Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de "Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de la Web y CMS de Metro Bilbao"

23-LG-DC-159

Versión 1

16/06/23

Versión	Fecha	Motivo
1	06/2023	Versión inicial.

Cuadro de Características

- **Objeto del contrato:**

  Servicios de Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de la web y CMS de Metro Bilbao.

  CPV 72413000-8, 72416000-9.

- **Pliego de Prescripciones Técnicas:**

  21-LG-DC-136

- **Pliego de Cláusulas Administrativas:**

  20-LG-DC-016

- **Volumen del contrato:**

  La determinación del volumen del contrato se realizará aplicando los precios ofertados para el Mantenimiento de la Web y los precios unitarios de referencia de las ofertas para el resto de trabajos contemplados en el presente pliego y que sean realmente ejecutados durante la vigencia del contrato.

  El **volumen estimado** de licitación asciende a un importe máximo de **375.000€** (IVA no incluido).

  Siendo los importes máximos anuales los siguientes:

  - ✓ 115.000 €/ 1er año
  - ✓ 130.000 €/año, los años sucesivos por incremento de horas en proyectos evolutivos (IVA no incluido).

  No obstante, y en función de las desviaciones no previstas, relativas principalmente a necesidades evolutivas que difieran de las contempladas en el alcance de este pliego, se prevé la **posibilidad de ampliar el importe global del contrato hasta en un 20%**, que podrá ser de aplicación en cualquier momento durante los 3 años de vigencia del mismo.

- **Duración del contrato:**

  Un (1) año, prorrogable anualmente hasta un máximo de dos años más. En ningún caso será superior a tres (3) años la duración total del contrato, incluida la posible prórroga.

  La prórroga solo será ejecutada o denegada a voluntad de Metro Bilbao. La prórroga no podrá ser rechazada por el contratista. Si la prórroga no fuera atendida por la empresa

adjudicataria, Metro Bilbao aplicará a la empresa adjudicataria una penalización de 7.800 €

- **Fecha de inicio:**

  Previsiblemente, noviembre de 2023.

- **Requisitos de solvencia:**

  Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:

  ✓ Declaración sobre el volumen global de negocio, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades de la empresa, de al menos **DOSCIENTOS MIL EUROS ANUALES (200.000 €/anuales)**. Deberán especificar el importe facturado anualmente en cada tipo de trabajos.

  Los participantes deberán 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 de servicios similares ejecutados en el curso de los tres últimos años en servicios de mantenimiento web, avalados por certificados de buena ejecución para los trabajos más importantes. **Mínimo dos (2) certificados de buena ejecución en el mantenimiento de páginas Web PWA y/o webs accesibles.** Estos certificados indicarán el importe, las fechas y el lugar de ejecución de los servicios, y las entidades contratantes y se precisará si se realizaron según las reglas por las que se rige la profesión y se llevaron normalmente a buen término.

  ✓ Declaración indicando el personal directivo y técnico dedicado para la ejecución de este servicio y que deberá contar con los siguientes conocimientos y experiencia acreditados por C.V.

    - Las personas encargadas del análisis técnico, coordinación y programación deberán tener formación en sistemas de la información y más específicamente conocimientos y experiencia demostrada de al menos 5 años en Java script, CMS drupal, API de Drupal, Next/React/Redux y 2 años en tecnología PWA.

    - Entre los integrantes del equipo al menos una persona debe tener entre sus funciones la coordinación con:

      - la empresa que gestiona los contenidos digitales en relación a los cambios en el CMS o cualquier funcionalidad de la web que afecte a la gestión de Redes Sociales y Marketing Digital.

      - la empresa que gestiona el chatbot

- la empresa proveedora del hosting web

- Entre los integrantes del equipo se deberá contar también con una persona que entre sus funciones incluya la vigilancia y garantía de la accesibilidad web y tenga al menos 3 años de experiencia en el mantenimiento de páginas web accesibles según norma UNE.

- Entre los integrantes del equipo al menos una de las personas deberá acreditar 3 años de experiencia en maquetación y diseño de páginas web.

Asimismo, la empresa deberá disponer, como mínimo:

- de un Director o Directora de la cuenta

- y un Jefe o Jefa de Proyecto

  y que las 2 tengan al menos una experiencia acreditada por Currículum de 10 años en el ejercicio de las tareas ofertadas.

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.

- **Condición esencial de ejecución**

  Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de cualquiera de las características del equipo propuesto en la oferta que haya sido objeto de valoración en el procedimiento: formación, experiencia, perfiles del equipo de trabajo ..., y que cumpla al menos con los requisitos mínimos requeridos.

  Se considera asimismo condición esencial de ejecución la disponibilidad para mantener las reuniones presenciales que MB considere precisas. El tiempo máximo para acudir a estas reuniones desde su notificación por cualquier medio es de 24 h en días hábiles.

  El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución dará lugar a una falta y su correspondiente penalización de 3.000 €. Caso de repetirse una falta de condición esencial de ejecución, o si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

- **Fecha límite de presentación de ofertas:**

  Las 12:00 h del 12 de septiembre de 2023.

- **Criterios de valoración de la oferta:**

  - **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos**

  1. Propuesta de Gestión para el Mantenimiento Web: **10 puntos**

     Se incluirá en este apartado un resumen de los aspectos más relevantes de la propuesta con el objeto de garantizar el correcto entendimiento de los trabajos a realizar.

     Se valorará:

     - ✓ El planteamiento del servicio, el entendimiento de las tareas a realizar mediante la identificación detallada de servicios.

     - ✓ El modelo operativo: La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento en una sola hoja, a modo de resumen, en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Metro Bilbao y por parte de la empresa licitadora, indicando las herramientas que se utilizarán para cada una de ellas.

       Se valorará la mayor concreción, las ventajas y resultados del modelo operativo y cómo se coordinen los recursos para lograr los resultados deseados.

       El modelo final a utilizar deberá ser aprobado por Metro Bilbao.

- ✓ El modelo de gestión del servicio: valorando que se garantice el correcto funcionamiento del servicio con comités, gestión de la calidad, gestión de la seguridad, informes de seguimiento etc. Asimismo, se valorarán las ventajas y resultados que se obtienen del modelo de gestión.

- ✓ El aplicativo de gestión utilizado, valorando su sencillez y la trazabilidad, seguimiento de las tareas y reportes de gestión.

- ✓ Se valorará que la propuesta de gestión incluya aspectos que:

    - impliquen proactividad en la identificación de errores y posibles evolutivos.

    - minimicen los trámites administrativos para Metro Bilbao como por ejemplo el alta de tickets a solicitud de MB

    - incluyan asesoramiento a Metro Bilbao en las nuevas tecnologías digitales y la evolución del mercado con propuesta de nuevas tendencias, productos y/o servicios.

2. Metodología de trabajo y calidad de servicio: **19 puntos**

    2.1. Propuesta de toma del control, puesta en marcha y mantenimiento del servicio: **6 puntos**

    En este punto se evaluará la propuesta de toma del control del servicio, así como el planteamiento para la transferencia y devolución del servicio a la finalización del mismo a otra empresa adjudicataria.

    La empresa licitante deberá garantizar la prestación del servicio en todo momento y deberá incluir un plan de contingencia y continuidad del servicio.

    Así mismo se deberá indicar la forma de garantizar en todo momento la disponibilidad de un equipo mínimo para una prestación optima del servicio indicando su propuesta ante indisposiciones, bajas, vacaciones…

    Se valorará el planteamiento detallado que la empresa ofertante presente y que mejor **garantice el mantenimiento del servicio** (cuantitativo y cualitativo) ante situaciones de bajas temporales o definitivas de integrantes del equipo que presta el servicio.

    Se otorgará la mayor puntuación a aquella propuesta que minimice el impacto en el servicio y que requiera los menores recursos técnicos, humanos y económicos de Metro Bilbao.

2.2. Plan de mejora de la calidad del servicio: **10 puntos**

Se valorarán los siguientes aspectos:

- El número de propuestas adicionales en materia de calidad de servicio incluidas en el precio
- Los beneficios que aportan a Metro Bilbao dichas propuestas.

Mecanismos de control y seguimiento del servicio: **3 puntos**

En este punto se valorará:

- La propuesta de planificación y los mecanismos a aplicar para el seguimiento y control del servicio valorando el máximo nivel de seguimiento por parte de la empresa proveedora.
- Propuesta de Informes de seguimiento, gestión y niveles de servicio valorándose especialmente la periodicidad, el grado de detalle y la propuesta de medidas correctoras.
- Periodicidad y propuesta de seguimiento del cumplimiento de la normativa de accesibilidad valorándose.
- Propuesta de estadísticas mensuales de la actividad realizada y facturada con desglose por tareas/tickets.

3. Equipo humano: 20 puntos

3.1. Equipo humano para el Mantenimiento Web: 14 puntos.

Se incorporará en este apartado los curriculums, perfiles, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo.

- Se valorará la composición, dimensionamiento y experiencia profesional del equipo aportado para el servicio.
- Que el equipo posea experiencia demostrada en mantenimiento de páginas web, por encima del mínimo exigido en solvencia técnica y primándose la experiencia en empresas de transporte, desarrollo PWA y/o webs accesibles.

Se deberá especificar la capacitación, formación, experiencia y conocimientos de las personas del equipo cumplimentando los cuadros del Anexo 2 y esta se acreditará mediante certificados formativos en centros oficiales, curriculum vitae, etc.

La valoración de los cuadros contemplados en el anexo 2 se hará en base a los siguientes criterios:

- El **no aportar la información** referida a experiencia o conocimientos requeridos en solvencia técnica le inhabilita para continuar en el proceso.
- Aportar la experiencia o conocimientos mínimos, exigidos en solvencia técnica, supone 0 puntos.
- Únicamente se valorará la experiencia y conocimientos por encima de los mínimos exigidos.

3.2. Planificación y organización del equipo de trabajo: 6 puntos

Se incorporará en estos apartados la planificación y organización del equipo de trabajo.

- Organización del Equipo de Trabajo: La empresa licitadora deberá describir en su oferta el modelo organizativo: estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto. En ella se incluirán las líneas generales de los diferentes perfiles del equipo de proyecto asignado a la realización de las diferentes tareas y la organización del mismo, valorándose el mayor grado de detalle y concreción de la propuesta que redunde en un mayor beneficio para Metro Bilbao y mayor calidad del servicio.
- La empresa licitadora deberá incluir en su Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil.

Se incluye, a modo de ejemplo, la distribución orientativa que se contempla para el dimensionamiento del equipo para el **mantenimiento correctivo o evolutivo** sobre la base de 600 horas

Servicio	**Horas**	**% Horas**
Diseño/Programación		70%
Análisis		10%
Coordinación		4%
Servicio de guardia /situaciones de emergencia		8%
Accesibilidad		8%
Total	**600**	**100%**

La empresa ofertante podrá ofrecer otro desglose que se tendrá en cuenta para valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo y su adecuación a la consecución de los objetivos.

En caso de no alcanzar 30 puntos en este apartado, la oferta será desestimada.

- **Criterios evaluables mediante fórmula: 51 puntos**

  En el caso de criterios referidos a precios, los precios ofertados se indicarán sin IVA.

  - ✓ **Criterio 1: I**mporte del fee mensual por la dedicación de 1 persona a jornada completa. **34 puntos**

    - Se valorará el fee mensual de 1 persona dedicada al Mantenimiento Correctivo y/o Evolutivo en el horario de atención fijado (168 horas mensuales considerando 4,2 semanas/mes) con el correspondiente apoyo y coordinación con el resto del equipo.

    - Si un mes no se consumieran las horas contempladas en este fee se acumularán en bolsa de horas consumibles durante la vigencia del contrato.

  - **Criterio 2:** Tarifas hora de servicio en horario de atención habitual (correctivo y evolutivo) y que se aplicará a partir de las 168 horas de dedicación del recurso contemplado en el criterio 1 (**12 puntos**).

    Para la valoración de ofertas se tomarán como referencia 600 horas de servicio (que no tiene relación con el volumen anual del contrato)

    Las tarifas a aplicar fuera del horario habitual o en situaciones de emergencia serán el doble de la tarifa ofertada en este epígrafe.

    - Se deberá indicar las tarifas hora de los diferentes perfiles propuestos para el desarrollo de los evolutivos previstos, como son por ejemplo:

      - Adaptar la funcionalidad de Próximos trenes (salir ahora) al nuevo web service con información en tiempo real.

      - Automatizar la funcionalidad de estado de las instalaciones (ascensores no operativos) a partir del nuevo web service con información en tiempo real.

      - Mejoras en el área multimedia.

Para la valoración de la propuesta económica de las ofertas se utilizará la fórmula siguiente:

Plic = (Omin / Olic) * Ptot

donde,

Plic: Puntuación que obtiene la empresa licitadora.

Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

Olic: Oferta de la empresa licitadora.

Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

La empresa adjudicataria asumirá todos los gastos normales relacionados con la rutina de sus actividades, tales como envíos, desplazamientos, comunicaciones y similares.

- **Criterio 3:** Mejora de los porcentajes de cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución de la tabla apartado 2, Descripción de los servicios a prestar, página 13-14 **(máximo 3 puntos)**

Se puntuará con:

- 0.5 puntos por cada 0,25% de mejora en el porcentaje promedio de mantenimiento correctivo
- 0.25 puntos por cada 0,25% de mejora en el porcentaje promedio de mantenimiento evolutivo.

- **Criterio 4:** Mejora del horario de atención (Horario en el que se factura a precio normal) mínimo exigido de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.

Se puntuará con 0.5 puntos cada media hora dentro de la franja horaria de 7:30 a 19:30 **(máximo 2 puntos)**

- **Presentación de la oferta económica:**

  De acuerdo al modelo del Anexo 1.

- **Revisión de precios:**

  No procede. Los precios son cerrados durante el tiempo de duración del contrato.

- **Fianza definitiva:**

  Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir la empresa Adjudicataria, se establece una fianza definitiva de 7.800 €. La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

- **Póliza de Responsabilidad civil:**

  No procede.

- **Tratamiento de los Datos Personales:**

  En el objeto de esta licitación **es de aplicación el tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Índice

1. Objeto 14

2. Descripción de los servicios a prestar 14

3. Presentación de propuestas 20

4. Información a presentar en la oferta técnica 21

5. Información a presentar en la oferta económica 22

Tablas acuerdo nivel de servicio y Horario Atención 23

6. Control de trabajos 23

6.1. Control Administrativo 24

6.2. Régimen de faltas 24

6.2.1. Penalizaciones por faltas 25

7. Propiedad Intelectual 26

8. Resolución 27

9. Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios 28

10. Anexo 2: Tablas oferta técnica 30

1. Objeto

CPV 72413000-8, 72416000-9.

Metro Bilbao, desde su inauguración, mantiene una filosofía de mejora continua de sus servicios y de la atención a la clientela, en la que la información y atención a las personas usuarias en canales digitales tiene una importancia vital.

Metro Bilbao quiere seleccionar una empresa proveedora encargada del mantenimiento correctivo y evolutivo de su página web desarrollada con tecnología PWA y el CMS correspondiente.

Se pretende:

- Mejorar la experiencia de las personas usuarias y otros grupos de interés que se relacionan con Metro Bilbao a través de la web.
- Mejorar la difusión de la información a la clientela y las gestiones on line.
- Evolucionar su web incorporando nuevas funcionalidades y tecnologías digitales que están en el mercado.
- Mejorar el posicionamiento SEO
- Garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos en términos de accesibilidad fijados por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

2. Descripción de los servicios a prestar

La propuesta deberá incluir, el **soporte técnico necesario** que garantice la alta disponibilidad de la web.

Las empresas concursantes deberán respetar los valores generales definidos para la **identidad corporativa** de Metro Bilbao, tanto en los contenidos, mensaje y elementos gráficos descritos en su **Manual**, así como, y como de forma más específica:

Aplicación del **trilingüismo** (euskera, español e inglés), de forma que todos los textos se entregarán en las tres lenguas y cumpliendo la política lingüística de la empresa.

La empresa adjudicataria velará para que en todos los textos se respete la filosofía de imagen Metro Bilbao, evitando discriminaciones por cualquier motivo y cuidando expresamente que todos los contenidos de texto y gráficos sean elaborados desde la óptica de la **igualdad y la no discriminación**.

Todos los recursos multimedia empleados, que no fueran facilitados por Metro Bilbao, deberán estar libres de restricciones (derechos de autor...)

Se deberá velar por el cumplimiento de los requisitos de **accesibilidad** en todos los elementos.

La web se hospedará en servidores SATEC (INTERHOST) por lo que será necesaria la **coordinación** con el proveedor actual u otros proveedores futuros si durante la vigencia del contrato se cambiara de proveedor de hosting.

Así mismo, será necesaria la coordinación con la empresa proveedora actual o futura encargada de la gestión de contenidos digitales especialmente con todo lo relacionado con el CMS de la web y chatbot.

Está incluida en el objeto de la contratación la **disponibilidad para mantener las reuniones presenciales** que MB considere precisas. El **tiempo máximo** para acudir a estas reuniones desde su notificación por cualquier medio es **de 24 h** en días hábiles.

A continuación, se definen las características del servicio objeto del presente contrato.

- A efectos de esta licitación, se considerará mantenimiento las siguientes tareas:

  - Mantenimiento Correctivo: Actividades destinadas a la localización y eliminación de los fallos producidos por defectos y que no hayan sido detectados y que no estén sujetos a la garantía. Estos fallos pueden ser de rendimiento, de programación, de documentación o de proceso. Es un mantenimiento no planificado que contempla la resolución de errores, fallos o problemas en las funcionalidades de la web.

  - Mantenimiento Evolutivo: Actividades producidas por mejoras de alcance de funcionalidades existentes o por nuevas funcionalidades que se incorporen a la web de Metro Bilbao o al CMS.

- La realización de los trabajos exigirá la valoración previa, en horas, por parte de la empresa adjudicataria y la aceptación por parte de MB de esta valoración (excepto aquellos trabajos de menos de 8 horas que no requerirán aceptación de Metro Bilbao pero si valoración de la empresa proveedora).

Por tanto, toda incidencia o servicio cuyo tiempo de resolución vaya a superar las 8 horas deberá ser valorada por la empresa proveedora y aceptada por la persona responsable de Metro Bilbao previamente a su realización.

  A su finalización, la empresa adjudicataria contabilizará las horas trabajadas en base a la valoración realizada (y aceptada cuando procede).

- **Para estos servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo se establecen niveles de urgencia/criticidad** atendiendo a la siguiente escala:

- Emergencia: Incidencias de crisis

- Crítico (muy urgente): Incidencias que impactan gravemente (errores o pérdida de servicio en un área crítica de la web como horarios o tarifas o afectan a la imagen de Metro Bilbao). Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.

- Importante (urgente): Incidencias que impiden la ejecución normal de una funcionalidad de la web no catalogadas como críticas y que no afectan a la imagen de Metro Bilbao

- Normal: Incidencias que afectan a contenidos o funcionalidades secundarias y sobre las que no se requiere una actuación urgente.

Los niveles de criticidad serán establecidos por Metro Bilbao.

La prestación del servicio se realizará como mínimo con los **estándares de calidad** y nivel de servicio recogidos en las tablas adjuntas.

	Tipo Mantenimiento	Tiempos Respuesta	Tiempos Resolución	Penalización	Periodicidad	Objetivo
Correctivo	Emergencia (*)	15 min.	6 horas	SI	Mensual	>=98%
	Crítico	30 min.	8 horas	SI	Mensual	>=98%
	Importante	1 hora	16 horas	SI	Mensual	>=95%
	Normal	2 hora	Desviación s/ planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%
Promedio						>=96,5%

(*) Los tiempos de respuesta y resolución aplican en el horario natural

	Tipo Mantenimiento		Desviacion s/Planificación	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Evolutivo	Evolutivo/adaptativo		Máximo 20%	SI	Semestral	>=95%

Donde:

- Tiempo de respuesta es el tiempo que transcurre desde el alta de la petición hasta su aceptación en horario de habitual. En las incidencias de emergencia (crisis) se considera el horario natural.

- Tiempo de resolución es el tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.

- El cálculo del valor objetivo se aplica sobre el total de peticiones dadas de alta.

- Periodicidad: de cálculo del indicador por parte de la empresa proveedora

- El **horario de atención** habitual mínimo exigido será de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00.

  No obstante, también se requiere de una ventana de atención 24 x7 basada en poder disponer de algún teléfono móvil de asistencia técnica para comunicar situaciones de emergencia o contingencia. La facturación de las horas dedicadas se hará al doble de la tarifa ordinaria.

- Se deberán además cumplir los siguientes **requisitos del servicio**:

  - La empresa adjudicataria pondrá los medios y aplicativo necesarios donde reportar las incidencias y peticiones de mantenimiento. Como mínimo se dispondrá de una herramienta de ticketing, de un correo electrónico y de un teléfono móvil, con whatsapp. En dicha herramienta se podrá consultar semanalmente el estado de las horas consumidas/disponibles y facturadas/pendientes de facturar.

    Pueden aportar ideas que permitan agilizar las tareas administrativas de validación y seguimiento de tickets.

    Dada la criticidad de ciertas funcionalidades de la web en cuanto a los tiempos de resolución de incidencias, es posible que el alta y tipificación de las incidencias o peticiones se delegue en la empresa adjudicataria.

  - Se deberá detallar los recursos y medios dedicados al cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad web y aplicaciones móviles (Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público)

  - Se deberá garantizar la visualización Responsive/Mobile first en las últimas versiones de los diferentes exploradores: Explorer Edge, Chrome, Firefox y Safari en multidispositivos (escritorio, tablet y móvil)

  - Se valorará la asesoraría a Metro Bilbao en nuevas tecnologías digitales y la evolución del mercado proponiendo durante la vigencia del contrato las nuevas tendencias, productos y/o servicios.

- **Cláusula sobre garantía de la ejecución**

  La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de un año.

  La garantía tiene validez incluso en el supuesto de que personal de Metro Bilbao los haya examinado durante su elaboración o desarrollo o los haya aceptado en comprobaciones, valoraciones o entregas parciales.

Durante el periodo de garantía no serán facturables las acciones (corrección de defectos) que la empresa tenga que llevar a cabo, es decir si el software entregado no cumple con los requisitos funcionales especificados por escrito, el adjudicatario deberá de corregirlo sin imputar los costes de esta corrección a Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria tiene que garantizar mínimamente un servicio de programación de 168 horas mensuales que cumpla con la experiencia ofertada por el licitante. Si no se llega a cubrir el servicio mínimo fijado, las horas no consumidas se acumularán y podrán se consumidas con posterioridad, durante la vigencia del contrato.

- **Composición del equipo del proyecto**

  En la fase de adjudicación se fijará el Equipo de Proyecto propuesto por la empresa proveedora en su oferta. Las modificaciones posteriores a la composición inicial del mismo deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada, ni la calidad del servicio.

  Los perfiles inicialmente solicitados para realizar los servicios objeto del presente proyecto son los siguientes:

  - **Director/ Directora de proyecto/cuenta**

    Deberá ser un cargo directivo y su función será velar que el servicio se preste cumpliendo las condiciones de este pliego.

    Las funciones del director/directora del proyecto no son productivas y por lo tanto no son facturables.

  - **Responsable del servicio/Jefatura de proyecto**

    Deberá ser un cargo con responsabilidad de gestión y sus funciones serán:

    - Gestionar y dirigir el equipo de trabajo que va a proporcionar el servicio
    - Convocar y liderar las reuniones de seguimiento semanales/mensuales del proyecto
    - Generar un acta de dichas reuniones periódicas
    - Garantizar la productividad del servicio
    - Mantener la calidad del servicio contratado

Deberá tener experiencia demostrada de al menos 10 años en jefatura de proyectos de mantenimiento web y conocimientos de gestión de equipos y proyectos similares.

Las funciones del responsable del servicio no son productivas y por lo tanto no son facturables.

- **Análisis Técnico / Coordinación de equipo**

  Sus funciones serán:

  - Coordinar el día a día del equipo de trabajo.
  - Elaborar los informes mensuales de seguimiento del proyecto. Esta actividad no será facturable.
  - Realizar las valoraciones de los nuevos desarrollos.
  - Apoyar técnicamente al resto de las personas de su equipo designadas para el presente proyecto.
  - Formar a las personas de su equipo designadas para el presente proyecto.
  - Realizar el Análisis Funcional y Técnico de nuevos desarrollos cuando sea necesario.

- **Programación**

  Sus funciones serán las propias del perfil programador.

  Cuando la naturaleza del trabajo implique utilizar un recurso únicamente disponible en las instalaciones de Metro Bilbao, se realizará el trabajo en dichas instalaciones. Se podrá solicitar este traslado en cualquier momento y en un plazo máximo de 2 horas el técnico deberá estar disponible en las oficinas centrales de Metro Bilbao.

- **Entrega de Informes**

  Los informes de gestión, estadísticas e informes serán entregados en soporte digital y además se entregará una copia en papel.

- **Devolución y trasferencia de conocimiento**

  Durante la ejecución de los trabajos objeto del presente contrato la empresa licitante se compromete a facilitar, a las personas designadas por el Metro, toda la información y documentación que se solicite, así como toda la información relativa

a los problemas que pudiesen plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

La empresa licitante entregará una copia coherente y actualizada de datos en caso de cambio de empresa proveedora y se coordinará adecuadamente con la empresa entrante para llevar a cabo esta tarea.

Una vez cumplido lo estipulado en el presente contrato, en el caso de la no continuación del servicio a la finalización del mismo, la empresa licitante se compromete a la destrucción de toda información que tuviese almacenada de Metro Bilbao referente al objeto del contrato.

Así mismo, se compromete a facilitar toda la información relevante para la implementación del servicio a la nueva empresa proveedora de Metro Bilbao.

Dentro de la gestión del conocimiento que entraña la prestación de servicios que conllevan la resolución de incidencias y la detección de problemas, se creará y mantendrá actualizada la documentación operativa del servicio, la base de datos de incidencias y el histórico de aquellas acciones tomadas para la resolución de problemas que se consideren relevantes, incluyendo documentación de la programación realizada, así como manuales de uso para las personas usuarias.

La empresa proveedora, en todo caso, garantiza la cesión y transferencia de este conocimiento en caso de resolución del contrato, ya sea por extinción o por cualesquiera otras causas a la empresa entrante.

3. Presentación de propuestas

Durante el período de preparación de las ofertas podrá concertarse una cita con el Dpto. de Marketing (tfno.: 94 425 40 00 atención Olatz Fernández).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada 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.

4. Información a presentar en la oferta técnica

En las ofertas se deberán detallar la propuesta, metodología de trabajo, nivel de servicio y equipo humano destinados a desarrollar el servicio.

La oferta técnica deberá seguir el siguiente índice e incluir los apartados indicados y deberá contener una descripción detallada de cómo se abordarán todos los servicios mencionados en el apartado 2:

1. Propuesta

1.1. Contenido y alcance de la propuesta de gestión.

1.2. Resumen

2. Metodología de trabajo y nivel de servicio

   2.1 Propuesta de toma del control, puesta en marcha y mantenimiento del servicio

   2.2 Plan de mejora de la calidad del servicio

   2.3 Mecanismos de control y seguimiento del servicio

Se deberá además adjuntar:

- Declaración o compromiso, en caso de resultar adjudicataria, de asistir presencialmente a reuniones convocadas en menos de 24 horas.
- Garantía de prestación de servicio completo durante los 12 meses del año (manteniendo el mismo nivel de servicio en periodos vacacionales).

3. Equipo Humano

   3.1 Equipo humano: Incluye perfiles, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo, curriculums y tablas anexo 2 cumplimentadas.

   3.2 Planificación y organización del equipo de trabajo

   La valoración de los criterios técnicos se realizará por Metro Bilbao S.A.

   Las ofertas, se presentarán de acuerdo al índice anterior y no ocupará más de 40 páginas (sin incluir portada, índice, ni curriculums) de texto en letra Arial tamaño 10, interlineado 1,5 y márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho superiores a 1,5 cm. Se descartarán todas aquellas ofertas que no cumplan el índice, contenidos y dimensiones indicadas.

5. Información a presentar en la oferta económica

Modelo de proposición económica según el anexo 1.

Tablas Tarifas

Servicio	Horas mes	Mensualidad	Importe año
Fee mensual	168		

Servicio	Horas	% Horas	P. Unitario	Importe
Diseño/Programación		70%		
Análisis		10%		
Coordinación		4%		
Servicio de guardia /emergencias		8%		
Accesibilidad		8%		
Total	**600**	**100%**		

Para la valoración de ofertas se tomarán como referencia 600 horas de servicio (que no tiene que coincidir con el volumen anual del contrato)

Se incluye la distribución orientativa que se contempla para el dimensionamiento del equipo por encima del fee mensual sobre la base de 600 horas a modo de ejemplo

La empresa ofertante podrá ofrecer otro desglose que se tendrá en cuenta para valorar la idoneidad

del dimensionamiento del equipo y su adecuación a la consecución de los objetivos.

Tablas acuerdo nivel de servicio y Horario Atención

Tipo Mantenimiento		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
		Mínimo	Propuesta
Correctivo	Emergencia	98%	
	Crítico	98%	
	Importante	95%	
	Normal	95%	
	Promedio	96,50%	
Evolutivo/adaptativo		>=95%	

	Mínimo exigido	Propuesta de Atención	Horas
Horario	De 08:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00		

6. Control de trabajos

La Empresa Adjudicataria nombrará un responsable del servicio o jefatura de proyecto como Responsable del Contrato que servirá de persona interlocutora con Metro Bilbao (Responsable MB).

Dicho responsable informará y se reunirá periódicamente con la persona interlocutora de MB para tratar el desarrollo de los trabajos y se coordinará con éste a fin de cumplir el objeto del contrato.

Siempre que la empresa adjudicataria solicite alguna instrucción o decisión, deberá consultar a la persona Responsable del Contrato de MB y proponer la acción que, a su entender, considere como más apropiada.

En cualquier momento la persona Responsable del Contrato de MB, podrá inspeccionar la marcha de los trabajos. Las observaciones o prescripciones que se deriven de la inspección serán comunicadas por éste a la persona Responsable del servicio de la empresa Adjudicataria.

La empresa contratante podrá definir puntualmente los controles de calidad que considere oportunos durante la vigencia del contrato.

Las actividades desarrolladas por la Empresa Adjudicataria serán controladas por la persona Responsable del Contrato de MB, quien dirigirá y supervisará los trabajos realizando controles para determinar la calidad del servicio prestado.

Metro Bilbao se reservará el derecho a realizar un control de calidad del software entregado por el proveedor. Si como resultado del control de calidad se desprende que dicho software tiene una calidad insuficiente, Metro Bilbao procederá a penalizar con un 10% las horas facturables de la tarea que no haya pasado el control de calidad desde su inicio hasta el momento que se realizó el control de calidad. Para determinar la calidad del software entregado se valorará que el software cumpla con la metodología de programación y buenas prácticas de Metro Bilbao.

Metro Bilbao inspeccionará el servicio prestado, tanto en lo que se refiere a la correcta concurrencia de los medios a emplear, técnicos y humanos. De las inspecciones realizadas resultarán los correspondientes informes y, en caso de ser negativos, darán lugar al apercibimiento por faltas y podrán deducirse las correspondientes sanciones.

6.1. Control Administrativo

En caso de que Metro Bilbao requiera trabajos no valorados dentro del objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará presupuesto de los mismos para su aprobación.

Una vez aprobados dichos presupuestos la empresa adjudicataria podrá proceder a la ejecución de los servicios solicitados.

6.2. Régimen de faltas

Se consideran faltas:

El incumplimiento de cualquiera de las características del servicio contemplados en la oferta

La dedicación de medios técnicos o humanos menor de la contratada.

La no realización de una actividad contratada, o la simulación de realización de una actividad.

La negligencia en la realización de una actividad contratada.

La negligencia en la aplicación de medidas correctoras de situaciones irregulares.

El retraso en los plazos de ejecución y acuerdo del nivel de los servicios acordados siempre que estos no sean imputables a la empresa gestora o la respuesta esté pendiente de aprobación por parte de Metro Bilbao.

El rechazo por parte de MB de un mismo servicio en más de 3 ocasiones por calidad inadecuada o por ejecución defectuosa.

El trato incorrecto del personal de la empresa adjudicataria al personal o clientes de Metro Bilbao.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución.

6.2.1. Penalizaciones por faltas

Las faltas cometidas conllevarán las siguientes penalizaciones

- 1falta: La primera falta, si esta es por incumplimiento del nivel de servicio acordados conllevarán la siguiente penalización.

  % penalización = (promedio valor requerido conseguido-promedio valor conseguido) / promedio valor requerido.

  Por ejemplo, si hubiera la siguiente desviación sobre los valores requeridos la penalización sería del 1.5% de la mensualidad y se aplicaría en el mes siguiente

Tipo Mantenimiento		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
		Requerido	Conseguido
Correctivo	Emergencia	98%	95%
	Crítico	98%	98%
	Importante	95%	92%
	Normal	95%	95%
Evolutivo/adaptativo		95%	94%
Promedio		96,20%	94,80%
Penalización		1,5%	

Cuando haya que excluir algún ticket del cálculo del indicador se deberá indicar en el propio ticket.

Los valores referidos al mantenimiento evolutivo dado que es de cálculo semestral solo computarán en los meses correspondientes a su calculo

Si la primera falta es de cualquier otra tipología, no referida a plazos de nivel de servicio, conllevarán una penalización del 2% de la mensualidad

- 2 faltas: El cálculo anterior de penalización mensual (1 falta) se incrementará en 2 puntos porcentuales.

- 3 o más faltas: El cálculo anterior (2 faltas) se incrementará en 3 puntos porcentuales por cada falta adicional

  La acumulación de tres (3) o más faltas durante la vigencia del contrato facultará a Metro Bilbao para rescindir unilateralmente el contrato, con pérdida de la fianza, y sin compensación económica alguna.

- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución dará lugar a una penalización de 3.000 €. Caso de repetirse una falta de condición esencial de ejecución, o si persiste durante un mes o más, MB podrá rescindir unilateralmente el contrato con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

7. Propiedad Intelectual

El título de propiedad de todos los productos generados objeto del presente pliego corresponde a Metro Bilbao. Todos los trabajos realizados por la empresa adjudicataria pasarán a ser propiedad de Metro Bilbao, quien podrá utilizarlos indefinidamente sin ninguna restricción ni costo adicional.

La empresa adjudicataria protegerá todas las propiedades intelectuales de Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria garantizará a Metro Bilbao que tiene todos los derechos de propiedad intelectual de los productos que oferta bien directamente o bien indirectamente, mediante los correspondientes acuerdos con sus empresas proveedoras. Por tanto, se obliga a dejar indemne a Metro Bilbao de cualquier reclamación de tercero que, frente a ella, pueda suscitarse por dicho concepto.

La empresa licitadora deberá facilitar a Metro Bilbao todas las fuentes de todos los archivos, así como los recursos de programación empleados. Así mismo deberá facilitar con la periodicidad acordada a MB una copia actualizada de los mismos.

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Metro Bilbao, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Metro Bilbao. Así mismo deberá facilitar periódicamente a MB copia actualizada de dicha documentación.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Metro Bilbao quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran

conocer con motivo de la realización del proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita).

Así mismo la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Metro Bilbao de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo de su actividad.

8. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el suministro 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 redacte Metro Bilbao al efecto.

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

9. Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios

Modelo de propuesta económica:

D./Dña…….. con DNI……..en nombre ……..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 el "Mantenimiento correctivo y evolutivo de la web 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 la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En ……., a …….. de…….. de ……..

Fdo:

D.N.I.:

Cuadro de precios (sin IVA) y criterios evaluables por fórmula:

Tablas Tarifas

Servicio	Horas mes	Mensualidad	Importe año	
Fee mensual	168			**Criterio 1**

Servicio	Horas	% Horas	P. Unitario	Importe	
Diseño/Programación		70%			
Análisis		10%			
Coordinación		4%			
Servicio de guardia /emergencias		8%			
Accesibilidad		8%			
Total	**600**	**100%**			**Criterio 2**

Para la valoración de ofertas se tomarán como referencia 600 horas de servicio (que no tiene que coincidir con el volumen anual del contrato).

Se incluye la distribución orientativa que se contempla para el dimensionamiento del equipo por encima del fee mensual sobre la base de 600 horas a modo de ejemplo.

La empresa ofertante podrá ofrecer otro desglose que se tendrá en cuenta para valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo y su adecuación a la consecución de los objetivos.

Importe máximo de licitación para esta medición es de 115.000€.

Tablas acuerdo nivel de servicio y Horario Atención

Tipo Mantenimiento		% cumplimiento tiempos de respuesta y resolución	
		Mínimo	Propuesta
Correctivo	Emergencia	98%	
	Crítico	98%	
	Importante	95%	
	Normal	95%	
	Promedio	96,50%	
Evolutivo/adaptativo		>=95%	

	Mínimo exigido	Propuesta de Atención	Horas
Horario	De 08:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00		

10. Anexo 2: Tablas oferta técnica

Tabla equipo humano

Perfil	Diseño/ Programación		Análisis Técnico/ Coordinación del Equipo		Jefatura de Proyecto
Iniciales	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A	N.A.A
Formación					
Nivel euskera					
Nivel inglés					
Meses Experiencia					
Análisis Técnico					
Programación					
Java script					
CMS Drupal					
API de Drupal					
React					
Redux					
Tecnología PWA					
Accesibilidad Web					
Diseño WEB					
Web Services					
Mantenimiento WEB					
Sector Transporte					
OTROS					

Se deberá completar la tabla referida a un mínimo de 3 personas (una por cada perfil). Si hubiera más personas asignadas al proyecto que las contempladas en la tabla anterior, añadir las columnas correspondientes.

- En esta tabla no se incluye al Director o Directora de Cuenta cuyo curriculum se evalúa de manera independiente.
- Formación y nivel de idiomas: Titulación oficial de mayor nivel
- Meses Experiencia: meses totales de experiencia trabajando en IT.
- Análisis Técnico: meses de experiencia como Analista Técnico
- Programación: meses de experiencia con perfil programador.

- Resto de filas: Meses de experiencia trabajando con cada uno de los lenguajes/tecnologías/herramientas especificados.

- OTROS: Indicar los lenguajes/tecnologías/herramientas y años de experiencia que no figuran en las filas precedentes

Tablas por persona

Tabla por persona para acreditar la experiencia en tecnología/conocimiento. Cada persona tendrá una tabla y la suma de experiencia coincidirá con lo especificado en la tabla resumen anterior

En dicha tabla por persona se especificará también la experiencia en proyectos y su accesibilidad según norma UNE 139803. Al menos una de las personas deberá acreditar 3 años de experiencia en maquetación, diseño y mantenimiento de páginas web accesibles según norma UNE.

Iniciales	Descripción del Proyecto	Cliente (Entidad/ persona de contacto)	Periodo			Experiencia	Proyectos accesibles	
			Fecha inicio (mm/aa)	Fecha fin (mm/aa)	Meses	Descripción de las tareas realizadas	SI/NO	URL/nº de certificado
N.A.A								
	Total				Suma (meses)			