad, fiabilidad, trazabilidad y control de los procesos tratados.
- Facilitar la interoperabilidad con los sistemas corporativos y el tratamiento adecuado de datos y documentos.
- Garantizar la operación, supervisión y evolución de las soluciones durante la vigencia contractual.
- Facilitar la utilización de las nuevas soluciones y el desarrollo de capacidades de las personas afectadas.
- Establecer indicadores y evidencias que permitan valorar los resultados alcanzados.

3. ALCANCE

3.1. Alcance común

La contratación comprende las siguientes líneas de prestación, que deberán ejecutarse de forma coordinada:

1. Línea A. Suministro, habilitación y gestión de licencias y componentes de la plataforma RPA.
2. Línea B. Análisis, desarrollo, pruebas, implantación y estabilización de automatizaciones.
3. Línea C. Mantenimiento, soporte y evolución de las soluciones implantadas.
4. Línea D. Transformación del talento en entornos automatizados.

Las cuatro líneas de servicio se ejecutarán con una visión integrada. La adjudicataria será responsable de coordinar las dependencias entre disponibilidad de la plataforma, análisis e implantación de las automatizaciones, prestación del soporte y preparación de los colectivos que deban utilizarlas o supervisarlas.

3.2. Línea A. Plataforma de automatización

La adjudicataria proporcionará, en modalidad de software como servicio, una plataforma RPA comercial y las licencias, componentes, infraestructura y servicios asociados necesarios para la ejecución, programación, orquestación, supervisión y administración de las automatizaciones incluidas en el alcance. La oferta identificará la solución propuesta, su fabricante, edición y modalidad de licenciamiento, los entornos previstos y el soporte del fabricante.

La plataforma deberá permitir una gestión segura de accesos y credenciales, el registro de ejecuciones, la gestión de incidencias y excepciones, y el mantenimiento y evolución de los desarrollos. Cuando los procesos así lo requieran, deberá disponer de capacidades apropiadas para el tratamiento de documentos e información no estructurada.

El contrato incluye la suscripción de las licencias de la plataforma y de la infraestructura de alojamiento durante un periodo de DOCE (12) meses desde su puesta a disposición, estimada en tres meses.

3.3. Línea B. Desarrollo e implantación de automatizaciones

La adjudicataria analizará, diseñará, desarrollará, probará e implantará las automatizaciones correspondientes a los procesos incluidos en el perímetro contractual.

Se partirá de las necesidades funcionales definidas por Euskotren y de la información facilitada durante la ejecución, sin imponer de antemano una secuencia técnica o una distribución cerrada de tareas automatizables.

El perímetro inicialmente considerado comprende ocho procesos de Administración de Personal:

- Alta de nuevo empleado.
- Modificación de contrato o condiciones laborales.
- Baja de empleado.
- Gestión de bajas por incapacidad temporal.
- Gestión de partes de trabajo diarios.
- Gestión de partes de trabajo mensuales.
- Gestión de expedientes y documentación de personal.
- Gestión de certificados por nacimiento.

Para cada proceso se realizará un análisis funcional y técnico suficiente para acordar sus límites, los sistemas e informaciones implicados, los controles, las actuaciones que permanecerán bajo supervisión humana y los criterios de aceptación. Las propuestas deberán contemplar, cuando proceda, integración, tratamiento de documentos, gestión de excepciones, trazabilidad, seguridad y mecanismos de recuperación ante fallos.

Cuando la adjudicataria plantee alternativas, deberá justificar las decisiones de diseño considerando viabilidad, eficiencia, riesgos, sostenibilidad y facilidad de mantenimiento. La validación de Euskotren será necesaria con carácter previo al desarrollo o implantación correspondiente.

3.3.1. Requerimientos técnicos y alojamiento

La solución deberá ser compatible con el entorno tecnológico de Euskotren y proporcionar controles adecuados de seguridad, disponibilidad, continuidad, respaldo, monitorización y segregación de entornos. La arquitectura detallada se propondrá por la licitadora y se validará en la fase inicial de ejecución.

La plataforma se prestará como servicio desplegado en un centro de proceso de datos (CPD) que cumpla las siguientes características:

1. Latencia, conectividad y rendimiento.

El centro de datos en el que se alojen los servicios deberá estar ubicado a una distancia que no supere los 50 km desde la sede del organismo contratante, de forma que se garantice un rendimiento adecuado y puedan organizarse reuniones de seguimiento periódicas en sus instalaciones. En este sentido, debe garantizarse una latencia máxima de 1 ms entre el punto de interconexión definido por el organismo contratante y la infraestructura. La infraestructura de comunicaciones deberá contemplar caminos alternativos de entrada y salida del centro de datos que permitan garantizar el servicio de conectividad sin interrupciones.

2. Certificación y resiliencia del centro de datos.

El centro de datos deberá acreditar un elevado nivel de disponibilidad mediante certificación Tier IV o equivalente, o mediante una solución equivalente que demuestre prestaciones comparables de tolerancia a fallos y redundancia de la infraestructura crítica.

El licitador deberá acreditar las medidas de redundancia eléctrica, climatización y conectividad, así como los procedimientos de continuidad de negocio y recuperación ante desastres aplicables a los servicios contratados.

3. Certificaciones.

La infraestructura y los servicios deberán disponer de medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y criticidad de los sistemas alojados.

Se requerirán como mínimo las siguientes certificaciones, vigentes y referidas al centro de datos, la plataforma o los servicios objeto de contratación, según corresponda:

- Esquema Nacional de Seguridad (ENS), categoría ALTA.
- ISO/IEC 27001, ISO 22301, ISO 14001 e ISO 50001, o equivalentes
- Cumplimiento del RGPD y de la normativa de protección de datos.

4. Soberanía digital y control europeo.

El proveedor deberá identificar la entidad jurídica responsable de la prestación del servicio, su jurisdicción, la estructura de control societario y las entidades subcontratadas que puedan acceder a los datos o administrar la infraestructura. Los datos, las copias de seguridad y los recursos contratados deberán alojarse y tratarse en ubicaciones identificadas dentro de la Unión Europea.

5. Modelo de facturación y tráfico de datos.

El servicio deberá ofrecer un modelo de facturación transparente y predecible, sin costes adicionales por el volumen de tráfico de datos entrante o saliente de la plataforma, incluido el tráfico hacia Internet, ni por transferencia de datos entre los recursos incluidos en el servicio contratado.

El licitador deberá identificar expresamente cualquier limitación técnica o excepción aplicable. El precio ofertado deberá permitir conocer el coste total del servicio sin cargos variables no previstos.

La oferta técnica deberá describir las condiciones de alojamiento y operación, la ubicación de tratamiento y almacenamiento de datos, las responsabilidades de cada parte y las medidas de protección y continuidad aplicables. No se admitirán alternativas contrarias a los requisitos de seguridad y residencia de datos establecidos en este apartado.

3.3.2. Integración con sistemas existentes

Las automatizaciones deberán interactuar, en la medida que corresponda a cada proceso, con los sistemas corporativos y canales de información involucrados. Las integraciones se definirán durante el análisis, priorizando mecanismos soportados, seguros y mantenibles y respetando las limitaciones de acceso y explotación de los sistemas de origen.

Euskotren pondrá a disposición de la adjudicataria, conforme a los procedimientos internos aplicables, la información y los accesos necesarios.

3.4. Línea C. Mantenimiento, soporte y evolución

La adjudicataria prestará soporte funcional y técnico, diagnóstico y resolución de incidencias, durante el periodo de garantía a contar desde la recepción provisional integra de las fases A, B y D. El servicio garantizará la continuidad operativa y la actualización de la documentación asociada.

La bolsa de 550 horas para desarrollos evolutivos estará disponible durante el periodo de garantía de las fases A, B y D. Cualquier modificación deberá ser probada, documentada y comunicada a los colectivos afectados cuando corresponda. Solo se facturarán los trabajos efectivamente realizados y autorizados previamente por Euskotren la precio unitario ofertado.

3.5. Línea D. Transformación del talento en entornos automatizados

Esta línea tiene por finalidad facilitar la evolución de las capacidades profesionales y de las formas de trabajo asociadas a la incorporación de automatizaciones. Las actuaciones deberán contribuir al uso efectivo de las soluciones implantadas, a la autonomía operativa de los colectivos afectados y a la mejora continua de los procesos.

De forma transversal al proyecto, la adjudicataria deberá presentar una propuesta integral de gestión del cambio y transformación de las personas que garantice la adecuada adopción de los procesos automatizados y la evolución del modelo organizativo asociado. La propuesta deberá abordar el análisis del impacto sobre los equipos, la adaptación de roles y competencias, el acompañamiento a los mandos y personas afectadas, el desarrollo de las capacidades necesarias para el nuevo entorno de trabajo y la definición de mecanismos de seguimiento que aseguren la sostenibilidad de la transformación en el tiempo.

Esta propuesta se articulará como un Plan de Gestión del Cambio e Impacto Organizativo, que se presentará como apartado específico de la memoria técnica y se concretará con Euskotren en la fase inicial de ejecución.

El servicio incluirá la identificación de necesidades de adaptación, la propuesta y ejecución de actuaciones adecuadas de capacitación y acompañamiento funcional, y el seguimiento de los resultados obtenidos. La adjudicataria propondrá la metodología, formatos,

instrumentos de evaluación y organización de estas actuaciones, justificando su adecuación a los colectivos y a la implantación prevista.

Las actividades de esta línea se coordinarán con cada despliegue, garantizando que las personas implicadas reciban la preparación necesaria para utilizar o supervisar las automatizaciones que entren en funcionamiento. Se entregarán evidencias de las actuaciones realizadas y una valoración de los resultados, sin predeterminar un modelo competencial, un itinerario formativo o unas técnicas de aprendizaje concretas.

3.6. 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 fecha indicada en 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 *"Alcance"* del presente pliego técnico.

3.7. Metodología y entregables

Las empresas licitadoras deberán presentar un enfoque metodológico coherente con la naturaleza de las prestaciones y con los plazos contractuales. Euskotren no impone un método de trabajo concreto, si bien deberán cubrirse las siguientes etapas funcionales, que podrán solaparse u organizarse por procesos u oleadas:

- Preparación, planificación, organización del servicio y habilitación de la plataforma.
- Análisis y diseño de las automatizaciones y de los requisitos necesarios para su explotación.
- Desarrollo, integración, pruebas y validación funcional y técnica.
- Puesta en producción y estabilización, con preparación de las personas involucradas.
- Soporte, seguimiento, mantenimiento y evolución de las soluciones.
- Transferencia de conocimiento y cierre de los trabajos.

Como evidencias mínimas, deberán entregarse: plan de trabajo, descripción funcional y técnica de las soluciones, documentación de configuración y desarrollo, resultados de pruebas y aceptación, manuales o documentación operativa, Plan de Gestión del Cambio e Impacto Organizativo, documentación de las actuaciones de transformación del talento, informes de seguimiento y documentación final actualizada.

Los documentos deberán presentarse en formatos editables cuando sea técnicamente viable. La periodicidad y los procedimientos de revisión y conformidad se acordarán al inicio, sin perjuicio de los hitos de aceptación contractuales.

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.

4. SOLVENCIA TÉCNICA

La indicada en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo previsto de ejecución será de VENTIDOS (22) meses, distribuido como sigue:

- Desarrollo e implantación de las Líneas A, B y D, máximo de CUARENTA (40) semanas, desde la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos, salvo que sea reducido de manera justificada por la oferta adjudicataria.
- Suscripción SaaS: DOCE (12) meses desde su puesta a disposición, desde la recepción provisional de las líneas A, B y D
- El licenciamiento de la plataforma RPA incluido en el contrato y la infraestructura de alojamiento tienen una duración de DOCE (12) meses desde su puesta a disposición de las fases A, B y D.
- Mantenimiento, soporte y evolución, mínimo DOCE (12) meses desde la recepción de la implantación de las fases A, B y D, salvo que el plazo de garantía asociado a las fases A, B y D sea ampliado por la oferta adjudicataria.

Cada propuesta incluirá un cronograma con fases, dependencias, hitos, entregables y recursos, diferenciando implantación, estabilización y mantenimiento, así como las actuaciones asociadas de transformación del talento. La ejecución se ajustará al calendario aprobado por Euskotren.

6. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto base de licitación del contrato es de TRESCIENTOS CINCO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (305.250,00€) IVA excluido, que comprende las siguientes prestaciones:

- software como servicio (licencias de la plataforma e infraestructura de alojamiento durante doce meses)
- servicios profesionales de las Líneas B, C y D
- licenciamiento de la plataforma RPA
- infraestructura de alojamiento
- desarrollos evolutivos (bolsa de 550 horas)

La oferta económica se formulará como importe total, que deberá incluir todos los servicios profesionales necesarios y el software como servicio en las condiciones establecidas en este Pliego.

En dichos importes se entenderán incluidos todos los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista, con la única excepción del IVA.

La bolsa para desarrollos evolutivos es una previsión máxima de gasto, tan solo se facturarán los trabajos efectivamente realizados y previamente autorizados por Euskotren al precio unitario ofertado.

No habrá revisión de precios durante la vigencia del contrato.

Se contempla la posibilidad de modificar el presupuesto inicial del contrato en hasta un 20%, para el buen fin del objeto del contrato, debidamente acreditado en el expediente de contratación en base al informe del responsable del contrato.

Asimismo, el valor estimado del contrato, a efectos del art. 101 es de TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS EUROS (366.300€), IVA excluido.

La forma de pago de Euskotren se realizará por transferencia bancaria a 30 días fecha de factura, previo registro de la factura a través de la plataforma de facturación de Gobierno Vasco

7. CALIDAD Y GARANTÍAS DE LOS TRABAJOS

Los trabajos deberán ejecutarse de conformidad con los requisitos aprobados y con criterios de calidad, seguridad y mantenibilidad.

Se establecerá un periodo de garantía mínimo de DOCE (12) meses para las prestaciones incluidas en las fases A, B y D, durante el cual la adjudicataria subsanará los defectos imputables a los trabajos aceptados, y llevará a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios para garantizar la continuidad operativa y la actualización de la documentación asociada.

Los trabajos evolutivos que se desarrollen durante el periodo de garantía de las fases A, B y D, tendrán un periodo de garantía de TRES (3) meses.

8. NIVELES DE SERVICIO

El mantenimiento quedará sujeto a los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en la documentación contractual, atendiendo al menos a clasificación de incidencias, horarios de cobertura y objetivos de respuesta y resolución

9. LUGAR DE EJECUCIÓN Y MEDIOS

Los servicios podrán prestarse presencialmente o a distancia de acuerdo con las necesidades de cada actividad y las condiciones de seguridad aplicables.

La adjudicataria aportará los medios necesarios, salvo los que Euskotren se comprometa expresamente a facilitar.

10. PENALIDADES

Las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

11. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

a) Condiciones especiales de ejecución en materia de igualdad

Para la igualdad de mujeres y hombres se tendrá en cuenta lo recogido en los apartados V, VI y VII de la Instrucción sobre incorporación de la perspectiva de género y cláusulas para la igualdad de mujeres y hombres en la contratación pública de la comunidad autónoma de Euskadi, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 12 de marzo de 2024 y publicada en el Boletín Oficial del País Vasco nº 64, de 2 de abril de 2024.

Se garantizará el uso no sexista del lenguaje en la totalidad de los documentos emitidos, escritos o digitales, en cumplimiento del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. Al amparo de la citada Ley, en las imágenes que pudieran publicarse, no se exhibirá a las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo, o como meros objetos sexuales, se evitarán los estereotipos sexistas y se potenciará la diversificación sexual, de roles y de identidad de género.

Asimismo, se adoptarán aquellas medidas específicas para prevenir y hacer frente al acoso sexual y por razón de sexo contra las personas beneficiarias o usuarias de la prestación contractual.

Como criterio de adjudicación, se valorará la incorporación de mujeres en el equipo adscrito al contrato, especialmente en puestos de responsabilidad. Se atenderá no sólo a su número sino también a su rol efectivo, dedicación y participación en funciones técnicas, de coordinación, gestión, seguimiento o responsabilidad directamente vinculadas a la ejecución del contrato. En la oferta deberá indicarse función prevista, dedicación, participación real en la ejecución del contrato y posición dentro del organigrama.

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.

Para su acreditación, se exigirá a la empresa adjudicataria que presente en el plazo de un mes tras la concesión definitiva los siguientes documentos:

- Relación nominal de las mujeres contratadas, indicando fecha de inicio y fin de contrato, así como jornada laboral y, en su caso, categoría profesional.
- Copia de contratos de trabajo.

b) Condiciones de tipo ambiental

El adjudicatario deberá respetar en todo momento la legislación aplicable en los distintos niveles normativos (comunitario, estatal, autonómico y local), tanto la que se encuentre en vigor al inicio de los trabajos como la que pueda promulgarse durante la vigencia del contrato y resulte de aplicación, por lo que deberá conocer los requisitos ambientales

que puedan afectar al desempeño de las labores previstas en el contrato. A su vez, realizará un uso más eficiente de sus recursos, buscando el mínimo impacto ambiental.

c) Confidencialidad y Seguridad

La adjudicataria garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la que acceda y cumplirá la normativa vigente de protección de datos personales, las instrucciones de Euskotren y los acuerdos de tratamiento que correspondan. Deberán establecerse los controles específicos aplicables a la información laboral y, cuando proceda, a categorías especiales de datos.

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la máxima confidencialidad y seguridad de la información que se le entregue en el transcurso de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no revelar o utilizar la misma sin el consentimiento escrito de las personas responsables designadas por Euskotren.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma de un Contrato de Confidencialidad a las personas destinadas al proyecto en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de Euskotren.

Las comunicaciones entre las personas responsables de Euskotren y la empresa adjudicataria se realizarán únicamente mediante las personas que sean autorizadas por ambas partes.

La información proporcionada será únicamente utilizada para los propósitos del presente servicio, comprometiéndose la empresa adjudicataria a:

- No permitir el acceso a la misma a personal no relacionado con el servicio.
- No utilizar la información para otros proyectos.
- No ceder la información a terceros.
- Devolver y destruir todas las copias realizadas de la información establecida como confidencial.

12. CONTROL DE LOS TRABAJOS

Euskotren se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Euskotren pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

13. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La adjudicataria establecerá una estructura de gestión adecuada para coordinar las cuatro líneas, con una persona interlocutora responsable ante Euskotren y con responsables operativos de las principales actividades.

Deberá disponer de mecanismos de planificación, control del avance, seguimiento de riesgos, gestión de incidencias y aseguramiento de la calidad.

Se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento y aquellas adicionales que Euskotren considere necesarias. La adjudicataria facilitará informes de situación, decisiones pendientes, riesgos y resultados relevantes.

13.1. Equipo de trabajo

Las empresas licitadoras deberán proponer el equipo adecuado para ejecutar las cuatro líneas de servicio.

El equipo deberá cubrir, como mínimo, las funciones de los cinco perfiles siguientes. Una misma persona podrá asumir más de un perfil si se justifica su capacidad y disponibilidad.

Perfil	Funciones en el contrato
Jefe de Proyecto	Planificación y coordinación de las cuatro líneas, interlocución con Euskotren, riesgos y calidad.
Consultor de Negocio / Consultor Senior RPA	Análisis funcional de los procesos, especificación To-Be, criterios de aceptación y relación con el área usuaria.
Ingeniero de Infraestructura	Despliegue y operación de la plataforma RPA comercial y de su infraestructura en el CPD, entornos, comunicaciones y seguridad.
Perfil Técnico RPA	Desarrollo, pruebas, despliegue y mantenimiento de las automatizaciones, incluida la comprensión documental.

Consultor de Transformación del Talento	Ejecución de la Línea D: impacto sobre roles y colectivos, modelo de capacidades y diagnóstico de gaps, itinerarios, adopción y medición del impacto.

Condiciones generales del equipo:

- La composición y dedicación de cada perfil se propondrán en la oferta técnica, sin incluir datos que permitan conocer la oferta económica.
- El equipo propuesto deberá estar disponible durante todo el contrato.
- Si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa adjudicataria deberá realizar los cambios oportunos en su organización.

La empresa adjudicataria deberá aportar los compromisos de adscripción de medios, así como los currículums de las personas propuestas, cuya adecuación a la oferta presentada será verificada con carácter previo a la formalización del contrato.

Cualquier modificación en la composición del equipo deberá contar con la verificación previa de Euskotren para garantizar la sustitución por profesionales con una cualificación igual o superior a la inicialmente propuesta.

La organización y estructura del equipo serán objeto de valoración «Organización, gobierno y equipo», sin que el mero cumplimiento del compromiso de adscripción de medios suponga una puntuación adicional.

14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

15. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Los documentos exigidos a las empresas licitadoras para participar en el procedimiento se presentarán en los archivos electrónicos o sobres indicados, siguiendo la estructura que se detalla a continuación.

- Sobre de capacidad y solvencia
  Documentación administrativa y de capacidad y solvencia según lo especificado en el Pliego de Condiciones Generales y su Carátula.

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

  1. **Entendimiento de la situación de Euskotren.** Necesidad, antecedentes, objetivos y alcance de la contratación.

  2. **Solución propuesta para las automatizaciones.** Enfoque de automatización, captura y validación de datos y documentos, tratamiento de excepciones, puntos de intervención humana y trazabilidad.

  3. **Plataforma, arquitectura, alojamiento, seguridad e integraciones.** Identificación del fabricante, el producto, la edición y la modalidad de licenciamiento de la plataforma RPA, con declaración expresa de que se trata de una plataforma comercial y de que ni la plataforma ni sus componentes son software de código abierto. Correspondencia entre las licencias ofertadas y el dimensionamiento definido por Euskotren. CPD propuesto: titular, ubicación, distancia a la sede de Euskotren y certificaciones. Arquitectura, componentes, entornos, conectividad, gestión de credenciales, monitorización y auditoría. Enfoque de integración con los sistemas de Euskotren.

  4. **Metodología de ejecución y ciclo de vida.** Fases, actividades y entregables. Estrategia de pruebas y de aceptación, paso a producción, contingencia y estabilización. Planificación detallada con dependencias, hitos y criterios de aceptación.

  5. **Mantenimiento, soporte y evolución.** Modelo de prestación de la Línea C, gestión de peticiones evolutivas, propuesta de ANS complementarios y modelo de transferencia de conocimiento y devolución del servicio.

  6. **Transformación del talento en entornos automatizados.** Se presentará como apartado específico un Plan de Gestión del Cambio e Impacto Organizativo, que desarrolle: metodología para identificar los colectivos

afectados y los impactos organizativos; evolución de roles, funciones y competencias derivada de la automatización, incluido el modelo de capacidades y el diagnóstico de gaps; actuaciones de comunicación, sensibilización y acompañamiento a mandos y equipos; planes de capacitación y reskilling adaptados a cada colectivo, con aprendizaje aplicado y transferencia al puesto; mecanismos de seguimiento, medición de la adopción y gestión de resistencias al cambio, con indicadores de impacto; y alineación de la propuesta con la cultura organizativa y los objetivos estratégicos de Euskotren.

7. **Organización, gobierno y equipo.** Por encima de lo exigido en pliegos, organización del proyecto, órganos de seguimiento, interlocución, roles y responsabilidades, y equipo propuesto con funciones y dedicación, sin datos que permitan conocer la oferta económica

8. **Calidad, seguimiento y control.** Mecanismos de aseguramiento de la calidad, gestión de riesgos, reporting e indicadores de seguimiento del proyecto y de las automatizaciones.

9. **Incorporación de mujeres en el equipo adscrito al contrato, especialmente en puestos de responsabilidad**. Se atenderá no sólo a su número sino también a su rol efectivo, dedicación y participación en funciones técnicas, de coordinación, gestión, seguimiento o responsabilidad directamente vinculadas a la ejecución del contrato. En la oferta deberá indicarse función prevista, dedicación, participación real en la ejecución del contrato y posición dentro del organigrama.

La memoria técnica deberá permitir valorar de forma homogénea las propuestas. Las licitadoras deberán distinguir los compromisos de prestación de sus hipótesis de partida y explicitar las dependencias relevantes. La información económica, plazo de garantías y plazo de ejecución se incorporará exclusivamente en el sobre de fórmulas

La memoria seguirá obligatoriamente la estructura siguiente, que se corresponde uno a uno con los criterios de valoración del PCAP. La información que no se presente en el apartado correspondiente podrá no ser considerada.

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.

La memoria técnica tendrá una extensión máxima de 20 páginas.

- **Sobre de fórmulas**
  Se adjuntará:
  - Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas.
  - Estructura de costes que soporta la oferta presentada con objeto de verificar la consistencia y sostenibilidad de esta. Al menos se desglosará la oferta en los siguientes conceptos porcentuales %: Costes directos, Costes indirectos, Gastos generales de infraestructura, Otros eventuales gastos y Beneficio industrial (Formato libre)

16. ANEXOS

- Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas.
- Anexo MA- PRL

Anexo I. Modelo de 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 N.I.F. .....

DECLARO:

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por el SUMINISTRO DE PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS, DESARROLLO, IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AUTOMATIZACIONES Y TRANSFORMACIÓN DEL TALENTO EN ENTORNOS AUTOMATIZADOS, con número de expediente P10036248.

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 la realización del servicio de por la cifra total de..... (máximo 305.250,00€ sin IVA), 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:

CONCEPTO	IMPORTE MÁXIMO	OFERTA	TOTAL
Implantación fases A, B, D *(incluidos licenciamiento y soporte en garantía)*	275.000 €	..... €	..... €
Bolsa evolutivos (550 horas)	55 €/h	..... €/h	..... €
			..... €

V. Que, en relación con el citado concurso, propongo un plazo máximo de ejecución para las fases A, B y D de... semanas (máximo 40 semanas).

VI. Que, en relación con el citado concurso, propongo un plazo de garantía para las fases A, B y D de... meses (mínimo 12 meses).

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.