



EXPEDIENTE 20161209-00721

**CONDICIONES PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO MULTILÍNGÜE CON ACCESIBILIDAD A
TRAVÉS DE SISTEMAS DE INTEROPERABILIDAD.**

Paseo de la Habana, 138

28036 Madrid. España

Tel.: +34 91 452 12 00

Fax: +34 91 452 13 00

www.ineco.com

ÍNDICE

1	OBJETO	3
2	ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.....	3
2.2	SERVICIOS	3
2.2.1	Servicios de mantenimiento regular de contenidos bilingües.....	3
2.2.2	Servicios lingüísticos	4
2.3	VOLUMEN ESTIMADO.....	4
2.4	PLAZOS DE ENTREGA Y NIVELES DE SERVICIO	4
2.5	FLUJOS DE TRABAJO	5
2.7	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN	6
3	MEDIOS REQUERIDOS	7
3.1	MEDIOS HUMANOS	7
3.2	MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES.....	8
4	TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES	8
4.3.1	Incumplimiento de los trabajos objeto de contrato	10
4.3.2	Ejecución defectuosa de los trabajos.....	10
4.3.3	Mora en la entrega de los trabajos.....	10
4.3.4	Ejecución de Penalidades.....	10
4.3.5	Comunicación Penalidades	10
5	DURACIÓN.....	13
6	IMPORTE MÁXIMO ESTIMADO	13
7	SOLVENCIA TÉCNICA Y HUMANA.....	13
7.1	REFERENCIAS	13
8	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA	14
9	CRITERIOS DE VALORACIÓN	14
9.1	CRITERIOS EXCLUYENTES	14
9.2	CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA (30 puntos)	14
9.3	VALORACIÓN ECONÓMICA (70 puntos)	15
10	CONTENIDO DE OFERTAS	15
10.1	OFERTA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA	15
10.1.1	Documentación Técnica.....	15
10.1.2	Documentación Administrativa	15
10.2	OFERTA ECONÓMICA.....	16
11	PRESENTACIÓN DE OFERTAS	17

1 OBJETO

El objeto del presente documento es determinar las condiciones particulares para la prestación de servicio de consultoría especializada (PS), características técnicas y mantenimiento para la traducción lingüística automatizada de última generación de los portales web que Ineco mantiene y desarrolla, respetando las pautas de accesibilidad WAI AA.

Es decir establecer las condiciones técnicas necesarias para la adjudicación, a una empresa especializada en servicios de traducción, lingüísticos y soluciones multilingües de última generación, los trabajos para establecer los mecanismos, métodos y tareas para globalizar (trasladar de una lengua y cultura a otra los elementos textuales, de formato y lógicos) los portales web que Ineco mantiene y desarrolla.

Para ello, se requiere un servicio de consultoría especializada para la realización de los servicios, entre otros, de la traducción continua de los contenidos multilingües respetando las pautas de accesibilidad AA, a través de un sistema automatizado que permita el envío y recepción de los contenidos, así como que facilite la gestión del servicio prestado.

La prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria se realizará conforme a lo establecido en el presente documento, a fin de satisfacer las necesidades de Ineco con la adecuada calidad de las soluciones aportadas.

2 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

2.1 IDIOMAS

Ineco precisa contratar servicios de traducción lingüística multilingüe en los siguientes idiomas: español, catalán, gallego, euskera, valenciano, inglés, francés, alemán y portugués.

Se utilizarán herramientas automatizadas que integren sistemas de traducción que permitan el envío y recepción de los contenidos a publicar en los distintos idiomas.

Las aplicaciones web tienen que ser accesibles a personas con discapacidades físicas y permitir el acceso y la navegación a todos los usuarios de la web. El nivel de accesibilidad es AA según las pautas de la WAI, lo que conlleva el cumplimiento de todas las Pautas de Prioridad 2.

2.2 SERVICIOS

2.2.1 Servicios de mantenimiento regular de contenidos bilingües

La empresa adjudicataria se encargará de los siguientes servicios de mantenimiento:

- Gestión integral de los proyectos
- Actualización multilingüe continua de los contenidos de los portales actualmente existentes y de aquellos que pudieran añadirse
- Implantación y mantenimiento de sistemas automatizados para la traducción de los contenidos
- Sistema de seguimiento de los proyectos en línea
- Corrección de los originales en español
- Traducción especializada y revisión por un segundo traductor de los contenidos de los portales a las lenguas indicadas. Las traducciones y revisiones serán realizadas por traductores especializados y nativos en la lengua de destino
- Control de calidad en el proceso de traducción y revisión de las traducciones
- Adecuación de los contenidos en todos los idiomas a las pautas de accesibilidad WAI AA
- Tratamiento de formatos del servicio. Admisión de formatos HTML, XML, Excel, Word, TXT. Verificación final y entrega de los trabajos realizados
- Implantación de memorias de traducción
- Aplicación de glosarios y materiales de referencia para la terminología
- Realización y mantenimiento de guías de estilo
- Integración de elementos multimedia multilingües

2.2.2 Servicios lingüísticos

Asimismo, la empresa adjudicataria proporcionará los siguientes servicios:

- Preparación de entorno de trabajo de back-office
- Análisis lingüístico de tipos de contenido
- Recepción, análisis y clasificación de materiales de referencia del cliente
- Elaboración de guías de estilo y de información para la contextualización de los trabajos
- Preparación de terminología básica de control (corporativa y temática)
- Localización multilingüe de plantillas y elementos funcionales (maquetación, integración, retoque gráfico) y de una muestra de cada uno de los tipos de contenidos
- Verificación en navegación multilingüe por revisores

2.3 VOLUMEN ESTIMADO

Se estiman los siguientes volúmenes (nº de palabras) de acuerdo con los históricos del último año:

Traducción y revisión especializadas a Inglés (GB)	175.000
Traducción y revisión especializadas a Portugués (Portugal)	50.000
Traducción y revisión especializadas a Catalán	60.000
Traducción y revisión especializadas a Gallego	60.000
Traducción y revisión especializadas a Euskera	60.000
Traducción y revisión especializadas a Valenciano	30.000
Traducción y revisión especializadas a Alemán	15.000
Traducción y revisión especializadas a Francés	10.000
Gestión / asistencia técnica (horas)	250

2.4 PLAZOS DE ENTREGA Y NIVELES DE SERVICIO

Los plazos de entrega se registrarán por los siguientes criterios:

- Todas las lenguas se entregarán simultáneamente y se gestionarán en paralelo.
- Los plazos se aplican sobre la lengua de mayor contenido (Ejemplo: si se envían 2.500 palabras de inglés y 300 de catalán el plazo se calcula sobre 2.500 palabras).
- Se establecerá el proceso de validación y aprobación que garantice un adecuado control de calidad.

Los plazos de entrega serán los siguientes:

- Se realizarán, al menos, **dos actualizaciones semanales**, además de envíos urgentes realizados discrecionalmente por Ineco cuando sean necesarios.
- El plazo para disponer de los accesos vía “Web services” a un servidor, servicio automatizable de traducción para intercambio de contenidos en XML, actualización de accesibilidad y el posterior mantenimiento multilingüe será de **una semana**.

Se establecerán los siguientes niveles de servicio:

- **Servicio normal:** Hasta 4.000 palabras en 48 horas. En caso de aumentar, cada 2.500 palabras más, el plazo se incrementa en 36 horas. El plazo se ampliará proporcionalmente entre 0 y 2.500 palabras, tomando como referencia las 36 horas.
- **Servicio urgente:** Hasta 1000 palabras en 24 horas.

2.5 FLUJOS DE TRABAJO

Se establecerán flujos de trabajo automatizados para la gestión de los contenidos multilingües que confieran un funcionamiento ágil con los sistemas actuales que Ineco mantiene.

Los flujos de trabajo deberán conectar los back-office de producción de contenidos de Ineco con los de producción de contenidos multilingües de la empresa adjudicataria, de forma que se aseguren traducciones de calidad, uso sistemático de terminología del sector consensuada y reutilización progresiva de traducciones.

Ineco tiene implantado un sistema para el envío y recepción automática y manual de archivos a traducir por Web Services SOAP 1.0/1.1

La empresa adjudicataria se comprometerá a implantar y mantener un Servidor de Traducciones de alta disponibilidad que mantenga permanentemente disponibles los Servicios Web de Traducción 24x7x365 y que cumpla las siguientes características:

- Servicios Web tipo SOAP 1.0/1.1
- Comunicaciones tipo HTTPS con IP fija lado de la empresa adjudicataria
- Las comunicaciones para el envío y recepción de archivos se efectuarán únicamente desde Ineco hacia la empresa adjudicataria. No habrá comunicación activa desde la empresa adjudicataria hacia Ineco
- La empresa adjudicataria entregará a Ineco un documento de uso y configuración de los Servicios Web de Traducción, pudiéndose personalizar dichos servicios en el caso que los técnicos de Ineco lo estimen oportuno
- La empresa adjudicataria se encargará de entregar a Ineco el correspondiente archivo WDSL descriptor de los Servicios Web de traducción, pudiéndose personalizar dicho archivo en caso que los técnicos de Ineco lo estimen oportuno
- Las aplicaciones web tienen que ser accesibles a personas con discapacidades físicas, y permitir el acceso y la navegación a todos los usuarios de la web. El nivel de accesibilidad es AA según las pautas de la WAI, lo que conlleva el cumplimiento de todas las Pautas de Prioridad 2
- Servicios mínimos a proveer por el servidor de traducciones:
 - Test de las comunicaciones
 - Confirmación de disponibilidad del servidor
 - Envío a traducir
 - Confirmación de pedido recibido
 - Cancelación traducción
 - Descarga traducción
 - Confirmación descarga archivo traducido
 - Rechazo traducción
 - Estado de un pedido
 - Costes de un pedido
 - Envío de archivo DTC
 - Códigos de respuesta y mensajes de error
 - Identificación del cliente del servicio SOAP

- Deberá tener siempre copia de los archivos traducidos descargados pudiendo Ineco repetir una petición de descarga de traducción
- Deberá permitir el intercambio de los mensajes SOAP por paquetes de n-Kbytes, para evitar la saturación en tiempo y cantidad de las líneas de comunicación
- deberá poder recibir y tratar todo tipo de archivo: XML, Word, Excel, GIF, JPEG, PNG, etc. De todo archivo se podrá extraer los contenidos traducibles para la consecuente traducción e inserción de las traducciones. En el documento traducido deberá mantenerse la originalidad del documento recibido
- Verificación y comprobación de todo el circuito en entorno de Preproducción de la empresa adjudicataria
- Pruebas y puesta en producción

2.6 CALIDAD DEL SERVICIO

Para conseguir un nivel óptimo de calidad será necesario:

- Llevar un control en el proceso de traducción y revisión de las misma
- Establecer un proceso de aprobación y validación de los plazos de entrega
- Los flujos de trabajo deberán conectar los back-office de producción de contenidos de Ineco con los de producción de contenidos multilingües de la empresa adjudicataria, de forma que se aseguren traducciones de calidad, uso sistemático de terminología del sector consensuada y reutilización progresiva de traducciones.

Será imprescindible contar con las siguientes certificaciones de calidad vigentes:

- ISO-UNE 9001
- ISO 17100 o plan de adaptación a la misma desde la UNE-EN 15038 que deberá estar en vigor
- ISO-UNE 27001 en vigor o plan de adaptación a la misma desde la última certificación disponible.

2.7 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN

Será necesario proporcionar interfaces Web para el seguimiento de los archivos enviados a traducir:

- Estado de los trabajos y del ciclo de vida
- Coste de los trabajos pudiendo distinguir:
 - site
 - centro de coste
 - código de usuario peticionario
 - departamento
 - idioma de partida
 - idiomas de destino

Dichas interfaces serán accesibles mediante login de usuario con protocolo HTTPS para los distintos tipos de usuario de Ineco (técnicos de sistema, editores de contenido, etc.).

La empresa adjudicataria deberá dar acceso web al historial del servidor de traducciones pudiendo buscar:

- por rango de fechas
- por prioridad
- por nombre
- por tipología de archivo

El resultado de la búsqueda deberá enseñar la historia en tiempo real de todos los archivos resultantes de la búsqueda, permitiendo búsquedas transversales y pudiéndose descargar los mismos desde cada etapa del ciclo de vida.

La empresa adjudicataria pondrá disponible para la consulta on-line y en tiempo real:

- las memorias de traducción
- la terminología usada
- las guías de estilo y otros documentos útiles de soporte para la traducción
- Informe de seguimiento económico de los trabajos
- Informe de estado de los trabajos
- Informe de seguimiento de la facturación de los trabajos
- un sistema de envío manual a traducir de documentos y recepción manual de documentos traducidos
- un sistema de presupuestación con sistema Traducción Asistida por Ordenador (TAO) y memoria de traducción TAO común

3 MEDIOS REQUERIDOS

El adjudicatario deberá aportar declaración expresa sobre si van a realizar la totalidad de los trabajos con medios propios o si alguna parte del mismo va a ser objeto de subcontratación o de colaboración externa.

Para la correcta ejecución de los trabajos descritos, la empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes medios:

3.1 MEDIOS HUMANOS

El adjudicatario deberá aportar como mínimo los siguientes equipos formados por personal especializado y experto en cada actividad mencionada:

- Un equipo de trabajo compuesto al menos por un gestor de proyecto, un técnico de localización, un terminólogo y un equipo de traductores nativos y revisores acreditados.
- Un equipo de traducción suficientemente dimensionado para traducir volúmenes de más de 4.000 palabras por lengua en un plazo de entrega no superior a 48 horas y traducciones urgentes de hasta 1000 palabras por lengua en un plazo inferior a 24 horas.
- Un departamento Técnico interno en la compañía de, al menos, cinco personas con titulación de ingeniero técnico informático o similar.
- Personal interno para la gestión de proyectos, al menos, dos personas con titulación de Traducción e Interpretación y con más de cuatro años de experiencia demostrable.
- La empresa deberá tener experiencia en clientes de áreas relacionadas con la actividad de Ineco y disponer de material de glosarios y diccionarios del mismo en las lenguas del servicio.
- La empresa deberá acreditar experiencia en proyectos de características similares, destacando aquellos en los que se cumplen las pautas de accesibilidad web, y distinguiendo los realizados en los últimos cuatro años y anteriores.
- La empresa adjudicataria nombrará **un Coordinador** que actuará de interlocutor con el Jefe de proyecto designado por Ineco. Dicha figura deberá estar dotada de capacidad gerencial suficiente para ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como resolver las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buen fin del objeto del contrato, y su titular no podrá ser sustituido sin la conformidad previa de Ineco.
- El adjudicatario podrá designar a uno o varios **Coordinadores técnicos y de contenidos**, aceptados por Ineco, encargados de supervisar la realización de los trabajos y de gestionar los recursos humanos que

intervengan, siguiendo las instrucciones del Jefe de Proyecto sin perjuicio de la responsabilidad del Coordinador en la correcta ejecución del contrato.

Se deberá aportar el Currículum Vitae del personal puesto a disposición de INECO para la prestación de los servicios descritos en las presentes Condiciones Particulares, que incluirán las correspondientes referencias contrastadas y justificativas de la experiencia profesional requerida, mediante la relación suscrita de los principales servicios o trabajos similares realizados en los TRES (3) años anteriores por dicho personal aportado para la ejecución de los mismos. Las titulaciones académicas deberán tener relación directa con el objeto del presente documento. Los ofertantes podrán ser requeridos para que justifiquen cualquier aspecto de su Currículum Vitae.

3.2 MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

Para la correcta ejecución de los trabajos descritos, la empresa adjudicataria deberá disponer de la siguiente infraestructura tecnológica:

- Infraestructura de “Web services” en funcionamiento, compuesta como mínimo de dos entornos: producción y preproducción, de idéntica arquitectura y configuración
- Entorno en Preproducción para que Ineco pueda efectuar pruebas de envío y recepción sin coste alguno.
- Interfaces de seguimiento de estado de trabajos y costes.
- Sistemas de traducción con “memorias de traducción” que permitan la pre-traducción cuando los segmentos sean idénticos, de forma que se garantice el tratamiento de los contenidos con las mínimas conversiones posibles, se minimicen riesgos, y se asegure la coherencia interna de los sitios web al igual que la de sus futuras modificaciones.
- Sistema de consulta de terminología accesible en línea.
- Interfaz web auxiliar de intercambio manual de archivos que permita el seguimiento de los trabajos solicitados por este medio.

El adjudicatario deberá aportar todos los medios y equipos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos para lograr los más altos niveles de calidad con un control de costes eficiente y una estandarización y escalabilidad aseguradas:

- Servidor de traducciones
- Sistema para el seguimiento de los envíos
- Servicios lingüísticos

4 TÉRMINOS Y CONDICIONES COMERCIALES

El adjudicatario deberá estar capacitado para el desarrollo, como mínimo, del trabajo indicado y requerido en el presente documento y según la legislación vigente.

El adjudicatario deberá obtener los permisos y licencias de los particulares que se requieran para la realización de los trabajos encomendados, así como el abono de impuestos, tasa de cánones, compensaciones o indemnizaciones a que dé lugar el desarrollo de los mismos, y que deben considerarse integrados en el precio de la oferta.

Los trabajos se facturarán de acuerdo con lo finalmente ejecutado.

Serán de aplicación las condiciones generales de contratación publicadas en el perfil del contratante de Ineco (www.ineco.es) y en la Plataforma de Contratación del Estado (www.contrataciondelestado.es) así como las presentes condiciones particulares.

El adjudicatario seleccionado deberá mantener en todo momento la confidencialidad absoluta del trabajo realizado estando expresamente prohibida la entrega de trabajos de Ineco a terceros.

La presentación de oferta supone la aceptación de las Condiciones Generales de Contratación de Ineco y de las

presentes Condiciones Particulares, con el orden de prelación de documentación contractual establecido en el Artículo 20 de las Condiciones Generales de Contratación de Ineco.

4.1 FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos realizados se realizará mensualmente, de acuerdo con el trabajo realizado y finalizado, previa aprobación y certificación del Jefe de Proyecto de acuerdo a los servicios prestados, sirviendo como base los informes de actividades entregados.

Los días de pago son los días 5 y 25 de cada mes, lo que deberá tenerse en cuenta para los plazos de pago.

El pago se realizará a sesenta días tras la validación de la factura.

Los pagos se realizarán en euros, mediante transferencia bancaria, desde una cuenta corriente de Ineco domiciliada en Madrid (España), por lo que todas las facturas deberán indicar:

- Titular de la cuenta
- Nombre del banco
- IBAN o codificación unívoca equivalente.
- SWIFT o BIC (Cuando aplique)

Los gastos adicionales ocasionados por pagos mediante diferentes medios a los indicados correrán por cuenta del proveedor.

Todas las facturas que se emitan deberán contener los siguientes datos obligatoriamente:

- Nº de Adjudicación.
- Código de proyecto.
- Nº de factura o serie.
- Fecha de expedición.
- Nombre y apellidos, razón o denominación social completa tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
- Número de Identificación Fiscal atribuido por la Administración tributaria española.
- Domicilio fiscal tanto del obligado a expedir la factura como del destinatario de las operaciones.
- Descripción de la/s operación/es.
- Tipo impositivo o exención del mismo si procede.
- La cuota tributaria que, en su caso se repercuta, que deberá consignarse por separado.

4.2 ACLARACIÓN DE DUDAS

Las empresas licitantes podrán solicitar aclaraciones o información adicional por escrito en una (1) lista cerrada de puntos que deberá incluir:

- Número de pregunta.
- Concepto debidamente especificado.
- Justificación de la pregunta y/o impacto en la oferta a presentar.

La solicitud de aclaración de dudas, así como una descripción mínima de la empresa ofertante (máximo una página) deberán ser enviadas al correo electrónico ofertas@ineco.com. La respuesta será realizada por Ineco por el mismo medio.

4.3 PENALIZACIONES

En caso de incumplimiento de obligaciones contractuales, Ineco aplicará las siguientes penalidades:

4.3.1 Incumplimiento de los trabajos objeto de contrato

Se aplicará una penalidad correspondiente al diez (10%) por ciento del importe mensual del contrato por el incumplimiento de cualquiera de las tareas descritas en el apartado segundo incluyendo faltas de asistencia o disminución del horario contratado. El responsable del expediente informará de esta situación al coordinador nombrado por la empresa adjudicataria para que, en el plazo máximo de dos (2) días, alegue lo que considere oportuno. Una vez recibidas las alegaciones por parte de Ineco, en caso de desestimarlas, en el plazo máximo de cuatro (4) días, informará sobre la aplicación de dicha penalidad o sobre la rescisión anticipada del contrato, sin derecho a indemnización alguna a favor de la empresa adjudicataria. Las comunicaciones entre Ineco y la empresa adjudicataria se realizarán siempre por escrito.

Las penalidades por incumplimiento de los trabajos, en caso de superar el veinte (20%) por ciento del importe total del contrato, habilitarán a Ineco para proceder a la rescisión anticipada del contrato.

4.3.2 Ejecución defectuosa de los trabajos

Se aplicará una penalidad del diez (10%) por ciento del importe mensual del contrato por la ejecución defectuosa de los trabajos. El responsable del expediente informará de esta situación al coordinador nombrado por la empresa adjudicataria para que, en el plazo máximo de dos (2) días, alegue lo que considere oportuno. Una vez recibidas las alegaciones por parte de Ineco, en caso de desestimarlas, en el plazo máximo de cuatro (4) días, informará sobre la aplicación de dicha penalidad o sobre la rescisión anticipada del contrato, sin derecho a indemnización alguna a favor de la empresa adjudicataria. Las comunicaciones entre Ineco y la empresa adjudicataria se realizarán siempre por escrito.

Las penalidades por ejecución defectuosa de los trabajos en caso de superar el diez (10%) por ciento del importe total del contrato, habilitará a Ineco para proceder a la rescisión anticipada del contrato.

4.3.3 Mora en la entrega de los trabajos

Se aplicará una penalidad del diez (10%) por ciento del importe mensual del contrato cuando se produzca, por causas imputables a la empresa adjudicataria, un retraso en la entrega de los trabajos. El responsable del expediente informará de esta situación al coordinador nombrado por la empresa adjudicataria para que, en el plazo máximo de dos (2) días, alegue lo que considere oportuno. Una vez recibidas las alegaciones por parte de Ineco, en caso de desestimarlas, en el plazo máximo de cuatro (4) días, Ineco informará sobre la aplicación de dicha penalidad o sobre la rescisión anticipada del contrato, sin derecho a indemnización alguna a favor de la empresa adjudicataria. Las comunicaciones entre Ineco y la empresa adjudicataria se realizarán siempre por escrito.

4.3.4 Ejecución de Penalidades

Las penalidades mencionadas se harán efectivas mediante la correspondiente deducción en la siguiente factura emitida por la empresa adjudicataria. El responsable del expediente deberá informar de la aplicación de dicha penalidad al coordinador nombrado por la empresa adjudicataria, para que se contemple dicha deducción por este concepto en la correspondiente factura, de no ser así, Ineco se reserva el derecho a realizar una retención del doble de la penalidad impuesta que se practicará en la última factura emitida por la empresa adjudicataria.

4.3.5 Comunicación Penalidades

Las comunicaciones por escrito se realizarán al correo electrónico facilitado por el contratista, siendo responsabilidad del mismo el mantenimiento de dicha cuenta, así como la consulta y lectura de los correos emitidos. En el caso de cambiar la dirección de correo electrónico, el contratista deberá de notificarlo por escrito a Ineco, en caso de no hacerlo las comunicaciones emitidas al correo facilitado tendrán la consideración de comunicación escrita a los efectos de oportunos.

En caso de incumplimiento por parte del contratista y de sus subcontratas, de sus obligaciones con la Seguridad Social, abono de salarios a sus trabajadores y obligaciones en materia de PRL, se podrá rescindir anticipadamente el contrato así como realizar retenciones en concepto de penalización en las facturas emitidas

4.4 CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

La modalidad de asistencia técnica corresponde a servicios de mantenimiento multilingüe con accesibilidad a través de sistemas. Este tipo de servicio abarca un periodo de tiempo prefijado y una tipología de actividades a

realizar, pero los trabajos concretos se establecen durante el periodo de servicio mediante unos mecanismos que se explican a continuación.

Estos servicios normalmente se prestarán en las instalaciones de Ineco o de alguno de sus clientes. Si la naturaleza del mismo lo permite, se organizarán los trabajos para que sean realizados total o parcialmente en las instalaciones del subcontratista.

Para la correcta prestación de este tipo de servicios, la empresa adjudicataria tendrá que realizar en todos ellos las siguientes actividades:

Coordinación de la prestación de servicio

- La Empresa adjudicataria deberá nombrar un Coordinador Responsable del Servicio que pertenecerá a la plantilla de la empresa y que actuará de interlocutor con el Jefe de proyecto designado por Ineco.
- El adjudicatario podrá designar a uno o varios coordinadores técnicos, aceptados por Ineco, encargados de supervisar la realización de los trabajos siguiendo las instrucciones del Jefe de Proyecto de Ineco, y de gestionar los recursos humanos que intervengan, sin perjuicio de la responsabilidad del Coordinador Responsable del Servicio en la correcta ejecución del contrato.
- La figura del Coordinador Responsable del Servicio por parte del adjudicatario deberá estar dotada de capacidad gerencial suficiente para ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como resolver las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buen fin del objeto del contrato, y su titular no podrá ser sustituido sin la conformidad previa de Ineco.
- El Jefe de proyecto designado por Ineco, establecerá los criterios y líneas generales para la actuación en relación con el servicio contratado para el cumplimiento de los fines del mismo. Será el encargado de la comprobación, coordinación y vigilancia de la ejecución, sin que esta designación exima al adjudicatario de su responsabilidad en la correcta ejecución del contrato.

Prestación del servicio

- La empresa adjudicataria deberá definir, conforme a las directrices establecidas por el Jefe de Proyecto de Ineco, el Plan de Actividades a realizar, su descripción y el procedimiento que se establecerá para llevar un control exhaustivo de todas y cada una de las actividades que el personal aportado por la empresa adjudicataria, deberá ejecutar para que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetivos perseguidos por Ineco.
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición del equipo asignado a los trabajos todos los medios necesarios para la realización de las actividades previstas, salvo aquellos que por motivos logísticos proporcione Ineco (punto de red, conexiones de fuerza, etc.). En particular, y siempre que sea necesario para la prestación del servicio, facilitará como mínimo los siguientes medios físicos:
 - Dirección de correo electrónico con dominio identificativo de su empresa y con acceso web.
 - Teléfono de contacto fijo o móvil.
 - Ordenador fijo o portátil.
 - Software original.
 - Conexión a Internet con ancho de banda suficiente sobre la que se puedan establecer túneles IPsec con los sistemas de Ineco.

En aquellos casos en los que los trabajos deban realizarse en instalaciones de Ineco, solo se proporcionará acceso a los servicios o aplicaciones informáticas imprescindibles para la realización de su actividad.

En caso de que por eficacia y seguridad del trabajo, los equipos informáticos deban ser de Ineco, se especificarán los equipos asignados e igualmente solo contarán con los accesos imprescindibles.

No se proporcionará acceso a la intranet de Ineco, cuenta de correo electrónico de Ineco, ni ninguno de los servicios y derechos que Ineco proporciona a sus empleados.

- La empresa adjudicataria deberá efectuar las siguientes prestaciones:
 - Asignación del personal necesario para la realización de las actividades descritas en cada trabajo concreto adjudicado según este acuerdo marco, en las oficinas que determine Ineco. Los trabajos serán realizados por personal especializado y experto en cada una de las actividades mencionadas.
 - Prestaciones de apoyo que la Empresa adjudicataria considere necesaria para la realización de los trabajos, es decir, toda la supervisión técnica de su equipo será realizada por su personal.

Control de prestación del servicio

- Se efectuará por medio de la presentación, por parte de la empresa adjudicataria, de un informe resumen mensual, o con la frecuencia que se presenten facturas, con las actividades y tareas realizadas y los trabajos realizados a petición expresa. Este informe será la base de la certificación y aceptación del servicio realizado por parte del Jefe de Proyecto de Ineco, recopilando información sobre el avance del mismo:
 - En cuanto a los trabajos realizados:
 - Se indicará los recursos destinados a la ejecución de los trabajos.
 - Constatará las reuniones de seguimiento mantenidas entre el coordinador y el equipo. Incluirá al menos un acta de una reunión de seguimiento firmada por los miembros del equipo en la que se traten los aspectos del informe de seguimiento.
 - Modificaciones en los medios humanos y materiales específicos puestos a disposición del proyecto. El coordinador comunicará anticipadamente sustituciones de personas indicando su antigüedad en la empresa, y si cumplen los requisitos mínimos establecidos. Asimismo informará de otras incidencias de personal como vacaciones, ausencias, cambios en el horario de prestación del servicio. Para la adecuada gestión de estas modificaciones se deberá entregar copia del documento de afiliación a la seguridad social de los empleados asignados y los cv de sus perfiles.
 - Informará de las actividades de formación en que hayan participado los empleados del contratista.
 - Informará del asesoramiento técnico, u otras tareas de apoyo, que hayan prestado personas de la contratista no adscritas al proyecto.
 - Informará de las incidencias que hubieran tenido lugar en la ejecución de los trabajos.
 - Realizará una valoración del avance de los trabajos, nivel de calidad, etc.
 - En cuanto a los trabajos pendientes:
 - En su caso, justificación de desviaciones del plan de trabajo original y propuesta de modificación del plan de trabajo futuro.
 - Previsión de los recursos materiales y humanos que se dedicarán al proyecto en el futuro. En su caso, previsión de vacaciones del personal asignado al proyecto, y en su

caso, previsión de las sustituciones del personal de la contratista durante las vacaciones. Ineco podrá solicitar la modificación de los medios a aplicar si no los considera adecuados para la realización de las actividades previstas.

- Identificación de los trabajos pendientes y su programación temporal.
- En cuanto a los requisitos administrativos:
 - TA2 de alta de los empleados en seguridad social en el momento del inicio de la prestación (de cada pedido).
 - Boletines de cotización a la Seguridad Social , Relación nominal de trabajadores (RNT) y de los trabajadores adscritos a los trabajos y Recibo de Liquidación de Cotizaciones (RLC), con la presentación de cada una de las facturas
 - Declaración de los empleados de haberles sido abonado el salario, con la presentación de cada factura.
 - Certificado de estar al corriente de pago en las obligaciones con la seguridad social y con Hacienda, con la presentación de cada factura

5 DURACIÓN

La duración de la prestación es de VEINTICUATRO (24) MESES a contar desde la fecha indicada en el contrato a firmar entre las partes.

En ningún caso Ineco tendrá la obligación de agotar en su totalidad el plazo, quedando limitado a las necesidades reales de la empresa.

Ineco se reserva el derecho a prorrogar por un periodo no superior al contratado inicialmente, en iguales o mejores condiciones.

6 IMPORTE MÁXIMO ESTIMADO

El importe máximo de licitación por todos los conceptos derivados de la ejecución de los trabajos objeto del presente documento para la duración de dos años, de la prestación de los servicios, asciende a **OCHENTA MIL EUROS (80.000,00 €)**, IVA no incluido, cuya posibilidad de prórroga haría un importe total de CIENTO SESENTA MIL EUROS (160.000,00 €), IVA no incluido.

En ningún caso Ineco tendrá la obligación de agotar el plazo en su totalidad, quedando limitado a las necesidades reales de la empresa.

Todas las ofertas que excedan de dicha cantidad serán excluidas.

El abono de los trabajos se realizará conforme a las unidades reflejadas en la oferta económica que se adjunta en el Anejo 1 O.E. Expediente 20161209-00721 NOMBRE DEL PROVEEDOR.

7 SOLVENCIA TÉCNICA Y HUMANA

Los criterios mínimos que han de cumplir las ofertas son:

7.1 REFERENCIAS

Relación suscrita por un responsable legal de la empresa en la que se recojan los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de las mismas siendo necesario aportar al menos dos trabajos para empresas de más de 3.000 trabajadores.

La empresa deberá tener experiencia en clientes de áreas relacionadas con la actividad de Ineco y disponer de material de glosarios y diccionarios del mismo en las lenguas del servicio.

La empresa deberá acreditar experiencia en proyectos de características similares, destacando aquellos en los que se cumplen las pautas de accesibilidad web, y distinguiendo los realizados en los últimos cuatro años.

8 SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Para acreditar la solvencia económica y financiera, el Adjudicatario deberá aportar y renovar cada seis meses:

- Informe de Instituciones financieras con los que el participante en la negociación haya mantenido posiciones de activo o de pasivo significativas en los tres últimos ejercicios que indique al menos los siguientes extremos:
 - Cumplimiento de los compromisos de reembolso de operaciones de crédito.
 - Evaluación global de la entidad.
- Certificado oficial de hallarse al corriente de cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Certificado Oficial de hallarse al corriente del cumplimiento de sus obligaciones de la seguridad social.

9 CRITERIOS DE VALORACIÓN

En una primera fase las ofertas recibidas se clasificarán de acuerdo a su valoración técnica y económica, resultando seleccionadas las tres (3) empresas que obtengan mayor puntuación a partir de la suma de los dos conceptos indicados.

La puntuación que se aplicará en esta primera fase será de 70 puntos para la parte económica y de 30 puntos para la parte técnica.

Una vez valoradas las ofertas en la primera fase, Ineco podrá requerir información adicional o mejoras de las ofertas a las empresas mejor valoradas, procediéndose a una nueva valoración en una segunda fase.

La puntuación que se aplicará en esta segunda fase será 100 % económica.

9.1 CRITERIOS EXCLUYENTES

- No estar dado de alta en el registro de proveedores de INECO, o en su defecto no adjuntar un compromiso de hacerlo en el plazo de quince (15) días naturales a partir de que INECO se lo requiera
- No presentar los certificados acreditativos de solvencia exigidos en el apartados 7 y 8.
- No aportar los medios requeridos en el apartado 3.
- No cumplir con los requisitos para contratar con Ineco establecidos en el apartado 4 del documento Normas Internas de Contratación publicado en el perfil del contratante de la web de Ineco.

9.2 CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA (30 puntos)

Se valorará hasta un total de 30 puntos de acuerdo a los siguientes criterios:

- Metodología y Planteamiento de la solución (25 puntos):
 - Disponibilidad inmediata del servidor de traducciones 6 puntos.
 - Puesta en funcionamiento del sistema de traducción automática con el servidor de traducciones en menos de una semana desde la comunicación de la adjudicación 9 puntos.
 - Disponibilidad del sistema de seguimiento de los envíos en menos de una semana desde la comunicación de la adjudicación 6 puntos.
 - Compromiso de aumento de la capacidad de palabras traducidas en 500 adicionales manteniendo los mismos plazos o, reducción de los plazos de entrega en 12 horas para la misma cantidad de palabras (4.000). 4 puntos.
- Mejoras (5 puntos). Se valorarán las mejoras relacionadas con el uso de herramientas para el aseguramiento de la calidad y control y seguimiento del servicio sin incremento de ningún coste para

Ineco. Asimismo se valorarán certificaciones adicionales, reconocimientos, acreditaciones, pertenencia a asociaciones de traducción, etc. Se valorará con un punto cada mejora o certificación hasta un máximo de cinco.

9.3 VALORACIÓN ECONÓMICA (70 puntos)

La oferta económica se valorará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica (PE)} = \frac{70 \cdot \text{Baja de la oferta}}{\text{Baja de la oferta más económica}} + 30$$

Se considerará oferta desproporcionada aquella que sea un 10 % inferior a la media de las ofertas presentadas. En este caso se podrá solicitar informe de detalle que justifique su oferta económica.

La oferta quedará descartada en el caso de que se considere que se trata de una oferta temeraria, que pondría en riesgo el buen término de los trabajos.

Las ofertas consideradas temerarias no se considerarán para la determinación de la puntuación económica.

10 CONTENIDO DE OFERTAS

10.1 OFERTA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA

10.1.1 Documentación Técnica

Cada licitador presentará una Memoria Técnica de los trabajos a realizar y resultados a alcanzar, en la que, de forma clara y concisa, se especificará:

- Contenido y desarrollo de los trabajos.
- Descripción de los medios técnicos y humanos disponibles y CV del coordinador que va a desarrollar estos servicios.
- Matriz de cumplimiento: Se deberá incluir una matriz donde especifique el cumplimiento de los requisitos y criterios de evaluación, que serán analizados en la valoración técnica según los parámetros establecidos. La matriz deberán cumplir el siguiente formato:

Matriz de cumplimiento	
Criterio de evaluación	Referencia en la Oferta
Criterio 1	Página P1
..	..
Criterio N	Página Pn

Los licitadores podrán incluir en su oferta técnica mejoras relacionadas con el objeto de los trabajos descritos en el presente documento.

10.1.2 Documentación Administrativa

Con el fin de agilizar la redacción del contrato, en caso de que la empresa resulte adjudicataria, es necesario adjuntar la siguiente documentación:

- Datos de la empresa: Razón social, NIF, objeto de la empresa (copia de estatutos y/o modificaciones), domicilio social.
- Datos del firmante en nombre de la empresa: Nombre y apellidos, copia o referencia de la escritura de designación de cargo o apoderamiento para la firma del contrato, NIF (fotocopia).

Adicionalmente, será necesario incluir el resto de documentación que acredite el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en el presente documento y en particular será necesario presentar:

- Declaración del responsable de la empresa adjudicataria de disponer en el momento de la formalización del contrato de que cuenta en su plantilla con el personal establecido en los perfiles comprometiéndose a entregar a la firma el TA2, documento de afiliación a la seguridad social y boletines de cotización Relación Nominal de Trabajadores (RNT) y recibo de liquidación de cotizaciones (RLC), a la seguridad social.
- En caso de presentar a personal que no pertenezca a la empresa en el momento de presentar la oferta será necesario presentar carta de compromiso de cada uno de los perfiles nominados. Estas cartas de compromiso deberán ser en exclusividad para la empresa ofertante.
- Declaración responsable de no estar incursos en prohibición de contratar
- La empresa adjudicataria y también si hay subcontratistas, deben presentar a la firma del contrato, copia de la póliza de seguros que cubra las indemnizaciones por fallecimiento o incapacidad permanente determinadas en convenio colectivo de aplicación y copia del justificante de abono de la prima de dicho seguro.
- La empresa adjudicataria y también sus subcontratas, deben cumplimentar y firmar obligatoriamente a la firma del contrato, el documento de cumplimiento en PRL (prevención de riesgos laborales) “Registro de Coordinación de Actividades Empresariales” que se encuentra alojado en la web de Ineco. Asimismo, deberá disponer del “Manual de Prevención de Riesgos Laborales de Ineco” y del de “Riesgos, Medidas Preventivas y Medidas de Emergencia en Ineco”, alojados en la web de Ineco.
- La empresa adjudicataria y sus subcontratistas, si va a tratar sola o conjuntamente con otros, datos personales por cuenta del responsable del tratamiento –Ineco- y tenga que acceder a datos de carácter personal, almacenados en los sistemas de Ineco, ya sea informático o en papel, deberá formalizar el contrato de prestador de servicio, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 12 de la LOPD y en aquellos servicios que no impliquen un tratamiento de datos personales responsabilidad de Ineco, pero sí una posibilidad de acceso físico a los mismos, deben firmar los empleados adscritos al servicio el “documento de confidencialidad y privacidad”, a la firma del contrato de la empresa con Ineco.
- Para las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, debe presentarse la declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

10.2 OFERTA ECONÓMICA

La propuesta económica deberá estar firmada por el representante legal de la empresa ofertante y deberá contener el precio por palabra y hora de cada uno de los servicios solicitados de forma segregada y el precio total de los trabajos para el plazo previsto de actuación.

Las cantidades recogidas en dicha propuesta deberán expresarse con y sin IVA.

El único modelo de oferta económica admisible es el que se corresponde con la plantilla que se adjunta en el fichero Excel O.E. 20161209-00721 NOMBRE DEL PROVEEDOR.

Las propuestas que no se ajusten a dicho formato no serán consideradas.

Deberá entregarse el fichero en soporte electrónico, tanto el Excel (*.xls) cumplimentado como el pdf del impreso firmado por el delegado del proveedor.

11 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Todas las ofertas se enviarán en soporte electrónico a la siguiente dirección: ofertas@ineco.com.

El fichero que contenga la oferta económica se identificará como O.E.- 20161209-00721 – NOMBRE DEL PROVEEDOR y el fichero con la oferta técnica se identificará como O.T.- 20161209-00721 – NOMBRE DEL PROVEEDOR.

En ambos casos se deberá hacer referencia al número de expediente que figura en la Plataforma de Contratación del Estado (www.contrataciondelestado.es) y en la web de Ineco.

La oferta técnica y la oferta económica deberán presentarse en ficheros separados, sin que se haga referencia a la propuesta económica dentro de la propuesta técnica.

La oferta solo podrá remitirse por correo electrónico con una capacidad máxima de 15 MB.

En caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en el presente apartado, relativos al envío de las ofertas a una dirección distinta de la indicada, el ofertante podrá quedar excluido del presente concurso.