SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE EUSKOTREN PARA MOVILES (APP)

Número de expediente P10032006

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren

Octubre 2022

ÍNDICE

1 OBJETO 2
2 ANTECEDENTES 2
3 PERÍMETRO DEL PROYECTO 3
4 ALCANCE DEL PROYECTO 6
5 SOLVENCIA TÉCNICA 11
6 METODOLOGÍA 11
7 GESTIÓN DEL SERVICIO 14
8 ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS 14
9 PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS 16
10 ENTREGABLES 16
11 CONTROL DE LOS TRABAJOS 19
12 EQUIPO HUMANO 20
13 MEDIOS MATERIALES 21
14 PLAZOS DE EJECUCIÓN 21
15 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS 21
16 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS 21
17 ESTRUCTURA DE LA OFERTA 22
18 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS 22
19 PRESUPUESTO DEL CONTRATO 23
20 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD 23
ANEXO I - MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES FÓRMULAS 24
ANEXO II - Solicitud de documentación adicional 26
ANEXO III - Acuerdo de confidencialidad 27

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE EUSKOTREN PARA MOVILES (APP)", con número de expediente P10032006.

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 dispone de una aplicación para móviles (APP) cuyo diseño original estaba orientado a permitir:

- Su utilización en terminales móviles de sistemas operativos Android e iOS
- Informar a las personas usuarias de los datos generales relativos a modos, líneas y estaciones/paradas
- Informar a las personas usuarias de los horarios de servicios disponibles por los modos, líneas y estaciones/paradas anteriores
- Realizar llamadas de emergencia (112) desde cualquier pantalla de la aplicación, incluso el envío de datos al propio centro de coordinación de SOS Deiak
- Permitir la denuncia de determinados actos incívicos
- Permitir la formalización de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o agradecimientos (QRSAs)
- Avisos especiales asociados a cada modo.
- En la actualidad la aplicación está disponible en euskera, castellano,

inglés y francés. Las traducciones son responsabilidad de Euskotren.

- Actualmente la APP permite realizar notificaciones "push" en los diferentes canales de modos de transporte a los que se suscriben las personas usuarias.

3 PERÍMETRO DEL PROYECTO

3.1 Descripción de la APP

La aplicación está disponible para su descarga en las appStore de Apple y de GooglePlay.

La aplicación se divide en los siguientes componentes principales:

- Una aplicación servidora central que permite la integración con el resto de los sistemas de Euskotren y de terceros
- Una aplicación desarrollada para terminales con sistema operativo iOS, para ser ofrecida en la tienda de aplicaciones de Apple
- Una aplicación desarrollada para terminales con sistema operativo Android, para ser ofrecida en la tienda de aplicaciones de Google

La aplicación residente en el servidor central es la encargada de habilitar, entre otras, las siguientes funciones:

- Panel para obtener estadísticas
- Gestionar los avisos por modo
- Carga de contenidos almacenados en BBDD para actualizar los modos residentes en los terminales (para consultas off-line)
- Obtención de información en tiempo real mediante servicios web contra el sistema de información del servicio, SIIS (para consultas on-line)
- Envío de información de los datos de persona usuaria a SOS Deiak tras la llamada al 112 desde los terminales a través de servicios web
- Envío de información a la aplicación QRSA (Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos) de Euskotren a través de servicios web
- Envío de información a la aplicación GUIAT (Gestor Unificado de Incidencias y Ayuda a la Toma de decisiones) de Euskotren a través de CUN Bus (implementado sobre el bus de servicios de Oracle) mediante mensajería JMS

Para conocer en detalle la aplicación, Euskotren dispone de la siguiente documentación que será puesta a disposición de la empresa adjudicataria bajo el correspondiente acuerdo de confidencialidad:

- Código de la APP: fuentes, recursos gráficos, ...
- Descriptivo de tecnologías utilizadas en la construcción de la APP
- Documentación técnica y fuentes de la aplicación servidor
- Manual de uso de la aplicación (está también disponible en la propia aplicación en los correspondientes markets)

3.2 Características de la aplicación

La plataforma está construida en base a los siguientes requisitos:

La aplicación de back-end de las APPs instaladas en los terminales móviles objeto del presente concurso se encuentra integrada con numerosas aplicaciones de operación (ecosistema de aplicaciones CIO), el conjunto de las cuales respetan el entorno tecnológico que se describe a continuación:

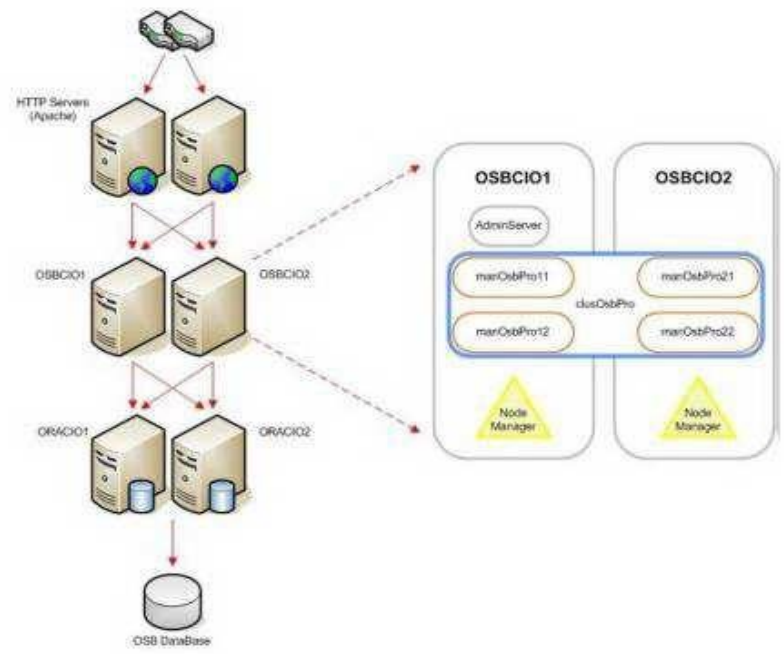
- Arquitectura corporativa estándar para aplicaciones:
  - Sistema Operativo: Linux Red Hat Enterprise Server, release 5.6 (en los servidores de BBDD es 6.3)
  - Tecnología de desarrollo: JAVA 1.6
  - Servidor de aplicaciones: Oracle Weblogic 10.3.6
  - Base de datos: Oracle (v 11.2.0.3.0 g)
- Arquitectura para aplicaciones web (modelo LAMP). Para la APP en concreto:
  - Sistema Operativo: Ubuntu 20.04.4 LTS
  - Tecnología de desarrollo: PHP 7.4 y Kotlin 1.7
  - Servidor de aplicaciones: Apache 2.2.3
  - Base de datos: MySQL, distribución 5.5.40
- Bus de Servicios Empresariales (ESB): Oracle Service Bus (OSB 11g R1)

La base de datos (Oracle) para el conjunto de las aplicaciones que se integran en el ecosistema CIO respeta la siguiente arquitectura de organización interna:

- Tablas de información común a todas las aplicaciones dividida a su vez en dos tipos (estructural y producción)
- Tablas específicas para cada aplicación

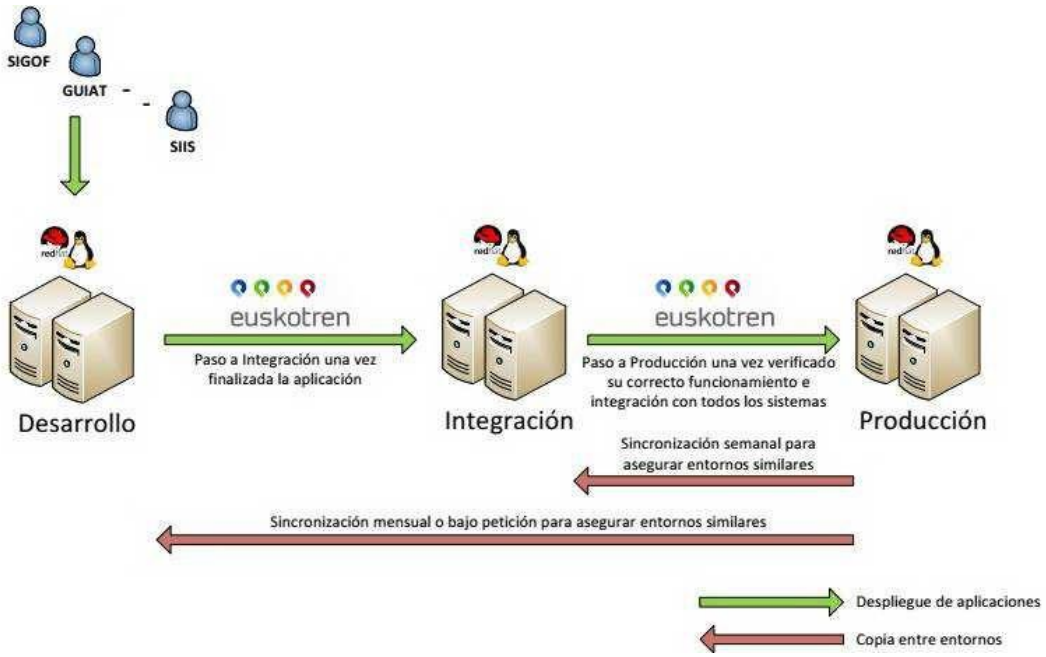
Los servidores que dan soporte a esta arquitectura se han implementado redundados a todos los niveles:

- Base de datos
- Bus
- Apache.



Además, todas las aplicaciones se han implementado en los tres entornos siguientes:

- Producción
- Integración
- Desarrollo



Por último, indicar que Euskotren dispone de más información descriptiva de las soluciones tecnológicas implementadas que podrán ser entregadas a las empresas que lo soliciten (tras firmar la recepción y confidencialidad en el tratamiento de las mismas):

- Diseño Técnico de BBDD
- Solución e Informe Técnico del Bus CUN (el ESB de Oracle)
- Solución e Informe Técnico de los Servicios Web de SIIS

4 ALCANCE DEL PROYECTO

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

- Soporte Telefónico 24x7
- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo

4.1 Soporte Telefónico 24x7

Se trata de un servicio de Atención Telefónica que incluirá un teléfono de asistencia 24x7 que permita a Euskotren trasladar la existencia de una incidencia detectada y pueda ponerse en funcionamiento el Mantenimiento Correctivo para solucionar la misma.

Este soporte telefónico, por tanto, no estará destinado al uso por parte del público, sino que únicamente se destinará a la comunicación de las incidencias por parte de los personas interlocutoras designados por Euskotren.

4.2 Mantenimiento Preventivo

Respecto al mantenimiento preventivo, se incluirán las siguientes tareas/servicios:

- Realizar los preparativos para el lanzamiento de las diferentes versiones (actualizaciones) de la aplicación a los markets (tiendas de IOs y Android).
- Tutelar el comportamiento de las aplicaciones en las tiendas y en los terminales de las personas usuarias realizar pequeñas adaptaciones según evolucionan los sistemas operativos.
- Actualizaciones de iconografía y logos.
- Actualizaciones de paquetes de datos (infraestructura u operación)
- Realizar pequeñas modificaciones funcionales que pudieran derivarse de la experiencia obtenida tras la utilización masiva de la aplicación
- Actualizar la documentación (y formación al personal técnico de Euskotren) sobre la aplicación a medida que ésta sufra evolutivos

4.3 Mantenimiento Correctivo

Respecto al mantenimiento correctivo, se incluirán los siguientes servicios:

- Atención telefónica.
- Resolución de incidencias y bugs atribuibles a errores de codificación.

- Resolución de pequeñas incidencias atribuibles a modificaciones realizadas por terceros.

El cumplimiento de los ANS establecidos será de capital importancia de cara a tener la APP disponible para su utilización por parte de las personas usuarias.

4.4 Mantenimiento Evolutivo

Respecto al mantenimiento evolutivo, a partir de los análisis de los logs descritos anteriormente, o por obsolescencia del sistema, la empresa proveedora de servicio propondrá actuaciones de mejora que le faciliten la realización del trabajo contratado y, adicionalmente, la disponibilidad de los sistemas.

Por otra parte, a partir de las propias iniciativas tanto de la empresa proveedora de servicios y/o de Euskotren, semestralmente se analizará la situación de los sistemas y se propondrán, si cabe, actuaciones de mejora. Para poder acometer dichas actuaciones, Euskotren ha habilitado una partida presupuestaria en forma de bolsa de 700 horas. Esta bolsa de horas es una estimación, sin que suponga ninguna obligación de ejecución por parte de Euskotren.

De hecho, Euskotren ya ha identificado puntos de mejora que deberán ser ejecutados con la mayor celeridad contra dicha bolsa de horas una vez se haya formalizado el contrato.

En caso de realizar importantes cambios en la aplicación, primero se realizará un prototipo de funcionalidad reducida para ver el resultante antes de implementarlo.

Estas mejoras se enumeran a continuación.

4.4.1 Buscador unificado

Actualmente la búsqueda de horarios está dividida en los siguientes transportes:

1. Euskotren Trena.
2. Euskotren Tranbia Bilbao.
3. Euskotren Tranbia Vitoria-Gasteiz.
4. Euskotren Funicular Larreineta.

Se ha realizado un desarrollo visual para añadir un buscador único en el que se puedan realizar consultas de todos los transportes y que incluya, además, las opciones de trasbordo, indicando en esos casos la ruta más corta y la más rápida, para que el usuario decida dónde realizar dicho trasbordo.

Se quiere comenzar el desarrollo de dicho buscador único.

4.4.2 Notificaciones

Euskotren quiere mejorar en las notificaciones que las personas usuarias reciben y permitir que las personas usuarias puedan discriminar las notificaciones que quieren recibir.

Para ello, se deberán definir diferentes tramos de la línea, por ejemplo, Gipuzkoa, centro y / o Bizkaia para que las notificaciones no lleguen a las personas usuarias indiscriminadamente.

También se quiere realizar notificaciones de recorridos que las personas usuarias hayan guardado cómo favoritos, que puedan verse afectados por un incidente. En este caso se quiere incluir el valor de franja horaria en la notificación.

4.4.3 QRSA

Euskotren quiere mejorar en la interacción con las personas usuarias y quiere crear una sección que permita a las mismas hacer un seguimiento de las reclamaciones, denuncias o sugerencias que nos hagan llegar.

Esta sección deberá funcionar como un correo electrónico o conversacional, hasta que la acción sea cerrada, aunque la persona usuaria tenga acceso a la conversación mantenida.

4.4.4 Denuncias o llamadas de Emergencia

Euskotren tiene en sus trenes un sistema de beacons que permitiría conocer la ubicación del teléfono móvil que tiene activa la APP y, por tanto, el número unidad y coche de la misma desde la que se realiza dicha denuncia, acto incívico, situación de suciedad o petición de ayuda de modo que el Puesto de Mando pueda actuar rápidamente y solucionar dicha incidencia. Sobre todo, en las zonas donde no hay una buena cobertura móvil/GPS.

4.4.5 Encuestas

Euskotren quiere conocer mejor a las personas usuarias de sus servicios y de las necesidades que tienen y para ello quiere enviar encuestas.

Estas encuestas pueden ser de dos tipos:

- Para mejorar la evaluación anual de la calidad del servicio, que actualmente se realiza en unos meses determinados y que de este modo podría realizarse a lo largo del año.
- Para valorar una situación particular en un momento concreto. Por ejemplo: La limpieza o acceso a los asientos en unas estaciones o servicios determinados.

4.4.6 Réplica Web

Tanto las encuestas, como el seguimiento de QRSA se podrán seguir a través de la Web, para ello se realizará un desarrollo en la Web, de modo que las personas usuarias puedan realizar gestiones propias en la sección de la Web desarrollada. Ya sean nuevas gestiones como seguir encuestas o reclamaciones iniciadas en la Web o en el Móvil sin perder los avances realizados.

4.4.7 Actualización visual

En la actualidad, la aplicación de Euskotren tiene un modo oscuro, pero los colores de las líneas difieren entre los dos modos. Se deberá realizar un estudio de los colores de los servicios de las líneas y modos que se muestran en la aplicación para que tengan el mismo color y el suficiente contraste en los dos modos. Para ello, se tendrá muy presente la necesidad de las personas con deficiencia visual.

4.4.8 Mejoras de accesibilidad

Pensando en las personas usuarias invidentes, se quiere adaptar la APP a las necesidades de estas y para ello, se deberá crear una APP con las funciones que estas personas consideren necesarias para su uso por voz.

Para introducir estos cambios se llevará a cabo un rediseño de la aplicación haciendo especial hincapié en mejorar la usabilidad de la misma teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes tipologías de personas y la diversidad funcional, analizando los puntos débiles del diseño actual, y adaptar las pantallas evitando cambiar el diseño actual de modo rupturista del flujo de pantallas y funciones, pero planteando un cambio por fases de consolidación de mejoras.

Como principal punto de referencia se habrá de considerarlos requisitos que establece la norma Europea EN 301 549 que entró en vigor el 23 de Junio de 2021.

(https://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/une-en-301549-2019.pdf).

4.5 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

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 (la criticidad será establecida siempre a criterio de 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 (*)
Mantenimiento correctivo	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta	1 hora
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		4 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Media	2 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		48 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia / petición	Baja	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición		5 días

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

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

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

	% Cumplimiento (x)	% Penalización
	x < 90 %	10%

Tiempo de respuesta	90% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%
Tiempo de resolución	x < 90 %	10%
	90% <= x < 95%	5%
	95% <= x < 98%	2%

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

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

De manera obligada y en caso de incidencia crítica la empresa adjudicataria deberá de contar con un equipo técnico que pueda desplazarse en el tiempo máximo de una hora a la sede de EUSKOTREN con el fin de solventar la incidencia o establecer reuniones técnicas con este fin.

5 SOLVENCIA TÉCNICA

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

6 METODOLOGÍA

La metodología de trabajo propuesta para el desarrollo de los servicios de mantenimiento y evolución de la aplicación de información de Euskotren deberá contemplar al menos las siguientes fases:

- Fase I, Implantación del Servicio: comprenderá las actividades necesarias para la puesta en marcha de los servicios. Incluye la implantación del modelo de relación y modelo de servicio y la definición y estabilización de todos los aspectos asociados a los servicios (estructura organizativa, procedimientos operativos y técnicos, acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión, etc.). La duración de esta fase no podrá ser superior a un mes.
- Fase II, Servicio Estable: comprende las actividades y procedimientos operativos que tendrán lugar durante la ejecución cotidiana del servicio (una vez completada la Fase de Implantación). Incluye la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones.
- Fase III, Reversión o Devolución: comprende las acciones necesarias para garantizar la correcta transición hacia el siguiente escenario de

mantenimiento una vez completado el ciclo del servicio contratado. Esta fase se ejecutará durante el último mes del contrato.

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

6.1 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.

6.2 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 prestación del servicio y 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 a la nueva empresa adjudicataria 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
Fase de ejecución de la transición	No facturará los servicios. No tiene ninguna responsabilidad sobre el servicio. La nueva empresa adjudicataria 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 adjudicataria actual y Euskotren acordarán la finalización de esta fase mediante la firma de un documento de aceptación.

6.3 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 GESTIÓN DEL SERVICIO

El servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo consistirá en realizar las comprobaciones, correcciones, incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en la APP de Euskotren y elementos TI que la forman para prevenir fallos, solucionar las incidencias sobrevenidas y/o cubrir nuevas necesidades de la organización.

El proceso de gestión del servicio de mantenimiento cubrirá al menos las siguientes etapas y actividades:

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

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

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

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 la herramienta aportada por Euskotren.

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.

8 ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Las empresas licitadoras propondrán, para la ejecución de este contrato, su planteamiento en relación con la organización y dirección de los trabajos,

estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios.

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

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

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

- Comité de Dirección, será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del servicio y la supervisión del cumplimento del contrato. Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Euskotren junto con la persona responsable del servicio por parte de Euskotren. Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:
    - Revisión de la marcha del servicio.
    - Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del servicio.
    - Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
    - Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.
      Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse, y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.
- Comité de Seguimiento: Será el foro de análisis operativo de la marcha del servicio, con autoridad en los ámbitos de la gestión de los recursos asignados al servicio y su plan de trabajo, y la satisfacción de las especificaciones y plazos contractuales. Contará con la participación de la persona responsable del servicio por parte de Euskotren. Celebrará reuniones mensuales y, entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:
    - Revisar la Planificación y grado de avance de las actividades del servicio, estableciendo, en su caso, planes de acción correctivos oportunos.
    - Analizar los riesgos y tomar decisiones para minimizar su impacto.
    - Aprobar los cambios que no excedan del ámbito del contrato.
    - Facilitar los recursos materiales que precise el Equipo de servicio.
    - Recepcionar los entregables objeto del servicio, tras la conformidad del Equipo de proyecto.
    - Informar al Comité de Dirección del avance del servicio y entregables recepcionados.
    - Aprobar la valoración y presentar propuesta al Comité de Dirección, de los cambios solicitados, que excedan el ámbito del contrato o afecten a la planificación o costes.

- Revisar la situación de incidencias ocurridas en el servicio.

9 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 "4. Alcance del Proyecto" 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.

9.1 Hitos Básicos a considerar

- Una vez adjudicado el contrato y en el plazo máximo de 1 mes, la empresa adjudicataria debe presentar al comité de Dirección la planificación definitiva, que deberá ser aceptada por la persona responsable del servicio de dicho comité, reservándose éste el derecho de incluir los cambios que considere oportunos para la correcta ejecución de los trabajos objeto de contratación.
- El proyecto se iniciará con una Reunión de Arranque, a celebrar en la semana siguiente a la formalización del contrato, donde serán presentados al comité de Dirección las personas participantes en el mismo por parte de la empresa adjudicataria, así como las personas responsables por ambas partes de coordinar y dirigir la correcta ejecución de los trabajos.

10 ENTREGABLES

10.1 A lo largo de la vida del Proyecto

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. El plan de proyecto deberá incluir tareas, duración de las mismas y asignación de recursos.

- 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.
- Informes de seguimiento mensuales. La empresa adjudicataria entregará, antes del día quince de cada mes, un informe en el que reportará los trabajos realizados durante el mes vencido y recogerá la situación actualizada de los sistemas. En dicho informe se indicará también la valoración económica de los trabajos realizados desglosando para cada caso:
    - Intervenciones realizadas (indicando el motivo)
    - Horas dedicadas desglosadas por perfil
    - Horas disponibles
- Estos importes se considerarán incluidos dentro del alcance del presente contrato hasta consumir las horas indicadas en las tablas de presupuesto.
- Redactar un informe mensual con las principales estadísticas de la aplicación (descargas, terminales, consultas, ...)

10.2 A la conclusión del proyecto

Una vez finalizado y aprobado el proyecto, la empresa adjudicataria deberá hacer entrega de la siguiente documentación:

- Fuentes
    - La última versión de los programas fuentes de los desarrollos objetos del presente contrato
    - Deberá ser posible su instalación, compilación y ejecución con éxito y libre de errores en los equipos del CPD del Euskotren.
- Documentación. La empresa adjudicataria deberá entregar toda la documentación definida a lo largo del proyecto, que contenga al menos:
    - Diseño de la arquitectura para el despliegue.
    - Documentación para instalación, configuración y parametrización de la plataforma.
    - Instalación y puesta en marcha
        - Plan de implantación, desarrollo y despliegue en la plataforma propuesta, en los dos entornos, preproducción y producción.
        - Procedimiento de publicación (actualización y des-publicación) de la APP en ambas plataformas
    - Manual de implantación y explotación de la nueva plataforma desarrollada, que deberá contener al menos:
        - Documentación de los procedimientos de desarrollo y construcción de la nueva plataforma
        - Manual de instalación detallado de los módulos, indicando los procedimientos, métodos y parametrizaciones para la puesta en funcionamiento.

        - Procedimiento y protocolo de pase entre el entorno de preproducción y el de producción.
        - Procedimiento y planes de contingencia ante fallos.
    - Documentación del plan de mantenimiento del entorno. o Documentación técnica para la correcta compilación de los códigos fuentes entregados. o En caso de utilizar componentes de terceros se entregará toda la documentación propia del componente, así como el detalle de su integración. Si están sujetos a algún tipo de licencia con cualquier restricción, la empresa adjudicataria deberá indicarlo en la propuesta y se compromete a suministrar las licencias para su utilización sin que ello le suponga coste alguno a Euskotren.
    - Formación:
        - Plan de Formación
        - Material didáctico para la impartición de los cursos.
    - Plan de implantación, desarrollo y despliegue en la plataforma, entornos de preproducción y producción.

En resumen, al finalizar la ejecución del contrato, los desarrollos que constituyen la solución quedarán a plena disposición del Euskotren para poder hacer evolutivos o actualizaciones con medios propios o con cualquier otra empresa proveedora. Para ello la empresa adjudicataria confeccionará entregables con toda la documentación funcional y técnica necesaria, tanto para poder desarrollar y compilar, como para gestionar la publicación y des-publicación de la aplicación.

10.3 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.

Euskotren pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un repositorio propio para la documentación del proyecto y para las fuentes desarrolladas.

10.4 Presentación final de la documentación

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

La entrega de la documentación será en Euskera y Castellano.

10.5 Aseguramiento de la calidad, usabilidad y estandarización

Euskotren se reserva el derecho de someter los desarrollos contratados y desplegados por la empresa adjudicataria a auditorías llevadas a cabo, bien por Euskotren, bien por terceros para revisión del cumplimiento de la normativa de accesibilidad exigida sobre las mismas, de los aspectos de usabilidad, así como del cumplimiento de los niveles de estandarización a las especificaciones WAI-AA, XHTML, CSS, XML

La empresa adjudicataria estará obligada a realizar las modificaciones o cambios que pudieran ser necesarios para dar cumplimiento a lo recogido en los informes generados como resultados de dichas auditorías, sin coste adicional alguno.

11 CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

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

- Tipología de la actuación.
- Horas dedicadas.
- Materiales empleados (en caso de ser necesarios).
- Otros costes

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

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

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

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

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

12 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:
  - Dos (2) personas expertas en desarrollo de aplicaciones para móviles.

La carga de trabajo previsto para ambos perfiles en función del mantenimiento se recoge en la siguiente tabla:

Perfil	Horas
Coordinador/a	320
Técnicos/as de Aplicaciones Móviles	740

Esta estimación del reparto de horas es meramente orientativa y no se considera vinculante. Las dedicaciones efectivas se deberán desarrollar en función de las necesidades del proyecto.

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 personas con más de 55 años en el equipo de trabajo. 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 serán acumulativas.

13 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. Los equipos y 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 equipos, herramientas, 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.

14 PLAZOS DE EJECUCIÓN

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

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

15 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

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

16 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.

17 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

17.1 Sobre de documentación administrativa

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

17.2 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".

17.3 Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

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

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

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

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

18 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

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

19 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

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

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a SETENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS EUROS (78.900€).

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 20% el presupuesto del contrato, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, consecuencia de situaciones sobrevenidas no planificables. La empresa adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

20 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

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

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

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

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

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 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE EUSKOTREN PARA MOVILES (APP)", con número de expediente P10032006.
II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas Generales, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.
III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.
IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra anual total de .....€ *(máximo 78.900,00 €)*, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA.

CONCEPTO	**Horas estimadas año**	**€/hora**	**Canon Anual**	**TOTAL (€/año)**
DISPONIBILIDAD *(máx.10.000,00 iva exlcuido*				
MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO *(máx.65 €/hora iva excluido)*	1060 (*)			
A. TOTAL *(Máx. 78.900 € iva excluido)*				

(*) Esta dedicación es meramente orientativa y no se considera vinculante. Únicamente aplica a efectos de elaboración del presupuesto máximo ofertado. Durante la ejecución del servicio las dedicaciones efectivas se podrán consumir de forma flexible en función de las necesidades del proyecto.

V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres ..... presentes en el equipo de trabajo con dedicación superior al 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 superior a 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:

- Las empresas licitadoras interesadas se pondrán en contacto con Contratación de Euskotren para fijar un día y hora de la entrega de la documentación
- 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
- 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 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LA APLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE EUSKOTREN PARA MOVILES (APP)"

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.: