PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EVOLUCION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMA DE TELEFONIA IP

Número de expediente P10030692

- SEPTIEMBRE 2021 -

euskotren

INDICE

1. OBJETO 2
2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA 3
3. EVOLUCION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMA TELEFONIA IP 4
3.1. Antecedentes 4
3.2. Alcance 7
3.3. Condiciones particulares 14
3.3.1. Acuerdos a nivel de servicio 14
4. EJECUCION DEL SERVICIO 16
4.1. Organización y dirección de los trabajos 16
4.1.1. Comité de Dirección 16
4.1.2. Comité de Seguimiento 17
4.2. Planificación de los trabajos 17
4.3. Entregables 18
4.3.1. Antes del comienzo de los trabajos 18
4.3.2. A lo largo de la vida del servicio 18
4.3.3. A la conclusión del proyecto 19
4.4. Formación 20
5. CONDICIONES PARTICULARES 20
5.1. Plazo 20
5.2. Forma de facturación 20
5.3. Penalizaciones 20
6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 21
7. CRITERIOS DE ADJUDICACION 22
8. PRESUPUESTO DEL CONTRATO 22
Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas 23

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para la *"Evolución, mantenimiento y soporte del Sistema de Telefonía IP de Euskotren"*.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los bienes objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá suministrar tanto el equipamiento hardware como las licencias que requiera la contratación 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. REQUISITOS DE SOLVENCIA TECNICA

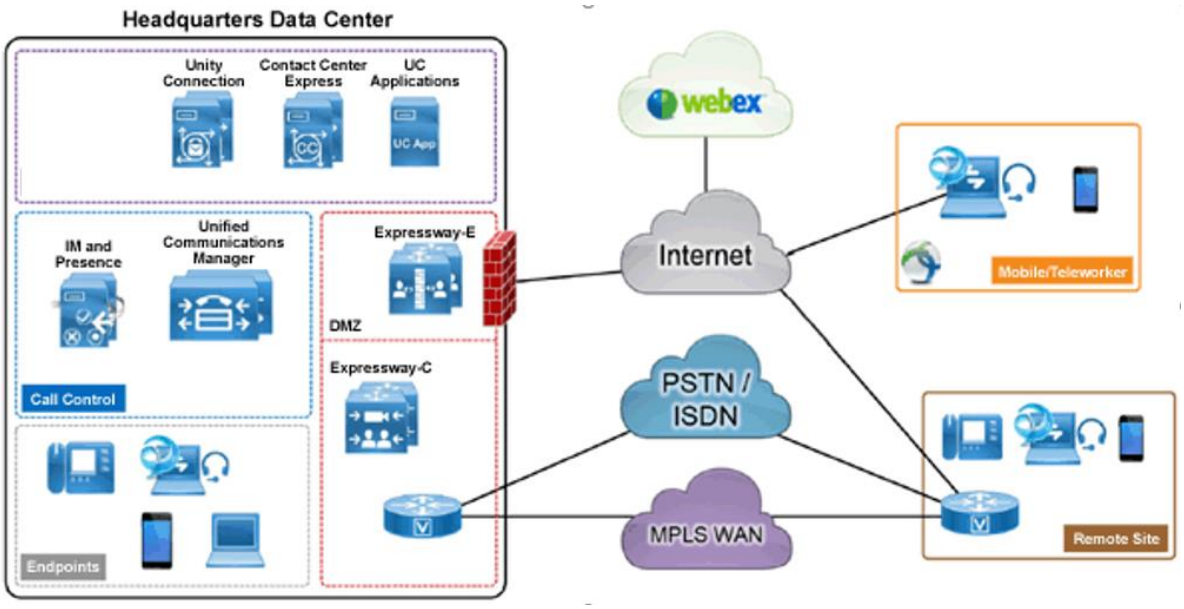
Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

3. EVOLUCION, MANTENIMIENTO Y SOPORTE SISTEMA TELEFONIA IP

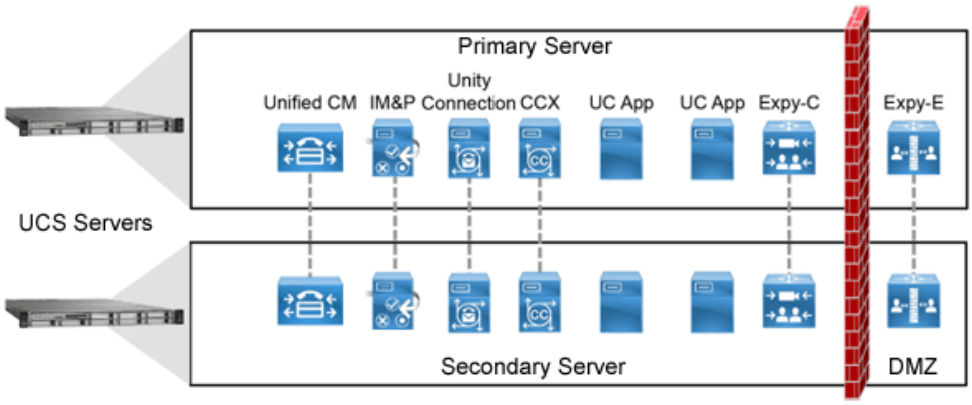
3.1. Antecedentes

Euskotren posee una infraestructura de telefonía sobre IP, consistente en la solución de comunicaciones unificadas del fabricante Cisco, cuyos servicios y servidores asociados corren sobre entornos virtualizados en CPD ofreciendo alta disponibilidad y gateways ubicados en diferentes sedes para asegurar las comunicaciones con el exterior en situaciones degradadas.

Todas las sedes están conectadas a través de una red interna MPLS WAN, por la que viaja todo el tráfico de señalización y datos del entorno de Comunicaciones Unificadas.



La plataforma virtualizada de telefonía IP basada en la solucion de Cisco esta soportada por dos servidores UCSC:



con los siguientes componentes y versiones:

- 2 servidores UCS-C220-M4S (esxi 6.0.0)
- 2 Cisco Unified Call Manager (10.5.2.14901-1)
- 1 Cisco Unity Connection (10.5.2.10000-5)
- 1 Cisco IM&Presence (10.5.2.23900-4)
- 1 Cisco Unified Contact Center Express (10.5.1.11001-49)
- 1 Cisco Expressway C (X8.9.2)
- 1 Cisco Expressway E (X8.9.2)
- 1 tarificador cHar sobre Windows
- 1 servidor Windows para backups

Además, 5 gateways en: Atxuri, Donostia-San Sebastián, Lebario y Vitoria-Gasteiz (taller y OIT):

Ubicación	Gateway	PRI	BRI	Otros interfaces
OIT-Vitoria	1861	----------	2	Respaldo
Vitoria (taller)	2921	1 (10 canales) 15 DDIs	2	Respaldo
Amara	2921	1 (10 canales) 31 DDIs	2	Vodafone y pasarela de interfonía
Atxuri	2921	1 (30 canales) 80 DDIs	2	Vodafone, OXE actual de ETS y pasarela de interfonía
Lebario	2921	1 (10 canales) 15 DDIs	2	Respaldo

Estos gateways tienen la finalidad de permitir el funcionamiento de los terminales IP en modo supervivencia (STRS).

Todas las dependencias de Euskotren cuentan con terminales telefónicos IP o ATA de los modelos 186 y 191 (que dan servicio a terminales analógicos), de Cisco, según se recoge en la siguiente tabla:

Ubicación	6921	7821	7911	7921	7942	7962	ATA
Amara			15	2	5	2	
Araso		1	1				1
Atxuri	4		91	4	28	8	3
Azpeitia	1				1		1
Eibar							1
Elgoibar			1				
Gernika							1
La Reineta			2				
Lasarte			1				
Lebario	20		2		3		23
Leioa			2		1		3
Lutxana			3				4
Renteria			2				2
Usánsolo							1
Vitoria-Gasteiz (Florida)			1				
Vitoria-Gasteiz(OIT)					3		
Vitoria-Gasteiz (Taller y PM)			13		2		8
Zumaia			6				3
TOTAL	25	1	140	6	43	10	51

Por último, Euskotren también dispone de:

- Diez (10) módulos de expansión Cisco 7915, de 24 líneas
- Diez (10) auriculares manos libres con base, marca Plantronic

3.2. Alcance

La empresa adjudicataria debe llevar a cabo las siguientes acciones:

- Soporte, atención y solución de incidencias, consultas y nuevas peticiones/configuraciones de la red VoIP descrita en el apartado 3.1. del presente documento. (Mensajería unificada, Presencia, Buzones de voz, Tarificador, Contact Center, Gestor de Operaciones, etc).
- Soporte y apoyo en los procesos de evolución/actualización de la infraestructura de VoIP, (hardware y software) que se produzcan durante la vigencia del contrato. Los técnicos acometerán tareas como la supervisión de la actualización del firmware de los teléfonos, instalación y configuración de teléfonos softphone en terminales móviles y pcs, monitorización de la conectividad de red de los terminales, etc.
- Gestión de garantías y reparaciones de terminales hardphones, con empresa proveedora, gestión de envío/recepción de terminales averiados, y actualización del inventario de terminales fijos (hardphones), y accesorios de todos los centros de la Euskotren.
- Interlocución con el Operador de telefonía de la red pública, pruebas conjuntas, análisis de trazas y seguimiento de incidencias.
- Bajo demanda de Euskotren, la empresa adjudiataria realizará los cambios, altas, bajas y modificaciones de los sistemas de comunicaciones de voz, minimizando los tiempos de respuesta.
- Actuaciones de mantenimiento correctivo indicadas por el área de Sistemas de Euskotren.
- Actuaciones de mantenimiento adaptativo que solicite Euskotren (actualización de versiones en teléfonos (hardphones o softphones)).
- Asignación de nuevas líneas. Alta e instalación de terminales y su configuración (hardphones y softphones) que proporcione Euskotren según sus necesidades, añadiéndolos al parque existente hasta su funcionamiento completo y dándolos de alta

en los sistemas de administración Cisco VoIP, y en los sistemas de inventarios existentes. Instalación y configuración de equipos especiales (ATA). Aplicación de perfiles en líneas, configuración del buzón de voz, etc. Instalación de auriculares y configuración adecuada para cada teléfono.

- Instalación, configuración, atención a incidencias, consultas y nuevas peticiones de los grupos de atención de llamadas del Contact Center.
- Migración o adaptación de las licencias actuales de Euskotren al nuevo modelo de Cisco en caso necesario.
- Suministro de licencias, en caso necesario, para softphone (Cisco Jabber o similar) que permita a las personas usuarias "llevar su extensión de la oficina" a cualquier sitio para los sistemas operativos Windows, MacOS, Android e iOS.
- Adecuación de las versiones y configuraciones de los equipos en mantenimiento para dar solución a las nececesidades operativas en el funcionamiento de la telefonía IP en Euskotren.
- Cualquier actividad de mantenimiento programada que implique una reducción de nivel de servicio deberá ser notificada Euskotren, por escrito, con una antelación mínima de 7 días hábiles y deberá ser realizada fuera del horario laboral de Euskotren.
- Gestión del Software de administración para monitorización de la red de Telefonía IP Cisco (cuadro de mando, monitorización de terminales IP, asignación de categorías, alta de nuevas líneas, grupos de salto, configuración de los buzones, envío al correo de los mensajes de voz, etc.). El adjudicatario deberá abrir y gestionar las incidencias correspondientes, de forma automática, cuando detecte cualquier alarma en el funcionamiento del sistema.
- La empresa adjudicataria se compromete a mantener permanentemente actualizada toda la documentación referente a las instalaciones de la red de Telefonía IP Cisco, en el formato que Euskotren solicite. Como mínimo se ha de registrar la relación de direcciones IP, extensiones, usuarios, modelos de terminal, uso de licencias por tipo.
- Elaboración de documentación y guías para personas usuarias de uso de terminales y configuraciones propias de las mismas.

- Elaboración de manuales para las tareas cotidianas en la configuración de terminales en la plataforma de Cisco (Callmanager, Unity, Contact Center, etc) a petición de Euskotren.
- El personal técnico enviará al área de Sistemas de Euskotren un informe mensual, que incluye los datos de estadísticas de uso del servicio de telefonía IP. La información qué, como mínimo ha de contener, es el número de personas usuarias del mismo (desglosados por servicios y colectivos), nº de llamadas realizadas, nº de llamadas recibidas.
- Para desempeñar las labores de mantenimiento, instalación y administración solicitadas, la empresa adjudicataria deberá utilizar las herramientas de administración del sistema de Telefonía que correspondan: alta/baja de teléfonos en los Call Manager, comprobación de estado de servicios en los servidores, comprobación del buen funcionamiento de las líneas de conexión y rutas con el operador de telefonía, control y actualización de versiones de software de los teléfonos, seguimiento del funcionamiento de buzones de voz, uso del tarificador, etc, y deberá ser capaz de realizar operaciones básicas sobre esos servicios como su rearranque, operaciones de gestión, altas, bajas, modificaciones, diagnóstico de errores, etc.
- **Integración con servicios de terceros**: durante la duración del contrato puede darse el caso de tener que efectuar integraciones con otras soluciones, actualmente existen integraciones realizadas con la red TETRA, sistema de megafonia en talleres de mantenimiento e interfonía IP de las estaciones de ferrocarril y paradas del tranvía.
- Propuesta actualización hardware/software

  Se deberá realizar la actualizacion de la infraestructura de VoIP Cisco a las siguientes versiones, siempre que se mantenga en funcionamiento todo el equipamiento actual:

  - Collaboration Flex Plan 3.0
  - UCS1 - UCS-C220-M4S ESXI 7
  - UCS2 - UCSC-220-M4S ESXI 7
  - 2 Cisco Unified Call Manager 12.5(1)SU2
  - 1 Cisco Unity Connection 12.5(1)SU2
  - 1 Cisco IM&Presence 12.5(1)SU2

- 1 Cisco Unified Contact Center Express 12.5(1)ES01
- 1 Cisco Expressway C X12.6.0
- 1 Cisco Expressway E X12.6.0
- Evolución del tarificador char

- No es objeto de las tareas a efectuar por la empresa adjudicataria, la evolución infraestructura física que soporta los servidores y servicios VoIP de CISCO. En los próximos meses se va a realizar una evolución de los gateways de voIP.
- La solución propuesta deberá configurarse de la forma adecuada para disponer de redundancia para el servicio de telefonía a través de los enlaces existentes.
- La empresa adjudicataria del servicio asumirá el **mantenimiento** del equipamiento suministrado y del equipamiento ya existente, **incluyendo la actualización de las versiones de todo el parque**. Por este motivo, se recomienda a la empresa licitante que incluya en sus previsiones la realización de una revisión de la situación actual del parque.
- A efectos meramente informativos, se describe la situación actual de los Primarios y Básicos de la infraestructura de telefonía fija, así como otro tipo de numeraciones especiales que maneja Euskotren. La gestión interna de las llamadas la realizará en el equipamiento del que ya dispone actualmente Euskotren (Cisco Call Manager y Cisco Unity Connection) y será responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener la configuración este servicio a partir de estos equipos.

1) PRIMARIOS

Atxuri	944871099	944019800; 944019804-944019807; 944019810-944019823; 944019825-944019835; 944019837-944019849; 944019900; 944019902-944019915; 944019918-944019933;

		944019935-944019945; 944019947-944019954; 944019956-944019972; 944019974-944019978; 944019980-944019986; 944019988-944019999; 944871099; 946604008
Amara	943447055	943009800-943009800; 943009807-943009807; 943013500-943013500; 943013507-943013531; 943013534-943013535; 943013537-943013544; 943013546-943013547; 943013549-943013549; 943447055-943447055
Vitoria-Gasteiz	945194690	945135554-945135554; 945143493-945143493; 945146440-945146440; 945172602-945172602; 945175540-945175540; 945194680-945194680; 945194690-945194690
Lebario	946205370	946030850-946030853; 946030855-946030883; 946030885-946030923; 946205370-946205389

2) BASICOS

Bilbao-Atxuri	944329793
Bilbao-Atxuri	944329905
Donosti-Amara	943468153
Vitoria-Gasteiz	945197282

- **Servicio de red inteligente 900 101 200.** Euskotren dispone de un servicio de atención al empleado través de red inteligente.
- **Servicio OAC 944 333 333.** Euskotren dispone de un servicio de atención a las personas usuarias.
- **Líneas de teléfono correspondientes a otros servicios.** Euskotren dispone de una serie de líneas telefónicas desplegadas en las siguientes ubicaciones

Municipio	Ubicación	Tipo de Línea	Número Líneas	Número Asociado	Acción
Vitoria-Gasteiz	Sancho el Sabio, 9	RTB	3	945233244 945148970 945233912	1 línea de Fax 1 de datafono 1 de back-up
Vitoria-Gasteiz	Landaberde, 4	RTB	2	945174010 945197534	1 Fax 1 de back-up
Donostia	Plaza de Easo, 9	RTB	6	943013501 943013505 943013506 943013548	4 Faxes (2 de Back-up)
Azpeitia	Julian Elorza Hiribidea	RTB	2	943150677 943150746	Museo
Errenteria	Avenida de Pablo Iglesias, 16	RTB	1	943516541	Estación
Errenteria	Gaztaño	RTB	1	943340654	1 Fax

Municipio	Ubicación	Tipo de Línea	Número Líneas	Número Asociado	Acción
Zumaia	Estazioa, 1	RTB	2	943860528 943861424	1 Fax 1 Agentes 1 ADSL-SAE
Eibar	Estaziño, 21	RTB	1	943120546	Estación
Elgoibar	Olasope, 18	RTB	1	943741005	1 Fax
Leioa	Felipe Del Rio, 3	RTB	3	944633321 944634304 944648366	Inspector 1 Fax 1 ADSL - SAE
Bilbao	Atxuri, 8	RTB	11	944019808 944019824 944019836 944019901 944019916 944019917 944019934 944019955 944019973 944019979 944019987	11 Faxes
Bilbao	Atxuri, 8	RTB	1	944335265	1 ADSL - WiFi
Bilbao	Nafarroa Kalea	RTB	2	944256180 944256197	
Bilbao	Atxuri, 8	RTB	1	944339502	
Bilbao	Plazuela San Nicolas	RTB	1	944161312	Estación Casco Viejo
Lutxana	Carretera Lutxana-Asua, 2	RTB	1	944674674	1 Fax
La Reineta		RTB	1	946364371	
Usansolo	Oletxe, S/N	RTB	1	944571503	Estación
Derio	Avenida Txorierriko, 2	RTB	1	944540151	Estación
Durango	Geltoki, 2	RTB	1	946030924	Eliminar

Municipio	Ubicación	Tipo de Línea	Número Líneas	Número Asociado	Acción
Durango	Herriko Gudarien, S/N	RTB	1	946810232	Estación
Gernika	Plaza Geltoki, S/N	RTB	1	946251182	Estación

- **Ese servicio deberá estar disponible 24x365**, centralizado en una Oficina de Gestión del Contrato que coordinará todas las incidencias de la red/servicio ya sean actuaciones planificadas o actuaciones correctoras ante problemas y siempre bajo la supervisión de una **Persona Responsable y Nominal de la Empresa ante Euskotren** para este contrato.
- El servicio de mantenimiento deberá tener en cuenta adicionalmente:
    - Disponer de un stock mínimo de diez (10) teléfonos IP (modelo 7811,7821 o similar y sus accesorios) para sustituciones o ampliaciones en la necesidades de Euskotren
    - Las sustituciones del equipamiento debido a averías o mal funcionamiento, serán realizadas por la empresa adjudicataria sin coste alguno. Las ampliaciones solicitadas por Euskotren serán valoradas en base a un presupuesto que deberá ser aceptado por Euskotren.

3.3. Condiciones particulares

3.3.1. Acuerdos a 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 mantenimiento y soporte del sistema de telefonía IP de Euskotren.

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio. A continuación, se reflejan los diferentes niveles de servicio requeridos por ***Euskotren*** en cada uno de los ámbitos de los servicios incluidos en el alcance de este contrato, según su criticidad:

- Alta: incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave
- Media: incidencia que afecta a funciones de proceso no claves
- Baja: incidencia que no paraliza el trabajo porque existen otras vías para resolver el proceso

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
Soporte	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	Alta, media, baja	0.5 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición	Alta	2 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición	Media	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia /petición	Baja	24 horas
Mantenimiento	Sustitución terminal	Alta	24 horas
	Sustitución terminal	Media	48 horas
	Sustitución terminal	Baja	72 horas

- Se considera tiempo de respuesta el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición, dando lugar, si fuera necesario, a la visita de una persona técnica a las instalaciones de forma presencial.
- Se considera tiempo de resolución el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final a quien solicita la actuación, para su aceptación.
- En caso de que la empresa adjudicataria incurra en penalizaciones por el incumplimiento de los ANS durante tres meses consecutivos o alternativamente en tres de los últimos cuatro meses, Euskotren se reserva el derecho de interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.
- Adicionalmente, en caso de producirse alguna incidencia que no haya sido resuelta por la empresa adjudicataria en un plazo inferior al doble del plazo previsto en el Acuerdo

de Nivel de Servicio, Euskotren podrá contratar un servicio externo para resolver dicha incidencia, descontando el coste de dicha contratación del importe de la siguiente factura de la empresa adjudicataria.

4. EJECUCION DEL SERVICIO

4.1. 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.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo, especialmente si asumen cargos o roles de responsabilidad.

Se tratará que las personas adscritas al contrato puedan realizar la implantación en euskera.

Se valorará que la generación de toda la documentación relativa a los trabajos realizados sea en euskera.

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

4.1.1. 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 la empresa adjudicataria junto con la persona responsable del proyecto por parte de Euskotren.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisión de la marcha del servicio.
- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del servicio.
- Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
- Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.

- Coordinación y planificación de las actuaciones para el despliegue e instalación de los nuevos desarrollos en los equipos de campo.
- Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse, y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.

4.1.2. Comité de Seguimiento

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

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

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

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

4.2. 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 del inicio de los trabajos. Asimismo, deberá establecer una planificación inicial con suficiente detalle, que debe figurar en la propuesta a presentar en la licitación.

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.
- 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.

4.3. Entregables

4.3.1. Antes del comienzo de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al comité de seguimiento la siguiente documentación mínima:

- Identificación de requisitos y afecciones a terceros
- Documento de planificación de los trabajos. Plan de implantación.

La documentación será entregada en papel y/o en formato electrónico según determine Euskotren.

4.3.2. A lo largo de la vida del servicio

Durante la ejecución del proyecto la empresa adjudicataria deberá proporcionar al comité de seguimiento la siguiente documentación mínima:

- Plan de proyecto para la ejecución del servicio, estructurado de acuerdo con los trabajos objeto de contratación. El plan de proyecto deberá incluir tareas, duración de las mismas y asignación de recursos.
- Realización de los Documentos Funcionales y Técnicos de detalle para su aprobación por el comité de dirección, contrastando, actualizando, corrigiendo, modificando y completando la información contenida en este PPT con las características propias del sistema ofertado y con los datos obtenidos en el replanteo general. La empresa adjudicataria deberá

presentar un documento de propuesta funcional por equipo para su validación por parte de Euskotren al nivel de detalle necesario para los trabajos a realizar.

- Documentos e informes auxiliares solicitados por Euskotren
- Revisión de la planificación de forma periódica
- Hojas de seguimiento de la instalación/despliegue
- Plan de formación
- Manuales de formación: deberán ser entregados por la empresa adjudicataria al comité de seguimiento para su aprobación, con anterioridad a que la empresa adjudicataria imparta las jornadas de formación al personal de Euskotren.
- Protocolo de pruebas de los equipos. Serán entregados por la empresa adjudicataria al comité de seguimiento con dos semanas de antelación a la ejecución de las pruebas. Estos deberán ser entregados por triplicado una vez superadas las pruebas.
- 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.

La documentación será entregada en papel y/o en formato electrónico según determine la Euskotren.

4.3.3. A la conclusión del proyecto

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

- Documentación
    - Documentación a presentar al finalizar la puesta en servicio de la instalación:
        - Documentación 'as built'
        - Soporte fuente y licencias de los programas de software instalados, así como sus manuales de utilización.
        - Manuales de operación.

4.4. Formación

La empresa adjudicataria deberá redactar el plan de formación acorde a las necesidades de Euskotren.

Este plan será acorde a los distintos niveles funcionales que requiera la instalación, así como al público objetivo existente en Euskotren.

5. CONDICIONES PARTICULARES

5.1. Plazo

El contrato tendrá una duración de dos (2) años, contados a partir del momento en que se inicie la prestación del servicio, pudiendo ser prorrogado de forma anual hasta un máximo de un (1) año, en las mismas condiciones técnicas y económicas.

5.2. Forma de facturación

Se emitirá factura del 20% del importe adjudicado a la entrega de los equipos.

Se emitirá factura del 40% tras la finalización de los trabajos evolutivos y de actualización.

El resto de la facturación se realizará proporcionalmente de forma mensual hasta la finalización del contrato.

5.3. Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en el tiempo establecido en el plazo de entrega conllevará una penalización del 0,5% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato.

6. ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

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

- **Archivo electrónico 1: Sobre de capacidad y solvencia**

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

- **Archivo electrónico 2: Sobre de juicios de valor**

  Memoria técnica y criterios evaluables mediante juicios de valor:

  Descripción detallada de la propuesta técnica

  La empresa licitante describirá en su propuesta lo solicitado en el presente pliego, para lo cual presentará los siguientes apartados:

  - **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.
  - **Organización y Dirección de los trabajos**: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación de los servicios.
  - **Planificación**: duración, fases e hitos del servicio.
  - **Formación**
  - **Apéndices**: información de productos, White papers y otra documentación que se considere relevante

  Organización del equipo asignado al Contrato

  La empresa licitante indicará el número de personas necesarias para el contrato, tareas previstas y la dedicación asignada al mismo.

  Se valorará el número de mujeres propuestas y su rol dentro del equipo de trabajo propuesto.

  Asimismo, se presentará la organización de dicho personal mediante un organigrama con todo el equipo propuesto.

- **Archivo electrónico 3: Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas**

  Oferta económica y criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas:

  - Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

7. CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios de valoración de las propuestas recibidas están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

8. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de licitación formulado por Euskotren para la evolución, mantenimiento y soporte, licencias necesarias incluidas, asciende a la cantidad de 250.000,00 €, IVA no incluido.

En todo caso, el precio total de adjudicación del contrato será el que resulte de la oferta efectuada por la empresa adjudicataria. El precio ofertado por las empresas licitadoras deberá incluir cuantos gastos e impuestos sean legalmente exigibles, con la única excepción del I.V.A.

No se contempla revisión de precios durante el tiempo de vigencia del contrato.

Las ofertas económicas cuyo importe suponga una rebaja superior al 30% sobre el presupuesto máximo de licitación, se considerarán anormalmente bajas y seguidos los trámites indicados en la carátula del Pliego de Condiciones Administrativa Particulares, podrán no ser admitidas.

Asimismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 10% el presupuesto del contrato, para la adquisición de terminales, licencias o evoluciones de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, consecuencia de las posibles afecciones derivadas de las ampliaciones previstas en los próximos meses

Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas

D./Dña. ....., con domicilio en ....., calle ..... C.P. .....y D.N.I. ....., en nombre propio o en representación de la empresa....., con domicilio a efectos de notificaciones en ....., calle ..... C.P. ..... Teléfono ..... y C.I.F. .....

DECLARO

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "mantenimiento y soporte del sistema de telefonía IP de Euskotren", con número de expediente P10030692.

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, 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 incursa 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 .....€ , en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal y el beneficio industrial del contratista, con la única excepción del IVA.

En ....., a .....de ..... de 2021

Fdo.:

D.N.I.: