

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS ASOCIADOS A TICKETING

P10034099

Septiembre 2024

euskotren 

ÍNDICE

1	OBJETO	3
2	ANTECEDENTES	3
3	PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS	3
3.1	SCP.....	4
3.2	INSIVEX.....	8
3.3	TRANSIING.....	8
3.4	BUS BIZKAIA	9
3.5	BUS GIPUZKOA	9
4	ENTORNO TECNOLÓGICO Y FUNCIONAL	10
5	ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS	10
5.1	Administración de los Sistemas de Ticketing	11
5.2	Mantenimiento Correctivo.....	12
5.3	Mantenimiento Preventivo.....	12
5.4	Mantenimiento Evolutivo	13
5.5	Gestión de los Servicios	13
6	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	15
6.1	Propiedad intelectual de los trabajos.....	15
6.2	Organización y dirección de los trabajos	15
6.3	Planificación de los trabajos	16
6.4	Transición del servicio	17
6.5	Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos.....	19
7	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	19
8	MEDIOS MATERIALES	21
9	EQUIPO HUMANO	21

10	LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	22
11	PRESUPUESTO DEL CONTRATO	23
12	PLAZOS DE EJECUCIÓN	24
13	ESTRUCTURA DE LA OFERTA	24
14	CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	25
15	GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	25
16	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD	25

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones para el "SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y EVOLUCION DE LOS SISTEMAS ASOCIADOS A TICKETING", con número de expediente **P10034099**.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios requeridos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, Ley Orgánica de Protección de Datos e igualdad de género a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera aplicando la política de Normalización Lingüística de Euskotren.

2 ANTECEDENTES

La Sociedad Pública EuskoTrenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Movilidad Sostenible del Gobierno Vasco, fue creada el 24 de mayo de 1982 para gestionar la red ferroviaria que discurría íntegramente por la Comunidad Autónoma del País Vasco, CAPV.

Actualmente, Euskotren es un operador de transportes en la CAPV, con más de 35 millones de usuarios/as al año que integra servicios de transporte de tren, metro-L3, funicular de Larreineta, tranvía de Bilbao y de Vitoria-Gasteiz, transporte de mercancías por ferrocarril y concesiones de transporte por carretera en los tres territorios históricos de la CAPV. Todos estos servicios satisfacen la necesidad de movilidad de la ciudadanía y garantizan una mayor libertad de tránsito de mercancías.

Euskotren opera en una infraestructura con más de 115 paradas/estaciones en las que dispone de equipamiento de peaje (venta y cancelación) para utilización de sus personas usuarias. Estos sistemas están conectados con un Sistema Central de Peaje (SCP) que gobierna toda la información de venta y cancelación generada. Euskotren es consciente de que las tecnologías de la información son imprescindibles para ofrecer un servicio moderno y de calidad a sus clientes y por ello está en una constante evolución de sus sistemas de ticketing.

Por todo lo mencionado anteriormente, Euskotren publica la presente licitación de servicios, con el objetivo de garantizar la disponibilidad y evolución de sus sistemas de ticketing.

3 PERÍMETRO DE LOS SERVICIOS

Euskotren dispone de una infraestructura de sistemas asociados a Ticketing , y que afectan a la presente licitación , compuesto por los siguientes sistemas:

3.1 SCP

Es un sistema compuesto por varios equipos y distintos servidores. Los equipos de los operadores de los tres territorios históricos están permanente conectados con los sistemas de monitorización de los tres puestos de mando: Bizkaia, Gipuzkoa y Álava. Estos equipos envían en tiempo real las alarmas, que pueden ser de cualquier tipo: avería, fin de rollo de papel, etc. y también envían datos contables, como por ejemplo el dinero recaudación, el dinero monedero, etc. En el caso de los servidores estos recogen, procesan y transmiten la información que se genera desde y para los equipos de campo.

Este sistema está compuesto por:

3.1.1 Protocolos de Comunicaciones

Desarrollo a medida

- Canal protocolo SCP: Permite enviar ordenes de telemando a los equipos y recibir de estos toda la información que generan. Se basa en comunicaciones a nivel de red (TCP/IP), estableciendo la comunicación mediante paquetes UDP hasta que se establece un canal TCP.
- Canal FTP: El SCP conecta a diario con cada dispositivo utilizando un canal FTP para obtener los ficheros, generados en tiempo de ejecución y que contienen todos los mensajes XML enviados a lo largo del tiempo dividido y rotado por días, y enviarlos al servidor de aplicaciones (SA), donde se realizan las tareas de verificación de integridad de los mensajes.
- Canal Web: este canal se establece entre los equipos de venta y el SA que contiene los servicios web (acciones, facturación, multas y emisión con localizador) que invocan los equipos.

3.1.2 Equipos de Campo

Atienden al protocolo de comunicaciones SCP y son los que efectúan las operaciones de venta y validación de los distintos títulos de Euskotren. A continuación, se detallan estos títulos:

- MET (Máquina Expendedora de Títulos) Estas máquinas permiten la lectura / grabación e impresión de títulos de transporte a petición de un software ubicado en el ordenador que las controla y están ubicadas en estaciones y OAC (Oficina de Atención al Cliente). La MET trabaja tanto con títulos de banda magnética como con tarjetas sin contacto (TSC). Su arquitectura hardware es muy homogénea, basada en el fabricante y ejecuta un software propietario de Euskotren desarrollado por dicho fabricante. Las MET no se monitorizan, pero sí envían sus datos a través del protocolo SCP en tiempo real. Es el agente de estación o inspección el que comprueba las alarmas. Fabricante: Indra.
- MEAT (Máquina Expendedora Automática de Títulos) Estas máquinas - ubicadas en todos los vestíbulos de las estaciones - permiten la

adquisición, por parte de una persona usuaria y de forma no atendida, de cualquiera de los títulos de transporte vigentes en Euskotren. Además, permiten el pago de percepciones mínimas y emiten títulos con localizador. Las MEAT constan de una serie de dispositivos hardware de monética, lectores / grabadores de títulos de transporte y de tarjetas bancarias, impresoras de títulos de transporte, pantalla táctil, etc. Las MEAT, incluso dentro del mismo fabricante, tienen distintas características hardware, que afectan por ejemplo a los soportes donde pueden emitir títulos, así como distintos Sistemas Operativos. Fabricantes: Ikusi e Indra.

- mMEAT (mini Máquina Expendedora Automática de Títulos) Estas máquinas son similares a las MEAT anteriores, pero de dimensiones más reducidas. Además de emitir títulos, como las MEAT, son capaces de activar y vender tarjetas Bat, Barik y Mugi. Fabricante: Kapsch.
- PASO Equipo de validación de los títulos de transporte, con mecánica de paso, ubicado en las estaciones. Los Pasos disponen de lectores / grabadores de títulos de transporte, pudiendo trabajar tanto con títulos de banda magnética, como con tarjetas sin contacto (TSC) o teléfonos móviles NFC. Dentro de los Pasos hay distintas configuraciones hardware que condiciona los posibles soportes válidos para viajar. Fabricantes: Indra, Kapsch.
- CAE (Canceladora de Estación) Equipo de validación de los títulos de transporte, sin barreras de paso, ubicados generalmente en los apeaderos abiertos. Las CAE, al igual que los Pasos, disponen de lectores / grabadores de títulos de transporte, pudiendo trabajar tanto con títulos de banda magnética, como con tarjetas sin contacto (TSC) o teléfonos móviles NFC. Dentro de cada CAE hay distintas configuraciones hardware que condicionan los posibles soportes válidos para viajar. Fabricantes: Ikusi, Indra y Kapsch
- ECI (Equipo de Contra Intervención) Estas máquinas son dispositivos portátiles y permiten la lectura, grabación e impresión de títulos de transporte, estos últimos en papel. Estos equipos, al igual que las MET, no se monitorizan y además envían sus datos cuando tienen conectividad, descargando directamente los ficheros que tuvieran pendientes de transmitir. Es el agente de estación o inspección el que comprueba las alarmas. Permite determinar si el cliente está viajando correctamente o no. Si es necesario pueden utilizarse en modo canceladora especialmente en eventos. Fabricante: Indra.

Las máquinas MEAT, mMEAT, PASO y CAE están permanentemente monitorizadas por los tres puestos de mando. Cada estación se destina a una monitorización de un puesto en concreto. Estos equipos envían alarmas, estados y datos como por ejemplo el tipo de paso (libre, bidireccional, etc.).

3.1.3 Servidores de Monitorización

Se encargan de recoger online toda la información que generan los equipos, consolidarla y trasladarla a ficheros XML, tal y como los crean los equipos localmente. En este punto se produce un proceso de consolidación del dato que se encarga de enviar los datos del XML a las tablas intermedias de la BBDD y otros procesos y reglas que consolidan en la BBDD de SCP. Esta información se deja en una tabla de explotación final a disposición de todos los sistemas que consumen datos de explotación en Euskotren. Permite definir los mensajes de estados y alarmas en la aplicación de monitorización, registrando dichos mensajes en BBDD, si hay conexión. Enviar las órdenes de telemando a los equipos y registrarlas, junto con el resultado de su ejecución en BBDD.

Además, se pueden realizar las siguientes tareas:

- lanzar informes de alarmas, informes de contabilidad, alarmas manuales, etc
- Trasladar alarmas al sistema de notificación de averías: ROSMIMAN.
- Gestionar los equipos con altas, bajas y cambios de ubicación.

Estos servidores operan por el canal SCP, por el canal Web, por el canal servicio Web y por canales JDBC.

3.1.4 Servidor de Aplicaciones

Encargado de ejecutar las tareas planificadas y de comunicación con agentes externos. Este sistema auxiliar está enlazado con otros sistemas y abre múltiples canales de comunicación. Sus funciones son las siguientes:

- Procesado de los ficheros XML que han ido generando los SM. Esta labor es llevada a cabo por un proceso llamado "DBLOADER" en dos pasos:
 - Lectura de los ficheros y volcado de datos a BBDD en tablas intermedias.
 - Validación, corrección y paso de datos de las tablas intermedias a tablas definitivas, en base a reglas programadas en BBDD.
- Recuperación de ficheros XML vía FTP: el servidor se conecta a todos los terminales, de forma secuencial, recuperando nodo a nodo tantos ficheros de datos como se hayan configurado. Cada fichero de datos contiene los datos de un día.
- Comparador de ficheros XML: esta tarea depende de la anterior y certifica que el fichero XML que han ido generando online los SM es exactamente igual al recuperado. En caso de discrepancias informa vía mail al equipo de ticketing para que realice la acción que fuera necesaria.
- Extraer y enviar la información para los Entes Gestores de las tres tarjetas (EGB, CTB y ATTG). En este proceso genera y envía mediante FTP los ficheros que define el protocolo de los Entes relativos a sus tarjetas (BARIK, MUGI y BAT)

- Tratamiento de acciones: en este proceso se generan listas de acciones, en formato XML de Euskotren, para los distintos entornos, como resultado de la fusión de las listas obtenidas vía FTP de los entes gestores BAT (EGB), BARIK (CTB) y MUGI (ATTG), además de las acciones de soportes propios de Euskotren y de tarjetas Vip de Metro Bilbao. Además, las listas generadas se transmiten vía FTP a los equipos en un proceso nocturno.
- Tareas de gestión de ficheros XML de datos: se realizan tareas de gestión del histórico de ficheros de datos. Por otro lado, los ficheros que se han recuperado manualmente de los equipos (pendrive por ejemplo) o los generados por los ECI (equipos de inspección en ruta) se descargan en otros espacios del SA, que esta tarea de gestión de ficheros pone a disposición del DBLOADER.
- Realiza las tareas de Servidor WEB: contiene los servicios web relativos a las acciones online, facturación (Facturar ciertos títulos con obligaciones, normas que atender, etc.), multas y emisiones con localizador. Además, para las tarjetas BARIK hace de enlace con CTB recuperando online de primera mano las acciones de una tarjeta.
- Ejecución de tareas planificadas: utilizando la herramienta de planificación del sistema, este servidor ejecuta un número de tareas en background. Estas tareas están relacionadas con la recuperación, vía FTP, de los ficheros XML generados por los equipos y la comparación de estos con los generados de forma online desde los SM, indicando si se mantiene la integridad o es necesario realizar alguna acción.

3.1.5 Base de Datos

Servidor que contiene la base de datos principal. Contiene los diferentes procedimientos que permiten procesar la información de tal forma que otros sistemas externos también se conectan con esta BBDD para consumir información procesada y/o validada.

Entre estos sistemas los más relevantes son:

- SAP: entorno de Sistemas Corporativos donde se trasladan datos de venta y validación para control de intervención y estadístico.
- Módulo Z SII: Sistema de Suministros Inmediato de Información del IVA está relacionado con las obligaciones de facturación con la Hacienda de Bizkaia. Los datos de venta se traspasan al Modulo Z SII de SAP para ser transmitidos a DFB.
- SIIT: es el Sistema Integrado de Información de Ticketing y donde está previsto recoger toda la información de los distintos sistemas de ticketing, autobuses incluidos, para explotarlos de forma unificada y con los mismos criterios para todos los orígenes de información.
- INSIVEX: herramienta en VB6 de desarrollo propio que permite realizar consultas directamente contra la base de datos y exportar sus resultados.

3.2 INSIVEX

Se trata de una herramienta propia desarrollada en Visual Basic que ataca a la Base de Datos del SCP e instalada en equipos de usuario. Permite realizar consultas a medida de los datos del SCP. Los datos generados en el SCP se trasladan a los equipos de monitorización, se graban en un fichero XML y con un proceso de carga se trasladan al área de intervención y de ahí a explotación.

Dispone de las siguientes opciones:

- Grid Situación, sirve para hacer un seguimiento entre la situación del SCP y los equipos.
- Consultor, permite generar consultas de datos sobre ventas o recargas, validaciones o ventas de tarjetas plásticas tomando en cuenta variables como el tipo de propietario, los diferentes títulos, el ID del carné, líneas, estaciones, etc.
- Operaciones de monética. En ella se puede comprobar el estado contable de un equipo respecto a las operaciones de recarga (cambios introducidos), las ventas en metálico y las recaudaciones.
- Operaciones Carnet/TSC, lo que permite ver de un número de carnet, chip o número de TSC las operaciones que se pueden realizar con un título. Se trata de una funcionalidad utilizada por las Oficinas de Atención la Clientela.
- Rechazos de fabricación: funcionalidad que sirve para determinar el tipo de reclamación realizado por un error en venta registrado por las máquinas automáticas:
 - Si es a crédito: reclamar al banco o si es anulado por fallo de fabricación.
 - Si es en metálico: reclama a Euskotren o si devuelve el dinero al cliente por fallo del cliente.
- Logs: sirve para recuperar de los equipos el fichero de Log que escribe el equipo y buscar algo concreto. Evita tener que entrar en el equipo y buscar el log de un fabricante. Sirve para hacer seguimiento de las averías y quejas de los equipos.
- Percepciones Mínimas: permite gestionar el estado de las multas emitidas por un mal uso del servicio.

Aplicación cliente Visual Basic 6 instalada en local en el caso del entorno de desarrollo o servidores CITRIX en el caso de entornos de producción

3.3 TRANSIING

Se trata de un sistema desarrollado a medida que permite llevar a cabo las siguientes acciones:

- Lanzar las peticiones de datos a los distintos sistemas.
- Informa de la cantidad de datos y la persona que lo ha lanzado.
- Permite la introducción de la anulación de peajes manuales.

-
- Lanzador de informes para Diputación.
 - Interface que permite crear distintos tipos de comprobaciones para casar los distintos tipos de peajes con la contabilidad SAP
 - Ejecutar los procesos ligados a la facturación mensual

Aplicación cliente en .NET 4.5 va instalada en CITRIX con base de datos SQL Server 2016 (accesos a la aplicación) en servidor de base de datos multipropósito

3.4 BUS BIZKAIA

Este sistema se encarga de recoger la información de los autobuses de las concesiones de Bizkaibus y del de la lanzadera propia de Galdakao/Usánsolo. Esta información se recoge en las cocheras mediante una conexión vía Wifi, descargándose en un concentrador de autobuses.

Se debe tener en cuenta que la información de servicio de un autobús tiene dos partes:

- SAE: la parte de servicio, parametrización de líneas, paradas, títulos, tarifas, hoja de ruta de un conductor en un turno, etc.
- Ticketing: la parte de validación y venta de Ticketing.

Una vez cargados los datos en el sistema se envían de forma automática tanto al CTB(Consortio de Transportes de Bizkaia) como a la Diputación Foral de Bizkaia. Estos datos también serán explotados por Euskotren como operador.

El uso que hace Euskotren con la explotación de estos datos es para:

- Datos de intervención
- El proceso de facturación mensual. Necesita la información de los títulos sencillos para poder cumplir con las obligaciones de declaración del IVA con Hacienda.
- Obtención de los datos del protocolo DFB.
- Determinar el cumplimiento del plan de asignación de servicio (turnos) que marcan los inspectores

3.5 BUS GIPUZKOA

Este sistema se encarga de recoger la información de los autobuses de las concesiones de LurraldeBus. Esta información se recoge en las dependencias de LurraldeBus mediante una conexión vía Wifi en las cocheras.

El servidor central de LurraldeBus esta sincronizado con un servidor local, en dependencias de Euskotren, al que bajan las transacciones de nuestras concesiones.

Estos datos son explotados por Euskotren para:

- Datos de intervención

-
- El proceso de facturación mensual. Necesita la información de los títulos sencillos, en papel o Qr, para poder cumplir con las obligaciones de declaración del IVA con Hacienda.

4 ENTORNO TECNOLÓGICO Y FUNCIONAL

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

Entorno tecnología JAVA:

- Sistema Operativo Windows 8.1/10 y Windows server (64 bits)
- Base de Datos SQLServer 2005//2016
- JBOSS 5.1.0 GA
- JVM 1.6/1.7
- Netbeans 6.9.1

Entorno tecnología Microsoft:

- Aplicaciones Visual Basic 6/.NET
- Conexión con varias bases de datos SQLServer

Se contempla que durante el desarrollo del contrato se evolucione el entorno tecnológico a Angular y Spring Boot para el SCP.

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

5 ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

La prestación del servicio de mantenimiento comprende, a título orientativo y sin menoscabo de otras tareas adicionales, a las tareas relativas a la administración y al mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de los Sistemas de Ticketing de Euskotren.

La empresa adjudicataria trabajará conjuntamente con el equipo de Euskotren en las siguientes tareas:

- El análisis de nuevas necesidades de adaptación y evolución de las aplicaciones informáticas a las que hace referencia este pliego.
- El soporte técnico y funcional necesario para la implantación y despliegue de dichas aplicaciones, y la instalación de las mismas en los equipos de personas usuarias, cuando se requiera.
- El desarrollo de las funcionalidades adicionales que se necesiten para las aplicaciones referidas, así como, en su caso, las adaptaciones funcionales y tecnológicas necesarias.

- El análisis, seguimiento, corrección y aseguramiento de la calidad de los datos gestionados en las distintas aplicaciones y la identificación de las causas de error y su resolución.
- Para el seguimiento de incidencias y tareas a realizar por el equipo de Ticketing Euskotren utiliza la herramienta Jira Software.
- Será parte de la labor de la empresa adjudicataria gestionar el alta, seguimiento y cierre de las incidencias de los equipos de campo en este sistema.
- El análisis de datos y generación de informes
- Proponer y desarrollar mejoras que agilicen los procesos
- Formación a personas usuarias de los sistemas implicados en el servicio
- Documentación de acuerdo con los estándares de Euskotren.

Además, se contempla en todo el alcance el soporte a las pruebas de los Sistemas de Ticketing de campo, así como la preparación de los ficheros de configuración y parametrización de los mismos.

El servicio de mantenimiento del Sistema de Ticketing se desarrollará habitualmente en jornadas laborales con horario de 8:00 a 17:00.

No obstante, se deberá tener en cuenta que ocasionalmente determinadas acciones de administración y operación del sistema deberán ejecutarse fuera de los horarios laborales de Euskotren para evitar interferir con la operativa diaria de la organización. En determinadas situaciones tales como pruebas para una nueva implementación, incidencias graves, etc. será necesario atender el sistema en fines de semana o en horario nocturno. Este tipo de situaciones, en años anteriores, nunca han supuesto más de 100 horas anuales.

La planificación y ejecución de estas acciones se gestionarán conjuntamente con el equipo de sistemas de Euskotren y no supondrán coste adicional para Euskotren.

También hay que tener en cuenta que se puedan presentar emergencias, por lo que se propondrá un horario de guardia para festivos.

5.1 Administración de los Sistemas de Ticketing

Las actividades de administración y operación de los sistemas de Ticketing y soporte a procesos rutinarios están dirigidas a garantizar el correcto funcionamiento de las funcionalidades actuales del sistema central de Ticketing de Euskotren.

Las principales tareas incluidas son las siguientes:

- Gestión de los distintos elementos de los sistemas de peaje: equipos, estaciones/paradas, títulos, tarifas, etc.
- Comprobación de procesos de recogida, integración y explotación de datos.

-
- Supervisión de los procesos de parada de servicio de base de datos y servidores de aplicación.
 - Gestión de acceso de usuarios a los distintos interfaces de los sistemas de peaje.

Se estima una dedicación anual de 300 horas.

5.2 Mantenimiento Correctivo

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

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

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

Los sistemas de Ticketing de Euskotren son muy estables y no suele haber incidencias de carácter correctivo en años anteriores. Se estima una dedicación anual de 300 horas

5.3 Mantenimiento Preventivo

A diferencia del Mantenimiento Correctivo, el Mantenimiento Preventivo realiza acciones de manera proactiva en pos de disminuir problemas venideros.

Las principales tareas incluidas son las siguientes:

- Análisis de los procesos de carga y explotación datos para optimizarlos a situaciones de estrés.
- Limpieza de software obsoleto, de directorios de trabajo o de log, de datos desechables de bases de datos, etc, cara a evitar problemas de colapso o rendimiento.

Las empresas ofertantes deberán proponer un Plan de Mantenimiento Preventivo adaptado a las necesidades de los Sistemas de Ticketing de Euskotren

Se estima una dedicación anual de 250 horas.

5.4 Mantenimiento Evolutivo

Los Sistemas de Ticketing son muy variables en cuanto a funcionalidades ya que tienen que dar respuesta a todas las decisiones tomadas por las distintas autoridades de transporte de la CAE (CTB, ATTG y AMA) así como del Gobierno Vasco y otras instituciones.

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

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

Se estima una dedicación anual de 850h

5.5 Gestión de los Servicios

5.5.1 Gestión de solicitudes

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

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

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

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

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

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

- Identificación de la actuación preventiva, incidencia y/o propuesta de cambios en la red para cubrir nuevas necesidades.
- Estimación de esfuerzo (en horas de dedicación y materiales), que tendrá carácter de presupuesto vinculante y propuesta de planificación de las actuaciones.

-
- Aceptación (o desestimación) de la propuesta de mantenimiento preventivo/correctivo por parte de Euskotren.
 - Implementación de la actuación preventiva, corrección de la incidencia o implantación de la solución propuesta (si procede).

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

- Identificación de propuestas de cambios en el sistema para cubrir nuevos requisitos y satisfacer nuevas necesidades de las personas usuarias.
- Estimación de esfuerzo (en horas de dedicación), que tendrá carácter de presupuesto vinculante y propuesta de planificación de las actuaciones.
- Aceptación (o desestimación) de la propuesta de mantenimiento evolutivo por parte de Euskotren.
- Implementación de la evolución (si procede):
 - Análisis y Diseño Funcional y Técnico de la nueva funcionalidad.
 - Implementación de la solución
 - Elaboración de un cuaderno de pruebas: Pruebas unitarias y de integración
 - Implantación en el entorno productivo
 - Actualización de documentación funcional y técnica de acuerdo a los estándares de Euskotren
 - Formación a las áreas usuarias y técnicas de Euskotren
 - Recepción y aceptación de la evolución implementada

5.5.2 Informe de seguimiento del servicio

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

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

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

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

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

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

- Tipología de la actuación
- Lugar de la actuación
- Horas dedicadas

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

- El importe correspondiente a las actuaciones realizadas
- El importe total (anual) certificado hasta la fecha
- El importe (anual) restante

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

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

6 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

6.1 Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Euskotren, con exclusividad y a todos los efectos.

6.2 Organización y dirección de los trabajos

Las empresas licitadoras propondrán su planteamiento en relación a la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta ejecución del proyecto.

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

6.2.1 Comité de Dirección

Será el órgano de mayor rango en el servicio, con autoridad en los ámbitos de la organización del proyecto y la supervisión del cumplimiento del contrato.

Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Euskotren junto con la persona responsable del proyecto por parte de Euskotren.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Revisión de la marcha del mantenimiento.
- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del proyecto.
- Aprobar y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
- Aprobar cualquier cambio de especificaciones que modifique los términos del contrato.
- Resolver los litigios que eventualmente pudieran producirse, y arbitrar en los imprevistos con impacto en aspectos de calidad, costes o plazos.

6.2.2 Comité de Seguimiento

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

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

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

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

6.3 Planificación de los trabajos

La empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos objeto del presente contrato en el plazo marcado en el presente pliego técnico, contados a partir de la firma del correspondiente contrato. Asimismo, deberá establecer una planificación inicial con suficiente detalle, que debe figurar en la propuesta a presentar en la licitación. Dicha planificación recogerá al menos, todas las actuaciones señaladas en el apartado “5. Alcance y descripción del servicio” del presente pliego técnico.

Además, figurarán explícitamente en la misma los aspectos que a continuación se señalan:

- Propuesta de reuniones de seguimiento entre las partes.

-
- Toma de datos para obtención de requisitos destinada a la resolución de las incidencias y trabajos acordados.
 - Entrega del diseño funcional y propuesta de resolución de las incidencias y trabajos acordados, a validar por el comité de Dirección.
 - Despliegue de las nuevas funcionalidades y/o correcciones.
 - Formación a las personas usuarias que designe Euskotren.
 - Cualquier otro hito relevante que afecte a la ejecución del servicio, además de los señalados en el presente apartado.

6.4 Transición del servicio

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

La propuesta de las empresas licitadoras respecto al Plan de Transición del Servicio se especificará teniendo en cuenta la terminología siguiente:

- Empresa adjudicataria saliente: Es la empresa proveedora que en la actualidad se hace cargo del servicio o servicios objeto de este pliego.
- Empresa adjudicataria entrante: Es la empresa adjudicataria futura y por lo tanto será el responsable de la provisión del servicio o servicios objeto de esta licitación.
- Fase de captura de conocimiento: Es la fase previa a la fase de transición, durante la cual, y antes de que se inicie la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria entrante realiza con el apoyo de la empresa adjudicataria saliente la captura del conocimiento y la transferencia tecnológica necesaria que le permitirá lograr la provisión definitiva del servicio al final de la fase de transición. Las empresas licitadoras tendrán que incluir en su oferta técnica como llevarán a cabo esta fase, la duración prevista y su grado de implicación para hacerlo. Esta fase no será facturable.
- Fase de transición: Es el periodo de tiempo, dentro del plazo de ejecución del contrato, que empieza en el momento en que la empresa adjudicataria entrante se hace cargo del servicio y que por definición acaba cuando el servicio está estabilizado en los niveles de servicio actuales.

6.4.1 Modelo de transición

El modelo de transición, que incluye la fase de captura de conocimiento y la fase de ejecución de la transición, tiene una limitación temporal máxima de 1 mes para hacer la transición del servicio y asumir completamente la ejecución del servicio en tanto en cuanto a los nuevos desarrollos como las tareas de apoyo y mantenimiento.

La empresa licitadora tendrá que detallar en su oferta el calendario, la organización, la metodología, las actividades, las acciones a emprender y los planes de contingencia para que la etapa de transición tenga la mínima afección para Euskotren.

Los roles y las responsabilidades de cada parte en cada una de las fases son:

Fase	Responsabilidad de la empresa adjudicataria saliente	Responsabilidad de la empresa adjudicataria entrante
Durante la adjudicación del contrato y la firma del nuevo contrato	Facturación de los servicios Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS actuales	
Captura de conocimiento y planificación de la transición	Facturación de los servicios Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS actuales Facilita la atención, la colaboración y la información necesaria para realizar una correcta transferencia de conocimiento y tecnológica que permitirá al nuevo adjudicatario hacerse cargo del servicio en un futuro	Tiene que ofertar la temporalidad de la fase de captura del conocimiento y de la planificación de la transición (1 mes) También tiene que ofertar los procesos seguidos para garantizar esta transferencia A pesar de que no facturará los servicios, los costes de esta fase tiene que estar incluido en la oferta presentada
Ejecución de la transición	No facturará los servicios. No tiene ninguna responsabilidad sobre el servicio. El nuevo adjudicatario puede necesitar su apoyo para garantizar la correcta provisión del servicio	Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad de la prestación del servicio y el cumplimiento de los ANS ofertados para la fase de ejecución de la transición (como mínimo los actuales). Tendrá que seguir las etapas y la temporalidad de la fase de ejecución de la transición ofertados.
Después de la fase de ejecución de la transición		Facturación de los servicios. Tiene la responsabilidad del cumplimiento de los ANS ofertados

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

6.4.2 Plan de transición

La empresa licitadora tendrá que incluir en su oferta técnica la definición del plan de transición:

- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Definición del marco temporal y recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición
- Planificación detallada de la fase de ejecución de la transición, duración prevista y definición de los ANS ofrecidos hasta la estabilización definitiva, como mínimo manteniendo los indicadores actuales
- Detalle de las actividades necesarias por parte del proveedor actual para garantizar el correcto traspaso de responsabilidades, detallando para cada actividad: el objetivo, duración y resultado esperado

6.5 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos

La empresa adjudicataria para el desarrollo de su actividad objeto de este concurso deberá:

- Cumplir con toda la normativa legal ambiental y relativa a la prevención de los riesgos laborales aplicable en vigor.
- Cumplir con las normas, procedimientos e instrucciones de Euskotren ambientales y relativas a la prevención de los riesgos laborales.
- Cumplir con las labores de coordinación de actividades empresariales aplicables según la normativa en vigor y todas aquellas labores de coordinación que sean requeridas en nombre de Euskotren
- Llevar a cabo un adecuado uso de los útiles, equipos e instalaciones a su disposición, realizando un consumo eficiente de los fungibles, recursos de agua, energía y combustibles... y de aquellos necesarios para el desarrollo de su actividad en Euskotren.
- Realizar una adecuada segregación de aquellos residuos generados en las instalaciones de Euskotren.
- Realizar la gestión de los residuos generados durante la actividad objeto del concurso, de acuerdo a la legislación en vigor y aportando los correspondientes documentos justificativos de gestión (documento de aceptación, DSC, DCS...).
- Indicar los medios y recursos utilizados para prevenir el impacto ambiental y los riesgos de su actividad para las personas y las instalaciones.

7 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, los trabajos objeto del presente contrato se realizarán en base a un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) que se establecerá como marco para todas las actuaciones relativas al servicio de mantenimiento, donde:

- Tiempo de respuesta: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta el inicio por parte del Servicio Técnico de la empresa adjudicataria de las actuaciones necesarias para la resolución de la incidencia/petición.

- Tiempo de resolución: el que transcurre desde la comunicación de la incidencia/petición hasta la finalización de la actuación necesaria para resolverla y la comunicación final al usuario afectado, para su aceptación.
- Criticidad de la incidencia:
 - Alta: impide la correcta prestación de un servicio clave.
 - Media: afecta a servicios no claves.
 - Baja: no se trataría de una incidencia sino de una intervención programada.

Las empresas licitadoras podrán proponer completar y/o ampliar los ANS en base a su metodología y criterio.

Los ANS serán revisados y acordados en colaboración entre Euskotren y la empresa adjudicataria durante la “Fase de Implantación del Servicio” (ver apartado Metodología del presente pliego), y comenzarán a aplicarse a partir de la “Fase de Servicio Estable” del servicio.

Además, los ANS se revisarán al menos anualmente para adaptarlos a los criterios y necesidades de Euskotren.

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo
Admon y operación del sistema	Tareas diarias completadas		90%
	Tareas semanales completadas		95%
	Tareas mensuales, trimestrales y semestrales completadas		99%
Mto Correctivo	Tiempo de respuesta a una incidencia	Alta	1h
	Tiempo de cierre de una incidencia		8h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Media	4h
	Tiempo de cierre de una incidencia		16h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Baja	8h
	Tiempo de cierre de una incidencia		32h
Mto Preventivo	Tareas diarias completadas		90%
	Tareas semanales completadas		95%
	Tareas mensuales, trimestrales y semestrales completadas		99%
Mto evolutivo	Tiempo de respuesta		24h
	Cumplimiento del plazo planificado		90%

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

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

En caso de que la empresa adjudicataria incurra en penalizaciones por el incumplimiento de los ANS durante tres meses consecutivos o alternativamente en tres de los últimos cuatro meses, Euskotren se reserva el derecho de

interrumpir el contrato sin opción a indemnización de ningún tipo para la empresa adjudicataria.

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

	% Cumplimiento (x)	% Penalización
Tiempo de respuesta	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%
Tiempo de resolución	$x < 90 \%$	10%
	$90\% \leq x < 95\%$	5%
	$95\% \leq x < 98\%$	2%

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

8 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria se hará cargo de suministrar a su personal las herramientas necesarias y adecuadas para prestar el servicio de acuerdo con lo contratado. Las herramientas estarán siempre en perfecto estado. Todas las herramientas que lo requieran estarán homologadas, verificadas y calibradas periódicamente.

Dispondrá en todo momento de lo establecido en el apartado correspondiente a los medios materiales de la Solvencia Técnica.

Los costes tanto de todos los medios de transporte y maquinaria se consideran incluidos en los precios unitarios indicados en el contrato no dando lugar a facturación de los mismos salvo que Euskotren demande medios auxiliares suplementarios a los mínimos indispensables indicados por contrato.

9 EQUIPO HUMANO

Las empresas licitadoras deberán proponer el equipo humano adecuado para la prestación del servicio, el cual deberá estar compuesto como mínimo por los siguientes perfiles:

- Equipo técnico, que incluirá como mínimo 1 profesional con los siguientes conocimientos:
 - Visual Basic/.NET
 - JAVA/J2EE
 - JBOSS
 - SQL SERVER 2005 o Superior

- BANDA MAGNETICA
- TSC MIFARE
- Diseño Gráfico (Photoshop, Gimp o similares)

El conocimiento del equipo técnico es un requisito de Solvencia Técnica que deberá ser probado mediante certificados de ejecución de proyectos (en los que debe aparecer la duración de los mismos y la dedicación de la persona al mismo) o mediante certificados oficiales de conocimiento expedidos por el fabricante de la tecnología en cuestión.

El equipo propuesto por la empresa licitadora deberá estar disponible a lo largo del contrato para la ejecución de las actuaciones descritas en función de las necesidades y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos.

Si Euskotren considera que el servicio no se presta con la calidad debida, la empresa contratista deberá realizar los cambios oportunos en su organización para prestar el servicio con la calidad debida a juicio de Euskotren.

Se valorará la presencia de mujeres en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50% de su jornada a este proyecto. En caso de sustitución de un perfil ofrecido y adjudicado como "mujer", la empresa adjudicataria deberá ofrecer otro perfil "mujer". En caso de que esto no pueda ser realizado, la empresa adjudicataria aceptará una penalización del 10% en todas las facturas por perfil de género incumplido.

Todas las penalizaciones serán acumulativas.

10 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

Además, durante el periodo de ejecución del contrato, podrá ser necesario trasladarse a cualquier punto de la línea y a otras instalaciones de Euskotren para la realización de pruebas en campo y/o la puesta en marcha de nuevas aplicaciones.

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

11 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de estos servicios asciende a OCHENTA Y CINCO MIL EUROS (85.000€) anuales o CIENTO SETENTA MIL EUROS (170.000€) para los 2 años de contrato, sin contar con la posible prórroga, para una dedicación estimada de 1.700 h/año, lo cual supone un :

Precio máximo de : 50 €/hora sin Iva

Para este apartado se adjudicará el precio unitario euros/hora ofertado por la empresa adjudicataria y se facturarán exclusivamente las horas dedicadas y previamente aceptadas por Euskotren.

Las ofertas económicas con una reducción superior al 20% del importe máximo de licitación podrán considerarse anormalmente bajas.

Así mismo, se contempla la posibilidad de ampliación en hasta un 20% el presupuesto del contrato, para la ejecución de trabajos de igual naturaleza a la de los definidos en este contrato, consecuencia de las posibles situaciones sobrevenidas, no planificables, siempre justificado previo presupuesto aceptado por Euskotren.

Por tanto, el valor estimado de esta licitación, a efectos de su publicación, incluyendo la posible prórroga y ampliaciones máximas, asciende a TRESCIENTOS SEIS MIL EUROS (306.000 €).

La empresa adjudicataria se compromete a poder facilitar los recursos necesarios para satisfacer esta necesidad de Euskotren.

Será obligatorio cumplimentar la tabla facilitada en el "Modelo de Proposición Criterios Evaluables Mediante Fórmulas" de la presente licitación.

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

12 PLAZOS DE EJECUCIÓN

El plazo de prestación del servicio será de 2 años con posibilidad de prórroga de otro año más.

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

13 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Sobre de documentación administrativa

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

Sobre de criterios evaluables mediante juicios de valor

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

- Objetivos y Alcance, apartado en el que se describen los objetivos y el alcance que comprenderá el proyecto.
- Descripción de los trabajos, detalle de las características de la prestación y gestión del proyecto, así como la arquitectura técnica de la solución.
- Metodología, descripción de las fases metodológicas y estrategia que se llevará a cabo para la ejecución global del proyecto.
- Organización y Dirección de los trabajos: estructura organizativa y roles propuestos para garantizar la correcta prestación del proyecto, dimensionamiento y la propuesta para la incorporación de más recursos en caso de que las necesidades así lo determinen.
- Planificación: duración, fases e hitos del proyecto. Específicamente:
 - Diagnóstico inicial, especificando recursos necesarios.
 - Planificación propuesta de desarrollo, especificando recursos necesarios.
 - Plan de pruebas y cronograma, especificando recursos necesarios.
 - Plan de formación a los gestores del área y departamento de Sistemas.
 - Plan de calidad
 - Plan de implantación
- Medios materiales puestos al servicio del contrato.
- Criterios medioambientales, con especial atención a las medidas de reducción de emisiones de CO₂ y la gestión de los residuos que se generen en el proyecto.

Las ofertas que no alcancen una puntuación mínima de 30 Puntos en la valoración por Juicios de Valor quedarán rechazadas.

Todos aquellos trabajos, materiales y servicios en general no expresamente indicados en este pliego, pero que sean considerados necesarios para la correcta

ejecución de los trabajos serán indicados e incluidos en la oferta y posterior servicio, y que no constituya documentación o información que haya que valorar mediante fórmulas.

Sobre de criterios evaluables mediante fórmulas

Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas. Se incluirá el siguiente documento:

- “Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas”.

14 CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

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

15 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

Será obligación de la empresa adjudicataria, sin cargo adicional alguno, la instalación, pruebas y puesta en marcha de cada uno de los servicios y funcionalidades desarrollados en el marco del presente pliego, tanto en el entorno de desarrollo, integración y producción, y durante las jornadas que resulten necesarias.

El plazo de garantía será de 12 meses para las funcionalidades derivadas de la presente contratación, a contar a partir de la fecha de recepción de las mismas, salvo lo que entre en el ámbito del RD 7/2021, en cuyo caso la garantía será de 3 años. Será obligatorio para la empresa adjudicataria realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas que le sean imputables si así lo solicita Euskotren.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de los desarrollos, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. También se incluirán los evolutivos de versiones de software relacionados con la plataforma tecnológica propuesta por la empresa adjudicataria.

16 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

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

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

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

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