MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE CONTROL DE ATXURI (CECOA)

DE EUSKOTREN

Número de expediente P10033802

euskotren

Mayo 2024

ÍNDICE

1 OBJETO 2
2 REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA 3
3 ANTECEDENTES 4
4 ALCANCE 5
4.1 Mantenimiento de la infraestructura 6
4.2 Equipamiento de repuesto 7
4.3 Monitorización de la infraestructura y aplicaciones críticas 8
5 METODOLOGÍA 10
5.1 Organización y dirección de los trabajos 10
5.2 Acuerdos de nivel de servicio 11
5.3 Transición del servicio 13
5.4 Entregables 13
6 EQUIPO HUMANO 14
7 CONDICIONES PARTICULARES 15
7.1 Plazo de ejecución 15
7.2 Garantía de los trabajos 15
7.3 Lugar de ejecución del contrato 15
7.4 Horario del servicio de mantenimiento correctivo y soporte 15
7.5 Medios materiales 15
7.6 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos 16
7.7 Confidencialidad y seguridad 16
7.8 Forma de pago 17
7.9 Propiedad intelectual de los trabajos 17
7.10 Otros aspectos de la contratación 17
8 PRESUPUESTO DEL CONTRATO 18
9 CONTENIDO DE LA OFERTA 19
9.1 Sobre de capacidad y solvencia 19
9.2 Sobre de juicios de valor 19
9.3 Sobre de fórmulas 20
10 Anexo I: MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS 21
11 Anexo II: ESQUEMA GENERAL DEL CECOA 22

1 OBJETO

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación del "Mantenimiento de la infraestructura tecnológica asociada al Centro de Control de Atxuri (CeCoA) de Euskotren, incluida la incorporación de una monitorización específica", con número de expediente P10033802.

El servicio licitado cubrirá los siguientes conceptos:

- Servicio de mantenimiento del conjunto del sistema por un periodo de tres (3) años.
- Suministro de repuestos:
  - Un (1) chasis para tarjetas
  - Seis (6) tarjetas emisoras/receptoras
  - Un (1) switch de comunicaciones LAN
- Implantación de un sistema de monitorización:
  - específicamente dedicado a esta infraestructura
  - con capacidad de monitorizar las aplicaciones críticas de la sala

2 REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Condiciones administrativas particulares.

3 ANTECEDENTES

La Sociedad Pública Eusko Trenbideak - Ferrocarriles Vascos S.A.U. (en adelante Euskotren) perteneciente al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, y 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.

Para cumplir con esta misión, Euskotren cuenta con una serie de activos, ferrocarriles, tranvías, autobuses y funicular, así como una serie de instalaciones técnicas y aplicativos que dan soporte a dichos activos.

De entre estas instalaciones, cabe destacar el Centro de Control de Atxuri (CeCoA), desde donde se gestiona la operación de toda la red de ferrocarril de Euskadi, el Funicular de La Reineta y que aloja también el Puesto de Mando del Tranvía de Bilbao.

4 ALCANCE

El alcance del presente proyecto comprende el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de Euskotren instalada en el CeCoA, asegurando su buen funcionamiento e integración con las instalaciones de ETS.

El CeCoA está estructurado como se describe a continuación (en el anexo II se adjunta un esquema general):

- A nivel operativo, dispone de seis (6) puestos de operación, con seis (6) consolas cada uno
- A nivel de gestión de vídeo:
    - Una matriz del fabricante BlackBox que permite conmutar múltiples computadoras con múltiples consolas (ampliable hasta 80 señales de vídeo)
    - Trece (13) chasis con tarjetas emisoras (junto a matriz) y receptoras (en los puestos de operación)
    - Un vídeo-wall compuesto por ocho (8) cubos y con 18 entradas de vídeo
- A nivel de equipamiento de red, todo ello distribuido entre seis (6) racks instalados en la parte trasera del vídeo-wall:
    - Un (1) switch conectado a la red de Euskotren (LAN)
    - Un (1) switch conectado a la red de ETS
    - Once (11) PCs de Euskotren
    - Cinco (5) PCs de ETS
    - Dos (2) servidores de Euskotren instalados en HA

Desde los PCs ubicados en la sala se hace uso de las aplicaciones que permiten gestionar la operación ferroviaria y tranviaria. En concreto, se utilizan las siguientes:

- Aplicaciones de Euskotren:
    - SIGOCEN: aplicación para la gestión de la operación de ferrocarril y tranvía
    - SPIMM: sistema de planificación para la asignación de material móvil (unidades) a servicios de trenes
    - GEMMA: gestión de incidencias en tiempo real
    - GMAO: gestión de mantenimiento del material móvil y sistema de peaje
    - SCP/MyT: sistema de gestión y monitorización de los equipos de peaje de ferrocarril y tranvía

- SAP: gestión de personas e incidencias
- Aplicaciones de correo electrónico, gestión documental y ofimáticas

- Aplicaciones de ETS:
  - SIGMA: aplicación para la gestión de la explotación del tranvía
  - GMV: aplicación para el seguimiento del servicio ferroviario
  - Telemando de energía
  - Sistema de información en paradas del tranvía de Bilbao
  - Sistema de megafonía
  - Sistema de visualización de imágenes en estaciones

Para garantizar la disponibilidad del conjunto, se incluye dentro del alcance de esta licitación el suministro de tres tarjetas transmisoras y tres tarjetas receptoras, así como un chasis para alojar este tipo de tarjetas extensoras de KVM.

También se incluye el suministro de un switch de 48 puertos para garantizar el repuesto del equipo que soporta la red LAN del CeCoA.

Durante el tiempo transcurrido desde la puesta en marcha de este equipamiento, se ha echado en falta un sistema de monitorización que permitiese conocer en tiempo real el estado de los distintos equipos y poder anticipar el momento de fallo de alguno de ellos.

Por este motivo, se incluye la implantación de un sistema que permita la monitorización de la infraestructura TIC y de las principales aplicaciones de operación y explotación del Centro de Control.

4.1 Mantenimiento de la infraestructura

El servicio de mantenimiento incluirá:

- Mantenimiento **preventivo**:
  - Revisión periódica del estado de la red y equipos (alarmas, configuración, limpieza, ...)
  - Análisis de las métricas proporcionadas por la aplicación de monitorización (según apartado 4.3)
- Mantenimiento **correctivo**:
  - Atención telefónica, 24x7
  - Resolución de incidencias, tanto en remoto como in-situ
  - Reinstalación de equipos y/o cableados

- Atención a las alarmas detectadas desde el sistema de monitorización (según apartado 4.3)

- Mantenimiento **evolutivo**:
  - Actualizaciones de nuevas versiones de firmware y software, si aplican, evaluando el impacto que tendría su aplicación en la red de Euskotren (pruebas previas controladas y estabilización de versión)
  - Análisis de nuevas funcionalidades de los equipos y servicios
  - Reconfiguraciones del sistema
  - Traslados de equipos por necesidades de la explotación
  - Nuevos desarrollos y métricas del sistema de monitorización (según apartado 4.3)

En todos los casos en que la actuación tenga relación con la infraestructura de gestión de vídeo, la empresa adjudicataria deberá contar con la colaboración y compromiso del fabricante.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que tendrá que interactuar con otros grupos de soporte habituales de Euskotren (mantenimiento de sistemas, CAPU, ...).

Dentro de las tareas incluidas en el mantenimiento se incluyen, sin perjuicio de otras no identificadas:

- Modificación de la configuración de la matriz y ejecución de back-ups
- Cableado de la matriz a los paneles
- Cableado de los paneles a los chasis
- Cableado de los chasis a los PCs
- Cableado de las mesas de operación
- Modificación de la configuración del switch de comunicaciones de la sala
- Cableado de red LAN
- Coordinación de la instalación o sustitución de PCs de operación

4.2 Equipamiento de repuesto

A continuación, se indican los modelos de los repuestos a suministrar para garantizar la disponibilidad del sistema. Todo ello de la marca BlackBox:

- Chasis, modelo ACXMODH6FPAC-R2, con capacidad para albergar seis (6) tarjetas de extensión

- Tarjeta transmisora, modelo ACX1MT-HDM2-C
- Tarjeta receptora, modelo ACX1MR-HDMI-C

El switch de repuesto deberá ser de la marca Meraki (como el resto del equipamiento de red de Euskotren), modelo MS225-48P (48 puertos 10/100/1000 + 4 puertos SPF+ 10 Gb), con licenciamiento para tres (3) años. Debe incluirse con los accesorios para enrackar y con cable de alimentación.

4.2.1 Ejecución de la instalación

En la instalación de equipos nuevos, tanto en las sustituciones como en las de nueva instalación, se incluye lo siguiente:

- Replanteo de las localizaciones
- Revisión de los equipos y upgrade a la versión estable en producción (y compatible con el resto de la red instalada)
- Alta de los nuevos equipos en el sistema
- Instalación física y mecanización
- Carga de configuración y personalización
- Identificación de equipos, etiquetado e incorporación al sistema de monitorización de Euskotren
- Certificación del equipamiento instalado
- Interconexión, pruebas y puesta en servicio
- Garantía del fabricante y de la instalación, por un plazo mínimo de tres (3) años

4.3 Monitorización de la infraestructura y aplicaciones críticas

La empresa proveedora deberá implementar una solución de monitorización robusta y flexible que centralice la recepción, procesamiento y visualización de datos de diversas fuentes (servidores, PCs, matriz de vídeo, chasis, switches, aplicaciones, SAIs, ...), sin restricciones previas, permitiendo la generación de alertas dinámicas y la integración de sistemas adicionales.

Dicha solución se ofrecerá preferiblemente en modalidad SaaS, con licenciamiento dinámico, basado en el volumen de información gestionado, de manera lineal y sin horquillas, que permita el crecimiento en prestaciones según las necesidades que vaya identificando Euskotren.

Las prestaciones mínimas a tener en cuenta son:

- Recepción y almacenamiento:
    - Repositorio centralizado para albergar grandes volúmenes de datos estructurados, semiestructurados y no estructurados de cualquier fuente

    - Capacidad para crecer y adaptarse a la expansión del volumen y la variedad de datos sin restricciones
    - Soporte para la ingesta de datos en tiempo real y por lotes desde diversas fuentes (sensores, dispositivos, aplicaciones, etc.)
- Unificación y Visualización:
    - Integración de Datos: Unificación de datos dispares en un único entorno, facilitando el análisis y la toma de decisiones
    - Marcadores Personalizados: Definición de indicadores clave de rendimiento (KPIs) y visualización de métricas relevantes para cada solución
    - Representación Gráfica: Dashboards intuitivos y personalizables que ofrezcan una visión completa del estado y el inventario de los elementos monitorizados
- Análisis y Alertas:
    - Análisis Avanzado: Herramientas para la detección de patrones, tendencias y anomalías en los datos
    - Generación de Alertas: Notificaciones automáticas en tiempo real ante cambios o eventos que superen los umbrales predefinidos
    - Línea Base Dinámica: Adaptación automática de los umbrales de alerta a medida que se acumulan datos y cambia el comportamiento del sistema

5 METODOLOGÍA

5.1 Organización y dirección de los trabajos

Las empresas licitadoras propondrán, para la ejecución de este contrato, su planteamiento en relación con la organización y dirección de los trabajos, estableciendo las unidades y roles que consideren necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios.

Euskotren controlará el cumplimiento de los trabajos realizados y podrá solicitar a la empresa adjudicataria la celebración de comités de dirección del servicio presenciales o telemáticos que considere oportunos, así como la emisión de informes sobre las diversas actuaciones incluidas en este contrato.

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

5.1.1 Comité de dirección

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

Contará con la participación de una persona que represente a la Dirección de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos junto con la persona responsable del proyecto por parte de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos.

Entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

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

5.1.2 Comité de seguimiento

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

Contará con la participación de la persona responsable del proyecto por parte de Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos.

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 recursos materiales que precise el Equipo del servicio.
- Recepcionar los entregables objeto de servicio, tras la conformidad del Equipo del servicio.
- Informar al Comité de Dirección del avance del servicio y entregables recepcionados.
- Aprobar la valoración y presentar propuesta al Comité de Dirección, de los cambios solicitados, que excedan el ámbito del contrato o afecten a la planificación o costes.
- Revisar la situación de incidencias ocurridas en el servicio.

5.2 Acuerdos de nivel de servicio

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios, el mantenimiento del sistema objeto del presente contrato se realizará en base al siguiente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), basado en los indicadores señalados a continuación:

- **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 a la persona usuaria afectada, para su aceptación.
- **Criticidad de la incidencia**: esta criticidad será definida por Euskotren:
    - Alta: impide la correcta prestación de un servicio clave.
    - Media: afecta a servicios no claves.
    - Baja: no se trataría de una incidencia sino de una intervención programada.

Ámbito	Indicador	Criticidad	Objetivo*
Mantenimiento 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

(*) Las unidades reflejadas en horas se consideran horas laborables

De forma complementaria, la empresa adjudicataria deberá asumir el compromiso de atención presencial "INMEDIATA" en el Centro de Control de Atxuri, en Bilbao, en caso de que Euskotren así lo requiera.

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 sistema", y comenzarán a aplicarse a partir de la "Fase de Mantenimiento correctivo y soporte del sistema" y en la "Fase de Mantenimiento evolutivo".

Conjuntamente con los niveles de servicio, Euskotren establecerá un esquema de penalizaciones en relación al incumplimiento de los ANS acordados. Las penalizaciones se aplicarán sobre el importe de factura correspondiente al periodo de mantenimiento correctivo y soporte del sistema, así como al Mantenimiento evolutivo, pudiendo llegar a una penalización máxima de un 20% de descuento sobre el importe facturado.

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

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

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

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

5.3 Transición del servicio

El modelo de transición, que incluye la fase de transferencia de conocimiento y la fase de ejecución de la transición, tiene una limitación temporal máxima de un (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 Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos.

El equipo saliente, equipo entrante y Eusko Trenbideak / Ferrocarriles Vascos acordarán la finalización de esta fase mediante la firma de un documento de aceptación.

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

- Planificación detallada de la fase de transferencia de conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Definición del marco temporal y recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición del servicio.
- 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 equipo actual para garantizar el correcto traspaso de responsabilidades, detallando para cada actividad: el objetivo, duración y resultado esperado.

5.4 Entregables

Durante la prestación del servicio se entregarán:

- Informes de seguimiento mensuales, que deberán incluir, como mínimo:
  - Resumen de actuaciones
  - Cumplimiento de SLAs
  - Peticiones realizadas, motivo, estado de cumplimiento y previsiones de finalización (si no están acabadas)
  - Relación de incidencias, tipología y tiempos de resolución
  - Recomendaciones
- Actas de reuniones
- Planos y esquemas de las modificaciones realizadas.

6 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:

- Jefatura de proyecto: persona encargada de liderar y coordinar todo el proyecto, asegurándose de que se cumplan los plazos, los objetivos y los presupuestos del proyecto.
- Equipo de personas técnicas: encargadas de la configuración y mantenimiento del sistema, entre los que deberá incluirse personal asociado a tareas:
    - De gestión y configuración del equipamiento BlackBox
    - De instalación física de equipamiento
    - De gestión de redes LAN
    - De gestión y configuración del sistema de monitorización

7 CONDICIONES PARTICULARES

7.1 Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del presente contrato es de tres (3) años, con opción de una prórroga anual, en el ámbito del mantenimiento y monitorización.

7.2 Garantía de los trabajos

Todas las actuaciones ejecutadas durante el transcurso del servicio (equipos, software, mantenimientos, etc.) dispondrán de tres (3) años de garantía desde la fecha en la que se produzca su aceptación por parte de Euskotren.

7.3 Lugar de ejecución del contrato

La empresa adjudicataria podrá realizar los servicios tanto presencialmente como remotamente en función de las necesidades del servicio y según el criterio de Euskotren en cada caso.

Las reuniones de seguimiento / coordinación podrán realizarse en remoto o presencialmente, en cuyo caso, el equipo de trabajo deberá desplazarse a las oficinas de Euskotren en Atxuri.

Las actuaciones de revisión y sustitución del equipamiento deberán ser realizadas in situ en el Centro de Control de Atxuri, en Bilbao, 48006.

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

7.4 Horario del servicio de mantenimiento correctivo y soporte

El horario del servicio requerido por Euskotren para el servicio de mantenimiento y soporte se establece en un formato 24x7.

7.5 Medios materiales

La empresa adjudicataria se hará cargo de suministrar a su personal los medios necesarios y adecuados para prestar el servicio de acuerdo con lo contratado.

La empresa adjudicataria 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.

7.6 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.

7.7 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.

Especial atención habrá de tenerse con la confidencialidad de los datos de carácter personal con los que podrá trabajar el equipo de trabajo. A la celebración del contrato se exigirá la firma de un Contrato de Confidencialidad a las personas destinadas al proyecto en los términos que marca la normativa de seguridad de la información de 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.

7.8 Forma de pago

Euskotren abonará las facturas a los 30 días a partir de la fecha de emisión de las mismas.

7.9 Propiedad intelectual de los trabajos

La empresa contratista acepta expresamente que los desarrollos específicos y adaptaciones de los productos implantados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Euskotren, con exclusividad y a todos los efectos.

7.10 Otros aspectos de la contratación

El teléfono de avisos no será un número de calificación especial o adicional (902, 901, 807...) ni una centralita virtual.

La empresa adjudicataria deberá hacerse responsable de cualquier acto doloso o negligente que pudiera cometer al llevar a cabo el objeto del contrato.

Las empresas licitadoras al presentar su oferta se comprometen a todo lo especificado en el presente Pliego de Prescripciones técnicas.

8 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El importe del presupuesto formulado por Euskotren para la prestación de este servicio asciende a una cantidad máxima de CIENTO TREINTA Y UN MIL EUROS (131.000,00 €) para los TRES (3) años contemplados inicialmente.

Dicho importe se divide en los siguientes conceptos:

CONCEPTO	IMPORTE MÁXIMO (€)
Mantenimiento (3 años)	75.000,00
Equipamiento de repuesto[1]	11.000,00
Monitorización (3 años)	45.000,00
TOTAL	131.000,00

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

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

[1] No aplicable a la prórroga

9 CONTENIDO DE LA OFERTA

9.1 Sobre de capacidad y solvencia

Contendrá la documentación administrativa y de solvencia que determina el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

9.2 Sobre de juicios de valor

Las empresas ofertantes deberán presentar en fecha una oferta completa con al menos los siguientes apartados:

- **Entendimiento de la situación**: en este apartado deberá concretarse en un resumen ejecutivo, de longitud no superior a diez páginas, los aspectos más relevantes de la propuesta presentada.
- **Metodología y gestión**, donde se indiquen:
  - Identificación de los objetivos generales y parciales
  - Gestión del proyecto
  - Calendario con los hitos del proyecto
  - Descripción de los trabajos en cada una de las fases, tareas y actividades definidas
  - Plan de trabajo detallado que desarrolle la metodología propuesta indicando hitos, fases, entregables, etc.
  - Propuesta de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- **En relación al Mantenimiento**:
  - Plan de mantenimiento propuesto
  - Recomendaciones
- **Características del sistema de monitorización**:
  - Grado de cobertura de las funcionalidades identificadas en los Pliegos y la estrategia de implementación (desarrollo a medida/parametrización/funcionalidad estándar).
  - Arquitectura tecnológica propuesta
  - Requisitos de integración
  - Escalabilidad del producto indicando las posibilidades de adaptación del mismo a las necesidades futuras de Euskotren
  - Licenciamiento, donde se indiquen las condiciones de las licencias necesarias para operar el producto, y, en caso de ser necesario, los periodos de vigencia de estas
  - Seguridad de la información en el producto ofertado
- **Equipo humano asignado**
  - Organización del equipo

- Presencia de mujeres
- Presencia de personas mayores de 55 años

- **Medios materiales y documentación**:
  - Propuesta de recursos técnicos
  - Documentación en Euskera
- **Otras cuestiones**: 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

9.3 Sobre de fórmulas

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

- Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas (ver Anexo I)

10 Anexo I: MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

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

DECLARO:

I. Que he quedado enterado del anuncio de licitación para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el "Mantenimiento de la infraestructura TIC del Centro de Control de Atxuri de Euskotren", con número de expediente P10033802.

II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Condiciones administrativas Particulares, y la demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III. Que la empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para participar en dicho concurso, no estando incurso en prohibición para contratar o incompatibilidad alguna a tal efecto.

IV. Que, en relación con el citado concurso, propongo su realización por la cifra total de .....€ *(máximo 131.000,00 €)*, en cuyo precio deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, y beneficio industrial del contratista con la única excepción del IVA, atendiendo al desglose de precios unitarios del Modelo proposición económica.

V. Plazo mínimo de validez de la oferta: ..... meses *(mínimo 3 meses)*, a partir de la recepción de ofertas.

En ....., a .....de ..... de 202...

Fdo.:

11 Anexo II: ESQUEMA GENERAL DEL CECOA