

SERVICIOS DE ATENCION A PERSONAS USUARIAS (EAZ-CAPU) Y MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO

Número de expediente P10031437

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

euskotren 

Julio 2022

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA.....	2
3. ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.....	2
3.1. Alcance	2
3.1.1. Horario de servicio.....	5
3.1.2. Ubicación y presencia	5
3.1.3. Personas usuarias y puesto de trabajo	6
3.2. Características de los servicios.....	10
3.2.1. EAZ-CAPU y mantenimiento del puesto de trabajo.....	10
3.2.2. Acuerdos de nivel de servicio	14
3.3. Metodología	17
3.4. Equipo humano	18
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	20
4.1. Propiedad intelectual de los trabajos.....	20
4.2. Organización y dirección de los trabajos.....	20
4.2.1. Comité de Dirección	20
4.2.2. Comité de Seguimiento.....	21
4.3. Transición del servicio	21
4.3.1. Modelo de transición	22
4.3.2. Plan de transición	23
4.4. Planificación de los trabajos.....	23
4.5. Entregables	24
4.5.1. A lo largo de la vida del servicio.....	24
4.5.2. A la conclusión del proyecto	25
4.5.3. Acceso y organización de la documentación.....	25
4.5.4. Presentación final de la documentación.....	25
4.6. Especificaciones ambientales y de prevención de riesgos laborales	25
5. CONDICIONES PARTICULARES.....	26
5.1. Presupuesto	26
5.2. Plazo	27
5.3. Confidencialidad y seguridad	27
5.4. Garantía y mantenimiento	27
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS	28
6.1. Sobre de documentación administrativa	28
6.2. Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor	28
6.3. Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas	29
7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	29
ANEXO I - MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES FÓRMULAS	30
ANEXO II - Solicitud de documentación adicional	31
ANEXO III - Acuerdo de confidencialidad.....	32

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para la contratación de los "SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS (EAZ-CAPU) Y MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO", con número de expediente P10031437.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación.

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. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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 30 millones de usuarios/as al año que integra servicios de transporte ferroviarios, tranviarios, por cable y concesiones de carretera en los tres territorios históricos de la CAPV, con más de 1.200 trabajadores repartidos en multitud de ubicaciones (talleres, residencias de personal, estaciones, etc.) en los que las nuevas tecnologías tienen que ser la base que permita prestar los servicios públicos esenciales que tiene encomendados.

La prestación del servicio licitado comprende, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas adicionales, a las tareas relativas al servicio de atención a las personas usuarias y el mantenimiento del puesto de trabajo de Euskotren.

3.1. Alcance

De modo resumido, el alcance del presente contrato consistirá en prestar el servicio de Centro de Asistencia a Personas Usuarias (EAZ-CAPU) y Mantenimiento del puesto de trabajo, que incluye el servicio de atención y soporte a personas usuarias, tanto telefónico y/o remoto como presencial, para la resolución de incidencias y peticiones asociadas a los elementos de hardware y software del puesto de trabajo.

De forma más detallada, el servicio requerido deberá cubrir el siguiente alcance:

- El soporte de nivel 1: que consiste en realizar la gestión de las incidencias y prestar asistencia general en relación a los elementos informáticos del puesto de trabajo.
- El nivel 2 de soporte: que además de las funciones del nivel 1, ofrece asistencia de mayor conocimiento y experiencia específica en elementos concretos del hardware y software del puesto de trabajo, así como labores de coordinación de las actuaciones del CAPU.
- No se considera dentro del alcance del presente contrato la prestación del servicio de soporte de nivel 3, ya que dicho nivel requiere de conocimiento altamente especializado en herramientas concretas. El CAPU podrá escalar incidencias de dicho nivel al personal técnico de Euskotren, proveedores externos, fabricantes, etc.
- El Mantenimiento hardware del puesto de trabajo: Incluye la reparación y/o sustitución de elementos hardware averiados. La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de los repuestos y costes asociados siempre y cuando el material sea propiedad de Euskotren, no así aquellos en régimen de alquiler con EJE y Xerox
- Además del mantenimiento correctivo del puesto de trabajo (cubierto por el EAZ-CAPU), el servicio prestado deberá asumir también la definición, planificación y ejecución de actuaciones de Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Evolutivo: bajo estos conceptos se incluyen tanto labores de revisión periódica de equipos, como actualizaciones de software, migraciones, gestión de incorporaciones de nuevas personas usuarias y/o sus bajas y modificaciones, así como los correspondientes servicios asociados: configuración, actualización e instalación de equipos, altas/bajas en servicios corporativos (correo, LDAP, Citrix, etc), gestiones de telefonía móvil (altas, bajas, servicios roaming), gestión de la telefonía IP, etc.
- Durante la vigencia del contrato del servicio de EAZ-CAPU y mantenimiento del puesto de trabajo, la empresa adjudicataria deberá asumir la definición y documentación de los procedimientos que regirán cada uno de los procesos citados, en colaboración con Euskotren.
- Con carácter general, dependiendo de la carga de trabajo y siendo prioritarias las tareas señaladas en el presente pliego, las personas del CAPU estarán a disposición de Euskotren para realizar trabajos adicionales dentro del entorno microinformático.

Con carácter general, los objetivos a cumplir durante la ejecución del contrato por la empresa adjudicataria son los siguientes:

-
- Dotar a Euskotren de unos procedimientos de servicio y atención a personas usuarias óptimos y eficientes.
 - Constituir el EAZ-CAPU como punto único de atención a personas usuarias en cuestiones relativas a los elementos informáticos necesarios para el desarrollo de su trabajo.
 - Mantener operativos los elementos hardware y software que las personas usuarias necesiten para el desarrollo de su trabajo.
 - Mantener un registro del inventario de materiales, tanto en el almacén, como su distribución entre los usuarios.
 - Administrar usuarios y grupos en el Directorio Activo
 - Administración de buzones de Office 365, incluyendo la modificación de sus propiedades desde Azure.
 - Administración de telefonía fija, móvil y walkies Tetra, así como las gestiones de incidencias y peticiones relacionadas.
 - Gestión de incidencias y peticiones del servicio Citrix XenApp, así como la gestión de los perfiles de usuario en Citrix.
 - Detectar y canalizar las necesidades de las personas usuarias a través de la herramienta de ticketing de Euskotren (proactivaNET), atendiendo siempre las incidencias de primer nivel y algunas de segundo nivel.
 - Coordinarse con el personal técnico de Euskotren, proveedores, fabricantes, etc... para la ejecución de sus tareas.
 - Coordinarse con otros agentes asociados a las infraestructuras de sistemas de información de Euskotren para el seguimiento y gestión del ciclo de vida de las incidencias y peticiones de las personas usuarias.
 - Monitorizar el estado de los servicios, identificando problemas o potenciales incidencias para actuar de manera proactiva. Actualmente Euskotren dispone de la herramienta NAGIOS/CENTREON para la monitorización de su infraestructura de sistemas TI.
 - Diagnóstico y gestión de peticiones e incidencias de infraestructuras de red en todas las sedes.
 - Tratamiento de incidencias con certificados en aplicaciones oficiales (Izenpe, IKSM, ...).
 - Proponer mejoras y plantear oportunidades de mejora para los sistemas y/o el servicio de atención a personas usuarias.
 - Cualesquiera otras tareas relacionadas con la atención a personas usuarias y mantenimiento y administración de los equipos y aplicaciones microinformáticas.

3.1.1. Horario de servicio

El desarrollo de los servicios del Centro de Atención a personas usuarias de Euskotren indicados en el presente pliego se desarrollará de acuerdo con el siguiente esquema horario y calendario:

- Laborables (lunes a viernes) de 07:00 a 19:00 horas

3.1.2. Guardias

Euskotren es una empresa que tiene servicios de operación 24x7 y servicios comerciales (con viajeros) 16x7. Dentro de los procesos de mejora operativa se tienen proyectos de digitalización del puesto de trabajo para el personal de conducción y por lo tanto cada vez es más necesario que haya servicios de EAZ-CAPU fuera de los horarios administrativos generales de la empresa.

Para ello se establece que las empresas ofertantes propongan en sus Ofertas un sistema de guardia para los servicios EAZ-CAPU que Euskotren podrá activar durante la duración del presente contrato informando a la empresa adjudicataria con un mes de antelación.

3.1.3. Ubicación y presencia

El ámbito que abarcará la prestación de los servicios del presente concurso comprende tanto las instalaciones de Euskotren en sus oficinas centrales de Bilbao, como en cualquier otra ubicación, delegación, residencia, etc. (actualmente ubicadas en: Rentería, Donostia, Zumaia, Elgoibar, Lebario-Durango, Vitoria-Gasteiz, Lutxana, Leioa, La Reineta, Pasaia, Araso y Lasarte).

Euskotren es una empresa que presta un servicio público esencial con personas trabajadoras en entornos que usan elementos microinformáticos las 24h del día, los 7 días a la semana. También tiene otro perfil de personas trabajadoras que tienen que planificar y ejecutar la definición de los servicios de transporte de un día para otro y por ello, ante cualquier problema de índole microinformático, necesitan una respuesta muy rápida, de tal manera que no se queden sin poder realizar las tareas necesarias de cara a la prestación del servicio al día siguiente.

Las empresas ofertantes deberán ofertar una ubicación externa a las dependencias de Euskotren a no más de 15 minutos de distancia de la sede central administrativa de Euskotren, situada en la Estación de Atxuri. Adicionalmente, para garantizar la inmediatez y cercanía del servicio en las oficinas centrales, Euskotren pondrá a disposición del servicio de EAZ-CAU unas oficinas en la estación de Atxuri propiedad de ETS sin coste para la empresa adjudicataria para que pueda realizar en ellas las actividades propias del servicio que no puedan realizarse en remoto (montaje de equipos informáticos, pruebas físicas conectados a red LAN de Euskotren etc).

La empresa adjudicataria deberá garantizar unas condiciones de presencia que permitan desarrollar el servicio contratado de acuerdo con los SLAs establecidos. El número de personas, así como su horario de presencia será definido por cada empresa en sus ofertas.

Las condiciones del servicio deberán contemplar, además, los siguientes requisitos:

- Con el objetivo de minimizar el impacto en el servicio, se espera que la empresa adjudicataria plantee en su propuesta su compromiso para que las posibles sustituciones sean cubiertas en la medida de lo posible por la misma persona técnica suplente, evitando de esta manera rotación excesiva del equipo del EAZ-CAPU, así como la realización de turnos dobles.
- Por necesidades especiales del servicio, se podrá exigir la atención presencial de cualquier persona del EAZ-CAPU en los distintos centros de trabajo de Euskotren.
- La dedicación presencial no implicará para Euskotren ningún coste adicional al establecido en el presupuesto del contrato.

Teniendo en cuenta el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y salvando las restricciones indicadas, la empresa adjudicataria podrá realizar los servicios tanto presencialmente, como remotamente en función de las necesidades del servicio y con la aceptación previa de Euskotren en cada caso.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los medios necesarios para la realización de los trabajos motivados por los desplazamientos del personal técnico (coche, dietas...) o de traslado de los equipos informáticos objeto de mantenimiento sin coste alguno para Euskotren.

3.1.4. Personas usuarias y puesto de trabajo

El alcance descrito a continuación tiene carácter orientativo, por lo que podrían darse algunas variaciones con respecto al conjunto de infraestructuras reales que deberán gestionarse dentro del presente contrato. Las empresas licitadoras asumirán que dichas variaciones están incluidas en el alcance del servicio sin coste adicional para Euskotren.

La empresa adjudicataria deberá dar respuesta a las necesidades de todas las personas usuarias de Euskotren, clasificadas en dos grupos:

- Aproximadamente 300 personas usuarias, de los cuales en torno a 150 de ellas se encuentran ubicadas en las oficinas de Bilbao y el resto distribuidas entre las diferentes delegaciones de Euskotren. Estas

personas usuarias hacen uso del software corporativo de Euskotren y disponen de equipos y puestos de usuario propios.

- Adicionalmente, Euskotren cuenta con un conjunto de aproximadamente 900 personas usuarias que únicamente disponen de cuenta de correo electrónico en la nube, pero no disponen de equipos ni puestos de usuario.

Los volúmenes aquí reflejados son los datos actuales con los que cuenta Euskotren sobre sus sistemas. Está incluida en la presente licitación cualquier variación en el volumen de los equipos, sistemas y personas usuarias derivados de las estrategias de desarrollo tecnológico de Euskotren.

Cada persona usuaria en su puesto de trabajo dispone al menos de un ordenador (fijo o portátil con dock-station) con monitor (CRT o TFT mayoritariamente), teclado, ratón y cable de red. Además, puede disponer de periféricos como impresoras, pendrives, teléfonos móviles o smartphones y/o tablets.

A continuación, se presenta a título informativo un resumen del inventario de equipos y aplicaciones de puesto de trabajo actuales de Euskotren al que deberá dar soporte la empresa adjudicataria.

- Equipos de puesto de trabajo

Ubicación	PC	Portátiles	Tablets	IPad	Impresoras	Escáneres
ALMACEN	29	23	32	5	14	
ALTZA	1		1			
ANOETA	1					
ARASO	12	1	5		3	
ARDANTZA	1					
ATXURI	103	147	13	6	27	1
ARIZ-BASAURI	1					
ASKAO	4	2	3			
AZPEITIA	1	1			2	1
BOLUETA	3					
DEBA	1					
DONOSTIA	17	13	10		7	
DURANGO	2				1	
EIBAR	1					
ELGOIBAR	3				1	
ERMUA	1					
ERRETERIA	1					
GALTZARABORDA	1		1			
GASTEIZ	14	6	5		3	
GASTEIZ-FLORIDA	1					

Ubicación	PC	Portátiles	Tablets	IPad	Impresoras	Escáneres
GASTEIZ-OIT	4				1	2
GERNIKA	2				1	
HENDAIA	1		1			
INTXAURRONDO	1					
IRUN COLON	1		1			
KUKULLAGA	2					
LA REINETA	1					
LASARTE ORIA	1		1			
LEBARIO	40	28	16		7	
LEIOA	11	3			3	
LUGARITZ	1		1			
LUTXANA	1				2	
MATIKO	1					
OTXARKOAGA	1					
RETERIA			1			
PASAIA	1					
TXURDINAGA	1					
URIBARRI	1					
USANSOLO	1				1	
ZARAUTZ	1		1			
ZAZPIKALE	3				2	
ZUMAIA	10	5	1		3	
ZURBARANBARRI	1					
TOTAL	285¹	229²	93	11	78³	4

1) 269 Euskotren, 14 EJE y 2 Rollinformatica.

2) 85 Euskotren y 144 EJE.

3) 48 Xerox y 30 Euskotren

En relación a la gestión de los puestos de trabajo, es importante destacar que Euskotren tiene al servidor de aplicaciones Citrix XenApp 7 como herramienta de gestión centralizada de aplicaciones para el puesto de trabajo de la persona usuaria.

No se consideran incluidas en el alcance el mantenimiento del hardware de las máquinas corporativas de reprografía multifunción, ni de los terminales de telefonía móvil, ni teléfonos IP.

- Telefonía móvil, en la actualidad Euskotren cuenta con 17 módems USB y 447 teléfonos (240 móviles y 207 smartphones), así como de 558 líneas de comunicación móvil con vehículos de Euskotren (154 líneas voz (con móvil), 69 líneas voz (sin móvil. Solo sim), 335 líneas datos)
- 62 Talkies Motorola y 2 Talkies HTT-500

La empresa adjudicataria, será responsable de gestionar el parque de telefonía móvil de Euskotren comunicándose y coordinándose con la empresa proveedora de comunicaciones móviles (altas, bajas, roaming, etc.), así como de la gestión y administración del servicio interno mediante el servidor de gestión MDM (Airwatch).

- **Telefonía IP:** el servicio de atención a personas usuarias será responsable de gestionar altas, bajas, incidencias, etc. coordinándose con la empresa proveedora de telefonía IP si fuera necesario.
- **Aplicaciones y herramientas:** los equipos de los puestos de trabajo de Euskotren disponen de S.O. Windows 10, Windows 11, Windows 7 y Windows 8.1, así como las aplicaciones de escritorio más habituales.
- **Periféricos, accesorios y comunicaciones:** El alcance contempla los elementos incluidos en los anexos del concurso.

No se consideran incluidos en el alcance del presente contrato el mantenimiento del cableado de red, ni las instalaciones eléctricas.

Así mismo, las empresas licitadoras deberán tener capacidad para desarrollar sus trabajos sobre herramientas o sistemas, que puedan incorporarse a lo largo de la ejecución del contrato, como consecuencia de la extensión y/o renovación de los sistemas informáticos actualmente implantados en Euskotren, sin que ello dé lugar a la actualización del precio del contrato.

No obstante, en caso de considerarlo necesario, Euskotren aportará la información necesaria a las personas del EAZ-CAPU para que puedan prestar soporte a los nuevos sistemas, herramientas o tecnologías que se incorporen al alcance del servicio a lo largo de la ejecución del contrato, sin coste para la empresa adjudicataria.

Finalmente, y a título informativo, a continuación, se presenta un resumen de las incidencias procesadas por el EAZ- CAPU y averías de hardware durante los últimos años en Euskotren.

Tipo	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Averías de hardware	32	15	15	12	19	11
Peticiones de Asistencia Técnica	2.417	2.213	2.829	3.613	4.034	4.471
Total	2.449	2.228	2.844	3.625	4.053	4.482

3.2. Características de los servicios

3.2.1. EAZ-CAPU y mantenimiento del puesto de trabajo

Tal y como se ha indicado previamente, el objetivo del presente contrato es proporcionar a Euskotren un centro de atención y soporte centralizado a las personas usuarias, que garantice el correcto funcionamiento de los puestos de trabajo tanto a nivel de hardware como de software.

Para la realización del trabajo, Euskotren pondrá a disposición del servicio una herramienta de Service Desk (*ProactivaNET*). La empresa adjudicataria deberá colaborar con Euskotren en la evolución y mejora de dicha herramienta de *Service Desk*.

Con el propósito de detallar el servicio requerido, a continuación, se describen las tareas y actividades principales que deberá asumir la empresa adjudicataria del presente contrato en el ámbito del servicio de EAZ-CAPU y mantenimiento del puesto de trabajo:

1. Definición de los procedimientos de EAZ-CAPU y mantenimiento del puesto de trabajo. La empresa adjudicataria deberá proponer los procedimientos que considere idóneos para cubrir el alcance en base a sus conocimientos y experiencia, aportando las buenas prácticas más extendidas (ITIL, etc.).

Una vez consensuados dichos procedimientos con Euskotren, la empresa adjudicataria será responsable de documentarlos, aplicarlos, actualizarlos y mantener al día su documentación durante toda la duración del contrato. La documentación generada a tal efecto deberá ser redactada con lenguaje inclusivo y en los dos idiomas oficiales en la CAE.

2. Registro, Documentación y Atención a incidencias. El servicio EAZ-CAPU será el responsable de gestionar cualquier incidente relacionado con los equipamientos informáticos de los puestos de trabajo que cause una dificultad a las personas usuarias en el desempeño de sus funciones de la manera más rápida y eficaz posible.

Se valorará la asistencia técnica en las 2 lenguas oficiales de la CAE y se fomentará la utilización de lenguaje inclusivo.

Las incidencias se recepcionarán a través de correo electrónico, de forma presencial, por teléfono y/o mediante la aplicación de *Service Desk* correspondiente. También vía Chat/Mensajería instantánea (Microsoft Teams).

El EAZ-CAPU recogerá las peticiones, por cualquiera de las vías citadas, la registrará o completará en la herramienta de *Service Desk*, e intentará resolver el problema, aplicando su conocimiento y los procedimientos establecidos.

Una vez solucionada la incidencia presencial o remotamente, esta actuación será registrada y quedará propuesta para el cierre. Este cierre se hará efectivo una vez que se verifique la conformidad con la persona usuaria.

En caso de que no sea posible resolver la incidencia se procederá a la asignación de la misma al grupo de nivel 3 que corresponda. Y se continuará realizando un seguimiento a la incidencia hasta su resolución o reasignación, informando a la persona usuaria según proceda.

En cualquier caso, se procederá a registrar la forma en que se ha subsanado, con un triple objetivo: dejar constancia de la solución, permitir su utilidad en la resolución de otras incidencias similares o relacionadas, y gestionar el control de resolución.

3. Sustitución de elementos averiados o defectuosos. En caso de avería, la empresa adjudicataria deberá garantizar la sustitución de cualquier clase de repuesto por otro de análogas características.

En los casos en los que no se pueda realizar la reparación in-situ, se procederá a sustituir el equipo averiado completo por otro similar hasta su reparación definitiva, no perdiendo, de esta manera la operatividad del puesto de trabajo.

La sustitución de las piezas y elementos deteriorados correrá por cuenta de la empresa adjudicataria del servicio del EAZ-CAPU, siempre y cuando el material pertenezca a Euskotren y no esté en régimen de alquiler con EJE y Xerox. Dichas piezas y repuestos pasarán a ser propiedad de Euskotren, salvo en aquellos casos en los cuales la avería haya sido causada por el uso inadecuado del equipamiento o motivos no derivados de su uso ordinario (caídas, etc.), en estos casos la empresa adjudicataria podrá repercutir a Euskotren el precio de las piezas sustituidas (previa aceptación del presupuesto por parte de Euskotren).

Además, el servicio del EAZ-CAPU será responsable de la retirada y posterior tratamiento de las piezas sobrantes o estropeadas, según las directivas y procedimientos medioambientales de Euskotren.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un almacén de repuestos in-situ, para garantizar la inmediata sustitución de los componentes más susceptibles de avería evitando así tiempos de espera y garantizando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (discos duros, tarjetas de red, fuentes de alimentación, tarjetas gráficas, cables de conexión del puesto de trabajo, fusores de impresoras láser, etc.). Además, también será responsable del suministro e instalación de pilas y elementos consumibles similares (no incluye tóner para impresoras).

Para las sustituciones de equipos o reparaciones de disco duro, el servicio incluirá el traspaso de información de la persona usuaria y de configuración del equipo antiguo al nuevo, garantizando la confidencialidad de los archivos con los que tuviera que trabajar y si procede, asumiendo la destrucción de la información cumpliendo los requisitos establecidos por la LOPD.

La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio de transporte propio de equipos informáticos entre los diferentes centros de trabajo de Euskotren y será responsable de la integridad de los mismos.

En aquellos casos en los cuales por causa ajena a la empresa adjudicataria, la sustitución de algún componente resultase imposible, las empresas licitadoras deberán plantear en sus ofertas soluciones alternativas, que requerirán la aceptación previa por parte de Euskotren.

4. Gestión de garantías del parque microinformático. Para los casos de averías de elementos que aún conservan su garantía, el EAZ-CAPU se encargará de gestionar la sustitución y/o reparación del elemento averiado por parte de la empresa proveedora de la garantía correspondiente. Aportando, si fuera preciso, un elemento de sustitución temporal para garantizar la continuidad del trabajo por parte de la persona usuaria.
5. Mantenimiento evolutivo: el servicio se encargará de las tareas de mantenimiento evolutivo asignadas por Euskotren.
 - a) Instalación y configuración de elementos del puesto de trabajo: ordenadores, impresoras, periféricos, móviles, etc.
 - b) Actualización y gestión de versiones del software base y gestión de configuraciones del parque microinformático, gestionando y coordinando la actualización de parches
 - c) Actualización del software local presente en los puestos de trabajo a criterio de Euskotren tales como sistema operativo, herramientas cliente (Citrix Workspace, etc.), navegadores, MS Office, etc.

No obstante, quedarán fuera del alcance aquellos trabajos que a juicio de Euskotren sean considerados proyectos evolutivos con entidad propia (en función de su alcance, impacto, plazo o presupuesto).

6. Operaciones básicas de gestión de personas usuarias en sistemas corporativos. En coordinación con las personas responsables de administrar los sistemas corporativos de Euskotren, la empresa adjudicataria realizará tareas básicas de gestión de personas usuarias como, por ejemplo: altas/bajas en los servicios de red (dominio, correo, etc.), instalación y configuración de programas cliente (Citrix, Lotus Notes, Office, etc.), telefonía IP, etc.

Esta actividad no incluye las tareas de administración sobre los sistemas centrales de Euskotren (como por ejemplo configuración de servidores, instalación de actualizaciones o parches de aplicaciones de servidores, etc.).

7. Gestión de la telefonía móvil. La empresa adjudicataria se encargará de gestionar con la empresa proveedora de telefonía móvil de Euskotren, el alta y baja de números, gestión del roaming, sustitución de terminales, configuración del terminal según el puesto de trabajo de la persona usuaria, administración del MDM corporativo, etc. Todos los terminales estarán cubiertos con la garantía de la empresa proveedora de telefonía.
8. Coordinación con otras empresas prestadoras de servicios para solucionar las posibles incidencias derivadas de ámbitos superiores al puesto de trabajo o de nivel 3 (personas administradoras, personas implantadoras, comunicaciones, etc.). No obstante, el EAZ-CAPU será el punto único de contacto entre la persona usuaria y el servicio que deba recibir, actuando de ventanilla única.

Además, la persona que coordina el EAZ-CAPU participará en reuniones periódicas de coordinación técnica entre los distintos agentes implicados en el mantenimiento y administración de las infraestructuras y servicios TI de Euskotren.

9. Gestión del inventario del parque informático que refleje con detalle cada equipo, así como su adscripción y ubicación. También realizará la gestión del inventario de licencias de software. El inventario se deberá gestionar mediante las herramientas habilitada por Euskotren a tal efecto (*ProActivaNET*) y/o aplicaciones propias similares.
10. Gestión de problemas, investigando las causas subyacentes a toda alteración real, o potencial del servicio, determinando y recomendando soluciones. Se realizarán revisiones posteriores a la resolución de cada problema o a la implantación de una solución.
11. Mantener una base de datos de conocimiento, dónde se recoja toda la información posible para poder ofrecer una primera línea de soporte ágil y eficaz sin necesidad de recurrir a escalados. Se valorará la generación de dicha información en los dos idiomas oficiales en la CAE.
12. Monitorización del estado de los servicios y servidores de forma que se detecten las incidencias antes de que los usuarios las trasladen al EAZ-CAPU, utilizando para ello las herramientas facilitadas por Euskotren (actualmente, Euskotren utiliza el software *NAGIOS/CENTREON* para la monitorización de sus sistemas y servicios).
13. Otras tareas de asistencia, soporte y mantenimiento: configuración de antivirus, wifi, conexiones para personas invitadas, ftp, telefonía IP, etc.
14. Planificación y ejecución de actuaciones de mantenimiento preventivo, para controlar el estado de los puestos de trabajo y garantizar su buen

funcionamiento. La empresa adjudicataria deberá definir y ejecutar un Plan de Mantenimiento Preventivo para revisar periódicamente los puestos de trabajo y contrastar con las personas usuarias su correcto funcionamiento (ordenadores, comunicaciones, impresoras, periféricos, etc).

15. Encuestas de satisfacción: la empresa adjudicataria realizará encuestas de satisfacción del servicio ante cada actuación y registrará los resultados en la herramienta *Service Desk* para su análisis. Dichas encuestas y sus resultados deberán ser redactadas en los dos idiomas oficiales en la CAE, así como permitir la obtención de datos desagregados por género.
16. Informe mensual de actividad, la empresa adjudicataria realizará un informe mensual en el que reflejará el parte de actividad de todas las actuaciones realizadas, señalando entre otros: las incidencias recibidas, clasificando las diferentes tipologías (garantía, reparación...), su estado, indicando la dedicación requerida (en horas de las personas asignadas), persona responsable y mostrando los indicadores de nivel de servicio. Además, se deberán reflejar las garantías de las reparaciones que se realicen.

Este informe de actividad además deberá aportar conclusiones que permitan revisar y actualizar el Plan de mantenimiento preventivo de los sistemas y equipos de Euskotren.

El contenido del informe de seguimiento será establecido por Euskotren y podrá modificarse a lo largo de la ejecución del contrato en función de las necesidades y criterios decididos por Euskotren. Dicho informe de seguimiento deberá ser redactado con lenguaje inclusivo y en los dos idiomas oficiales en la CAE

3.2.2. Acuerdos de nivel de servicio

Los servicios de EAZ-CAPU y mantenimiento del puesto de trabajo indicado en el presente pliego ofrecerán cobertura según lo establecido en el alcance, con una organización flexible y racional para cubrir adecuadamente la demanda de servicios en función de la actividad en cada momento.

Todas las interacciones recibidas por el servicio objeto de contrato, deberán estar reflejadas en la herramienta de *Service Desk*. Dichas incidencias, se clasificarán, de acuerdo a su criticidad o prioridad:

- Prioridad alta:
 - Afecta a uno o varios usuarios con cese de servicio (no pueden realizar sus funciones básicas)
 - Afectan a puestos de trabajo de atención al público
- Prioridad media: afectan a un puesto de trabajo dificultando sus funciones básicas, pero sin ocasionar el cese de servicio.

- Prioridad baja: el problema no afecta al usuario en la ejecución de sus funciones básicas.

En caso de que surjan discrepancias sobre la prioridad de una incidencia o petición, siempre prevalecerá el criterio de Euskotren.

Como condición inicial de los Acuerdos de Nivel de Servicio para el soporte a personas usuarias, la empresa adjudicataria se deberá comprometer a atender cualquier llamada al Centro de Atención a la Persona Usuaría en un tiempo de espera inferior a treinta segundos, independientemente de la hora y jornada en la que se produzca la llamada.

A continuación, se plantean los niveles de servicio requeridos por Euskotren en función de la prioridad o criticidad de las incidencias:

Ámbito	Indicador	Prioridad	Objetivo (*)
EAZ-CAPU y Mantenimiento del puesto de trabajo	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	4 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		8 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		16 horas

(*) Objetivo: las unidades reflejadas en horas se consideran horas hábiles.

- Se considera 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, dando lugar, si fuera necesario, a la visita de una persona técnica a las instalaciones en las que se encuentra instalado el producto.
- Se considera tiempo de resolución el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final a quien solicita la actuación, para su aceptación.

Cuando en las incidencias diagnosticadas quede demostrado que es necesaria una reparación, sujeta a la intervención de una tercera empresa contratada para cumplir este cometido, el EAZ- CAPU deberá velar por el cumplimiento de los

tiempos de reparación exigidos a dicho tercero. El incumplimiento de los tiempos de resolución, exigidos anteriormente al EAZ-CAPU, provocado por terceros no penalizará a la empresa contratada para el servicio del EAZ-CAPU.

Además, del tiempo máximo de resolución se valorará otros indicadores de calidad del servicio muy importantes, como son los siguientes, a modo de ejemplo:

- Nº de incidencias resueltas por el EAZ-CAPU sin derivar a otros niveles de servicio
- Nº de incidencias mal derivadas a otros servicios
- Nº de incidencias resueltas a la persona usuaria en una única llamada
- Tiempo medio invertido en resolver incidencias
- Nº de llamadas perdidas
- Nº medio de llamadas realizadas para resolver una incidencia

Estos indicadores se revisarán mensualmente. Para ello, la empresa adjudicataria presentará informes mensuales en las que se reflejen los datos necesarios para el control del servicio. Estos informes y los indicadores se acordarán entre la empresa adjudicataria y Euskotren al inicio del servicio.

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.

Conjuntamente con los niveles de servicio, en la "*Fase de Implantación del Servicio*" o durante el periodo previsto para tal fase 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%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%
Tiempo de resolución	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%

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

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

3.3. Metodología

Las empresas licitadoras describirán sus propuestas metodológicas para la realización de los trabajos requeridos.

La prestación de este servicio tendrá lugar siguiendo una metodología que contemplará al menos las siguientes fases:

- **Fase I: Implantación del Servicio:** comprende las actividades de transferencia del servicio actual a la empresa adjudicataria del presente concurso, definición del servicio y puesta en marcha del CAPU.

Esto incluye la definición de los procedimientos, implantación del modelo de relación y modelo de servicio y estabilización de todos los aspectos asociados a los servicios: estructura organizativa, procedimientos (tanto a nivel operativo como técnico), acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión, etc.

La empresa adjudicataria, en colaboración con Euskotren, definirá y documentará los procedimientos que se llevarán a cabo para prestación de los servicios descritos.

El EAZ-CAPU comenzará a prestar los servicios requeridos en base a las definiciones establecidas. Estos aspectos se adaptarán progresivamente conforme avance el trabajo a lo largo de esta fase.

La duración de esta fase no podrá ser superior a un mes.

- **Fase II: Servicio Estable:** comprende la ejecución de las actividades y procedimientos operativos que tendrán lugar durante la prestación 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. Este apartado se trata con mayor profundidad en “4.3 Transición del servicio”

Las empresas licitadoras deberán plantear su enfoque metodológico para el centro de atención de personas usuarias y mantenimiento del puesto de trabajo en consonancia con las fases de implantación del servicio citadas anteriormente.

3.4. Equipo humano

Las empresas licitadoras deberán proponer el equipo humano adecuado para la prestación del servicio.

La empresa licitadora podrá proponer el número de personas que integren el equipo técnico funcional requerido para la ejecución del servicio contratado. Este debe ser definido para cada una de las fases del proyecto y 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.

En sus propuestas, las empresas licitadoras deberán presentar el Curriculum Vitae anonimizado de las personas propuestas para cada uno de los perfiles.

A continuación, se citan las diferentes funciones a realizar por los perfiles solicitados:

- Persona coordinadora del servicio del EAZ-CAPU:
 - Responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del servicio, supervisando el ajuste a los objetivos iniciales y niveles de servicio establecidos. Así como de la gestión de las personas del equipo técnico del EAZ-CAPU y del mantenimiento hardware.
 - Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento.
 - Será responsable de la definición de los procesos del servicio.
 - Participará en el servicio de atención a personas usuarias

-
- Realizará propuestas y aportaciones con carácter proactivo dirigidas a mejorar el servicio de atención a la persona usuaria
 - Equipo del EAZ-CAPU:
 - Una de las personas integrantes tendrá el rol de persona coordinadora suplente para asegurar la continuidad de los temas abiertos en el servicio.
 - Soporte telefónico y presencial a usuarios de productos Microsoft® en entorno desktop (Office, correo electrónico, navegadores...).
 - Instalaciones, reinstalaciones, actualizaciones, configuraciones, dudas y problemas relacionados con sistemas operativos: Microsoft®Windows®, Windows® Server® (todas las versiones) y Linux.
 - Configuración de redes TCP/IP.
 - Instalaciones y configuraciones de software homologado para uso en Euskotren (Lotus Notes, Office, Citrix, etc.).
 - Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, dudas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, redes wifi, transferencias de datos, impresoras, antivirus, etc.
 - Equipo de mantenimiento hardware:
 - responsable de la reparación de los elementos físicos del puesto de trabajo.

Una vez iniciados los servicios, cualquier cambio en el equipo de trabajo propuesto deberá ser comunicado con al menos quince días de antelación. Las personas sustituidas tendrán una formación académica y profesional equivalente o superior a la persona sustituida. La empresa adjudicataria propondrá el/los nuevos miembros del equipo de trabajo y Euskotren comprobará si cumplen con los requisitos exigidos en los pliegos. Además, deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de un nuevo técnico y la salida del técnico sustituido, sin coste adicional para Euskotren.

Además, 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 con dedicaciones de más del 50%. 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 profesionales con más de 55 años en el equipo de trabajo con dedicaciones de más del 50%. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como “mayor de 55 años”, la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil “mayor de 55 años”. En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de edad incumplido.

Ambas penalizaciones podrán ser acumulativas.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Euskotren, con exclusividad y a todos los efectos.

4.2. Organización y dirección de los trabajos

Las empresas licitadoras propondrán su planteamiento en relación a la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta ejecución del proyecto.

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

4.2.1. Comité de Dirección

Será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del proyecto y la supervisión del cumplimiento del contrato.

Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Euskotren junto con la persona responsable del proyecto por parte de Euskotren.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisión de la marcha del servicio.
- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del servicio.
- Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
- Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.
- Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse, y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.

4.2.2. Comité de Seguimiento

Será el foro de análisis operativo de la marcha del servicio, con autoridad en los ámbitos de la gestión de los recursos asignados al proyecto y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales.

Contará con la participación de la persona responsable del proyecto por parte de Euskotren.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisar la Planificación y grado de avance de las actividades del servicio, estableciendo, en su caso, planes de acción correctivos oportunos.
- Analizar los riesgos y tomar decisiones para minimizar su impacto.
- Aprobar los cambios que no excedan del ámbito del contrato.
- Facilitar los recursos materiales que precise el Equipo del servicio.
- Recepcionar los entregables objeto de servicio, tras la conformidad del Equipo del servicio.
- Informar al Comité de Dirección del avance del servicio y entregables recepcionados.
- Aprobar la valoración y presentar propuesta al Comité de Dirección, de los cambios solicitados, que excedan el ámbito del contrato o afecten a la planificación o costes.
- Revisar la situación de incidencias ocurridas en el servicio.

4.3. Transición del servicio

La propuesta de las empresas licitadoras respecto al plan de transición del servicio se especificará teniendo en cuenta la terminología siguiente:

- Empresa adjudicataria saliente: Es la empresa proveedora que en la actualidad se hace cargo del servicio o servicios objeto de este pliego.
- Empresa adjudicataria entrante: Es la empresa adjudicataria futura y por lo tanto será el responsable de la provisión del servicio o servicios objeto de esta licitación.
- Fase de captura de conocimiento: Es la fase previa a la fase de transición, durante la cual, y antes de que se inicie la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria entrante realiza con el apoyo de la empresa adjudicataria saliente la captura del conocimiento y la transferencia tecnológica necesaria que le permitirá lograr la provisión definitiva del servicio al final de la fase de transición. Las empresas licitadoras tendrán que incluir en su oferta técnica como llevarán a cabo

esta fase, la duración prevista y su grado de implicación para hacerlo. Esta fase no será facturable.

- Fase de transición: Es el periodo de tiempo, dentro del plazo de ejecución del contrato, que empieza en el momento en que la empresa adjudicataria entrante se hace cargo del servicio y que por definición acaba cuando el servicio está estabilizado en los niveles de servicio actuales.

4.3.1. Modelo de transición

El modelo de transición, que incluye la fase de captura de conocimiento y la fase de ejecución de la transición, tiene una limitación temporal máxima de 1 mes para hacer la transición del servicio y asumir completamente la ejecución del servicio en tanto en cuanto a los nuevos desarrollos como las tareas de apoyo y mantenimiento.

La empresa licitadora tendrá que detallar en su oferta el calendario, la organización, la metodología, las actividades, las acciones a emprender y los planes de contingencia para que la etapa de transición tenga la mínima afección para Euskotren.

Los roles y las responsabilidades de cada parte en cada una de las fases son:

Fase	Responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente	Responsabilidad de la empresa adjudicataria entrante
Durante la adjudicación del contrato y la firma del nuevo contrato	Facturación de los servicios Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS actuales	
Fase de captura de conocimiento y planificación de la transición	Facturación de los servicios Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS actuales Facilita la atención, la colaboración y la información necesaria para realizar una correcta transferencia de conocimiento y tecnológica que permitirá al nuevo adjudicatario hacerse cargo del servicio en un futuro	Tiene que ofertar la temporalidad de la fase de captura del conocimiento y de la planificación de la transición (1 mes) También tiene que ofertar los procesos seguidos para garantizar esta transferencia A pesar de que no facturará los servicios, los costes de esta fase tiene que estar incluidos en la oferta presentada
Fase de ejecución de la transición	No facturará los servicios. No tiene ninguna responsabilidad sobre el servicio.	Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el

Fase	Responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente	Responsabilidad de la empresa adjudicataria entrante
	El nuevo adjudicatario puede necesitar su apoyo para garantizar la correcta provisión del servicio	cumplimiento de los ANS ofertados para la fase de ejecución de la transición (como mínimo los actuales). Tendrá que seguir las etapas y la temporalidad de la fase de ejecución de la transición ofertados.
Después de la fase de ejecución de la transición		Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad del cumplimiento de los ANS ofertados

El adjudicatario de este contrato, el adjudicatario actual y Euskotren acordarán la finalización de esta fase mediante la firma de un documento de aceptación

4.3.2. Plan de transición

La empresa licitadora tendrá que incluir en su oferta técnica la definición del plan de transición:

- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Definición del marco temporal y recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición
- Planificación detallada de la fase de ejecución de la transición, duración prevista y definición de los ANS ofrecidos hasta la estabilización definitiva, como mínimo manteniendo los indicadores actuales
- Detalle de las actividades necesarias por parte del proveedor actual para garantizar el correcto traspaso de responsabilidades, detallando para cada actividad: el objetivo, duración y resultado esperado

4.4. Planificación de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos objeto del presente contrato en el plazo marcado en el presente pliego técnico, contados a partir de la firma del correspondiente contrato. Asimismo, deberá establecer una planificación inicial con suficiente detalle, que debe figurar en la propuesta a presentar en la licitación. Dicha planificación recogerá al menos, todas las actuaciones señaladas en el apartado "3. Alcance y descripción de los servicios" del presente pliego técnico.

Además, figurarán explícitamente en la misma los aspectos que a continuación se señalan:

- Propuesta de reuniones de seguimiento entre las partes.
- Toma de datos para obtención de requisitos destinada a la resolución de las incidencias y trabajos acordados.
- Despliegue de las nuevas funcionalidades y/o correcciones.
- Cualquier otro hito relevante que afecte a la ejecución del servicio, además de los señalados en el presente apartado.

4.5. Entregables

La documentación generada a tal efecto deberá ser redactada en los dos idiomas oficiales en la CAE.

4.5.1. A lo largo de la vida del servicio

Durante la ejecución del proyecto la empresa adjudicataria deberá proporcionar al Comité de Seguimiento la siguiente documentación mínima:

- Plan de proyecto para la ejecución del servicio, estructurado de acuerdo con los trabajos objeto de contratación.
- Actas de reuniones. La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración de las actas de las reuniones mantenidas. Dichas actas deberán ser entregadas al comité de seguimiento en un plazo máximo de 3 días hábiles, a contar desde la fecha de la reunión.
- Informe mensual con las principales estadísticas e indicadores del servicio, siendo estos, como mínimo, y sin menoscabo de los propuestos por la empresa licitante, los siguientes:
 - Nº de incidencias resueltas por el EAZ-CAPU sin derivar a otros niveles de servicio
 - Nº de incidencias mal derivadas a otros servicios
 - Nº de incidencias resueltas a la persona usuaria en una única llamada
 - Tiempo medio invertido en resolver incidencias
 - Nº de llamadas perdidas
 - Nº medio de llamadas realizadas para resolver una incidencia
- Cada trimestre, la empresa adjudicataria deberá realizar un informe de identificación de acciones de formación para los usuarios (tanto por materias que generan muchas PATs como por usuarios que requieren mucha ayuda) y preparará y dará dicha formación dentro de las

actividades del servicio con el objetivo de reducir el número de PATs que recibe el servicio. Dicha formación se hará para la plataforma de formación de Euskotren y pasará a ser propiedad de ésta.

4.5.2. A la conclusión del proyecto

Una vez finalizado y aprobado el proyecto, la empresa adjudicataria deberá entregar toda la documentación generada a lo largo del servicio, con especial hincapié en los procedimientos de trabajo actualizados:

- Procedimientos de uso frecuente por parte del EAZ-CAPU
- Procedimientos de instalación, plataformado, etc.

En general, al finalizar la ejecución del contrato, la documentación generada quedará a plena disposición del Euskotren.

4.5.3. Acceso y organización de la documentación

Toda la documentación que se genere a lo largo de la vigencia del presente contrato deberá quedar catalogada, almacenada y controlada conforme a un plan de versiones en soporte digital, que será consensuado previamente con la empresa adjudicataria y que, asimismo, permita la consulta vía web e impresa de dicha documentación cuando sea necesario.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar todas las nuevas versiones que de los documentos se generen, siendo responsabilidad de dicha empresa adjudicataria la gestión de estos documentos hasta su entrega como producto final a Euskotren. Las entregas tanto en formato electrónico como impreso deberán estar convenientemente organizadas y estructuradas y contener un índice que indique el contenido y el orden de toda la documentación entregada. Además, los documentos deberán reflejar la fecha y la versión, datos de las personas que lo han elaborado, corregido y verificado.

4.5.4. Presentación final de la documentación

A la finalización del contrato, se entregará toda la documentación, en copia impresa, encuadrada y perfectamente legible. Otra copia, completamente editable en formato ofimático, se entregará en soporte electrónico debidamente etiquetado.

4.6. Especificaciones ambientales y de prevención de riesgos laborales

La empresa adjudicataria para el desarrollo de su actividad objeto de este concurso deberá:

-
- Cumplir con toda la normativa legal ambiental y relativa a la prevención de los riesgos laborales aplicable en vigor.
 - Cumplir con las normas, procedimientos e instrucciones de Euskotren ambientales y relativas a la prevención de los riesgos laborales.
 - Cumplir con las labores de coordinación de actividades empresariales aplicables según la normativa en vigor y todas aquellas labores de coordinación que sean requeridas en nombre de Euskotren
 - Llevar a cabo un adecuado uso de los útiles, equipos e instalaciones a su disposición, realizando un consumo eficiente de los fungibles, recursos de agua, energía y combustibles, y de aquellos necesarios para el desarrollo de su actividad en Euskotren.
 - Realizar una adecuada segregación de aquellos residuos generados en las instalaciones de Euskotren.
 - Realizar la gestión de los residuos generados durante la actividad objeto del concurso, de acuerdo a la legislación en vigor y aportando los correspondientes documentos justificativos de gestión (documento de aceptación, DSC, DCS...).
 - Indicar los medios y recursos utilizados para prevenir el impacto ambiental y los riesgos de su actividad para las personas y las instalaciones.

5. CONDICIONES PARTICULARES

5.1. Presupuesto

El presupuesto máximo de licitación establecido para estos servicios es de 205.000 € anuales (IVA no incluido) repartido de la siguiente manera:

- Servicio de EAZ-CAPU en horario de servicio: 185.000€/año
- Servicio de Guardias: 20.000€/año pagadero por mes completo a partir del inicio de prestación de este servicio a requerimiento de Euskotren

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 o situaciones sobrevenidas no planificables. La empresa adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

Podrán no admitirse, tras el procedimiento que se señala en la carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas, las propuestas cuyo importe económico ofertado suponga una rebaja superior al 20% sobre el presupuesto máximo de licitación

La facturación de los servicios se realizará con periodicidad mensual.

5.2. Plazo

El plazo de vigencia del contrato será de un (1) año.

El plazo comenzará a contar desde el acta de inicio de los trabajos, ejecutándose conforme al programa de trabajo aprobado por Euskotren.

5.3. Confidencialidad y seguridad

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

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

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

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

5.4. Garantía y mantenimiento

Será obligación de la empresa adjudicataria, sin cargo adicional alguno, la instalación, pruebas y puesta en marcha de cada uno de los servicios y funcionalidades desarrollados en el marco del presente pliego, tanto en el entorno de desarrollo, integración y producción, y durante las jornadas que resulten necesarias.

El plazo de garantía será de 12 meses para las funcionalidades derivadas de la presente contratación, a contar a partir de la fecha de recepción de las mismas. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables, si así lo solicita Euskotren.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los desarrollos, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación

incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. También se incluirán los evolutivos de versiones de software relacionados con la plataforma tecnológica propuesta por la empresa adjudicataria.

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

A continuación, se describe la estructura que deberán seguir las ofertas de las empresas licitadoras.

6.1. Sobre de documentación administrativa

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

6.2. Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

Oferta técnica y criterios de juicios de valor. Se tratará de ajustarse al límite establecido en el número máximo de páginas a presentar en la redacción de algunos de los apartados, así como en el tamaño de fuente empleada. Estos requisitos quedarán indicados en los puntos afectados a desarrollar de este sobre.

Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- Resumen ejecutivo. La propuesta debe quedar totalmente explicada en un resumen ejecutivo en el que quedarán perfectamente expresados los trabajos y servicios propuestos. Este resumen ayudará a establecer el grado de comprensión de lo solicitado.
- Descripción detallada de la propuesta técnica. La empresa licitante describirá en su propuesta lo solicitado en el presente pliego, para lo cual presentará los siguientes apartados:
 - Descripción de los servicios propuestos y metodología
 - Plan de gestión del servicio
 - Identificación de necesidades o requisitos previos a la prestación de servicio
- Personal asignado al Contrato. La empresa licitante indicará el número de personas necesarias para el contrato y cualificación, tareas previstas y la dedicación asignada al mismo.
- Plan de trabajos. La empresa licitante realizará una propuesta de planificación para la realización de los trabajos aquí descritos, identificando las principales líneas de acción:
- Aspectos medioambientales. La empresa licitante describirá las medidas específicas que adoptará para minimizar el impacto

medioambiental en la fabricación de los equipos y resto de actuaciones, en especial en todo lo relativo a reducir las emisiones de CO2 y la valorización de los equipos retirados.

- Medios materiales de soporte. La empresa licitante describirá los medios materiales de soporte con los que cuenta para la realización de los trabajos descritos:
 - Vehículos de transporte
 - Herramientas necesarias

6.3. 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

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.

7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de ponderación de las ofertas presentadas para la ejecución del contrato serán los definidos en la Carátula del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

Se descartarán todas aquellas propuestas que no alcancen una puntuación mínima de 25 puntos en el apartado técnico.

ANEXO I - MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES 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. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "SERVICIOS DE ATENCION A PERSONAS USUARIAS (EAZ-CAPU) Y MANTENIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO", con número de expediente P10031437.
- 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 su realización por la cifra total de€ (*máximo 205.000,00 €*), 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 repartido de la siguiente manera:
 - Servicio de EAZ-CAPU, un total de€ (*máximo 185.000,00 €*)
 - Servicio de Guardia, un total de€ (*máximo 20.000,00 €*)
- V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%
- VI. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de profesionales mayores de 55 años presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%
- 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.:

ANEXO II - Solicitud de documentación adicional

Las empresas ofertantes que cumplan los requisitos para licitar citados en el presente PPTP, podrán solicitar (bajo acuerdo de confidencialidad adjunto) documentación adicional que contiene una descripción más detallada de los elementos incluidos en el alcance del contrato.

Dicha información es estrictamente confidencial, por lo que para poder obtener la misma se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Las empresas licitadoras interesadas se pondrán en contacto con Contratación de Euskotren para fijar un día y hora de la entrega de la documentación
2. Ese día se entregará a la persona representante de la empresa licitadora con poderes suficientes para la firma de un documento de confidencialidad (cuyo modelo se adjunta como Anexo a estos Pliegos) y tras la firma del mismo, una copia numerada de la citada documentación
3. Durante los quince días naturales siguientes a la adjudicación del Concurso, la empresa licitadora, haya sido o no adjudicataria, deberá devolver la documentación facilitada

Es importante señalar que la descripción entregada no tiene carácter excluyente y por lo tanto se deberá interpretar como una aproximación a los contenidos incluidos en el alcance sin descartar por ello algunas variaciones con respecto a la situación real.

ANEXO III - Acuerdo de confidencialidad

En Bilbao a ____ de _____ 2.022

Don/Doña _____ actuando en nombre y representación de _____ (en adelante, la empresa licitadora) como lo acredita con la copia del poder que adjunta, adquiere el compromiso irrevocable de confidencialidad que se dirá frente a la sociedad pública, EUSKO TRENBIDEAK FERROCARRILES VASCOS S.A.U., (en adelante Euskotren), que acepta el mismo, con las condiciones que se indican en el presente escrito.

Primero.- Don/Doña. _____ recibe de Euskotren para su empresa la documentación confidencial numerada "Anexo _____" con el número _____, sirviendo la firma del presente documento de eficaz recibo de entrega.

Segundo.- Dicha documentación, que deberá considerar de carácter confidencial, únicamente y exclusivamente podrá ser utilizada y manejada para preparar la Oferta a presentar en el Concurso de "Licitación de los Servicios de Atención a Personas Usuarias (EAZ-CAPU) y Mantenimiento del puesto de trabajo de Euskotren"

Tercero.- La empresa licitadora no podrá ceder, transmitir o comunicar ni la citada documentación ni su contenido a terceros ni durante el Concurso ni cuando finalice el mismo.

La empresa licitadora sólo podrá dar acceso de esos documentos al personal propio siempre que el contenido de la información sea imprescindible para ese personal para la elaboración de la Oferta para este Concurso.

Dicho personal propio de la empresa licitadora deberá suscribir un compromiso de confidencialidad en los mismos términos que los aquí establecidos.

Cuarto.- La empresa licitadora no realizará copias o reproducciones de la documentación facilitada y aplicará las medidas de cautela y protección adecuadas para evitar el acceso a la documentación y a su contenido a terceros o personal no autorizado.

Quinto.- La contravención de las obligaciones de confidencialidad por parte de la empresa licitadora y la realización de acciones o conductas que impliquen su incumplimiento tanto por su parte como por su personal, dará derecho a Euskotren a exigir y recibir una indemnización del 20% del precio total del contrato sólo por tal incumplimiento. La empresa licitadora deberá, además, indemnizar a Euskotren los daños y perjuicios efectivamente causados por tales incumplimientos si estos son superiores al 20% del precio del contrato.

Sexta.- La empresa licitadora deberá devolver en el plazo máximo de 15 días naturales tras la adjudicación del Concurso (haya sido o no la empresa adjudicataria) la documentación ahora facilitada y no podrá divulgar o hacer uso del contenido de la misma.

Y en prueba de conformidad se firma el presente documento por duplicado y a un sólo efecto en el lugar y fecha del encabezamiento.

Fdo.: