SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL CENTRO COMPENSADOR DE LA TARJETA BAT

Número de expediente P10031928

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Octubre 2022

ÍNDICE

1 OBJETO 2
2 ANTECEDENTES 2
3 PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS 2
4 ENTORNO TECNOLÓGICO Y FUNCIONAL 3
5 SOLVENCIA TÉCNICA 3
6 ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS 4
6.1 Administración, operación y soporte del Sistema CCBAT 4
6.2 Mantenimiento correctivo y evolutivo 6
7 EJECUCIÓN DEL SERVICIO 7
7.1 Propiedad intelectual de los trabajos 7
7.2 Organización y dirección de los trabajos 7
7.3 Planificación de los trabajos 8
7.4 Gestión de los Servicios 9
7.5 Transición del servicio 11
7.6 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos 13
7.7 Horario de servicio 13
8 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 14
9 CALIDAD 15
10 MEDIOS MATERIALES 16
11 EQUIPO HUMANO 16
12 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS 17
13 PRESUPUESTO DEL CONTRATO 17
14 PLAZOS DE EJECUCIÓN 18
15 ESTRUCTURA DE LA OFERTA 18
16 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 19
17 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS 19
18 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD 20
19 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD TARJETA BAT 20
20 MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS . 21

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL CENTRO COMPENSADOR DE LA TARJETA BAT", con número de expediente P10031928.

También queda dentro del alcance las actividades de análisis, programación y atención a las personas usuarias, dando soporte a los procesos propios de la gestión, personalización, control y compensación de la tarjeta BAT.

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 tiene la encomienda de ser el Ente Gestor de la tarjeta BAT (EGB) y entre sus principales cometidos está la gestión del Centro Compensador del Sistema BAT para los distintos operadores e instituciones adheridas al sistema

Por todo lo mencionado anteriormente, Euskotren publica la presente licitación de servicios, con el objetivo de garantizar la disponibilidad y evolución del Centro Compensador de la Tarjeta BAT (CCBAT).

3 PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS

El sistema CCBAT, objeto de este pliego, consta de dos módulos o aplicaciones, uno en tecnología cliente-servidor y la otra en web. Además, cuenta con servicios web.

El entorno tecnológico de la aplicación cliente-servidor es el siguiente:

- Visual Studio 2010 (desarrollo sobre 64 bits)
- Framework Microsoft 3.5 SP1
- Linq. Tecnología de acceso a datos
- Microsoft WPF (Windows Presentation Foundation)
- Controles Infragistics for WPF 2008
- Sistema de informes propio basado en XPS
- Controles Xceed
- XML
- Microsoft SOL Server 2005
- Subversion
- Controles de manejo de la tarJeta TSC Mifare DESFIRE

Las personas usuarias con la funcionalidad más alta manejan dispositivos complejos necesarios para la lectura, grabación y personalización de tarjetas:

- Impresora de Personalización de tarjetas
- Lector- grabador de sobremesa de tarjetas sin contacto Mifare DESFIRE
- Impresora de Tickets (Bixo lon 350- p)
- Webcam para captar foto de cliente
- Escáner de digitalización de fotos
- Impresora convencional para impresión de informes

4 ENTORNO TECNOLÓGICO Y FUNCIONAL

Las aplicaciones y desarrollos objeto de este pliego se encuadran dentro del siguiente entorno tecnológico: Aplicación web.

- Aplicación clásica ASP.NET [MVC)
- Framework de JOuery
- Componente para recuperación de fotografías mediante un Http-handler
- Controles específicos desarrollados en ASP.NET
- Sistema de informes propio basado en XPS
- Microsoft SOL Server 2005
- Subversion

Durante la duración del contrato se abordará la migración de la mayoría de los componentes a versiones más actuales de producto/tecnología.

5 SOLVENCIA TÉCNICA

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

6 ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Dentro del alcance de prestación de servicios existen, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas adicionales, dos grupos de tareas sobre el Centro de Compensación del Sistema CCBAT, siendo estas:

- Administración, operación y soporte del sistema CCBAT
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema CCBAT

A continuación, se plantea la estimación horaria de dedicaciones para cada grupo de tareas incluidas en el alcance:

SERVICIO	HORAS ESTIMADAS ANUALES
Tareas Administración y soporte	
Tareas generales	600 horas
Tareas periódicas	240 horas
Tareas a solicitud de las personas usuarias	240 horas
Actuaciones en festivos	50 horas
Mantenimiento correctivo y evolutivo	
Mantenimiento Correctivo	360 horas
Mantenimiento Evolutivo	400 horas
TOTAL	1.890 horas

6.1 Administración, operación y soporte del Sistema CCBAT

Este grupo de tareas está dividido en 3 subgrupos de actividades en base a la caracterización de las mismas, las cuales deberán realizarse, sin pretender ser una lista exhaustiva, por la empresa adjudicataria del contrato. Estos subgrupos son:

- Tareas generales
- Tareas periódicas
- Tareas a solicitud de las personas usuarias

6.1.1 Tareas generales

Estas abarcan aquellas actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del sistema, incluyendo el mantenimiento, gestión, soporte y explotación del CCBAT. Estas son, sin pretensión de ser lista exhaustiva:

- El análisis de nuevas necesidades de adaptación y evolución de las aplicaciones informáticas a las que hace referencia este pliego

- El soporte técnico y funcional necesario para la implantación y despliegue de dichas aplicaciones, y la instalación de las mismas en los equipos de personas usuarias, cuando se requiera
- El desarrollo de las funcionalidades adicionales que se necesiten para las aplicaciones referidas, así como, en su caso, las adaptaciones funcionales y tecnológicas necesarias
- El análisis, seguimiento, corrección y aseguramiento de la calidad de los datos gestionados en las distintas aplicaciones y la identificación de las causas de error y su resolución
- El análisis de datos y generación de informes
- Proponer y desarrollar mejoras que agilicen los procesos
- Formación a usuarios y usuarias de los sistemas
- Documentación de acuerdo con los estándares de Euskotren
- Soporte completo a las pruebas del sistema CCBAT en campo (de ser necesario), así como la preparación de los ficheros de configuración y parametrización de los mismos

En determinadas situaciones tales como pruebas para una nueva implementación, incidencias graves, etc. será necesario atender el sistema en fines de semana o en horario nocturno. Este tipo de situaciones, en años anteriores, nunca han supuesto más de 50 horas anuales.

6.1.2 Tareas periódicas

Son actividades programadas, que son claves para el correcto funcionamiento del sistema: Estas pueden ser, sin pretender ser una lista exhaustiva, las siguientes:

- Diarias:
  - Revisión de los envíos diarios de los operadores
  - Carga manual de envíos no automatizados
  - Revisión de los procesos de carga de información
  - Revisión de los logs de los Servicios Web empleados por otras entidades
- Mensuales:
  - Generación y envío a cada operador de informes previos a la compensación
  - Revisión y clasificación de las tarjetas enviadas por la OIT correspondientes a incidencias y averías
- Trimestrales:
  - Análisis de averías e incidencias de las tarjetas
- Anuales:
  - Actualizar tarifas
- A demanda: En la recepción de pedidos de soportes
  - Carga del fichero que se recibe acompañando a los pedidos de tarjetas

6.1.3 Tareas a solicitud de las personas usuarias

Estas tareas tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los usuarios del sistema. Entre otras, serán:

- Soporte a las incidencias y dudas de Oficinas de Atención al Público (Tranvía y Ayuntamiento)
- Soporte a las incidencias y procesos de solicitud e impresión masiva, compensación, liquidación, etc.
- Soporte en la resolución de quejas y reclamaciones
- Carga del fichero que se recibe acompañando a los pedidos de tarjetas

6.2 Mantenimiento correctivo y evolutivo

A continuación, se describen de forma tentativa las actividades necesarias para el mantenimiento correctivo y evolutivo.

6.2.1 Mantenimiento Correctivo

Se consideran correctivos a todas las incidencias funcionales y técnicas detectadas por los usuarios y usuarias durante el manejo del sistema sujeto al servicio del mantenimiento y que requieran la modificación/adaptación de los programas desarrollados y de las parametrizaciones realizadas.

Todas las actuaciones correspondientes a estos servicios se consideran incluidas en el precio ofertado por la empresa adjudicataria para esta partida:

- Diagnóstico del error
- Análisis funcional y técnico de la solución
- Desarrollo de las modificaciones
- Pruebas del sistema
- Detección de problemas recurrentes
- Mantenimiento de la documentación

En términos generales, el sistema CCBAT es muy estable y no suele haber incidencias de carácter correctivo (tomando en cuenta las incidencias ocurridas en años anteriores).

6.2.2 Mantenimiento Evolutivo

El sistema CCBAT aún teniendo un núcleo muy estable, puede tener una cierta variación en cuanto a funcionalidades ya que tiene que dar respuesta a todas las decisiones tomadas en el seno de la Autoridad de la Movilidad de Álava por las instituciones que los componen (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Vitoria) así como las decisiones sobrevenidas por los acuerdos de interoperabilidad que hayan podido tomarse en el Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB) y el la Autoridad de Transporte Terrestre de Gipuzkoa (ATTG).

El servicio de mantenimiento evolutivo consistirá en realizar las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el sistema para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de las áreas funcionales, de forma que les permita agilizar y mejorar su gestión y sus procesos.

En este ámbito se realizan labores de análisis y programación utilizando la metodología y estándares propios del sistema.

El análisis de las nuevas funcionalidades a implementar se hará en colaboración con el equipo técnico de Euskotren.

Dentro de este ámbito, la aportación de la empresa adjudicataria tiene que ir encaminada a mejoras funcionales, mejoras de rendimiento de las aplicaciones, evoluciones tecnológicas tanto en cuanto a nuevos dispositivos como a nuevas versiones y tecnologías.

7 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

7.1 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.

7.2 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:

7.2.1 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 cumplimento 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 proyecto.
- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del proyecto.
- 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.

7.2.2 Comité de Seguimiento

Será el foro de análisis operativo de la marcha del proyecto, 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 de proyecto.
- Recepcionar los entregables objetos del servicio, tras la conformidad del Equipo de proyecto.
- Informar al Comité de Dirección del avance del proyecto 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 proyecto.

7.3 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 de 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.
- Entrega del diseño funcional y propuesta de resolución de las incidencias y trabajos acordados, a validar por el comité de Dirección.
- Despliegue de las nuevas funcionalidades y/o correcciones.
- Formación a las personas usuarias que designe Euskotren.

- Cualquier otro hito relevante que afecte a la ejecución del servicio, además de los señalados en el presente apartado.

7.4 Gestión de los Servicios

7.4.1 Gestión de solicitudes

Todas las actuaciones independientemente de su tipología se registrarán y gestionarán mediante el sistema de gestión del mantenimiento que Euskotren estime conveniente.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá aportar su propio sistema de Gestión de solicitudes en la medida que Euskotren no habilite uno propio.

En la oferta se deberá explicar cuál es la herramienta y método propuesto por la empresa licitadora para gestionar las solicitudes y la documentación del procedimiento a seguir.

Además, se propondrá la forma en que se revertirá a Euskotren toda la documentación técnica y funcional que se genere a lo largo de la ejecución del presente contrato.

Las empresas licitadoras deberán aceptar expresamente la posibilidad de realizar la prestación del servicio tanto bajo su propia herramienta de gestión de solicitudes como utilizando una herramienta alternativa aportada por Euskotren.

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

- Identificación de la actuación preventiva e incidencias
- 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)

El proceso de ejecución del mantenimiento evolutivo cubrirá al menos las siguientes etapas y actividades:

- Identificación de propuestas de cambios en el sistema para cubrir nuevos requisitos y satisfacer nuevas necesidades de las personas usuarias
- Propuesta de cambios en la red para cubrir nuevas necesidades
- Estimación de esfuerzo (en horas de dedicación), que tendrá carácter de presupuesto vinculante y propuesta de planificación de las actuaciones
- Aceptación (o desestimación) de la propuesta de mantenimiento evolutivo por parte de Euskotren
- Implementación de la evolución (si procede):

- Análisis y Diseño Funcional y Técnico de la nueva funcionalidad
- Implementación de la solución
- Elaboración de un cuaderno de pruebas: Pruebas unitarias y de integración
- Implantación en el entorno productivo
- Actualización de documentación funcional y técnica de acuerdo a los estándares de Euskotren
- Formación a las áreas usuarias y técnicas de Euskotren
- Recepción y aceptación de la evolución implementada

7.4.2 Informe de seguimiento del servicio

La empresa adjudicataria presentará mensualmente un informe de seguimiento en el que se incluirá el detalle y la evolución de cada una de las tipologías de solicitudes recibidas y de trabajos realizados: correctivos, administración, servicios adicionales, evolutivos, etc., reflejando en cada caso horas imputadas, responsables, niveles de servicio, etc.

También se presentarán informes de situación del sistema que indiquen su estado de salud en cuanto a la información que se obtiene de las tareas de administración.

En las reuniones de inicio del servicio se acordará la metodología operativa del servicio que quedará reflejada en varios documentos que se mantendrán vivos en el transcurso del contrato:

- Plan de Servicio
- Procedimiento de Gestión de solicitudes
- Política de Administración del(os) sistema(s)
- Procedimiento de Gestión de la documentación
- Equipo de trabajo y Personas Coordinadoras funcionales clave
- Plan de informes periódicos (mensuales, semestrales, anuales, etc.)

La empresa adjudicataria entregará, antes del día quince de cada mes, un informe en el que reportará los trabajos realizados durante el mes vencido.

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
- Horas dedicadas

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

- El importe correspondiente a las actuaciones realizadas
- El importe total (anual) 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.

Todos los documentos se redactarán con lenguaje inclusivo y en las lenguas oficiales de la CAPV.

7.5 Transición del servicio

Puesto que es posible que la empresa adjudicataria de esta licitación sea diferente a la empresa que actualmente presta los servicios de mantenimiento del sistema CCBAT, Euskotren quiere asegurar que no haya cortes en la prestación del servicio. Para ello establece la obligatoriedad de contemplar un Plan de 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.

7.5.1 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	
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 incluido en la oferta presentada
Ejecución de la transición	No facturará los servicios. No tiene ninguna responsabilidad sobre el servicio. El nuevo adjudicatario puede necesitar su apoyo para garantizar la correcta provisión del servicio	Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el 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

La empresa adjudicataria de este contrato, la empresa adjudicataria actual y Euskotren acordarán la finalización de esta fase mediante la firma de un documento de aceptación.

7.5.2 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

7.6 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos

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.

7.7 Horario de servicio

Los servicios de administración, operación, soporte y mantenimientos del Sistema CCBAT se desarrollarán habitualmente en jornadas laborales con horario al menos de 8:00 a 18:00.

Adicionalmente, se deberá tener en cuenta que ocasionalmente determinadas acciones de administración y operación del sistema deberán ejecutarse fuera de los horarios laborables normales de Euskotren para evitar interferir con la operativa diaria de la organización (en determinadas situaciones tales como pruebas para una nueva implementación, incidencias graves, etc. será necesario

atender el sistema en fines de semana o en horario nocturno. Del mismo modo, deberán tenerse en cuenta la potencialidad de situaciones de emergencias, para las cuales las empresas licitadoras deberán proponer un horario de guardia en días festivos.

8 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: esta criticidad será definida por por Euskotren:
    - 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
Admon y operación del sistema	Tareas diarias completadas		90%
	Tareas semanales completadas		95%
	Tareas mensuales, trimestrales y semestrales completadas		99%
Mto Correctivo	Tiempo de respuesta a una incidencia	Alta	1h
	Tiempo de cierre de una incidencia		8h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Media	4h
	Tiempo de cierre de una incidencia		16h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Baja	8h
	Tiempo de cierre de una incidencia		32h
Mto evolutivo	Tiempo de respuesta		24h

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
Admon y operación del sistema	Tareas diarias completadas		90%
	Tareas semanales completadas		95%
	Tareas mensuales, trimestrales y semestrales completadas		99%
	Cumplimiento del plazo planificado		90%

(*) 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.

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.

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%

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.

9 CALIDAD

Durante la ejecución de los trabajos, Euskotren podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración del Plan de Calidad (Plan de Mejora que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control y mejora continua de los trabajos a llevar a cabo).

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de Aseguramiento de Calidad, que será la encargada de mantener actualizado el Plan de Mejora para el servicio. Este Plan se revisará al menos una vez al mes en las reuniones de seguimiento del servicio y contendrá todas aquellas actividades encaminadas a proporcionar una mejora en el servicio o en la manera en la que este se presta, así como la fecha consensuada de finalización de dichas actividades.

10 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.

11 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 2 profesionales con los siguientes conocimientos (3 años mínimo):
  - .NET Framework 3.5 o superior
  - Xceed e Infragistic controls
  - Microsoft LinQ
  - Microsoft WPF
  - SQL SERVER 2005 o Superior
  - TSC MIFARE
- Persona responsable de Aseguramiento de la Calidad

El conocimiento del equipo técnico es un requisito de Solvencia Técnica que deberá ser probado mediante certificados de ejecución de proyectos (en los que debe aparecer la duración de los mismos y la dedicación de la persona al mismo) o mediante certificados oficiales de conocimiento expedidos por el fabricante de la tecnología en cuestión. Quedará excluido todo perfil no acreditado.

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 profesionales mayores de 55 años en el Equipo de Trabajo propuesto. 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.

Todas las penalizaciones serán acumulativas.

12 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los trabajos se realizarán de manera remota (bien en las dependencias de la empresa adjudicataria o en modo teletrabajo) y Euskotren dispondrá de los medios técnicos para que dicho trabajo se pueda realizar en remoto. Para reuniones de seguimiento / coordinación o incluso realización de determinadas operaciones en el Laboratorio de Ticketing, el equipo de trabajo deberá desplazarse a la estación de Atxuri.

Todos los costes asociados a estos desplazamientos se incluyen en el precio no pudiendo facturarse ningún importe por este concepto.

13 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 OCHENTA Y CINCO MIL EUROS (85.000€).

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

Será obligatorio cumplimentar la tabla facilitada en el "Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas" del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

No se contempla revisión de precios durante el plazo establecido del Contrato y sus posibles ampliaciones.

14 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo de prestación del servicio será de un año con posibilidad de ampliación mediante una prórroga anual.

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

15 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 proyecto.
- Descripción de los trabajos, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto, así como la arquitectura técnica de la solución.
- Metodología, descripción de las fases metodológicas y estrategia que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto.
- Organización y Dirección de los trabajos: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación del proyecto,

dimensionamiento y la propuesta para la incorporación de más recursos en caso de que las necesidades así lo determinen.

- Planificación: duración, fases e hitos del proyecto. Específicamente:
  - Diagnóstico inicial, especificando recursos necesarios.
  - Planificación propuesta de desarrollo, especificando recursos necesarios.
  - Plan de pruebas y cronograma, especificando recursos necesarios.
  - Plan de formación a los gestores del área y departamento de Sistemas.
  - Plan de calidad
  - Plan de implantación
- 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.

16 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

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

17 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

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, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, en cuyo caso la garantía será de 3 años. 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.

18 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.

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

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

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

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

19 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD TARJETA BAT

La estructura y características funcionales de la Tarjeta TSC BAT se recogen en documentos funcionales que serán facilitados bajo petición y/o firma del correspondiente Acuerdo de Confidencialidad.

Bajo este acuerdo queda adscrito el know-how que debido al manejo de los desarrollos ya realizados adquiera la empresa adjudicataria, que sólo los utilizará para el desempeño de las funciones que emanen de la firma del presente contrato.

20 MODELO 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. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DEL CENTRO COMPENSADOR DE LA TARJETA BAT", con número de expediente P10031928.
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 85.000,00 €)*, 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.
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.: