MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INTERFONÍA Y RED DE ÁREA LOCAL (LAN) EN ESTACIONES DE EUSKOTREN

Número de expediente P10034044

Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares

euskotren

Septiembre 2024

ÍNDICE

1 OBJETO 2
2 REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA 3
3 ANTECEDENTES 4
4 ALCANCE 5
4.1 Mantenimiento 6
4.2 Equipamiento de repuesto 8
4.3 Ejecución de las instalaciones 9
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 12
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 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: TABLA DE PRECIOS UNITARIOS 23

1 OBJETO

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación del servicio de "Mantenimiento del Sistema de Interfonía y red de área local (LAN) en estaciones de Euskotren", con número de expediente P10034044.

El servicio licitado cubrirá los siguientes conceptos:

- Servicio de mantenimiento del conjunto del sistema de interfonía (ferrocarril, tranvías y residencias)
- Servicio de mantenimiento de los switches instalados en las estaciones (ffcc) y paradas (tranvías)
- Suministro de repuestos

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.

Asimismo, como parte fundamental del servicio que Euskotren presta como operador, pone a disposición de la clientela en todas las estaciones y paradas donde opera (>120) un servicio de interfonía para su comunicación directa con el Centro de Control de Atxuri, Amara y Puesto de Mando de Gasteiz.

Para garantizar la calidad de dicha comunicación y la de otros servicios como el sistema de peaje, Euskotren cuenta con switches gestionables en la mayoría de dichas estaciones.

4 ALCANCE

El alcance del presente proyecto comprende el mantenimiento del sistema de interfonía en su conjunto, así como de los switches que conforman la red de acceso local (LAN) en las estaciones y paradas en las que opera Euskotren.

Se incluye también el cableado estructurado sobre el que se apoyan ambos sistemas. Este cableado está conformado por tiradas de cables de cobre (no siempre correctamente parcheado) y tendidos de fibra óptica multimodo.

Los switches de Euskotren dan servicio, además de al sistema de interfonía, a los equipos de peaje (máquinas de venta, autoventa y cancelación), a los PCs del personal de estaciones, a pantallas de información, etc., motivo por el cuál gestionan diversas redes virtuales (VLANs).

Asimismo, en dichas estaciones existe una red de transporte propiedad de ETS por lo que todos los trabajos realizados sobre los switches de Euskotren deberán estar íntegramente coordinados con los responsables de la red de comunicaciones de ETS.

A modo de resumen, los equipos objeto de mantenimiento son los siguientes:

Modelo de equipo	Cantidad
Pasarela P3IP	2
Revenga W1600IP	51 + 2
IPFON-BAS_V2	44 + 7
IPFON-BAS_V4	120 + 4
IPFON-BAS_V6	16 + 21
Zenitel IP Stentofon	7
Switches PoE (sólo interfonía)	27
Switches LAN estaciones	71

Deberá tenerse en cuenta también que, a pesar de que los interfonos ubicados en las miniMEATs no son objeto de este mantenimiento, sí están integrados en las pasarelas p3IP y, por tanto, afectan en cierto modo a este contrato.

Los equipos en cuestión son los siguientes:

Modelo de equipo	Cantidad
Revenga W1600IP	38
IPLogika-I-401P	41

4.1 Mantenimiento

El servicio de mantenimiento incluirá:

- Mantenimiento **preventivo**:
    - Revisión del sistema de interfonía IP, que comprende al menos las siguientes tareas:
        - Revisión del estado (alarmas, conectividad, ...) de los equipos y su configuración, al menos, dos veces al mes (podrá realizarse en remoto).
        - Revisión del buen estado de funcionamiento de la pasarela P3IP y la ausencia de errores.
        - Comprobación del funcionamiento (y sonido) de todo el parque de interfonos, al menos, una vez al año.
        - Revisión de las instalaciones, al menos, una vez al año
        - Propuesta de mejoras, si aplica.
    - Revisión anual de la situación del cableado estructurado y switches para, cuando aplique, reacondicionar y etiquetar los repartidores según nomenclatura de Euskotren, para lo cual se identifican las siguientes tareas:
        - Revisión del estado del cableado de cobre: inspeccionar todas las tomas de datos en los paneles de parcheo de los racks existentes en la instalación en cuestión, comprobando que estén perfectamente identificadas y que su anclaje al panel e interconexionado sea el correcto. Se revisará que los latiguillos que unen los switches con los paneles estén en perfecto estado y no se encuentren anudados los unos con los otros, comprobando que su recorrido sea lineal de cara a que sean fácilmente identificables.
        - Revisión de las tomas de datos: Se realizará la tarea de revisión de las tomas físicas en cada una de las dependencias donde existan. Para ello, se realizarán comprobaciones para que el habitáculo que contenga la toma se encuentre perfectamente fijado y, así, la interconexión de la toma con el panel sea 100% fiable.
        - Revisión de los racks de comunicaciones y su etiquetado. Se inspeccionarán los elementos anclados al armario. Comprobación que dichos elementos se encuentran en perfecta conexión tanto eléctrica como de datos. Se hará una revisión de tensiones eléctricas, etiquetado de latiguillos de interconexión, y de los sistemas de evacuación del rack (si dispone de ellos), que se encuentren en perfecto funcionamiento, sobre los que también se realizará labores de limpieza.

        - Revisión de los armarios eléctricos que afecten a los racks de comunicaciones. Se comprobarán las rotulaciones de los circuitos eléctricos y las tensiones en las fases, haciéndose pruebas sobre los elementos de protección y maniobra.
        - Revisión de las tomas eléctricas de los racks de comunicaciones. Se realizarán comprobaciones de tensiones eléctricas de las tomas para que se encuentren perfectamente identificadas y rotuladas y que cada una de ellas funcione correctamente.
        - Etiquetado e identificación de las instalaciones. En los casos en los que no esté perfectamente identificada tanto la toma eléctrica como la de datos se realizará esta tarea, identificando la toma en cada uno de los extremos. Cuando se trate de conexiones de datos se realizará conforme a las especificaciones de Euskotren.
        - Revisión de los switches, verificando su correcto funcionamiento, contrastando la no existencia de errores en sus logs e identificando su versión de firmware. Se comprobará si existe alguna versión de firmware más reciente para dichos modelos y las mejoras que se obtendrían con la actualización.
        - Identificar y proponer mejoras, si aplica.
    - Se mantendrá actualizada la documentación descriptiva de la red y el inventario de equipos en mantenimiento, en el formato solicitado por Euskotren, clasificado por estaciones/líneas, etc.
- Mantenimiento **correctivo**:
    - Atención telefónica, 24x7
    - Resolución de incidencias, tanto en remoto como in-situ
    - Reinstalación de equipos y/o cableados
    - Averías eléctricas relacionadas con la LAN:
        - Bases de enchufe de concentradores/equipamiento.
        - Cable de alimentación, canaletas y pasahilos.
        - Otros elementos eléctricos.
    - Análisis y resolución de las incidencias ocurridas en cualquier equipo o instalación del sistema de interfonía IP en su conjunto
- Mantenimiento **evolutivo**:
    - Actualización de los equipos de intefonía IP por afecciones debidas a cambios en la configuración de la red de comunicaciones.
    - Actualización de las versiones de equipamiento de interfonía IP, por obsolescencia.

- Actualización de switches por afecciones por cambios en la configuración de la red de transporte y/o cambio de firmware.
- Nuevos tendidos de cable y ejecución de tomas de datos (certificando dichas tomas, etiquetando según nomenclatura de Euskotren y documentando el tendido (plano o esquema), comprendiendo:
  - Tendido de nuevo cableado, tubo corrugado, nuevas tomas, etc. Para ello se utilizarán los medios necesarios para el despliegue del cableado horizontal y/o vertical.
  - Instalación y configuración de nuevos repartidores.
- Las actualizaciones de nuevas versiones de firmware y software, si aplican, se realizarán previa evaluación del 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 de los sistemas
- Traslados de equipos por necesidades de la explotación

La responsabilidad del mantenimiento de la empresa adjudicataria sobre los equipos será independiente del ciclo de vida en el que estos se encuentren: en garantía, con soporte o sin soporte del fabricante o descontinuados, en este sentido se valorará los acuerdos que el adjudicatario tenga con los fabricantes de los equipos objeto de mantenimiento para que el servicio prestado sea equivalente al soporte del fabricante.

4.2 Equipamiento de repuesto

A continuación, se indica el equipamiento mínimo con el que deberá dotarse la empresa mantenedora para atender el servicio, a partir del histórico de intervenciones en Euskotren:

- Seis (6) Interfonos IP
- Seis (6) Inyectores para VoIP
- Un (1) Switch de 24 puertos
- Dos (2) Switches de 8 puertos
- Un (1) Tótem para la instalación de interfono, formato Euskotren

Además, de dotarse con los equipos identificados, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que durante el servicio de mantenimiento será necesaria también la utilización de: Cable de cobre (categoría 6) y de fibra óptica multimodo (de 8 fibras), conectores MMF, cajas y tomas de red categoría 6, repartidores de cobre y fibra, etc.

Para los elementos suministrados durante el soporte evolutivo, las empresas licitantes deberán de presentar un periodo mínimo de garantía de dos años, de todos los elementos de red suministrados, con las siguientes características:

- Soporte técnico de Fabricante 24x7.
- Sustitución HW en menos de 24 horas.
- Actualizaciones de software.
- Repuesta técnica de la empresa fabricante en menos de 4 horas.

4.3 Ejecución de las instalaciones

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

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**, que 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		72h
	Tiempo de respuesta a una incidencia	Baja	8h
	Tiempo de cierre de una incidencia		5 días

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

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 Euskotren 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.
- Persona responsable del servicio. Cumplirá las siguientes funciones:
  - Responsable de la organización, del desarrollo y control permanente del servicio, supervisando el ajuste a los objetivos iniciales y niveles de servicio establecidos.
  - Desarrollar el plan de trabajo y elaborar informes periódicos de seguimiento.
    Será la persona responsable de la interlocución con Euskotren en relación con la gestión del proyecto.
- Equipo técnico, que incluirá como mínimo:
  - Persona que se encargará de las configuraciones de los interfonos, de las pasarelas y equipos de rutado de las comunicaciones de voz sobre IP.
  - Persona que se encargará de la configuración de switches y equipos de red.
  - Persona que se encargará de la ejecución y mantenimiento de cableado estructurado (de cobre y fibra óptica).

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. 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.

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.

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.

Los trabajos se ejecutarán en cualquiera de las sedes de Euskotren: oficinas, talleres, estaciones de la red y dependencias vinculadas a la red de ferrocarril y tranvías donde opera Euskotren.

Por este motivo, se exigirá que la empresa licitadora esté autorizada por ETS para acceder a sus cuartos técnicos y que disponga de personal homologado por ETS como "Encargado de trabajos".

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, y/o por ETS.
- 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 y en todo caso, se regirá la normativa vigente en este ámbito según se indica en el «Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE» [Reglamento General de Protección de Datos], así como la referencia a la «Ley

Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales» [LOPD-GDD].

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

Se emitirán facturas mensuales cuyos importes estarán fundamentados en las correspondientes certificaciones que acompañarán al informe mensual.

En cada certificación se incluirá un resumen que reflejará los importes consumidos, acumulados con carácter mensual y anual, a lo largo de todo el servicio:

- El coste mensual del servicio (fijo).
- El importe correspondiente a las actuaciones realizadas.
- El importe total certificado hasta la fecha.
- El importe (anual) restante.

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

7.9 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 DOSCIENTOS SETENTA MIL EUROS (270.000,00 €) para los TRES (3) años contemplados inicialmente.

Dicho importe se divide en los siguientes conceptos:

CONCEPTO	IMPORTE MÁXIMO (€)
Mantenimiento anual	79.000,00
Materiales	11.000,00
TOTAL	90.000,00

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.

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
- **Equipo humano asignado**
  - Organización del equipo
- **Medios materiales y documentación**:
  - Propuesta de recursos técnicos
  - Documentación en Euskera
- **Criterios medioambientales**:
  - Propuesta para reducir las emisiones de CO2 durante la ejecución del contrato
  - Otras medidas que puedan reducir el impacto ambiental
- **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 servicio de "Mantenimiento del sistema de interfonía y la red de acceso local (LAN) en estaciones de Euskotren", con número de expediente P10034044.

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 270.000,00 €)*, 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. Que, en relación con el citado concurso, propongo un número personas con contrato indefinido:

Perfil	Perfil	Indefinido (Sí/No)
Perfil 1	Responsable del Servicio	
Perfil 2	Especialista Interfonía	
Perfil 3	Especialista Huawei	
Perfil 4	Especialista cableado	

VI. Que, en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres presentes en el equipo de trabajo con los siguientes perfiles:

Perfil	Perfil	Mujer (Sí/No)
Perfil 1	Responsable del Servicio	
Perfil 2	Especialista Interfonía	
Perfil 3	Especialista Huawei	

Perfil 4	Especialista cableado	

VII. 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: TABLA DE PRECIOS UNITARIOS

COSTE MANTENIMIENTO ANUAL(*)				
CONCEPTO	Horas máximas estimadas año	€/hora	Canon mensual	TOTAL
CANON FIJO MENSUAL (Máx. 21.000 €)				
MTO PREVENTIVO	400			
MTO CORRECTIVO	780			
MTO EVOLUTIVO	90			
A. TOTAL MANTENIMIENTO ANUAL (Máx. 79.000 €)				

COSTE MATERIAL ANUAL (*)			
CONCEPTO	IMPORTE UNITARIO	UNIDADES ESTIMADAS	TOTAL
Cable MMF (metro)		600	
Conector MMF, tipo SC (ud)		50	
Cable Categoría 6 (metro), terminado en repartidor y toma		800	
Repartidor 24p Cat 6 (ud)		6	
Caja para dos tomas de red (ud)		20	
Interfono IP		6	
Inyector PoE para VoIP		6	
Switch 24 puertos PoE, marca Huawei		1	
Switch 8 puertos PoE, marca Huawei		2	
Tótem para instalación de interfono		1	
B. TOTAL MATERIAL ANUAL (Máx. 11.000 €)			

COSTE TOTAL	
A. COSTE MANTENIMIENTO	
B. COSTE MATERIAL	
TOTAL (A+B)*3 (Máx. 270.000 €)	

(*) Tanto las horas indicadas, como las unidades de los materiales consignadas en las presentes tablas han sido estimadas en base a la experiencia de Euskotren y se deberán utilizar para la elaboración de la oferta económica.

No obstante, no se consideran limitantes y únicamente aplican a efectos de elaboración del presupuesto máximo ofertado, por lo que, durante la ejecución del servicio, se podrán consumir de manera flexible.

Las actuaciones de mantenimiento (preventivo, correctivo, evolutivo) que se desarrollen fuera del horario laboral normal (L-V, 8:00 a 20:00), se facturarán con recargo del 30% sobre el precio/hora ofertado en cada caso.