SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED DE AREA LOCAL (LAN) Y DE INTERFONÍA IP DE EUSKOTREN

Número de expediente P10031154

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Mayo 2022

ÍNDICE

1. OBJETO 2
2. ANTECEDENTES 2
3. PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS 2
4. SOLVENCIA TÉCNICA 4
5. ALCANCE DEL PROYECTO 4
5.1 Tareas a realizar 4
5.2 Soporte a equipos nuevos 6
5.3 Localización de los trabajos 7
5.4 Acuerdos de Nivel de Servicio 7
6. METODOLOGÍA 8
7. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS 9
8. GESTIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 10
9. CONTROL DE LOS TRABAJOS 11
10. EQUIPO HUMANO 11
11. MEDIOS MATERIALES 13
12. PLAZOS DE EJECUCIÓN 13
13. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS 13
14. ESTRUCTURA DE LA OFERTA 13
15. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 14
16. PRESUPUESTO DEL CONTRATO 14
17. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD 15
18. MODELO DE PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS 16

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED DE AREA LOCAL (LAN) Y DE INTERFONÍA IP DE EUSKOTREN", con número de expediente P10031154.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

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

2. ANTECEDENTES

La Sociedad Pública EuskoTrenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, fue creada el 24 de mayo de 1982 para gestionar la red ferroviaria que discurría íntegramente por la Comunidad Autónoma del País Vasco, CAPV.

Actualmente, Euskotren es un operador de transportes en la CAPV, con más de 35 millones de usuarios/as al año que integra servicios de transporte de tren, metro-L3, funicular de Larreineta, tranvía de Bilbao y de Vitoria-Gasteiz, transporte de mercancías por ferrocarril y concesiones de transporte por carretera en los tres territorios históricos de la CAPV. Todos estos servicios satisfacen la necesidad de movilidad de la ciudadanía y garantizan una mayor libertad de tránsito de mercancías.

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

Euskotren opera en una infraestructura con más de 115 paradas/estaciones en las que dispone de equipamiento TI para utilización de sus usuarios. Euskotren es consciente de que las tecnologías de la información y las comunicaciones son imprescindibles para ofrecer un servicio moderno y de calidad a sus clientes.

Por todo lo mencionado anteriormente, Euskotren publica la presente licitación de servicios, con el objetivo de garantizar la disponibilidad de su red de comunicaciones de estaciones y su sistema de interfonía IP.

3. PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS

Euskotren dispone de una infraestructura de red de área local (LAN) que da soporte a los servicios de comunicaciones que se demandan en las estaciones.

Las características de estas infraestructuras son las siguientes:

- Servicios típicos: de peaje y ofimática.
- Equipamiento actual: hubs de todo tipo.
- Equipamiento: switches Huawei, modelo S5700-28p o equivalente. Actualmente Euskotren dispone de aproximadamente 56 switches desplegados en diferentes estaciones de su red.
- WAN: proporcionada por la red multiservicio de ETS, con velocidades que varían entre los 2 Mbps en cobre, hasta 1Gbps en fibra multimodo.
- Cableado estructurado: cableado de cobre muy heterogéneo (no se respetan las normas de parcheo y etiquetado recomendables).

Además, Euskotren dispone de un sistema de interfonía IP para información al público en estaciones, paradas y talleres (Lebario y Araso), compuesto por interfonos de información en estaciones, sistemas de gestión y encaminamiento, así como cableados de interconexión en todas las instalaciones. Este sistema se encuentra desplegado a lo largo de todas las líneas de ferrocarril, metro y tranvía operadas por Euskotren.

El alcance del presente expediente incluye todos los elementos de interfonía IP de Euskotren, excepto los correspondientes al Tranvía de Vitoria.

A título informativo, el conjunto de interfonos objeto del mantenimiento es el siguiente:

Modelo de interfono	Cantidad
Revenga W1600IP	53
IPFON-BAS_V2	77
IPFON-BAS_V4	86
Zenitel IP Stentofon	8
Total Interfonos IP	**224**

Adicionalmente, se consideran incluidos en el alcance del presente contrato los switches POE (aproximadamente 29 dispositivos) dedicados a la interfonía IP y de sus inyectores POE correspondientes, así como la pasarela P3IP (Revenga) que forma parte del sistema. Sobre dicha pasarela P3IP, se debe prestar soporte de mantenimiento del sistema y configuraciones necesarias para la incorporación de nuevos interfonos, así como la integración con otros sistemas de VoIP.

Cabe señalar que el sistema de interfonía IP de Euskotren dispone actualmente de un contrato de mantenimiento cuya vigencia se extiende hasta el 31 de octubre de 2022, por tanto, será a partir de dicha fecha cuando este sistema pasará a ser objeto del presente contrato.

4. SOLVENCIA TÉCNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Condiciones Generales.

5. ALCANCE DEL PROYECTO

La prestación del servicio de mantenimiento comprende, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas adicionales, las siguientes funciones:

- servicio de atención telefónica
- mantenimiento preventivo y correctivo de los switches y del cableado estructurado en todas las estaciones y del sistema de interfonía IP (excepto los elementos de interfonía IP correspondientes al Tranvía de Vitoria).

Las empresas licitadoras podrán solicitar, previa firma de un acuerdo de confidencialidad, el inventario inicial detallado de los elementos incluidos de forma preliminar en el alcance del presente expediente.

5.1 Tareas a realizar

Previo al comienzo del mantenimiento de los equipos definidos en el alcance de este servicio, el proveedor deberá realizar un levantamiento detallado de los equipos de switches e interfonos IP que componen la red de servicios de Euskotren en estaciones. Esta labor se realizará mediante trabajo de gabinete, pero puntualmente podría requerir visita a algún emplazamiento.

- El servicio de Atención Telefónica incluirá un Teléfono de asistencia 24x7 que permita a Euskotren trasladar la existencia de una incidencia detectada y pueda ponerse en funcionamiento el mantenimiento correctivo para solucionar la misma.
- El Mantenimiento Preventivo incluirá:
    - Revisión anual de la situación del cableado estructurado y switches para, cuando aplique, reacondicionar y etiquetar los repartidores según nomenclatura de Euskotren, para lo cual se identifican las siguientes tareas:
        - Revisión del estado del cableado de cobre: inspeccionar todas las tomas de datos en los paneles de parcheo de los racks existentes en la instalación en cuestión, comprobando que estén perfectamente identificadas y que su anclaje al panel e interconexionado sea el correcto. Se revisará que los latiguillos que unen los switches con los paneles estén en perfecto estado y no se encuentren anudados los unos con los otros, comprobando que su recorrido sea lineal de cara a que sean fácilmente identificables.
        - Revisión de las tomas de datos: Se realizará la tarea de revisión de las tomas físicas en cada una de las dependencias donde existan. Para ello, se realizarán comprobaciones para que el habitáculo que

contenga la toma se encuentre perfectamente fijado y, así, la interconexión de la toma con el panel sea 100% fiable.

- Revisión de los RACK de comunicaciones y etiquetado. Se inspeccionarán los elementos anclados al armario. Comprobación que dichos elementos se encuentran en perfecta conexión tanto eléctrica como de datos. Se hará una revisión de tensiones eléctricas, etiquetado de latiguillos de interconexión, y de los sistemas de evacuación del rack (si dispone de ellos), que se encuentren en perfecto funcionamiento, sobre los que también se realizará labores de limpieza.
- Revisión de los armarios eléctricos que afecten a los RACK de comunicaciones. Se comprobarán las rotulaciones de los circuitos eléctricos y las tensiones en las fases, haciéndose pruebas sobre los elementos de protección y maniobra.
- Revisión de las tomas eléctricas de los RACK de comunicaciones. Se realizarán comprobaciones de tensiones eléctricas de las tomas para que se encuentren perfectamente identificadas y rotuladas y que cada una de ellas funcione correctamente.
- Etiquetado e identificación de las instalaciones. En los casos en los que no esté perfectamente identificada tanto la toma eléctrica como la de datos se realizará esta tarea, identificando la toma en cada uno de los extremos. Cuando se trate de conexiones de datos se realizará conforme a las especificaciones de Euskotren.
- Revisión de los switches, verificando su correcto funcionamiento, contrastando la no existencia de errores en sus logs e identificando su versión de firmware. Se comprobará si existe alguna versión de firmware más reciente para dichos modelos y las mejoras que se obtendrían con la actualización.
- Identificar y proponer mejoras, si aplica.

o Revisión del sistema de interfonía IP, que comprende al menos las siguientes tareas:

- Revisión del estado (alarmas, conectividad, ...) de los equipos y su configuración, al menos, dos veces al mes (podrá realizarse en remoto).
- Revisión del buen estado de funcionamiento de la pasarela P3IP y la ausencia de errores.
- Comprobación del funcionamiento (y sonido) de todo el parque de interfonos, al menos, una vez al año.
- Revisión de las instalaciones, al menos, una vez al año
- Propuesta de mejoras, si aplica.

Las actuaciones de mantenimiento preventivo se realizarán por estaciones/ubicaciones/líneas. Se creará y mantendrá actualizada la documentación descriptiva de la red y el inventario de equipos en mantenimiento, en el formato solicitado por Euskotren.

- El Mantenimiento Correctivo incluirá el análisis y resolución de las incidencias relativas a:
    - Cableado, tomas de red, repartidores y switches.
    - Caída del servicio de datos.
    - Averías eléctricas relacionadas con la LAN:
        - Bases de enchufe de concentradores/equipamiento.
        - Cable de alimentación, canaletas y pasahilos.
        - Otros elementos eléctricos.
    - Análisis y resolución de las incidencias ocurridas en cualquier equipo o instalación del sistema de interfonía IP en su conjunto.
    - Actualización de switches por afecciones por cambios en la configuración de la red de transporte y/o cambio de firmware.
    - Nuevos tendidos de cable y ejecución de tomas de datos (certificando dichas tomas, etiquetando según nomenclatura de Euskotren y documentando el tendido (plano o esquema), comprendiendo:
        - Tendido de nuevo cableado, tubo corrugado, nuevas tomas, etc. Para ello se utilizarán los medios necesarios para el despliegue del cableado horizontal y/o vertical.
        - Instalación y configuración de nuevos repartidores.
    - Actualización de los equipos de intefonía IP por afecciones debidas a cambios en la configuración de la red de comunicaciones.
    - Actualización de las versiones de equipamiento de interfonía IP, por obsolescencia.

La responsabilidad del mantenimiento de la empresa adjudicataria sobre los equipos será independiente del ciclo de vida en el que estos se encuentren: en garantía, con soporte o sin soporte del fabricante o descontinuados, en este sentido se valorará los acuerdos que el adjudicatario tenga con los fabricantes de los equipos objeto de mantenimiento para que el servicio prestado sea equivalente al soporte del fabricante.

5.2 Soporte a equipos nuevos

Para los elementos suministrados, las empresas licitantes deberán de presentar un periodo mínimo de garantía de tres años de todos los elementos de red suministrados con las siguientes características:

- Soporte técnico de Fabricante 24x7.
- Sustitución HW en menos de 24 horas.
- Actualizaciones de software.
- Repuesta técnica de la empresa fabricante en menos de 4 horas.

5.3 Localización de los trabajos

Los trabajos se ejecutarán en cualquiera de las sedes de Euskotren: oficinas, talleres, estaciones de la red y dependencias vinculadas a la red de ferrocarril donde opera Euskotren.

Por este motivo, se valorará que la empresa licitadora esté autorizada por ETS para acceder a sus cuartos técnicos y que esté homologada por ETS como "Encargado de trabajos".

5.4 Acuerdos de Nivel de Servicio

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos objeto del presente contrato se realizarán en base a un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se establecerá como marco para todas las actuaciones relativas al servicio de mantenimiento, donde:

- Tiempo de respuesta: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición.
- Tiempo de resolución: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final al usuario afectado, para su aceptación.
- Criticidad de la incidencia:
  - Alta: impide la correcta prestación de un servicio clave.
  - Media: afecta a servicios no claves.
  - Baja: no se trataría de una incidencia sino de una intervención programada.

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio.

Los ANS serán revisados y acordados en colaboración entre Euskotren y la empresa adjudicataria durante la "Fase de Implantación del Servicio" (ver apartado Metodología del presente pliego), y comenzarán a aplicarse a partir de la "Fase de Servicio Estable" del servicio.

Además, los ANS se revisarán al menos anualmente para adaptarlos a los criterios y necesidades de Euskotren.

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo (*)
Mantenimiento correctivo	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta	1 hora
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		4 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Media	2 horas

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo (*)
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		72 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición		5 días

(*) Límite: las unidades reflejadas en horas se consideran horas naturales

Conjuntamente con los niveles de servicio, en la "Fase de Implantación del Servicio" Euskotren establecerá un esquema de penalizaciones en relación al incumplimiento de los ANS acordados. Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe de factura mensual correspondiente pudiendo llegar a una penalización máxima de un 20% de descuento sobre el importe facturado.

La siguiente tabla presenta el esquema que se tomará como base para la aplicación de penalizaciones por bajo cumplimiento de los niveles de servicio:

	% Cumplimiento (x)	% Penalización
Tiempo de respuesta	x < 90 %	10%
	90% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%
Tiempo de resolución	x < 90 %	10%
	90% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%

En caso de que la empresa adjudicataria incurra en penalizaciones por el incumplimiento de los ANS durante tres meses consecutivos o alternativamente en tres de los últimos cuatro meses, Euskotren se reserva el derecho de interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.

Adicionalmente, en caso de producirse alguna incidencia/petición que no haya sido resuelta por la empresa adjudicataria en un plazo inferior al doble del plazo previsto en el Acuerdo de Nivel de Servicio, Euskotren podrá contratar un servicio externo para resolver dicha incidencia/petición, descontando el coste de dicha contratación del importe de la siguiente factura de la empresa adjudicataria.

6. METODOLOGÍA

La metodología de trabajo propuesta para el desarrollo de los servicios de mantenimiento de la electrónica de red de estaciones y cableado estructurado de Euskotren deberá contemplar al menos las siguientes fases:

- Fase I, Implantación del Servicio: comprenderá las actividades necesarias para la puesta en marcha de los servicios. Incluye la implantación del modelo de relación y modelo de servicio y la definición y estabilización de

todos los aspectos asociados a los servicios (estructura organizativa, procedimientos operativos y técnicos, acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión, etc.). La duración de esta fase no podrá ser superior a un mes.

- Fase II, Servicio Estable: comprende las actividades y procedimientos operativos que tendrán lugar durante la ejecución cotidiana del servicio (una vez completada la Fase de Implantación). Incluye la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones.
- Fase III, Reversión o Devolución: comprende las acciones necesarias para garantizar la correcta transición hacia el siguiente escenario de mantenimiento una vez completado el ciclo del servicio contratado. Esta fase se ejecutará durante el último mes del contrato.

Las empresas licitadoras deberán aceptar la posibilidad de realizar la prestación del servicio tanto bajo su propia herramienta Service Desk como utilizando la herramienta corporativa de Euskotren. En el caso de utilizar dicha herramienta Euskotren facilitará los accesos pertinentes o el modelo de relación necesario en caso de integración con la herramienta usada por la empresa adjudicataria.

7. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las empresas licitadoras propondrán, para la ejecución de este contrato, su planteamiento en relación con la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios.

Se valorará la presencia de mujeres en dicha organización con cargos o roles de responsabilidad en relación con los servicios incluidos en el contrato.

Se valorará toda acción propuesta aplicable al contrato que vaya en consonancia con el plan de política ambiental de Euskotren (que se puede consultar en la página web www.euskotren.eus).

El esquema propuesto estará formado al menos por los siguientes comités:

- Comité de Dirección, será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del servicio y la supervisión del cumplimento del contrato. Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Euskotren junto con la persona responsable del servicio por parte de Euskotren. Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:
  - Revisión de la marcha del servicio.
  - Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del servicio.
  - Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
  - Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.

Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse, y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.

- Comité de Seguimiento: Será el foro de análisis operativo de la marcha del servicio, con autoridad en los ámbitos de la gestión de los recursos asignados al servicio y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales. Contará con la participación de la persona responsable del servicio por parte de Euskotren. Celebrará reuniones mensuales y, entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:
  - Revisar la Planificación y grado de avance de las actividades del servicio, estableciendo, en su caso, planes de acción correctivos oportunos.
  - Analizar los riesgos y tomar decisiones para minimizar su impacto.
  - Aprobar los cambios que no excedan del ámbito del contrato.
  - Facilitar los recursos materiales que precise el Equipo de servicio.
  - Recepcionar los entregables objeto del servicio, tras la conformidad del Equipo de proyecto.
  - Informar al Comité de Dirección del avance del servicio y entregables recepcionados.
  - Aprobar la valoración y presentar propuesta al Comité de Dirección, de los cambios solicitados, que excedan el ámbito del contrato o afecten a la planificación o costes.
  - Revisar la situación de incidencias ocurridas en el servicio.

8. GESTIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento preventivo y correctivo consistirá en realizar las comprobaciones, correcciones, incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en la red de área local (LAN), cableado estructurado, switches y sistema de interfonía IP en dependencias y estaciones de Euskotren para prevenir fallos, solucionar las incidencias sobrevenidas y/o cubrir nuevas necesidades de la organización.

El proceso de gestión del servicio de mantenimiento (preventivo/correctivo) cubrirá al menos las siguientes etapas y actividades:

- Identificación de la actuación preventiva, incidencia y/o propuesta de cambios en la red para cubrir nuevas necesidades.
- Estimación de esfuerzo (en horas de dedicación y materiales), que tendrá carácter de presupuesto vinculante y propuesta de planificación de las actuaciones.
- Aceptación (o desestimación) de la propuesta de mantenimiento preventivo/correctivo por parte de Euskotren.
- Implementación de la actuación preventiva, corrección de la incidencia o implantación de la solución propuesta (si procede).

Las actuaciones de mantenimiento se clasificarán y gestionarán en base a las condiciones establecidas en los Acuerdos de Niveles de Servicio correspondientes.

9. CONTROL DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria entregará, antes del día quince de cada mes, un informe en el que reportará los trabajos realizados durante el mes vencido y recogerá la situación actualizada de la red (inventario actualizado).

En dicho informe se indicará también la valoración económica de los trabajos realizados desglosando para cada caso:

- Tipología de la actuación.
- Lugar de la actuación.
- Salidas (solo aplicable para casos de asistencia nocturna a incidencias de prioridad alta).
- Horas dedicadas.
- Materiales empleados.

Para cada actuación se deberá indicar el detalle de todas las tareas realizadas en documento anexo al informe mensual.

Estos importes se considerarán incluidos dentro del alcance del presente contrato hasta consumir las cantidades de material indicados en las tablas de presupuesto.

En cada informe se incluirá un resumen que reflejará los importes consumidos, acumulados con carácter mensual y anual, a lo largo de todo el servicio.

Se emitirán facturas mensuales basadas en las correspondientes certificaciones en las que se incluirán:

- El coste mensual del servicio (fijo).
- El importe correspondiente a las actuaciones realizadas.
- El importe total certificado hasta la fecha.
- El importe (anual) restante.

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

10. EQUIPO HUMANO

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

- Persona responsable del servicio. Cumplirá las siguientes funciones:

- Responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del servicio, supervisando el ajuste a los objetivos iniciales y niveles de servicio establecidos.
- Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento.

  Será la persona responsable de la interlocución con Euskotren en relación con la gestión del proyecto.

- Equipo técnico, que incluirá como mínimo:
  - Persona experta en ejecución y mantenimiento de cableado estructurado (de cobre y fibra óptica).
  - Persona certificada en configuración de switches y equipos de red marca Huawei.
  - Persona que se encargará de las configuraciones de los interfonos y equipos de rutado de las comunicaciones de voz sobre IP, con experiencia en configuración y mantenimiento de las pasarelas P3IP de Revenga.

Nombre y Apellidos	Perfil	Titulación mínima
Perfil 1	Responsable del Servicio	Ing. Sup. de Telecomunicaciones
Perfil 2	Especialista Cableado	FP Electrónico o similar
Perfil 3	Especialista Huawei	Ing. Técnica de Telecomunicaciones/Electrónica
Perfil 4	Especialista Interfonía	FP Electrónico o similar

No se podrá incluir más de una persona por perfil.

Se considera requisito indispensable que la empresa adjudicataria disponga de acuerdos a nivel de partner con el fabricante Huawei. Así mismo, deberá disponer de capacidad para mantener producto "pasarela P3IP" de Revenga de forma directa o mediante acuerdo con fabricante u otro proveedor, garantizando el cumplimiento de los SLAs definidos.

El equipo propuesto por la empresa licitadora deberá estar disponible a lo largo del contrato para la ejecución de las actuaciones descritas en función de las necesidades y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

Si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa contratista deberá realizar los cambios oportunos en su organización para prestar el servicio con la calidad debida a juicio de Euskotren.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mujer", la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "mujer". En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de género incumplido.

Se valorará la presencia de contrataciones indefinidas en el Equipo de Trabajo propuesto. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "indefinido", la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "indefinido". 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.

Ambas penalizaciones serán acumulativas.

11. MEDIOS MATERIALES

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

Dispondrá en todo momento de lo establecido en el apartado correspondiente a los medios materiales de la Solvencia Técnica.

Los costes tanto de todos los medios de transporte y maquinaria se consideran incluidos en los precios unitarios indicados en el contrato no dando lugar a facturación de los mismos salvo que Euskotren demande medios auxiliares suplementarios a los mínimos indispensables indicados por contrato.

12. PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo de prestación del servicio será de un año con posibilidad de prórroga de otro año más.

El plazo comenzará a contar desde el acta de inicio de los trabajos.

13. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Todas las actuaciones ejecutadas durante el transcurso del proyecto (documentos, software, mantenimientos, etc.) dispondrán de un (1) año de garantía desde la fecha en la que se produzca su aceptación por parte de Euskotren, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, cuya garantía será de 3 años.

14. ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de documentación administrativa

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

Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- "Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas".

Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

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

- Objetivos y Alcance, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el servicio.
- Descripción de los trabajos, detalle de las características de la prestación y gestión de los servicios solicitados, con especial atención al Plan de mantenimiento preventivo, con detalle de las características de la prestación y gestión de los servicios solicitados.
- Organización y Dirección de los trabajos: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación de los servicios.
- Metodología.
- Planificación: duración, fases e hitos del servicio, con especial hincapié en el plan de gestión del servicio.
- Medios materiales puestos al servicio del contrato.
- Criterios medioambientales, con especial atención a las medidas de reducción de emisiones de CO2 y la gestión de los residuos que se generen en el proyecto.

Las ofertas que no alcancen una puntuación mínima de 25 Puntos en la valoración por Juicios de Valor quedarán rechazadas.

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

15. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

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

16. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

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

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a SETENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS EUROS (77.900€).

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 20% el presupuesto del contrato, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, consecuencia de las posibles afecciones derivadas de las obras en estaciones que ETS realice durante la duración del contrato o de situaciones sobrevenidas no planificables. La empresa

adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

17. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

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

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

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

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

18. 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 C.I.F. .....

DECLARO:

I. I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED DE AREA LOCAL (LAN) Y DE INTERFONÍA IP DE EUSKOTREN", con número de expediente P10031154.

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Generales, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.

IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra anual total de .....€ *(máximo 77.900,00 €)*, 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.

COSTE MANTENIMIENTO (*)				
CONCEPTO	Horas máximas estimadas año	€/hora	Canon Anual	TOTAL (€/año)
CANON FIJO ANUAL *(máx.18.100,00 €)*				
MTO PREVENTIVO *(máx.50 €/hora)*	300			
MTO CORRECTIVO *(máx.50 €/hora)*	600			
MTO FUERA HORARIO *(máx.70 €/hora)*	70			
A. TOTAL (Máx. 67.900 €)				

COSTE MATERIAL (*)			
CONCEPTO	COSTE UNITARIO	UNIDADES ESTIMADAS	TOTAL
Cable MMF (metro)		500	
Conector MMF, tipo SC (ud)		500	
Cable Categoría 6 (metro), terminado en repartidor y toma		600	
Repartidor 24p Cat 6 (ud)		4	
Caja para dos tomas de red (ud)		10	
Interfono		10	
Otros (elem. elevadores, contingencia, etc.)			
B. TOTAL *(Máx. 10.000 €)*			

COSTE TOTAL	
A. COSTE MANTENIMIENTO	
B. COSTE MATERIAL	
TOTAL (A+B) *(Máx. 77.900 €)*	

(*) Tanto las horas indicadas, como las unidades de los materiales consignadas en las presentes tablas han sido estimadas en base a la experiencia de Euskotren y se deberán utilizar para la elaboración de la oferta económica.
No obstante, no se consideran limitantes y únicamente aplican a efectos de elaboración del presupuesto máximo ofertado, por lo que, durante la ejecución del servicio, se podrán consumir de manera flexible.
Las actuaciones de mantenimiento que se desarrollen fuera del horario laboral normal (L-V, 8:00 a 20:00), se facturarán con el precio establecido en el epígrafe de "Mto fuera de horario".

V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres presentes en el equipo de trabajo con los siguientes perfiles:

Perfil	Perfil	Nº de mujeres
Perfil 1	Responsable del Servicio	
Perfil 2	Especialista Cableado	
Perfil 3	Especialista Huawei	
Perfil 4	Especialista Interfonía	

VI. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de contratos indefinidos ..... presente en el equipo de trabajo.

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.: