metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio de "Inserciones informativas y análisis de métricas de personas usuarias en las instalaciones de Metro Bilbao"

26-LG-DC-208

Versión 1

15/10/2026

Versión	Fecha	Motivo
1	Octubre 2026	Versión inicial.

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato

Servicio de inserciones informativas y análisis de métricas de personas usuarias en las instalaciones de Metro Bilbao:

- Inserción de piezas informativas.
- Informes de marketing analítico.

CPV 64000000-6.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

26-LG-DC-208.

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-017.

4. Volumen del contrato

El volumen máximo estimado del contrato es de 102.600 € anuales, IVA excluido.

5. Normas específicas

Normas a cumplir objeto del contrato:

- Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, de 28 de junio.
- Reglamento sobre uso del dominio público radioeléctrico, aprobado por el Real Decreto 123/2017, de 24 de febrero y muy especialmente los artículos 53.6 y 57.3 del mismo.
- Normas aplicables de Metro Bilbao: Manual de Calidad. Se aportará a aquellas empresas interesadas en participar en la licitación que lo soliciten.

6. Duración del contrato

Cuatro (4) años.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente febrero 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 **ciento cincuenta y tres mil novecientos euros anuales (153.900 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de trabajos.

- 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 de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años en el sector de los trabajos de objeto del contrato, avalados por certificados de buena ejecución. Estos certificados, indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y las entidades contratantes y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término. **Se aportarán al menos dos certificados de buena ejecución** de servicios similares al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 102.600 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles.**
  - ✓ Acreditación de hallarse **registrado** en la Comisión del Mercado de la Telecomunicaciones dentro de la CNMC, como **Operador de comunicaciones electrónicas**.
  - ✓ Acreditación de **Empresa Registrada** en la Secretaría del Estado de **Telecomunicaciones**, al menos en **actividades de Tipo B**: Instalaciones de centros emisores de radiocomunicaciones **y de Tipo D**: Instalaciones de centros emisores de radiocomunicaciones, según Orden ITC/1142/2010, de 29 de abril.

El cumplimiento de los requisitos Técnicos es CONDICIÓN ESENCIAL DE EJECUCIÓN.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos mínimos durante la vigencia del contrato se considerará una falta y supondrá la aplicación de penalización por falta. Si se repite esta falta, o se mantiene en el tiempo durante más de dos (2) meses, Metro Bilbao podrá además rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza por parte de la empresa adjudicataria.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, a la empresa adjudicataria se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

9. Fecha límite de presentación de ofertas

Las 12:00 h del 15 de diciembre de 2026.

10. Criterios de valoración de la oferta

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50 puntos

- **Servicio de Inserción de piezas informativas: 20 puntos.**

  Se valorará:

  - De la solución propuesta se valorará el valor técnico en lo relativo al servicio solicitado, las características estéticas y funcionales de la propuesta, así como la accesibilidad, y el diseño universal o diseño para todas las personas usuarias, usabilidad y navegabilidad. **5 puntos**.

  - La adecuación de la plataforma de publicación de piezas informativas a las necesidades de MB y, concretamente, su capacidad de gestionar diferentes perfiles personales y trabajar en diferentes idiomas (euskera, castellano e inglés). **5 puntos**.

  - La diversidad de los formatos aceptados, así como su tamaño. **4 puntos**.

- Las funcionalidades para programar, en base a un calendario, la publicación de diversos contenidos y/o realizar publicaciones por zonas geográficas o estaciones. **4 puntos**.

- Servicio de soporte postventa para atender incidencias. Se valorarán los medios puestos a disposición del contrato, la cobertura horaria y la adecuación de la organización propuesta a las necesidades y características de Metro Bilbao. **2 puntos**.

- **Informes de Marketing Analítico: 20 puntos.**

  Se valorará:

  - El grado de detalle del dashboard en tiempo real propuesto, las posibilidades que éste ofrece para segmentar la información y las posibilidades de personalizar el dashboard (o de disponer de varios) en función de las necesidades de MB. **8 puntos**.

  - El nivel de detalle y la segmentación de datos presentados en los informes mensuales y anuales. **8 puntos**.

  - Servicio de soporte postventa para atender incidencias. Se valorarán los medios puestos a disposición del contrato, la cobertura horaria y la adecuación de la organización propuesta a las necesidades y características de Metro Bilbao. **4 puntos**.

- **Iniciativas según lo especificado en el apartado 3 "Prestaciones adicionales al alcance"** (Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha por un tiempo limitado). **10 puntos**.

  Se valorará:

  - El ancho de banda ofrecido a cada usuario mientras disfruta del tiempo limitado de conexión abierto. **3 puntos**

  - El impacto estético de la solución propuesta. **4 puntos.**

  - El impacto técnico de la solución propuesta (ocupación de espacios, consumo eléctrico, ...) Se valorarán positivamente aquellas soluciones que supongan un menor consumo y requieran espacios (y cableados) más reducidos. **3 puntos.**

La oferta será desestimada en caso de no alcanzar un mínimo de 30 puntos de los 50 posibles.

Criterios evaluables mediante fórmula: 50 puntos.

- **Criterio 1**: Se valorará el precio anual ofertado para los servicios solicitados en los apartados 2.1 y 2.2 del presente pliego: **50 puntos.**

  Los precios ofertados se darán sin IVA. Para el cálculo de la valoración económica de las ofertas se utilizará la siguiente fórmula:

  Plic = (Omin / Olic) x Ptot

  siendo:

  - Plic: Puntuación que obtiene la empresa licitadora.
  - Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
  - Olic: Oferta de la empresa licitadora.
  - Ptot: Puntuación total máxima de este criterio objetivo.

11. Revisión de precios

No procede.

12. Fianza definitiva

Para asegurar el fiel cumplimiento del contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir el Adjudicatario, se establece una fianza definitiva de 5.000 €. La fianza se constituirá antes de la firma del contrato y permanecerá en vigor hasta su finalización.

13. Póliza de Responsabilidad Civil

300.000 € por siniestro.

14. Tratamiento de datos personales

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

Índice

1. Objeto 9

2. Alcance 9

2.1. Inserción de piezas informativas 10

2.2. Informes de marketing analítico 11

3. Prestaciones adicionales al alcance 12

3.1. Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha por un tiempo limitado 12

4. Cánones por uso de recursos de dominio público 13

5. Facturación 16

6. Control de los trabajos 16

6.1. Faltas 16

6.2. Penalizaciones por faltas 17

6.3. Control Administrativo 17

7. Presentación de Propuestas 17

7.1. Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica – sobre 2) 18

7.2. Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica - sobre 3) 19

8. Resolución 19

9. Anexos 20

9.1. Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica 20

9.2. Anexo 2: Cuadro de Precios 21

9.3. Anexo 3: Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha por un tiempo limitado 22

1. Objeto

El objeto de este contrato es la definición de los requerimientos técnicos y económicos para la contratación del servicio de inserciones informativas y análisis de métricas de personas usuarias en las instalaciones de Metro Bilbao, que consistirá en:

- Inserción de piezas informativas.
- Informes de marketing analítico.

CPV 64000000-6.

2. Alcance

El despliegue de redes de comunicaciones móviles de Banda Ancha y el uso casi universal de terminales de tipo 'smartphone' abren nuevas posibilidades de comunicación entre los operadores de transporte público y sus usuarios.

Al mismo tiempo, el análisis del uso de dichas redes ofrece una nueva fuente de información sobre las características de la clientela que puede ser usada en la gestión de los operadores de transporte para adecuar su servicio a las necesidades de las personas usuarias.

También hay una creciente demanda, por parte de la clientela del transporte público, para contar con servicios de comunicación de banda ancha de calidad que les permitan disfrutar, con un coste reducido, de contenidos y funcionalidades multimedia durante su trayecto.

Por tanto, el presente documento pretende establecer las bases para la consecución de un triple objetivo:

- En primer lugar, aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas redes de comunicaciones móviles para que Metro Bilbao pueda comunicarse, de manera directa, con la clientela mientras se encuentra en cualquiera de las 42 estaciones de la red de Metro Bilbao.

- En segundo lugar, disponer de métricas, e información agregada, relacionadas con las características de la mencionada clientela (grupo de edad, género, idioma empleado, ...) y que no pueden ser extraídas desde los sistemas propios de Metro Bilbao, o del Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB).

- En tercer y último lugar, se pretende favorecer la implantación de redes de comunicación móvil de Banda Ancha respetando lo recogido en la Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, reconociendo derechos de ocupación a los operadores que practiquen la notificación a la Comisión del Mercado de las

Telecomunicaciones y garantizando el ejercicio de dicho derecho en condiciones de igualdad y transparencia. Muy particularmente de aquellas redes que proporcionen, al coste más reducido posible, un servicio de Banda Ancha de calidad para la clientela de Metro Bilbao garantizando que no suponen ningún perjuicio, o dificultad añadida, para la operación del servicio ferroviario.

Correrán a cargo de la empresa adjudicataria todos los costes asociados a la instalación y mantenimiento de los equipos necesarios para garantizar los servicios especificados en las 42 estaciones de la red.

Del mismo modo, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria cuantos impuestos, tasas, exacciones o cánones de cualquier naturaleza graven en la actualidad o en el futuro el disfrute por su parte de los espacios cedidos.

2.1. Inserción de piezas informativas

La comunicación e información a la clientela siempre ha sido una de las cuestiones prioritarias para Metro Bilbao.

En este sentido, la implantación de redes de comunicaciones móviles en las instalaciones del suburbano abre la posibilidad de establecer nuevos canales de comunicación directa con las personas usuarias que complementan al resto de canales utilizados por la empresa tales como prensa escrita, radio, televisión, RRSS, etc.

Las labores a realizar por este concepto consisten en habilitar un canal para que Metro Bilbao pueda publicar piezas informativas sobre su servicio y/o las condiciones de viaje, así como cualquier otra particularidad que quiera comunicar a su clientela.

El servicio ofrecido debe asegurar las siguientes condiciones:

- Las publicaciones se realizarán desde su navegador por las personas designadas por Metro Bilbao, con usuario y contraseña diferenciados por persona, y con la posibilidad de diferenciar roles dentro de este colectivo.

- Las publicaciones se realizarán en euskera, castellano e inglés, pudiendo elegir la persona usuaria del servicio, el idioma de su conexión, siendo por defecto el idioma de su dispositivo.

- Las publicaciones serán de dos tipos:
    - Tipo banner
    - Tipo pop up

- Cada publicación permitirá la inserción de una imagen, un video y un link, pudiéndose determinar el tiempo de visionado y posición de cada uno de los recursos multimedia.

- Los formatos de los recursos multimedia permitidos serán jpeg, mp4, gif, ... de al menos 10MB y las medidas, a ser posible, coincidentes con alguna de las que se utilizan para las RRSS más habituales (Twitter, Facebook, Instagram)

- Las publicaciones podrán programarse en base a un calendario (fecha hora inicio/fecha hora fin), pudiéndose elegir las horas del día y/o los días de la semana que se desea visualizar (por defecto todos los días y todas las horas). En caso de solapes de publicaciones, de tipo banner y también de pop-up, se podrá determinar la que tiene prioridad. Así mismo se podrán editar las programaciones y modificarlas.

- Cada día se podrá insertar una publicación tipo banner, y otro tipo pop up, y en cada una de ellas se podrá incluir una imagen y/o video.

La empresa adjudicataria desarrollará un servicio de soporte postventa con, al menos, las siguientes características:

- Dispondrá de un centro de atención de incidencias que atienda en horario laboral de 8:30 a 20:30, por teléfono y/o email.

- Dispondrá de un servicio de asistencia técnica que restablezca el servicio en un plazo máximo de 24 horas salvo fuerza mayor.

2.2. Informes de marketing analítico

Conocer el número de accesos a las piezas informativas descritas en el apartado 2.1 (y a la propia red de comunicaciones) segmentados por diversos criterios, como son:

- franjas horarias,
- zonas/estaciones,
- edad,
- género,
- idioma,
- duración de la conexión,
- por publicaciones
- etc.

Estos datos son imprescindibles para poder valorar la eficacia de la información.

Metro Bilbao quiere contratar el suministro de esta información resultante del uso de herramientas de marketing analítico para conocer en detalle las conexiones.

Los servicios a realizar por la empresa adjudicataria son los siguientes:

- Habilitar un canal a Metro Bilbao para que pueda disponer de información en una dashboard personalizado y en tiempo real de los accesos total y por estación (conexiones, visualizaciones y clicks de las publicaciones y número de personas y perfil de personas usuarias) realizados a la red de comunicaciones móviles de Banda Ancha ubicada en las estaciones de Metro Bilbao

- Acceso on-line a informes de periodicidad mensual, con vista del último mes y del acumulado anual, en el que de manera elaborada se informe del total de accesos (visualizaciones, clicks y personas) y tiempos medios de acceso, como mínimo, según lo siguientes criterios:

    - Por mes
    - Por día y horas
    - Por idioma de acceso
    - Por género
    - Por franja de edad
    - Por estación
    - Por publicación

- Informe de cierre anual con máximo nivel de detalle según lo recogido en el punto anterior y con análisis de evolución mensual y comparativa con año anterior.

La empresa adjudicataria desarrollará un servicio de soporte postventa con, al menos, las siguientes características:

- Dispondrá de un centro de atención de incidencias que atienda en horario laboral y en día laborable de 8:30 a 20:30, por teléfono y/o email.

- Dispondrá de un servicio de asistencia técnica que restablezca el servicio en un plazo máximo de 24 horas salvo fuerza mayor.

3. Prestaciones adicionales al alcance

3.1. Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha por un tiempo limitado

Tal y como se indica en el **apartado 2.- Alcance**, uno de los objetivos del mismo es favorecer la implantación de redes de comunicación móvil de Banda Ancha que proporcionen, al coste más reducido posible, un servicio de calidad para los usuarios de Metro Bilbao.

Por este motivo se valoran aquellas iniciativas que, ofreciendo (**sin coste añadido alguno para MB**) los servicios especificados en los apartados 2.1 y 2.2, faciliten un

acceso de Banda Ancha a Internet de carácter abierto a la clientela de Metro Bilbao por un tiempo limitado.

Es voluntad de Metro Bilbao respetar lo recogido en la Ley 11/2022, General de Telecomunicaciones, de 28 de junio, reconociendo derechos de ocupación a los operadores que practiquen la notificación a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y garantizando el ejercicio de dicho derecho en condiciones de igualdad y transparencia.

En todo caso se debe garantizar que este servicio no supone ningún perjuicio, o dificultad añadida, para la operación del servicio ferroviario. Por este motivo, y al objeto de no fomentar la agrupación de personas que, sin requerir los servicios de transporte, se acerquen a nuestras instalaciones para disfrutar de la conectividad, se exige el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- El servicio se limitará, en la medida de lo posible, al ámbito circunscrito a la zona de los andenes de las estaciones.

- Este servicio debe cumplir todas las especificaciones recogidas en el **Anexo 3**: Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha por un tiempo limitado.

De manera específica, en el caso de que la propuesta técnica contemple la instalación de estaciones con potencia isotrópica radiada equivalente máxima superior a 10 vatios, se deberá especificar en el proyecto técnico la señalización de la estación radioeléctrica, conforme a las normas técnicas sobre señales de seguridad y, adicionalmente, cuando sea exigible, se especificará el vallado que restrinja el acceso de personal no profesional en instalación, mantenimiento o inspección de estaciones radioeléctricas, a zonas en las que pudieran superarse los límites establecidos en el anexo II del reglamento aprobado mediante el Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, cuando no existan otros elementos que lo puedan impedir. En este caso, el vallado o sistema equivalente deberá incorporar también la señalización de prohibición de acceso al personal no profesional en instalación, mantenimiento o inspección de estaciones radioeléctricas.

4. Cánones por uso de recursos de dominio público

En la medida de sus posibilidades, Metro Bilbao pondrá a disposición de la empresa adjudicataria locales y superficies adecuadas para la instalación de los equipos necesarios para ofrecer los servicios recogidos en el apartado 2. Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria restituirá los mismos en las mismas condiciones en que los recibe.

La empresa adjudicataria podrá solicitar la colocación de los equipos y elementos radiantes necesarios para prestar el servicio en el interior de las estaciones, siempre que los mismos no interfieran técnica o estéticamente con las instalaciones de Metro Bilbao.

Cualquier instalación u obra a realizar, canalizaciones, construcciones, tomas de corriente, así como tendidos de cable, o instalación de elementos radiantes, previstos o no en la oferta, deberán ser debidamente documentados y explícitamente autorizados por Metro Bilbao, y deberán cumplir todas las normas vigentes en dicha Sociedad.

Metro Bilbao facilitará el acceso a los locales, estaciones y accesos, en caso de que sea necesario para instalar, o mantener, los elementos radiantes y demás equipos de telecomunicaciones siempre que ello no interfiera la normal explotación del servicio público.

En cualquier caso, cualquiera de estos accesos deberá cumplir con todas las normas vigentes en Metro Bilbao, y solo podrá realizarse con la debida autorización del Puesto de Mando de Metro Bilbao (Normativa de Seguridad de Metro Bilbao)

Si fuera necesario, Metro Bilbao se compromete a facilitar, en cada caso, y lo antes posible, el acceso a los túneles al personal de la empresa adjudicataria, para que ésta pueda proceder el mantenimiento y reparación o sustitución de los elementos radiantes y demás equipos de telecomunicaciones situados en los mismos, considerándose prioritario en todo caso el servicio de trenes.

Dichos trabajos en los túneles (o en la zona del gálibo de vía) serán ejecutados **por la noche**, en el intervalo horario en que Metro Bilbao permanece cerrado al público, el cual se extiende desde las **23:30 horas hasta las 05:30 horas de domingo a jueves**.

Metro Bilbao se compromete a suministrar la energía eléctrica necesaria para alimentar los equipos instalados.

Todos los gastos originados por el cableado, canalización, modificación de cuadros eléctricos, o de cualquier otra índole, necesarios para proporcionar este suministro correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, así como el de su correcto mantenimiento.

Los servicios ofrecidos en ningún caso podrán soportarse en el cableado (eléctrico u óptico), o en las redes de comunicación propias de Metro Bilbao / CTB. Toda la infraestructura necesaria correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

Metro Bilbao se compromete a ceder el uso del espacio de la infraestructura ferroviaria que resulte preciso para el cumplimiento del objetivo del contrato, siempre que resulte compatible con la administración y operación ferroviaria.

En caso de ser necesario, Metro Bilbao realizará tareas de vigilancia y climatización de las ubicaciones de los equipos de la red.

Para garantizar el uso óptimo de los recursos del dominio público, y teniendo en cuenta el valor del bien cuyo uso se otorga y su escasez, se establecen unos cánones equiparables a los establecidos en otros contratos.

Con la finalidad de asegurar la transparencia, la objetividad y la proporcionalidad, estos cánones dependerán de los siguientes parámetros:

- Número de estaciones con cobertura en los andenes.
- Número de estaciones con cobertura en los accesos.
- Kilómetros de túnel con cobertura.
- Intensidad máxima del interruptor de cabecera del cuadro eléctrico de la instalación (en cada estación). (En este caso se considerará un mínimo de 0,3 A por cuadro).

El canon anual total se corresponderá con la suma de:

Nº estaciones con cobertura en los andenes * Canon andenes +

Nº estaciones con cobertura en los accesos * Canon accesos +

Kms de túnel con cobertura * Canon Km túnel +

Suma Intensidades máximas de interruptores cabecera (A) * Canon eléctrico

Los valores de los cánones específicos son los indicados en la siguiente tabla:

canon/andenes - estacion	165 €
canon/acccesos - estación	275 €
canon/km - tunel	1.860 €
canon suministros electrico/A (en magneto de cabecera)	325 €

A continuación, se explica, a modo de ejemplo, el canon que correspondería a una instalación de las siguientes características:

- Cobertura en las 42 estaciones de la red de Metro Bilbao.
- Cobertura exclusivamente en andenes (no en accesos, y tampoco en túnel)
- El interruptor de cabecera es, en todos los casos, de 0,3 A. (42 Uds.)

El canon se descontará de la facturación mensual.

	unidades	importe unitario	canon
canon/andenes - estacion	42	165	6.930
canon/acccesos - estación	0	275	
canon/km - tunel	0	1.860	
canon suministros electrico/A (en magneto de cabecera)	0,3	325	4.095
CANON TOTAL ANUAL			**11.025**

5. Facturación

Los servicios se facturarán mensualmente, en base a los servicios realmente ofrecidos y los costes unitarios indicados en la oferta.

El precio total ofertado se considerará fijo y cerrado durante todo el contrato.

6. Control de los trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará una Persona Encargada Responsable del Servicio, que servirá de interlocución con la Jefatura de Clientela de Metro Bilbao.

Siempre que la Empresa Adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá proponer a su vez, aquella que, a su entender, considere como más apropiada.

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

6.1. Faltas

Se considerará Falta:

- La aportación a la ejecución del contrato de personal diferente al presentado en la oferta, sin notificación ni aceptación expresa por parte de Metro Bilbao.
- La no realización de una actividad programada.
- Cualquier circunstancia imputable al adjudicatario que imposibilite el uso del servicio de inserción de piezas informativas durante 48 horas.
- Cualquier circunstancia imputable al adjudicatario que imposibilite a Metro Bilbao el uso del canal en tiempo real para el servicio de informes de marketing analítico durante 5 días consecutivos.
- La falta de entrega, en forma y plazo, de algún informe mensual o anual.
- La simulación de realización de una actividad.

- La negligencia en la recogida de datos, revisión de las circunstancias, preparación de información, realización de documentación, etc.
- La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.
- El incumplimiento de las condiciones esenciales de ejecución.

6.2. Penalizaciones por faltas

La acreditación documentada de las faltas citadas dará lugar a:

- Una (1) falta será causa de apercibimiento y llevará aparejada la penalización de 500 € del importe de la facturación.
- Dos (2) faltas en el mismo mes llevarán aparejada la penalización de 1.000 € del importe de la facturación.
- La acumulación de tres (3) faltas en el mismo año contractual facultará a Metro Bilbao para proceder a la resolución unilateral del contrato, con pérdida de la fianza.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales durante la vigencia del contrato se considerará una falta y conllevará una penalización de 1.000€. Si se repite esta falta, o se mantiene en el tiempo durante más de dos (2) meses, Metro Bilbao podrá además rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

La empresa adjudicataria 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.

6.3. Control Administrativo

La persona responsable del trabajo por parte de Metro Bilbao que realizará el control administrativo y el control de ejecución de los trabajos en cumplimiento del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la Jefatura de Clientela.

7. Presentación de Propuestas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer las instalaciones en las que se prestarán los servicios, durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con el Departamento de Clientela e Innovación Social, en el teléfono: 944 254 000.

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-017.

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

7.1. Información a presentar en la oferta valorable por juicio de valor (oferta técnica – sobre 2)

La **memoria técnica** deberá incluir al menos los siguientes apartados:

Servicio de Inserción de piezas informativas:

- Descripción detallada de la solución propuesta. Se prestará especial atención a todo lo relacionado con los criterios de accesibilidad.
- Plataforma de publicación: descripción y funcionalidades.
- Formatos aceptados. Tamaño máximo de los contenidos.
- Descripción detallada del servicio de soporte postventa indicando su operativa, cobertura horaria, medios materiales y humanos puestos a disposición del contrato, acuerdos de niveles de servicio, etc.

Informes de Marketing Analítico:

- Descripción detallada de la solución propuesta.
- Dashboard en tiempo real: descripción detallada, presentación de alternativas, posibilidades de personalización, capacidad de segmentación de la información, ...
- Propuesta de informes mensuales y anuales.
- Descripción detallada del servicio de soporte postventa indicando su operativa, cobertura horaria, medios materiales y humanos puestos a disposición del contrato, acuerdos de niveles de servicio, etc.

Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha para la clientela por un tiempo limitado

- Descripción detallada de la solución propuesta. Número, características y ubicación propuesta de los equipos a instalar. Se identificarán específicamente todas las antenas previstas con un PIRE superior a 10W. En

estos casos se documentarán con detalle los paralelepípedos de referencia, así como la señalización prevista o cualquier otro tipo de medida necesaria en cumplimiento de la normativa vigente.

- La capacidad (ancho de banda) del sistema en cada estación.
- Ancho de banda ofrecido a la clientela mientras disfruta del tiempo de conexión abierta.
- Descripción de los consumos eléctricos previstos (dimensionamiento de los interruptores de cabecera).

7.2. Información a presentar en la oferta valorable por fórmula (oferta económica - sobre 3)

La **oferta económica** deberá incluir los siguientes apartados:

- Proposición Económica (**Anexo 1**).
- Presupuesto según cuadro (**Anexo 2**).

Se considerará INEXCUSABLE la entrega de la oferta detallada de la forma especificada.

La empresa ofertante presentará la proposición económica en virtud de la cual se compromete a realizar los servicios propuestos en las condiciones previstas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El precio será cerrado, incluyendo el Beneficio Industrial. Los precios ofertados se darán con todos los impuestos incluidos, a excepción del I.V.A. que se facturará aparte.

8. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el servicio 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.

9. Anexos

9.1. Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica

Modelo de Propuesta Económica

D./Dña……, con D.N.I……,
en nombre de ……, con domicilio a efectos de notificaciones en……, y C.I.F. ……

Declaro

I.- Que he quedado enterado/enterada del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto "**Servicio de inserciones informativas y análisis de métricas de uso de redes de comunicaciones de banda ancha en las instalaciones 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 la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En……, a…… de…… de……

Fdo.:

D.N.I.:

9.2. Anexo 2: Cuadro de Precios

Servicio de inserciones informativas y análisis de métricas de uso de redes de comunicaciones de banda ancha en las instalaciones de Metro Bilbao.

Descripción:	Importe Anual Unitario (€/estación)	Número de estaciones	Precio ofertado (€)
Inserción de piezas informativas		42	
Informes de marketing analítico		42	
TOTAL			

Importe de licitación máximo anual: 102.600 € anuales.

Los precios no incluyen IVA, que se facturará aparte.

Las ofertas económicas no podrán, en ningún caso, superar el importe máximo establecido para el coste de los servicios. Si así fuera, no serán admitidas.

9.3. Anexo 3: Servicio abierto de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha por un tiempo limitado

La empresa adjudicataria estará registrada en la Comisión del Mercado de la Telecomunicaciones dentro de la CNMC, como Operador de comunicaciones electrónicas.

La empresa adjudicataria estará registrada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información SETSI, perteneciente al Ministerio de Industria y en los tipos necesarios para la instalación y mantenimiento de este tipo de sistemas.

La empresa adjudicataria informará de ello a la CNMC, Comisión Nacional de los Mercados y Competencia de la existencia de este servicio de acceso a internet.

La instalación y mantenimiento del servicio debe asegurar, al menos, las siguientes características:

a) La instalación debe utilizar equipamiento CE y totalmente normalizado, cumpliendo los estándares de seguridad, según la legislación vigente.

b) El equipamiento deberá tener disponibles varios identificativos de red, que puedan servir para usos diferentes a los del acceso a internet de la clientela de Metro Bilbao.

c) Debe garantizar la privacidad entre la clientela conectada.

d) Debe garantizar la seguridad e independencia entre las redes privadas, tanto la de la clientela, como el resto de las redes.

e) Todo el equipamiento ubicado en los recintos habilitados por Metro Bilbao, deberá estar debidamente alojado en un armario y señalizado.

El servicio de comunicaciones inalámbricas de Banda Ancha podrá ser de carácter abierto para la clientela sólo durante un tiempo limitado, y deberá ser de pago una vez trascurrido ese tiempo inicial. El tiempo de uso abierto será acordado entre el adjudicatario y Metro Bilbao.

La denominación de la red y su identificativo será acordada entre la empresa adjudicataria y Metro Bilbao. Este es el identificativo que aparecerá a quienes decidan acceder al servicio mediante sus dispositivos inalámbricos.

Se accederá a internet a través de un portal de acceso y la navegación en abierto se realizará con un control de contenidos no deseados, utilizando un firewall de gestión de seguridad y control de conexiones. El portal de acceso deberá ser accesible.

Será posible navegar por cualquier Web exceptuando los programas P2P de intercambio (descarga de películas, música...) y fijándose un control parental para la no navegación por contenidos pornográficos, violentos y cualquier otro que Metro Bilbao considere inapropiado.

La clientela, una vez conectada, podrá acceder libremente a través de una página accesible creada específicamente donde se dará la bienvenida en varios idiomas.

Dicha página mostrará la misma imagen corporativa en todos los puntos distribuidos en las diferentes estaciones de Metro Bilbao, los datos del Call-Center del servicio (teléfono 902) para cualquier tipo de consulta técnica de la clientela, así como las cláusulas exigibles de obligado cumplimiento en la Legislación Vigente.

La empresa adjudicataria dispondrá de una plataforma de gestión de personas usuarias que tenga, al menos, los siguientes sistemas de servicio y seguridad:

a) Identificación de los dispositivos de las personas usuarias conectadas y registro de fecha, hora, minuto y segundo de conexión y desconexión y en qué antena se ha conectado.

b) Plataforma de gestión de personas usuarias, que almacene los datos como mínimo 365 días, para poder reportar en caso ser de solicitado por las autoridades competentes.

c) Sistema de cortafuegos MAT y SPI, cortando y avisando el acceso, en caso de que alguien pueda Hackear el Portal de Acceso.

d) Sistema de bloqueo de Control Parental y de otros contenidos NO deseados, que sean susceptibles de usos inadecuados en el servicio abierto, incluyendo bloqueo para servicios con descargas masivas tipo P2P.

e) Sistema de monitorización on-line, que detecte la falta de servicio y que envíe un aviso al centro de atención al usuario, para la rápida apertura de incidencia y solución en el menor tiempo posible.

La empresa adjudicataria desarrollará un servicio de atención al cliente con, al menos, las siguientes características:

a) Dispondrá de un centro de atención al usuario (Call-Center 902) que atienda al público los 365 días del año en horario laboral, de 8:30 h a 20:30 h, telefónicamente y por email.

b) Dispondrá de un Centro de Control propio NOC (Network Operations Center) los 365 días del año para atender los problemas técnicos de la red.

c) Dispondrá de un servicio de asistencia técnica in-situ, que restablezca el servicio los días laborables en el plazo máximo de 48 horas, salvo problemas de fuerza mayor.

d) La empresa adjudicataria designará una persona responsable, y un medio de comunicación, como servicio de atención técnica para Metro Bilbao. En caso de incidencia informará del origen de la misma y de su resolución, vía telefónica y por email los 365 días del año.

e) La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Metro Bilbao un acceso on-line a para visualización del estado del servicio en cada estación.

La empresa adjudicataria dispondrá de un portal de acceso con información del servicio y cumpliendo con la Legislación Vigente.

Concretamente:

a) Debe ser compatible con los diferentes sistemas operativos, IOS para IPhone e Ipad, Windows, Android y Symbiam.

b) Debe tener un "Check Box" donde se registre la clientela antes de navegar y acepte las condiciones de uso, obligando su aceptación para poder tener acceso a internet, cumpliendo con la LOPD.

c) Debe informar al usuario de las condiciones de uso de una manera detallada, facilitando junto el "Check Box" un acceso directo para su lectura previa a la aceptación.

d) Debe ofrecer a la clientela un acceso abierto, que deberá ser limitado en el tiempo, evitando enclavamientos para liberar la red, con un mínimo de caudal garantizado y consensuado previamente con Metro.

e) Debe informar de una manera sencilla y clara para la clientela, las tarifas y las modalidades de contratación, en caso de servicios de pago.

f) En caso de tener un sistema de cobro on-line, deberá de cumplir con los formatos seguros de transacciones electrónicas, ofreciendo la mayor seguridad para la clientela.

g) Debe tener la posibilidad de utilizarse, al menos, de manera trilingüe (Euskara, Inglés y Castellano) en todos los textos de bienvenida, condiciones legales y tarifas.

h) Deberá cumplir en todas su páginas y accesos con los criterios de Accesibilidad. con los nuevos requerimientos en términos de accesibilidad fijados por el Real

Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

i) Cuidado de las imágenes no sexistas y lenguaje inclusivo en todas sus páginas.