

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL WEB DE EUSKOTREN

Número de expediente P10033518

Pliego de Prescripciones Técnicas

euskotren 

Febrero 2024

ÍNDICE

1	OBJETO	2
2	REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA.....	2
3	ANTECEDENTES	2
4	ALCANCE	3
	4.1 Servicios de desarrollo	3
	4.2 Servicios de mantenimiento.....	4
5	EQUIPO DE TRABAJO.....	5
6	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	6
	6.1 Comité de Dirección.....	6
	6.2 Comité de Seguimiento	7
7	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	7
8	CONDICIONES PARTICULARES.....	7
	8.1 Metodología	7
	8.2 Acuerdos de nivel de servicio	8
	8.3 Horario del servicio	10
	8.4 Forma de pago	10
	8.5 Entregables.....	10
	8.6 Control de los trabajos	11
	8.7 Garantía de los trabajos	11
	8.8 Lugar de ejecución del contrato	11
	8.9 Especificaciones Ambientales y de Prevención de Riesgos	12
	8.10 Confidencialidad y seguridad	12
	8.11 Requisitos de la contratación	13
	8.12 Medios materiales	13
	8.13 Propiedad intelectual de los trabajos.....	13
9	PRESUPUESTO DEL CONTRATO	14
10	CONTENIDO TÉCNICO DE LA OFERTA.....	14
	10.1 Sobre de capacidad y solvencia	14
	10.2 Sobre de juicios de valor.....	14
	10.3 Sobre de fórmulas.....	15
11	MODELO PROPOSICIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS.....	16

1 OBJETO

El objeto del presente pliego consiste en establecer las condiciones tanto técnicas como económicas para la contratación del “DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL WEB DE EUSKOTREN”, con número de expediente P10033518, que garantice el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos que lo componen.

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 REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA

Los requisitos de solvencia técnica están recogidos en la Carátula del Pliego de Cláusulas 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 persona usuarias 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 cuenta actualmente con su propia página Web cuyo entorno tecnológico está basado en LAMP:

- Gestor de contenidos DRUPAL v8.5.4 / Acquia
- Sistema Operativo RHEL 8.8
- Apache 2.4.6
- Base de Datos MySQL v5.7
- PHP v7.2.24

4 ALCANCE

El alcance del presente proyecto comprende los servicios de desarrollo y mantenimiento para el portal Web de Euskotren, que garantice el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos que lo componen.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar tanto los medios personales como los recursos técnicos que le permitan prestar de forma óptima los servicios de desarrollo y mantenimiento descritos a lo largo del presente apartado.

Como complemento a los trabajos la empresa adjudicataria elaborará la documentación interna de gestión y seguimiento de servicio durante el periodo de duración del contrato que permita el control de las tareas ejecutadas, y colaborará mediante el cumplimiento de los procedimientos internos y la aportación de datos relativos a la actividad, en el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y seguridad.

Asimismo, la adjudicataria deberá colaborar en todo momento con los departamentos de Euskotren que trabajan en el desarrollo y alimentación de su portal web: Marketing y Comunicación, Museo Vasco del Ferrocarril, Sistemas, y cualesquiera otros cuyas funciones tengan relación con el objeto y alcance del contrato.

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa e indirecta, regulen el mismo. El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo, telefónico o presencial.

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 como de producción, y durante las jornadas que resulten necesarias.

En todo caso, los trabajos se realizarán a petición de Euskotren sin perjuicio de que Euskotren pueda contratar con otras empresas adjudicatarias las materias objeto de este pliego.

4.1 Servicios de desarrollo

Se ofertarán los servicios de desarrollo que responderán, entre otras, a las siguientes necesidades:

- El desarrollo y puesta en producción de nuevas funcionalidades, según sean solicitadas por Euskotren. Cada desarrollo deberá contar, con al menos una documentación de análisis de la funcionalidad, un diseño de programación/parametrización y un manual de usuario. En función del tamaño de los desarrollos es posible agrupar varios en una misma

documentación.

- La elaboración de material gráfico para el portal de Euskotren.
- El mantenimiento del nivel de seguridad y accesibilidad (AA), de los desarrollos y contenidos elaborados para el portal de Euskotren. De manera periódica, y cada vez que hay un cambio substancial, Euskotren realiza una auditoría de seguridad de sus portales. Euskotren exige un nivel de seguridad óptimo en todos sus portales.
- Dentro del periodo de duración del contrato se contempla la posibilidad de abordar un proyecto de migración de la Web, del actual sistema de gestión de contenidos (Drupal) a un nuevo sistema que proponga Euskotren.

La migración incluiría todo el portal www.euskotren.eus y todos los servicios que ofrece.

- Integraciones con otros sistemas:
 - Viajes en grupo: aplicación albergada en el portal Web desarrollada en Drupal e integrada con el Sistema Central de Peaje (SCP) de Euskotren vía Web Service.
 - Agregador de Mensajes: Sistema Web de Euskotren a través del cual se puede informar por diferentes vías a los clientes y usuarios de las comunicaciones (incidencias, modificaciones y avisos) relacionadas con los servicios prestados por la compañía.

En cualquier caso, esta relación de integraciones es orientativa y cualquier integración nuevo o existente se deberá abordar como un desarrollo y puesta en producción de una nueva funcionalidad.

4.2 Servicios de mantenimiento

Se ofertarán los servicios de mantenimiento que responderán, entre otras, a las siguientes necesidades:

- El mantenimiento correctivo del portal Web de Euskotren en producción en régimen 24x7, incluyendo monitorización y restablecimiento del servicio en caso de indisponibilidad.
- La operación y mantenimiento de las aplicaciones y en general del software que presta servicio al portal Web.
- El mantenimiento evolutivo del portal web: las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir la expansión o cambio de las necesidades de las personas usuarias.
- El mantenimiento adaptativo del portal web: las modificaciones necesarias por los cambios de los entornos tecnológicos.
- El despliegue en producción de los desarrollos elaborados para el portal Web de Euskotren sin pérdida de servicio en el horario que ésta estime procedente.

- La modificación de la propia plataforma de gestión de contenidos si fuera necesario por las necesidades identificadas durante el mantenimiento.
- La operación de las herramientas (desarrollo, pruebas, gestión de proyectos, gestión de incidencias, etc.), necesarias para el soporte técnico del servicio, de acuerdo con los procedimientos de desarrollo y mantenimiento establecidos por la Euskotren para la gestión de su portal.
- La operación y el mantenimiento de un entorno de preproducción, réplica de su entorno de producción, donde validar los desarrollos previo despliegue en producción.

5 EQUIPO DE TRABAJO

Las empresas licitadoras deberán proponer el equipo humano adecuado para la prestación del servicio.

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.

Todas las penalizaciones serán acumulativas.

Para la gestión y el desarrollo del servicio, las empresas licitadoras deberán detallar lo siguiente aspectos en su propuesta:

- **Organigrama del equipo de trabajo**, identificando responsables y funciones a desarrollar según considere para la ejecución del servicio de este pliego.
- **Detalle del equipo total de trabajo**, que los licitadores consideren necesario, identificando las personas, categoría, horas/categoría ofertada y funciones a desarrollar, para la ejecución de las tareas previstas con el alcance definido en este pliego

El equipo de trabajo deberá incluir los siguientes perfiles:

- **Responsable del Servicio:** Se encargará de la gestión operativa del proyecto, coordinando al equipo de desarrollo, de soporte técnico y de despliegue de las intranets.

Además, se encargará de la gestión del plan y del aseguramiento de la calidad del Proyecto.

Finalmente, se responsabilizará de las tareas de análisis y definición funcional de los desarrollos evolutivos.

- **Equipo técnico:** Incluirá como mínimo:

- Persona experta en entorno LAMP y sus tecnologías
- Analista /programador/a que se encargará de la configuración y personalización de la aplicación e integraciones
- Diseñador/a gráfico/a

En la tabla adjunta se justifican el número de horas estimadas anuales para atender los servicios demandados:

PERFIL	HORAS ESTIMADAS DESARROLLO	HORAS ESTIMADAS MANTENIMIENTO
Coordinador/a	25	25
Persona experta entorno LAMP	35	35
Analista programador/a	250	250
Diseñador/a gráfico/a	35	35
TOTAL	345	345

El equipo propuesto por la empresa licitadora en su oferta será el que finalmente participe en el servicio y deberá estar disponible a lo largo del contrato, salvo causas de fuerza mayor, para la ejecución de las actuaciones descritas en función de las necesidades y con acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

Una vez iniciados los servicios, cualquier cambio en el equipo de trabajo propuesto deberá ser comunicado con al menos quince días de antelación. Las personas sustitutas tendrán una formación académica y profesional equivalente o superior a la exigida en los presentes pliegos y en la carátula para la persona a la que sustituyen. La empresa adjudicataria propondrá las nuevas personas del equipo de trabajo y Euskotren comprobará si cumplen con los requisitos exigidos en los pliegos. Se deberá garantizar un plazo de solapamiento mínimo de dos semanas entre la incorporación de la nueva persona y la salida de la persona sustituida, sin coste adicional para Euskotren.

6 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:

6.1 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 proyecto.

- Facilitar los recursos especiales que demande la jefatura del proyecto.
- Proponer y poner en marcha las decisiones que afectan a la organización y que no estén previstas en el contrato.
- Proponer 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 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.

7 PLAZO DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración de un (1) año, contados a partir del momento en que se inicie la prestación del servicio, pudiendo ser prorrogado de forma anual hasta un máximo de un (1) año, en las mismas condiciones técnicas y económicas.

8 CONDICIONES PARTICULARES

8.1 Metodología

La metodología de trabajo propuesta deberá contemplar al menos las siguientes fases:

- **Fase I - Implantación del Servicio:** comprenderá las actividades necesarias para puesta en marcha de los servicios. Incluye la implantación del modelo de relación modelo de servicio y la definición y estabilización de todos los aspectos asociados a los servicios (estructura organizativa, procedimientos operativos y técnicos, acuerdos de nivel de servicio, herramientas de gestión, etc.).

La duración de esta fase no podrá ser superior a un mes.

- **Fase II - Servicio Estable:** comprende las actividades y procedimientos operativos que tendrán lugar durante la ejecución cotidiana del servicio (una vez completada la Fase de Implantación).

Incluye la aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones.

- **Fase III - Reversión o Devolución:** comprende las acciones necesarias para garantizar correcta transición hacia el siguiente escenario de mantenimiento una vez completado el ciclo del servicio contratado.

Esta fase se ejecutará durante el último mes del contrato.

A lo largo de la duración del contrato Euskotren podrá incorporar al servicio su propia herramienta de Service Desk que sustituirá a la herramienta de gestión facilitada por la empresa adjudicataria. Las empresas licitadoras deberán aceptar la posibilidad de realizar la prestación del servicio tanto bajo su propia herramienta como utilizando la herramienta corporativa de Euskotren (ProActivaNET). En el caso de utilizar dicha herramienta Euskotren facilitará los accesos pertinentes o el modelo de relación necesario en caso de integración con la herramienta usada por la empresa adjudicataria.

8.2 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 desarrollo y mantenimiento, tomando como criterios:

- **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, para su aceptación.
- **Criticidad:** Se definen tres niveles:
 - **Alta:** incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave
 - **Media:** incidencia que afecta a funciones de proceso no claves
 - **Baja:** incidencia que no paraliza el trabajo porque existen otras vías para resolver el proceso

ÁMBITO	INDICADOR	CRITICIDAD ¹	OBJETIVO ²
Mantenimiento correctivo / Soporte a incidencias y peticiones	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	ALTA	1 hora
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		24 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	MEDIA	2 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		72 horas
	Tiempo de Respuesta a una incidencia/petición	BAJA	8 horas
	Tiempo de Resolución de incidencia / petición		5 días

La empresa adjudicataria podrá 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", 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.

Junto con los niveles de servicio, en la "Fase de Implantación del Servicio" Euskotren establecerá un esquema de penalizaciones en relación con el 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.

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

Criterio	% de 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%

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

¹ Solo se considerarán incidencias de criticidad alta a aquellas que afecten a la disponibilidad de la aplicación

² Límite: las unidades reflejadas en horas/días, se consideran laborables

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

Adicionalmente, en caso de producirse alguna incidencia 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, descontando el coste de dicha contratación del importe de la siguiente factura de la empresa adjudicataria.

8.3 Horario del servicio

Dada la criticidad de la aplicación cuyo mantenimiento es objeto de este servicio, el horario será 24x7.

Este horario se refiere al periodo en el cual la empresa adjudicataria tiene la obligación de atender a las personas interlocutoras designadas por Euskotren, ya sea directa o indirectamente a través de un nivel de atención superior.

El servicio debe de ser continuo a lo largo del año, incluidos los periodos vacacionales. El calendario laboral de Euskotren no contempla periodos de cierre por vacaciones y, por lo tanto, el servicio contratado tendrá que estar disponible durante todo el año, incluso vacaciones de verano, Semana Santa y Navidad.

8.4 Forma de pago

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

- El importe correspondiente a las actuaciones realizadas (que será debidamente justificado con los partes de cada intervención)
- El importe total certificado hasta la fecha
- El importe (anual) restante

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

8.5 Entregables

La documentación se entregará en soporte electrónico para poder realizar un seguimiento del proyecto. Dicha documentación deberá estar actualizada a lo largo del proyecto manteniendo un histórico de la misma.

Todos los servicios y entregables serán bilingües (euskera/castellano).

Deberán realizarse al menos los siguientes entregables:

- Informe de Lanzamiento
- Informes del Comité de Seguimiento

-
- Informes del Comité de Dirección
 - Informe de Cierre
 - Actas de Reunión
 - Parte de cada intervención de mantenimiento
 - Documentación de análisis de la funcionalidad
 - Documentación de diseño de programación/parametrización de la funcionalidad
 - Manual de usuario de la funcionalidad
 - Documentación de análisis y diseño de cada
 - Otra documentación relacionada con el servicio

8.6 Control de los trabajos

Euskotren se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que Euskotren pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

La empresa adjudicataria propondrá soluciones mecanizadas para la gestión y seguimiento del servicio.

8.7 Garantía de los trabajos

El plazo de garantía será de 12 meses para los trabajos derivados de la presente contratación, a contar a partir de la fecha de recepción de los mismos, 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.

8.8 Lugar de ejecución del contrato

La empresa adjudicataria deberá garantizar unas condiciones de presencia que permitan desarrollar el servicio contratado de acuerdo con los requerimientos de Euskotren. El número de personas, así como su horario de presencia será definido por cada empresa en sus ofertas.

Euskotren dispondrá de los medios técnicos para que, en caso de ser necesario, dicho trabajo se pueda realizar en remoto, cuando proceda.

Para reuniones de seguimiento / coordinación, el equipo de trabajo deberá desplazarse a las oficinas de Euskotren en Atxuri.

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

8.9 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, etc., 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...).

8.10 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.

8.11 Requisitos de la contratación

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del servicio, que será la encargada de coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y calidad de los mismos, y actuará como interlocutora con Euskotren.

La empresa adjudicataria proporcionará un teléfono de avisos y una dirección de correo electrónico para los avisos que sean necesarios. 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.

8.12 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.

8.13 Propiedad intelectual de los trabajos

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

9 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto máximo de licitación establecido para estos servicios es de 34.500 € anuales (IVA no incluido). Para el cálculo de dicho presupuesto, se ha estimado un volumen de 690 horas/año para los perfiles propuestos. No obstante, el presente contrato no incluye compromiso de consumir un número determinado de horas, facturándose únicamente las realmente ejecutadas.

Serán adjudicados los precios unitarios euro/hora ofertados por la empresa adjudicataria para el servicio de desarrollo y el servicio de mantenimiento. El presupuesto se gestionará en función del número de horas trabajadas, para ello, se enviará mensualmente un informe justificativo del personal y las horas trabajadas.

Las ofertas económicas cuyo importe total, fruto de aplicar los precios unitarios al máximo de horas estimadas, suponga una rebaja superior al 30% sobre el presupuesto máximo de licitación, se considerarán anormalmente bajas y, seguidos los trámites indicados en la carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, podrán no ser admitidas.

Los precios ofertados por las empresas licitadores deberán incluir cuantos gastos e impuestos sean legalmente exigibles, con la única excepción del I.V.A.

No se contempla revisión de precios durante el tiempo de vigencia del contrato, ni su eventual prórroga.

10 CONTENIDO TÉCNICO DE LA OFERTA

10.1 Sobre de capacidad y solvencia

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

10.2 Sobre 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.
- **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 el plan de relación para la incorporación de más recursos en caso de que las necesidades así lo determinen.

-
- **Planificación:** duración, fases e hitos del proyecto.
 - **Control:** propuesta de control y seguimiento del proyecto.
 - **Sistemas de gestión:** Calidad, medio ambiente, políticas de igualdad, euskera que contemple el alcance del servicio objeto de concurso y acciones que fomenten o promuevan la implantación real de dichos sistemas en el proyecto

10.3 Sobre de fórmulas

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

- Modelo de Proposición Criterios evaluables mediante Fórmulas

11 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 la DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DEL PORTAL WEB DE EUSKOTREN, con número de expediente P10033518.
- II. Que igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, con su contenido, el Pliego de Cláusulas 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:
Precio Servicio de Desarrollo por:€/hora (máximo 50 €/hora) con un máximo de 345 horas para un total de servicios de desarrollo de€ (máximo de 17.250 €)
Precio Servicio de Mantenimiento por:€/hora (*máximo 50 €/hora*) con un máximo de 345 horas para un total de servicios de mantenimiento de€ (*máximo de 17.250 €*)
en cuyos precios deben entenderse incluidos todos los conceptos incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, con la única excepción del IVA.
- V. Que en relación con el citado concurso, propongo un número de mujeres presentes en el equipo de trabajo con dedicación de más de 50%.
- VI. Plazo mínimo de validez de la oferta: meses (mínimo 3 meses), a partir de la recepción de ofertas.

En, ade de 202...

Fdo.: