



metro bilbao

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la
contratación del:**

**"Soporte a la Gestión de Sistemas Informáticos
corporativos de Metro Bilbao"**

23-LG-DC-172

Versión 1
3/08/2023

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato:

Proyecto para la contratación del Soporte a la Gestión de Sistemas Informáticos corporativos de Metro Bilbao. CPV 72000000-5

2. Pliego de Prescripciones Técnicas:

23-LG-DC-172

3. Pliego de Cláusulas Administrativas:

20-LG-DC-16

4. Volumen del contrato:

Durante la jornada laboral de Metro Bilbao, los Servicios de soporte de segundo nivel y bolsa de 400 horas de Técnico de Microinformática y de 450 de Consultor de Sistemas para actuaciones sobre nuestro equipamiento.

Fuera de la jornada laboral de Metro Bilbao Servicio de Guardia para equipamientos considerados críticos.

El volumen de contrato en ningún caso será superior a 70.000 €/año.

5. Normas específicas:

No procede.

6. Duración del contrato:

Dos (2) años, con posibilidad de hasta dos (2) prórrogas de un año natural cada una.

7. Fecha de inicio:

El inicio del proyecto será el 1 de enero de 2024.

8. Clasificaciones requeridas:

No procede.

9. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 21 de noviembre de 2023.

10. Requisitos de Solvencia:

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
 - Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos ciento cinco mil euros anuales (105.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.
- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:
 - Relación servicios similares ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de a correcta ejecución de los servicios. Se debe presentar un **mínimo de 2 Certificados de buena ejecución** en entornos tecnológicos similares, realizados en los últimos tres años, indicando importes de los mismos.
 - Además, la empresa deberá de aportar mínimamente las siguientes **certificaciones**:
 - ✓ Microsoft GOLD Datacenter.
 - ✓ VMWare Solution Provider nivel Select.
 - ✓ Nutanix Champion.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar.

11. Criterios de valoración de la oferta:

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50%

✓ **Criterio 1:** Solución Técnica propuesta. **(20 puntos)**

Valoración del servicio propuesto: se valoran los niveles de servicio en base a los SLA's propuestos para la resolución de incidencias tanto en horario laboral como en el periodo de guardia, así como la solución propuesta para la monitorización proactiva de los sistemas.

✓ **Criterio 2:** Equipo de trabajo propuesto. **(25 puntos)**

Se valorarán la formación y experiencia del equipo adscrito al contrato. Acreditar mediante referencias y certificaciones en todos los productos de las personas adscritas al contrato. Será condición esencial de ejecución durante la vigencia del contrato mantener las certificaciones valoradas del equipo adscrito.

✓ **Criterio 3:** Metodología de trabajo y plan de transición. **(5 puntos)**

Se valorará que el informe de seguimiento tenga una visión global tipo cuadro de mando con el resumen de lo acontecido en el periodo en cuestión y del nivel de cumplimiento de los SLA-s, así como el detalle de los diferentes eventos y recomendaciones asociadas a los mismos.

Se valorará que el Plan de Transición requiera el mínimo de recursos de Metro Bilbao.

La evaluación obtenida en el apartado del Juicio de Valor deberá ser **al menos de 30 puntos** para considerar la oferta económica.

Criterios evaluables mediante fórmula: 50%

Precio total para el Servicio al año. Los precios ofertados se darán sin IVA.

Para el cálculo de la valoración de las ofertas en cada lote se utilizará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.

Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

Olic: Oferta del licitador.

Ptot: Puntuación total máxima del criterio evaluable por fórmula.

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.



13. Revisión de precios:

No procede.

14. Fianza definitiva:

3.500,00 €

15. Póliza de Responsabilidad civil:

No procede.

16. Tratamiento de datos personales:

En el objeto de esta licitación no se realiza tratamiento de datos personales.



Índice

1. Objeto	7
2. Características del Proyecto	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Alcance	7
2.2.1 Durante la Jornada Laboral de metro Bilbao	7
2.2.2 Fuera de la Jornada Laboral de Metro Bilbao	8
2.3 Lugar y horarios de trabajo	9
2.4 Propiedad Intelectual	9
2.5 Secreto y Confidencialidad.....	10
2.6 Organización del Servicio.....	10
2.7 Equipo de Trabajo	11
2.8 Lugar y Horarios de Trabajo	¡Error! Marcador no definido.
3. Elaboración de Propuestas	11
3.1 Información a incluir en la Oferta Técnica	12
3.2 Información a incluir en la Oferta Económica	13
4. Resolución.....	13
Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios	14

1. Objeto

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación de los servicios de soporte a la gestión de Sistemas Informáticos y a la resolución de incidencias producidas durante la jornada normal de trabajo, así como establecer un sistema de guardias fuera de dicha jornada que nos permita asegurar la disponibilidad de los Sistemas considerados como críticos para la organización. CPV 72000000-5.

Se seleccionará la oferta más ventajosa en su conjunto para los intereses de Metro Bilbao.

2. Características del Proyecto

2.1 Antecedentes

Al objeto de garantizar la disponibilidad y operatividad de sus Sistemas Informáticos Corporativos, Metro Bilbao ha decidido abordar un proyecto de mantenimiento y soporte de su Plataforma Informática Corporativa de acuerdo al alcance y criterios que se describen a continuación.

2.2 Alcance

A efectos de este proyecto, se contemplarán las siguientes actividades:

2.2.1 Durante la Jornada Laboral de metro Bilbao

Se desea disponer de un Soporte de Segundo Nivel para incidencias que ocurran dentro del horario laboral, utilizado exclusivamente por el personal de la Unidad de Sistemas de Metro Bilbao, para los productos definidos en el ámbito del servicio. Dicho servicio se solicitará a través de la herramienta informática que el proveedor ponga a disposición de Metro Bilbao. En caso de que esta herramienta estuviera indisponible se procederá a solicitarlo por teléfono. El servicio tendrá las siguientes características:

- ✓ Para las incidencias consideradas como críticas, el plazo de actuación será de 4 horas o inferior.
- ✓ Para el resto de incidencias, se propondrán en función de su gravedad los correspondientes plazos de actuación, que no deberán superar en ningún caso una semana desde el momento de su notificación para las consideradas como menos graves.

Los siguientes productos tendrán cobertura dentro de este servicio:

- ✓ Entorno Microsoft: Web Server IIS, DA, DNS, File Services, Message Queuing, DFS, Windows Server
- ✓ Microsoft System Center Configuration Manager

- ✓ Microsoft Exchange
- ✓ S.O. Microsoft Cliente (W10, W11)
- ✓ Entorno Vmware: Vsphere, Horizon View(VDI)
- ✓ Nutanix
- ✓ Veeam backup
- ✓ Nextcloud
- ✓ Linux
- ✓ Check_MK
- ✓ Puntos de acceso WIFI Aruba
- ✓ Microinformática
- ✓ Cloud de Azure
- ✓ Office 365
- ✓ Sistemas operativos móviles Android / IOS

Este soporte deberá ser prestado por consultores y/o técnicos cualificados en los productos de referencia y se valorará el poseer certificaciones de los fabricantes en los productos anteriormente mencionados.

Adicionalmente, se desea disponer de sendas bolsas de horas presenciales:

- ✓ En el ámbito de los sistemas objeto de cobertura, para abordar tareas como actualización de versiones y/o cambios de funcionalidad, etc. Se estiman 450 horas/año de Consultor.
- ✓ En el ámbito microinformático para la realización de tareas como instalación de nuevos equipos, reinstalación de aplicaciones, etc. Se estiman 400 horas/año de Técnico de Microinformática. Dentro de esta bolsa horas se puede incluir el mantenimiento de 4 pantallas interactivas de Videoconferencia de marca Infocus.

Una vez realizada la adjudicación y establecida la composición del equipo de proyecto, cualquier cambio en este se deberá realizar de forma consensuada entre las dos partes, avisando con la máxima antelación posible al responsable de proyecto de Metro Bilbao de tales situaciones.

2.2.2 Fuera de la Jornada Laboral de Metro Bilbao

Se prestará un servicio de Guardia los siete días de la semana comenzando a la finalización de la jornada laboral del personal de la Unidad de Sistemas de metro Bilbao y hasta el inicio de la misma al día siguiente.

Los sábados, domingos, festivos y puentes el horario será de jornada completa.

A los efectos de este servicio, tendrán la consideración de Sistemas críticos y por tanto se cubrirán sus incidencias, los siguientes elementos:

- ✓ Microsoft Exchange Server
- ✓ Nutanix
- ✓ Entorno VMWare
- ✓ Microsoft Exchange Server
- ✓ Servidor de Ficheros.
- ✓ Servidores de la Intranet Corporativa.
- ✓ Microinformática.
 - Servidores de Estación.
 - Ordenadores personales ubicados en las dependencias del Puesto de Mando Central, Inspección de Línea, Gestores de Mano de Obra y Oficinas de Atención a Clientes.
 - Servicios de impresión en las dependencias anteriores.
- ✓ Telemando de Ticketing (MonitorT, Met, CaeManager) en el Puesto de Mando Central y en los Servidores de Estación.
- ✓ Pago con tarjeta. Servidores y servicios implicados
- ✓ Aplicaciones: La cobertura será exclusivamente para las incidencias que tengan que ver con la no disponibilidad de servidores (Servidor de Ficheros, Servidor Intranet, Servidor GMAO, Servicio público de teleindicadores etc.). No estarán incluidas en la guardia las incidencias debidas a bugs de software.

Como referencia orientativa, las actuaciones de guardia solicitadas durante el año 2022 fueron 11 y lo que va del año 2023 se han producido 11.

2.3 Lugar y horarios de trabajo

El trabajo se prestará en dependencias homologadas por la empresa adjudicataria. Cuando la naturaleza del trabajo implique trasladarse a las instalaciones de Metro Bilbao, se deberá realizar el trabajo en dichas instalaciones. Metro Bilbao podrá solicitar este traslado en cualquier momento y en un plazo máximo de 30 minutos, el personal necesario para realizarlo y adscrito al contrato deberá estar disponible en las instalaciones de Metro Bilbao afectadas. El Adjudicatario adecuará en cada momento su horario de trabajo a las necesidades y compromisos adquiridos en el ámbito del proyecto.

2.4 Propiedad Intelectual

Toda la documentación, metodología, programas fuente y ejecutables a que el adjudicatario tenga acceso a través de la prestación de los servicios contratados, tanto lo que exista en la actualidad, como lo que se genere durante la vigencia del contrato, es propiedad de Metro Bilbao y por tanto, se encuentra protegida por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual. Se prohíbe la modificación, copia, reproducción, descarga, transmisión o cesión, distribución o transformación de todo ello, sin autorización expresa y por escrito de Metro Bilbao.

Queda asimismo prohibido descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, sublicenciar o transmitir de cualquier modo, traducir o realizar obras derivadas de los programas de ordenador de Metro Bilbao, así como realizar, respecto a todo o parte de tales programas, cualesquiera de los actos de explotación referidos en el párrafo anterior. El adjudicatario deberá abstenerse en todo caso de suprimir, alterar, eludir o manipular cualquier dispositivo de protección o sistemas de seguridad que puedan estar instalados.

2.5 Secreto y Confidencialidad

Además de lo recogido en la legislación aplicable, Metro Bilbao podrá dictar otras directrices relativas a la seguridad y confidencialidad en la prestación de los servicios.

El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicado a la información relativa a Metro Bilbao.

Asimismo, el licitador se obliga a tomar todas las medidas necesarias para garantizar el secreto más absoluto sobre la información perteneciente a Metro Bilbao, sobre los trabajos realizados en el proyecto y, en general, sobre todos los servicios prestados a Metro Bilbao en virtud de este acuerdo. Dicha información sólo podrá ser comunicada a los integrantes de su personal destinados al presente proyecto.

El personal del licitador deberá conocer y respetar dichas normas de secreto y confidencialidad.

Cualquier comunicación a personas distintas de las participantes en el proyecto estará supeditada a la autorización expresa y por escrito de Metro Bilbao.

No está permitido sacar información en ningún tipo de soporte de las instalaciones de Metro Bilbao.

El licitador se compromete a mantener en secreto los términos y condiciones del presente acuerdo y a no reproducir, entregar, desvelar o poner a disposición de terceros cualquier información relativa al mismo.

El licitador estará obligado a guardar las normas vigentes sobre propiedad intelectual y documentación que por necesidades del contrato se vea obligado a manejar.

2.6 Organización del Servicio

Metro Bilbao nombrará un Coordinador del Servicio que será responsable del seguimiento y control de las tareas objeto del presente pliego.

Por su parte, la Empresa Adjudicataria deberá proponer sus estructuras operativas y de control para prestar los servicios objeto del presente pliego y realizar el seguimiento y control del mismo basándose en una propuesta de reuniones / informes que se debe especificar en la oferta y que será consensuada posteriormente.

Adicionalmente, todos los lunes o en su defecto el primer día laborable posterior, se informará mediante correo electrónico del resumen de incidencias de guardia atendidas durante la semana anterior, especificando las llamadas recibidas, las actuaciones realizadas y el resultado de las mismas (estado de las incidencias reportadas y atendidas).

2.7 Equipo de Trabajo

El equipo propuesto por el licitante debe disponer al menos de las siguientes certificaciones:

- VMWare VTSP-SV (Server Virtualization)
- NUTANIX NCP-MCI (Nutanix Certified Profesional-Multicloud Infrastructure)
- Microsoft Azure Solutions Architect Expert
- Microsoft Specialist: Implementing Microsoft Azure Infrastructure Solutions

El equipo de trabajo asignado al proyecto deberá de ser estable. En caso de que un miembro del equipo de trabajo se dé de baja del servicio por motivos justificables deberá de ser sustituido por otro de conocimientos, certificaciones y competencias equivalentes que se deberán acreditar ante Metro Bilbao con carácter previo a su sustitución.

3. Elaboración de Propuestas

Entendiendo que las Empresas Ofertantes deben conocer la Plataforma Tecnológica sobre la que prestarán los servicios en caso de adjudicación, durante el período de preparación de las ofertas, el contacto de Metro Bilbao se realizará mediante el email:

admin_mb@metrobilbao.eus

El desconocimiento de circunstancias constatables no podrá ser argumentado como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

<https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa>

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

3.1 Información a incluir en la Oferta Técnica

La **Oferta Técnica** deberá incluir los siguientes apartados:

- ✓ Presentación general de los servicios demandados en el pliego técnico.
El licitador incluirá la descripción completa de la totalidad de los servicios ofertados, indicando sus coberturas y características técnicas fundamentales asociadas, de forma que permitan su análisis, validación y valoración.
- ✓ Descripción del servicio a realizar y compromisos adquiridos por el ofertante.
Se deberá proponer un plan de transición de la situación actual al nuevo escenario, especificando su duración, recursos implicados, las necesidades de formación de los mismos, recursos de metro Bilbao necesarios, etc. Una vez superado este período el licitador asumirá la formación posterior que necesiten sus técnicos como consecuencia de sustituciones y/o nuevas incorporaciones.
- ✓ Relación de los recursos propuestos para el proyecto junto con su C.V., experiencia en el entorno de trabajo solicitado y antigüedad en la empresa.
Se incluirá un cuadro resumen con las características y certificaciones del equipo propuesto.
- ✓ Metodología de seguimiento y control. Se deberá proponer una estructura operativa y de control para prestar los servicios objeto del presente pliego, así como los medios a utilizar para realizar el seguimiento y control del mismo.
Así mismo, se incluirá una propuesta de informe mensual de seguimiento y control, que se tomará como punto de partida para definir el que se vaya a utilizar.

No serán imputables al proyecto las horas necesarias para realizar las labores propuestas en este punto.
- ✓ Referencias en proyectos similares que se hayan o se estén realizando.
- ✓ Certificaciones de la Empresa en el ámbito de los servicios ofertados.



3.2 Información a incluir en la Oferta Económica

Se ofertará de acuerdo con el modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios que se adjunta como Anexo 1.

Valoración, si procede, del plan de transición del servicio propuesto.

El precio ofertado será un precio máximo y no modificable, en el que se habrán incluido todos los conceptos como dietas, desplazamientos, etc.

El I.V.A. se facturará aparte.

4. Resolución

Metro Bilbao adjudicará el proyecto en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que Metro Bilbao redacte al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.



Anexo 1: Modelo de Propuesta Económica y Cuadro de Precios



Modelo de Proposición Económica:

D./Dña..... con DNI.....en
nombre de.....con domicilio a efectos de notificaciones
en....., y CIF.....

DECLARO:

I.- Que he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto la contratación del Soporte a la Gestión de Sistemas Informáticos corporativos de Metro Bilbao.

II.- Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y 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 su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **A EXCEPCION DEL IVA**, que no será incluido.

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

Fdo:
D.N.I.:



Cuadro de Precios

Tabla de precios correspondiente al PPT 23-LG-DC-172

Concepto	Cantidad	P. Unitario	Importe
Coste anual del Servicio	1	0,00	0,00
Soporte correctivo	1	0,00	0,00
Guardias 24x7	1	0,00	0,00
Bolsa Horas Microinformática	400	0,00	0,00
Bolsa Horas Consultor Sistemas	450	0,00	0,00
Periodo Transitorio	1	0,00	0,00
Total Anual			0,00

Todos los precios se ofertarán sin IVA.

El importe **máximo de licitación** es de **70.000 €/año**.