



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE EMPRESAS CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

- 15 de julio de 2022

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE.....	1
3.	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	2
3.1	DOCUMENTACION GENERAL DEL CONTRATO A CONTROLAR Y ARCHIVAR.	4
3.2	DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL CONTRATO A CONTROLAR Y ARCHIVAR.	5
3.3	DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE TRABAJADORES.	6
3.4	DOCUMENTACION ESPECÍFICA DE MAQUINARIA Y VEHÍCULOS FERROVIARIOS.	7
3.5	DOCUMENTACION ESPECÍFICA DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES.....	7
3.6	REQUISITOS FUNCIONALES.....	7
3.7	REQUISITOS TÉCNICOS Y SEGURIDAD.	9
3.8	REQUISITOS PROVEEDOR	11
4.	OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR	11
4.1	NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN	11
4.2	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	12
5.	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	13
6.	CONFIDENCIALIDAD	14
7.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	14
8.	PLAZO DE GARANTIA	14

Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas de la prestación del servicio de control y gestión documental de empresas contratistas y subcontratistas relacionadas con Metro de Madrid, S.A. (en adelante Metro) a las que deberá ajustarse la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso. Se establecerá la contratación de la suscripción a la plataforma de Coordinación de Actividades Empresariales, el soporte y la formación necesaria, tanto a las personas de Metro, como a las empresas (contratas y subcontratas) que sean necesarias, actualizaciones de componentes, licencias y derechos de utilización de dicha plataforma y las aplicaciones incluidas por parte de Metro, gestionados por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información. En esta plataforma CAE estarán incluidos todos los contratos que especifique Metro.

Metro cuenta como plataforma de gestión de documentación actual el producto CONTROLAR de la empresa **Achilles**.

2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio debe cubrir los requisitos exigidos por la legalidad vigente y en particular lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y del R.D. 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento que la desarrolla y se define a partir de la necesidad de acceder a una nueva plataforma de Coordinación de Actividades Empresariales y de gestión de documentación en Metro. El servicio prestado por el adjudicatario incluirá, desde la herramienta informática Plataforma de Gestión de CAE, el hosting y servicios de asistencia técnica y mantenimiento. Esta plataforma permitirá tener un conocimiento en tiempo real del estado de la documentación generada y al que se pueda acceder desde cualquier lugar por encontrarse alojado en la nube. Tanto el personal de Metro relacionado como los responsables de las contratas podrán acceder de forma sencilla a la plataforma mediante la utilización de un usuario y su contraseña. La plataforma dispondrá de los archivos correspondientes y de un sistema de alertas mediante semáforos y/o avisos vía email o foro interno, que permitirán a los usuarios autorizados conocer el estado de la documentación y la inclusión de nuevos datos en el gestor.

Metro de Madrid mantiene implantado un proceso específico en materia de coordinación de actividades empresariales que, integrado en su Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, trata de sistematizar las formas de actuación y el conjunto de documentación a intercambiar entre las distintas empresas intervinientes distinguiendo, para ello, entre los diversos supuestos y modalidades de contratación y concurrencia.

El proceso de control de contratistas está sujeto a un marco legal del que se derivan responsabilidades subsidiarias para la empresa contratante en caso de incumplimiento, por parte del contratista o prestatario de servicios contratado, en materia de Hacienda, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales u otras áreas. Por todo ello el control de contratistas, más allá de que esté sujeto a una normativa interna que persiga “buenas prácticas”, debe ser adecuadamente abordado por las empresas al objeto de no incurrir en responsabilidades legales.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de disponer de un servicio de solicitud, gestión, comprobación y archivo de los diferentes documentos que, en relación con la coordinación de actividades empresariales, y en base a la normativa interna de Metro, se han de solicitar a todos los contratistas que prestan sus servicios en las instalaciones de Metro. Así mismo, se hace necesario que recopile y gestione toda la documentación generada al efecto.

3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Se recogen a continuación, el conjunto de condiciones técnicas del presente concurso:

De forma general, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de control y verificación documental, tanto desde el punto de vista administrativo legal como del punto de vista de prevención de riesgos laborales, comprometiéndose a acatar con carácter general todas las condiciones recogidas en el presente Pliego. Para ello, deberá proveer una aplicación o plataforma, comercial y previamente ya desarrollada (por lo que la prestación no tendrá carácter intelectual), que dé respuesta a todos los requerimientos indicados por el Servicio de Prevención Laboral en los pliegos de este concurso, además, realizará la migración de los datos existentes y el servicio de control, gestión y validación documental de los contratos que se realicen.

La adjudicataria habrá de poner en marcha el servicio ofertado en un plazo inferior a 30 días naturales a la firma del contrato, y a la aportación de todos los recursos necesarios (materiales y humanos) para el correcto desarrollo del servicio conforme se solicita en el presente Pliego. A partir de la puesta en marcha del servicio, se migrarán los datos y documentos existentes en la actual plataforma CONTROLAR en un plazo inferior a 30 días naturales.

Se aporta la información aproximada de los objetos existentes en la actual plataforma CONTROLAR que pueden variar en el momento de contratación. Estos datos son solo a efectos exclusivamente informativos y no vinculantes con la futura actividad del Contrato pero que se incluyen para dar una idea a los oferentes.

DATOS PARA LA MIGRACIÓN

Nº total de contratos, entre activos y cerrados	10.000
Nº de documentos	12.000
Nº de empresas	1.000

La presente plataforma va a gestionar los documentos que se deriven a partir de los diferentes contratos formalizados por Metro de Madrid. Dado que el nº de contratos fluctúa y consecuentemente el número exacto de objetos (empresas, contratas y subcontratas, contratos, trabajadores, vehículos automóviles, maquinaria y vehículos ferroviarios) y, por lo tanto, de documentos que finalmente deberán ser gestionados por la plataforma, el Servicio de Prevención Laboral ha realizado una estimación del volumen de elementos a tratar, que podrá ser diferente al número final real de documentos gestionados:

OBJETOS	NÚMERO	MEDIA DE DOCUMENTOS	TOTAL DOCUMENTOS ANUAL POR OBJETO
EMPRESAS	1.755	12	21.060

CONTRATOS	680	16	10.880
EMPLEADOS	16.900	15	253.500
VEHÍCULOS	2.535	6	15.210
MAQUINARIA	845	6	5.070
TOTAL ANUAL ESTIMADO			305.720
TOTAL MENSUAL ESTIMADO			25.477

Debido a la posible variación en la estimación realizada por el Servicio de Prevención Laboral, a partir del número de documentos estimados mensualmente, las empresas oferentes presentarán el valor mensual de su oferta para los diversos tramos, siendo el importe máximo global del contrato el resultado de multiplicar el importe del último tramo (A partir de 25.001 documentos) por el número de meses del contrato (24 meses) más el coste de la instalación + migración de los documentos existentes en la plataforma actual, más los Gastos generales y los Beneficios Industriales. Los valores mensuales del resto de los tramos se han calculado automáticamente, según los coeficientes establecidos:

- Tramo 5, partida del tramo 6 por 0.9.
- Tramo 4, partida del tramo 6 por 0.8.
- Tramo 3, partida del tramo 6 por 0.7.
- Tramo 2, partida del tramo 6 por 0.6.
- Tramo 1, partida del tramo 6 por 0.5.

El importe ofertado se calculará teniendo en cuenta el beneficio y los gastos generales, es decir, lo reflejado en la columna denominada "Partida alzada máxima (SIN IVA)" del documento Excel de oferta económica que se adjunta.

Ofertar por encima de las cantidades reflejadas en la columna de Partida alzada máxima sin IVA significará la exclusión de la oferta.

El número de tramos junto a su valoración máxima mensual es el siguiente:

Tramo	Nº Documentos	Partida alzada máxima de Licitación SIN IVA
0	INSTALACIÓN + MIGRACIÓN/ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EXISTENTES	27.000,00 €
1	1-5.000	15.062,50€
2	5.001-10.000	18.075,00 €
3	10.001-15.000	21.087,50 €
4	15.001-20.000	24.100,00 €
5	20.001-25.000	27.112,50 €
6	A partir de 25.001	30.125,00 €

El pago se realizará mensualmente de acuerdo al tramo de los elementos realmente gestionados recogidos en el preceptivo informe mensual, a partir de los precios ofertados para cada tramo.

A modo de ejemplo, sin tener en consideración posibles penalizaciones por demora en la tramitación de los documentos y tomando como referencia en este ejemplo el Importe mensual máximo de licitación, si se gestionan 5.000 documentos se percibirían las cantidades indicadas por la empresa adjudicataria, en nuestro caso, 15.062,50 €. De la misma forma, si se gestionan 29.000 documentos, se percibirían 30.125,00 €.

El servicio en cuestión habrá de fundamentarse, básicamente, en los siguientes aspectos:

- Uso de herramientas informáticas en entorno web para todo el aporte e intercambio de información/documentación entre contratistas, adjudicataria del servicio y Metro de Madrid.
- Proceso de validación proactivo y con metodología, que implica la validación de toda la documentación aportada por los Contratistas y su reclamo en caso de no aportación, mediante el establecimiento de una metodología de recordatorios periódicos automáticos que reclame al Contratista toda la información/documentación pendiente. Estos recordatorios habrán de ser reforzados con llamadas telefónicas semanales para el correcto desarrollo del servicio.
- Validación y solicitud de la documentación por un equipo especializado, titulados superiores en PRL, con un Coordinador responsable del correcto desarrollo del Servicio, que habrá de actuar como interlocutor preferente con Metro de Madrid.
- Plazo de validación de documentación recibida de contratistas no superior a 48 horas (verificación y gestión de la información/ documentación recibida del Contratista). Especialmente en el caso de incidente con vehículo ferroviario y por tanto posibilidad de que pueda haber inhabilitaciones para el conductor del vehículo.
- Se valorará la posibilidad de desarrollar procesos de integración, o enlaces automáticos, para que la documentación de los contratistas pueda ser integrada en los sistemas informáticos internos de Metro de Madrid.

Se debe obtener el soporte y parametrización para todos los productos necesarios para proporcionar los servicios que se enumeran en los siguientes apartados.

3.1 DOCUMENTACION GENERAL DEL CONTRATO A CONTROLAR Y ARCHIVAR.

Registro del número de contrato de Metro con las informaciones que se crean necesarias.

EMPRESA CONTRATISTA - SUBCONTRATISTAS

Para la empresa contratista y cada una de las subcontratas:

- Situación de cotización a la Seguridad Social.
- Certificados de estar al corriente de pago con la Agencia Tributaria.
- Póliza de responsabilidad Civil y recibo de último pago.
- Póliza accidentes colectivos y recibo de último pago.

- ITA (informe trabajadores en alta).
- RNT (relación nominal de trabajadores).
- TC2 (relación trabajadores por cuenta ajena).
- DCL (documento cálculo liquidación con la seguridad social).
- Identificador RERA (registro de empresas con riesgo de amianto).
- REA (registro de empresas acreditadas).
- RII (Registro Integrado Industrial de empresas) instaladoras de baja tensión, de alta tensión, de gas, etc.
- OCA (Organismo de Control Autorizado)
- Certificados de modalidades del Servicio de Prevención.
- Cuestionario de evaluación de contratistas.

TRABAJADORES CONTRATISTA – SUBCONTRATISTAS

Para cada uno de los trabajadores de la empresa contratista y cada una de las subcontratas:

- DNI/NIE/ID.
- Contrato trabajo
- Certificado cobro nóminas.
- TA2 (Solicitud alta y/o modificación del trabajador)
- Cuota Trabajador Autónomo.

3.2 DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL CONTRATO A CONTROLAR Y ARCHIVAR.

EMPRESA CONTRATISTA

Contratos de obras de construcción:

- Documento de Gestión Preventiva (DGP) incluyendo Evaluaciones de riesgos y Planificación de actividad preventiva.
- Plan de Seguridad y Salud (PSS).
- Designación de Coordinador de Seguridad y Salud, proyecto y/o ejecución.
- Aprobaciones PSS, informe idoneidad DGP.
- Apertura de Centro de Trabajo.
- Libro de Incidencias.
- Copia del Libro de Subcontratación.

Resto de contratos:

- Documento Preventivo (DP) específico.

Todos los contratos:

- Listado de los trabajadores especificando las tareas o funciones de su puesto de trabajo.
- Listado de vehículos ferroviarios
- Listado de vehículos automóviles
- Listado de maquinaria
- Listado de equipos de trabajo
- Listado de Productos Químicos
- Listado de EPI (equipos de protección individual)
- Listado de EPC (equipos de protección colectiva)
- Actas de reuniones de Coordinación.
- Recibí de documentación de Metro.

Adicionalmente, para contratos RERA (trabajos en infraestructuras e instalaciones con amianto):

- Plan de Trabajo.

- Aprobación IRSST.
- Fecha fin de vigencia plan de trabajo.
- Comunicación al IRSST del inicio de los trabajos.

EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

Contratos de obras de construcción:

- Adhesión al DGP de la empresa contratista principal.
- Adhesión al PSS de la empresa contratista principal.

Resto de contratos:

- Adhesión al DP de la empresa contratista principal.
- DP de la empresa subcontratista.

Todos los contratos:

- Listado de los trabajadores especificando las tareas o funciones de su puesto de trabajo.

3.3 DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE TRABAJADORES.

Para cada trabajador, la documentación a registrar asociada al puesto de trabajo es:

- Certificado de aptitud médica o renuncia expresa del trabajador.
- Programa(s) de Vigilancia Sanitaria Específica (VSE)
- Certificados de Formación.
- Certificado formación específica en atmósferas explosivas (ATEX).
- Certificado formación específica sobre espacios confinados.
- Certificados de Información.
- Certificados de trabajadores cualificados, autorizados, Jefe de Trabajos para trabajos con riesgo eléctrico, RD 614/2001.
- Certificado manejo de puentes grúa.
- Certificado manejo de carretillas automotoras.
- Certificado manejo de plataformas elevadoras.
- Certificado manejo de grúa autopropulsada.
- Certificado manejo de grúa Torre
- Certificado realización trabajos en altura / verticales.
- Certificado / autorización manipulación de productos químicos.
- Certificado / autorización manipulación de productos fitosanitarios.
- Autorización manejo de maquinaria.
- Autorización montaje de andamios.
- Permiso de conducción vehículos.
- Autorización Metro conducción vehículos ferroviarios incluyendo la fecha de validez de la autorización y la fecha de caducidad de la misma.
- Autorización Metro Agente de Comprobación de Tracción.
- Autorización Metro Agente de Comprobación de Alta Tensión.
- Autorización Metro Normativa Uso Seccionadores en Depósitos, Cocheras.
- Autorización Metro acceso Instalaciones de Alta Tensión.
- Autorización Metro acceso Instalaciones de Baja Tensión.
- Autorización Metro acceso Instalaciones de Señalización Ferroviaria.
- Autorización Metro acceso Instalaciones de Sistemas de Comunicación.
- Autorización Metro acceso Instalaciones de Sistemas TI.
- Nombramiento de recurso preventivo.
- Responsable Comunicaciones con PCC.

- Entrega de equipos de protección individual (relación EPI y fecha).
- Acreditación de la entrega, a los trabajadores, de la información de riesgos de puesto de trabajo y de la aportada por Metro.
- Los conductores de vehículos auxiliares deberán tener un certificado de control toxicológico anual (que puede tratarse como si fuera un reconocimiento médico “bis”). En caso de incidente, también se deberá almacenar el certificado de control toxicológico posterior al incidente.

3.4 DOCUMENTACION ESPECÍFICA DE MAQUINARIA Y VEHÍCULOS FERROVIARIOS.

Para cada equipo de trabajo (maquinaria, máquina herramienta excepto pequeña herramienta):

- Documentación de conformidad, marcado CE o declaración de conformidad.
- Libro de mantenimiento.
- Manual de instrucciones.
- Seguro de la máquina.
- Otra documentación.

Para cada vehículo auxiliar ferroviario:

- Documentación de conformidad, marcado CE o declaración de conformidad.
- Libro de mantenimiento, incluyendo los hitos del mantenimiento.
- Manual de instrucciones.
- Seguro de la máquina.
- Ficha características técnicas para circular en Metro.
- Autorización vehículo auxiliar circulación Red Metro incluyendo la fecha de validez de la autorización y el periodo de validez o fecha de caducidad de la autorización.

3.5 DOCUMENTACION ESPECÍFICA DE VEHÍCULOS AUTOMÓVILES.

Para cada vehículo automóvil:

- Ficha Técnica.
- ITV.
- Permiso circulación.
- Seguro.

3.6 REQUISITOS FUNCIONALES.

- Permitir la carga de documentación de PRL por parte de Empresas Contratistas (propia y de las subcontratistas a su cargo).
- Permitir la separación de documentación por tipología:
 - Datos identificativos de cada empresa/contrato (expediente).
 - Documentación de expediente.
 - Documentación de los trabajadores.
 - Documentación de la maquinaria y vehículos.
- Establecer niveles de jerarquía de acceso a la documentación:
 - Cada Area de Metro podrá visualizar todos los contratos.
 - Cada contratista deberá visualizar sólo los expedientes, empleados, maquinaria y documentación a su cargo.
 - Creación de un entorno de acceso independiente para coordinadores de Seguridad y Salud.

- Fijación clara de la unidad organizativa responsable cada contrato.
- Establecer una lista de tipos de documentos posibles que aplican a las entidades del sistema y que debe ser parametrizable, permitiendo la inclusión de nuevos tipos de documentos, si así se requiere.
- El sistema dispondrá de la información de riesgos de las diferentes instalaciones, la cual proporcionará Metro de Madrid previamente para que se permita la descarga de forma automática por las empresas responsables de mencionado contrato.
- Identificación clara de todas las personas que cargan la documentación en la aplicación de cada contratista o subcontratista, así como direcciones de correos y teléfonos para poder contactar con ellos.
- Al dar de alta un contrato debe permitir seleccionar documentación que aplica al expediente, para que así se muestre tanto en el contrato (expediente) como en los informes.
- Poder asociar a cada documento una fecha de carga y una fecha de caducidad del mismo, acorde a su tipología.
- Permitir fijar una fecha de inicio y final para la duración del contrato y sus posibles prórrogas.
- Disponer de un sistema de identificación y validación del estado de la documentación por colores o semáforos, de manera individualizada para cada bloque, general y específico de Prevención, y de cada uno de los documentos que integran el estado de la documentación asociada a cada bloque:
 - Verde (correcto): está todo correcto.
 - Ámbar (pendiente de validación): se está validando la documentación.
 - Rojo (incorrecto): la documentación está incompleta o ha caducado
 - Campo "Observaciones" para poder incluir comentarios durante la validación o rechazo de la misma.

Si un contratista o subcontratista, tiene documentos pendientes de validar en alguno de los bloques, su situación debe de ser pendiente, y señalizarse como tal, hasta que el adjudicatario no aporte de forma positiva o negativa la documentación objeto de validación, pero manteniendo la situación de pendiente sólo en ese bloque, sin que dicha situación afecte al resto de la documentación.

El Servicio de Validación, atenderá a criterios generales en lo concerniente a documentación general; así como a los criterios establecidos por Metro de Madrid, S.A. en lo relativo a documentación preventiva específica.

- Visualización, filtro y acceso directo por parte de las Contratistas y de Metro a la documentación que no está correcta, sin necesidad de tener que acceder a cada uno de los bloques para comprobar la documentación pendiente aportada.
- En el caso de documentación errónea, se deben mostrar los motivos por los que se ha rechazado, para facilitar su identificación.
- Permitir el envío de notificaciones automáticas vía email a empresas contratistas, con copia a Responsables de Contrato y otros destinatarios:
 - Cada 15-30 días antes de que la documentación vaya a caducar.
 - En el momento en que caduque.
 - Posteriormente recordatorios semanales de la documentación que tienen caducada hasta que se actualice.
- Ante casos especiales, por ejemplo, para test toxicológicos tras incidentes, se establecerá el envío de email o SMS especiales con intervalos de menos días, a especificar.
- Funcionalidad para remitir, de forma automática, información a las contratistas, Coordinadores de Seguridad y Salud y Responsables del Contrato de Metro de Madrid con los documentos que incumplen. Deberá figurar el número de contrato, el nombre de la empresa contratista y el Area responsable del mismo. En dicho informe no deben aparecer los contratos cuya documentación esté correcta o actualizada.
- Funcionalidad para remitir, de forma automática, información a las contratistas y Coordinadores de Seguridad y Salud con los documentos próximos a caducar, además de figurar el número de

contrato. el nombre de la empresa contratista y el Área responsable del mismo. Deberá permitir seleccionar el intervalo de días con el que se quieren notificar los documentos próximos a caducar.

- La plataforma tiene que permitir migrar trabajadores, documentación asociada y de estado de la misma de un contrato a otro (Subrogación de personal).

Cuando un contratista principal sea adjudicataria de dos o más contratos diferentes, la documentación correspondiente a la empresa y trabajadores se podrá reutilizar y extrapolar a los restantes contratos, evitando al contratista tener que cargar los datos en la aplicación varias veces. Asimismo, debe permitir migrar equipos de trabajo.

- El sistema repercutirá en "el control de acceso" a las instalaciones de Metro de Madrid S.A. en relación a la situación de su documentación: de forma que en el caso de que la documentación de aquel que vaya a ejecutar trabajos en la instalación no esté en la plataforma, no se permita el acceso a la misma. (Conexión entre el sistema CAE y control de Acceso/SAP)
- Permitir dar de baja empresas, y que no aparezcan en pantalla, pero permanecerá accesible para determinados perfiles.
- Dispondrá de un generador de informes para editarlos con los campos y la periodicidad que se consideren oportunos como pueden ser: la documentación pendiente por expediente o por trabajador, listado de documentos caducados por expediente, unidades operativas, listado de números de accesos con fecha y hora de expediente.

Los listados se deben exportar en formato Excel.

- Los informes Excel deberán contemplar todos los campos incluidos en la base de datos, contemplándose la posibilidad de incrementar/modificar los campos, acorde a la evolución de las necesidades de Metro de Madrid S.A
- El adjudicatario proporcionará a Metro en el formato que se acuerde, con periodicidad mensual o bajo petición los siguientes informes:
 - incidencias,
 - disponibilidad mensual de servicio del sistema,
 - documentos gestionados
- En fase de puesta en producción o durante la duración del contrato se podrán solicitar nuevos informes.
- Se deberán poder generar gráficos e informes que permitan, tanto a usuarios externos como internos, conocer el estado de la documentación del contrato, aplicando los filtros que se consideren necesarios. Estos gráficos e informes podrán ser personalizados por los propios usuarios.
- El proceso de extracción de informes deber incluir filtros configurables.
- La herramienta debería disponer de algún tipo de marca que permitiera distinguir entre la información vigente y la información de contratos finalizados que únicamente se podría consultar
- Dispondrá de un sistema de búsqueda avanzado: que permita buscar por múltiples campos y entidades (expedientes, empleados, empresas, ...). Los filtros para búsquedas deben ser parametrizables.
- La migración y verificación de los datos existentes en la plataforma CONTROLAR se deberá realizar en el plazo de 30 días. Si pasado este plazo la migración no ha concluido, el proveedor de la nueva plataforma CAE deberá suministrar el acceso a la herramienta CONTROLAR, sin coste para Metro, hasta que los datos estén completamente migrados y verificados por el Servicio de Prevención. Si esta situación se prolongase por más 60 días, será de aplicación las penalidades al respecto que se detallan en el PCP.

3.7 REQUISITOS TÉCNICOS Y SEGURIDAD.

- Visualización directa de documentos en pantalla (sin necesidad de descargarlos)

- Tipo de documento a gestionar: PDF; cargar varios en un mismo apartado, sin que implique la anulación anterior.
- Capacidad para gestionar un mínimo de 5.000 empresas (entre contratistas y subcontratistas) y 50.000 trabajadores.
- Capacidad para gestionar un rango de 135.000 — 1.000.000 documentos.
- Capacidad para gestionar la carga de documentos pesados (>25 Mb)
- El Área de prevención deberá tener la posibilidad de asociar documentación a los nuevos contratos, sin pasar por el administrador de programa.
- El acceso desde dispositivos móviles, a través de App o vía Web.
- Se evaluará que presente un diseño "responsive" (este tipo de diseño permite su visualización web correcta en distintos dispositivos).
- Acceso a diferentes vistas dependiendo del perfil y permisos del usuario.
- La plataforma tiene que ser rápida, sencilla de utilizar y visualmente funcional.
- La plataforma debe disponer de una Guía de Ayuda o 'Manual de Usuario' accesible para todas las contratistas y restantes usuarios de la aplicación.
- Localización geográfica de los servidores dentro de Espacio Económico Europeo (EEE).
- Certificación del servicio en la norma ISO/IEC 27001 (Gestión de Seguridad de la Información) o equivalente, o en cualquier otra norma con un enfoque basado en riesgo y la cual deberá ser aplicada durante todas las fases del ciclo de vida de los productos y/o servicios objeto del contrato.
- Garantizar que los riesgos de terceras partes y de las empresas subcontratadas son controlados mediante el establecimiento de una metodología de gestión de la ciberseguridad y la cual deberá ser aplicada durante todas las fases del ciclo de vida de los productos y/o servicios objeto del contrato.
- El adjudicatario deberá notificar al Responsable de Seguridad de la Información de Metro de Madrid, a la mayor brevedad posible, los incidentes de ciberseguridad que puedan afectar la seguridad de los sistemas objeto del servicio, colaborando con Metro de Madrid en la resolución de incidentes.
- En aquellos casos en los que los servicios prestados impliquen el tratamiento de datos personales, el adjudicatario actuará como Encargado de Tratamiento de Metro de Madrid, estando obligado al cumplimiento de las obligaciones que la legislación vigente exige a tal figura.
- El adjudicatario deberá definir e implementar mecanismos que garanticen la portabilidad de la información con el objetivo de facilitar a Metro de Madrid el proceso de gestión del cambio ante el cese o baja de los servicios suministrados por parte del mismo.
- El adjudicatario deberá certificar que, al causar baja el servicio suministrado, los datos almacenados en sus sistemas, o en sistemas de terceras partes subcontratadas, han sido eliminados de manera segura una vez finalizado el proceso de portabilidad.
- Existirán mecanismos de autenticación y autorización de usuarios, tanto a nivel del servicio, como a nivel de plataforma (sistemas operativos, bases de datos, aplicaciones, elementos de red).
- Existirán logs con información suficiente que permitan la monitorización, análisis e investigación de acciones indebidas, no autorizadas e incidentes de seguridad.
- Se utilizarán sistemas criptográficos estándares del mercado para proteger la confidencialidad, integridad, autenticación, autorización y no repudio de los dispositivos y los flujos de datos.
- Se vigilarán las vulnerabilidades de los sistemas utilizados y se parchearán o mitigarán adecuadamente.
- Existirán los mecanismos necesarios para asegurar la restauración de los sistemas y los datos en caso de que se produzca un fallo o incidente de seguridad.
- El adjudicatario deberá cumplir con la política de ciberseguridad y/o las directrices en dicha materia establecidas por Metro de Madrid.

3.8 REQUISITOS PROVEEDOR

- Soporte técnico ofrecido en español.
- La plataforma debe actualizarse ante la modificación de la normativa legal y poder realizar pequeños evolutivos.
- Resolución de incidencias en 48 horas, informando al usuario y a Metro de Madrid de su resolución.
- Deberá aplicar las medidas necesarias para garantizar el registro y auditoría de las operaciones para el tratamiento de datos de carácter personal.
- En caso de cualquier indicio o situación que supusiera una violación de seguridad de los datos de carácter personal, se deberá notificar a Metro de Madrid. Se mantendrán los registros oportunos para verificar los fallos de seguridad y registro de incidencias para solucionar e impedir nuevos fallos.

4. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR

4.1 NIVEL DE SERVICIO Y HORARIO DE ACTUACIÓN

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el adjudicatario prestará soporte facilitando información acerca de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El principal canal para la prestación del referido soporte será la infraestructura facilitada a tal efecto por el adjudicatario.

Se podrán enviar mensajes de incidencia en cualquier momento.

Todas las personas que participan en el proceso de resolución de mensajes podrán consultar el estado del mensaje en cualquier momento.

El nivel de Servicio (SLA) vendrá definido de acuerdo a los siguientes criterios:

Caídas del sistema.

1.1 Ante una caída del sistema o pérdida de servicio de la aplicación, el contratista deberá informar a Metro en un plazo máximo de 15 minutos.

Después de resolver una caída del sistema o pérdida de servicio de la aplicación y con el sistema totalmente operativo, el contratista deberá informar a Metro en un plazo máximo de 15 minutos.

El tiempo sin servicio se computará para el cálculo de la penalización por falta de disponibilidad

Gestión de la documentación.

2.1 La documentación recibida deberá ser gestionada/validada en un plazo máximo de 48 horas.

2.2 Metro podrá solicitar el tratamiento urgente de hasta un 5% de los documentos anuales para que sean tratados en un máximo de 3 horas.

Tratamiento de incidencias.

3.1 a) Cuando se produzca la comunicación de una incidencia por parte de un usuario, el tiempo de respuesta inicial de la empresa contratista deberá ser inferior a 2 horas.

3.1 b) Si la incidencia se comunica mediante llamada telefónica, este tiempo no podrá superar los 15 minutos.

3.2 El tiempo máximo de resolución de una incidencia es de 48 horas.

3.3 La disponibilidad mensual mínima de servicio del sistema queda fijada en un **99.95%**.

Horario de actuación.

Horario laboral (de 8 a 18 horas), de lunes a viernes no festivos a nivel nacional.

4.2 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio. El adjudicatario deberá contar, como mínimo, de las instalaciones y herramientas necesarias para garantizar que los requisitos para la validación documental de Metro en materia de CAE se cumplen.

El adjudicatario mantendrá la totalidad de los medios materiales asignados durante todo el plazo de vigencia del contrato. En caso justificado de sustitución, garantizará la prestación en las mismas condiciones o superiores a las establecidas en el presente pliego.

Entre los medios materiales, además del mínimo indicado en el apartado 24 del cuadro resumen del PCP, el contratista pondrá a disposición del servicio:

- Su emplazamiento o el de agentes externos perfectamente cualificados para el archivo de toda la documentación. Dicho emplazamiento habrá de mantener un servicio de call center.
- Todas las herramientas informáticas de soporte necesarias para el desarrollo del servicio.
- El sistema habrá de permitir:
 - Múltiples perfiles con distinta autorización, pudiéndose configurar fácilmente de qué autorizaciones dispone cada usuario.
 - Control por Proyectos o Contratos.
 - Control de Niveles de Subcontratación.
 - Informes y Consultas. Tendrá posibilidad de realizar consultas por distintos criterios y la obtención de los correspondientes informes que podrá exportar a distintos formatos (Excel, PDF,).
 - Sistema de Alarmas/Alertas. Avisos o comunicaciones a usuarios parametrizable en función de los criterios que se desee controlar
 - Cumplimiento LOPD (Ley Orgánica Protección de Datos).
- La adjudicataria deberá poner a disposición de todos los usuarios de Metro de Madrid y de los usuarios de las Contratas de una guía de consulta del servicio y de la aplicación. Igualmente elaborará una guía de usuario del servicio para contratistas y subcontratistas.

- Migración de los datos existente en la actual aplicación o capacidad de aceptar una carga inicial de gran volumen de documentación (documentación vinculadas a los contratos vigentes al momento de indicar el servicio licitado) en un tiempo concertado.

Entre los medios humanos, el contratista pondrá a disposición al menos los indicados en el apartado 24 del cuadro resumen del PCP:

- La figura de un coordinador especialista con formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales, de conformidad con el artículo 14.4 RD 171/2004, con experiencia de 3 años en servicios similares.
- Un equipo de Operación, formado, al menos, por un coordinador del Servicio con 3 años de experiencia en puesto similar, y el número de técnicos necesario para la correcta prestación del mismo. El equipo contará con formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales, encargado de solicitar toda la documentación e información al contratista, proceder a su validación y su puesta a disposición para los usuarios de Metro de Madrid. Los técnicos, cuyo número será determinado por el adjudicatario con un mínimo de uno, deberán tener una experiencia de al menos dos años en validación de la documentación requerida.

Se establecerán reuniones de seguimiento periódicas (con la periodicidad que establezca Metro de Madrid) para revisión del correcto desarrollo del servicio. En todo caso, la adjudicataria pondrá a disposición de usuarios de Metro de Madrid un teléfono de atención y un Sistema de Atención al Cliente a través de una aplicación informática, como canales de comunicación principales entre las partes.

El mantenimiento de las herramientas informáticas estará soportado por personal de la adjudicataria, en relación al correcto funcionamiento de la aplicación informática, tanto para los contratistas como para los usuarios de Metro de Madrid.

El soporte del servicio se realizará a través de aplicaciones informáticas que permiten un alto grado de fiabilidad y eficiencia para los diferentes agentes involucrados en todo este proceso.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá hacer entrega a Metro de toda la información y documentación recepcionada y almacenada en la aplicación, en el soporte informático que se solicite. Así mismo, colaborará en la migración a la nueva plataforma.

5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Metro de Madrid, S.A. designará a un responsable que velará por el cumplimiento de las actividades exigidas y ofertadas. Este responsable coordinará junto con el representante de la empresa adjudicataria las incidencias que el desarrollo de las actividades pudiera ocasionar.

Durante la duración del contrato se establecerán las reuniones periódicas y extraordinarias que se crean oportunas, con el personal que se crea adecuado, a fin de revisar y realizar el seguimiento la documentación de los contratos. Se realizarán los informes que Metro de Madrid solicite.

Las indicaciones realizadas por Metro de Madrid a esta revisión y seguimiento serán trasladadas por la empresa adjudicataria a las diversas contratas.

6. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, viniendo obligado a cumplir lo indicado dentro del Pliego de Condiciones Particulares, en materia de confidencialidad y Protección de Datos de Carácter Personal.

7. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.

8. PLAZO DE GARANTIA

Por tratarse de un servicio software con su mantenimiento asociado, no se requiere plazo de garantía.