

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DE LA CONCESIÓN DE SERVICIOS
PARA ALOJAR UNA PLATAFORMA
QUE OFREZCA BIENES Y SERVICIOS
EN CONDICIONES VENTAJOSAS A
TRAVÉS DE PROMOCIONES
COMERCIALES DE EMPRESAS PARA
EMPLEADOS, JUBILADOS Y
FAMILIARES DE METRO**



1. OBJETO

El objeto del contrato es la cesión temporal de un espacio para alojar una plataforma que ofrezca bienes y servicios en condiciones ventajosas a través de promociones comerciales de empresas para empleados, jubilados y familiares de Metro

2. CONDICIONES MÍNIMAS

Para ser considerada la oferta, deberá cumplir los siguientes mínimos:

- **Cantidad mínima de marcas**

Ofrecer un mínimo de 249 acuerdos ya negociados con empresas con las siguientes temáticas: tecnología, deporte, motor, viajes y vacaciones, restauración, hogar, salud, ocio (cine, teatro, museos...) ropa, belleza y bienestar. Todos los acuerdos estarán publicados en la plataforma y disponibles para los empleados, jubilados y familiares de Metro de Madrid

- **Cantidad mínima de ofertas: 249**

Ofrecer un mínimo de 249 ofertas ya negociadas con empresas con las siguientes temáticas: tecnología, deporte, motor, viajes y vacaciones, restauración, hogar, salud, ocio (cine, teatro, museos...) ropa, belleza y bienestar. Todas las ofertas estarán publicadas en la plataforma y disponibles para los empleados, jubilados y familiares de Metro de Madrid

- **Mínimo de puntos de venta físicos en la Comunidad de Madrid al inicio del contrato**

Ofrecer un mínimo de 999 puntos de venta físico con canje de cupón móvil.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS

Los ofertantes deberán presentar propuesta económica teniendo en cuenta los siguientes términos:

Correrán a cargo del contratista los gastos relativos a:

- Desarrollo e implantación de la plataforma
- Customización de la plataforma
- Acuerdos con terceros
- Integración de la plataforma con la web (intranet) y app interna (Netro) para empleados Metro de Madrid.
- Mantenimiento de la plataforma.
- Servicio de atención al cliente para empleados y ex empleados
- Impuestos, licencias, contribuciones, arbitrios o gravámenes del estado o de la Comunidad de Madrid, tanto presentes como los que pudieran aparecer durante la vigencia del contrato, directamente imputables al contratista como consecuencia de la ejecución del servicio.
- Seguros de Responsabilidad Civil y Multiriesgo.

- Cualquier sanción administrativa o indemnización por daños y perjuicios comerciales derivado de la falta de cumplimiento de la normativa establecida por la Administración Pública en relación con la actividad llevada a cabo.
- Establecimiento de acuerdos con proveedores.

El canon mínimo ofertado no podrá ser inferior a 100 euros/año.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El contratista deberá facilitar la implantación del programa ahorro-fidelización a través de dos plataformas técnicas con acceso directo desde la intranet corporativa “ANDÉN CENTRAL”, así como desde la app corporativa “NETRO”.

Una de las plataformas irá dirigida a empleados actuales y futuros y sus familiares y la otra a prejubilados, jubilados y ex empleados de Metro y sus familiares.

Ambas plataformas cumplir con los **siguientes requisitos:**

4.1. REQUISITOS TÉCNICOS

- Estar personalizada con la imagen y logotipo de Metro de Madrid
- Deberá tener acceso e integrarse con la intranet corporativa, y con la app (Netro) y ser visible (Responsive) desde cualquier dispositivo móvil o Tablet, y desde cualquier punto con acceso a internet.
- Acceso al menos para 5 familiares de empleados y exempleados. El tratamiento de los datos personales de los familiares, queda completamente fuera de la responsabilidad de Metro de Madrid.
- Gestión ilimitada mensual de acuerdos propios
- Posibilidad de inserción de los actuales y futuros acuerdos propios de Metro de Madrid, que podrá solicitar la inclusión de ofertas, previa revisión interna, para que sea publicitada con los mismos criterios y condiciones que el resto de ofertas de la plataforma
- Posibilidad de exclusión de acuerdos incompatibles con Metro de Madrid. Para ello el contratista informará al menos con 3 días de antelación a su publicación a la persona designada por Metro, para que pueda valorar la idoneidad de la oferta.
- Acceso a informe detallado del back office en el que figuren entre otros volúmenes de usuarios, volumen de familiares, volumen incidencias, atención al usuario, ahorro total generado, compras....
- La plataforma deberá poder mostrar /y filtrar ofertas de todo el territorio nacional, dando especial relevancia a las ofertas de la Comunidad de Madrid.
- Deberá tener un buscador que permita localización de un acuerdo concreto y filtrar las ofertas en función de sus necesidades (categorías, subcategorías, búsqueda por palabra, búsqueda por últimas publicaciones, ofertas mejor valoradas, ofertas más utilizadas...etc.)
- El usuario tendrá la opción de organizar sus ofertas/categorías favoritas
- Posibilidad de envío de newsletter para informar sobre novedades o temas relevantes.
- El usuario podrá configurar su perfil en la plataforma para seleccionar la información y comunicaciones que desea recibir.
- El alojamiento, mantenimiento y gestión de la plataforma será desde la empresa contratista.

- La configuración de los parámetros de funcionamiento correrá a cargo de la empresa contratista.

4.2. REQUERIMIENTOS DE CIBERSEGURIDAD

- Certificación del servicio en la norma ISO/IEC 27001 (Gestión de Seguridad de la Información) o en cualquier otra norma equivalente 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 contratista 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.
- El contratista 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 contratista 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).
- Los mecanismos de autenticación estarán diseñados para evitar el acceso no autorizado, el acceso por fuerza bruta, el robo de credenciales y las técnicas de inyección.
- 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.
- Se impedirá que el registro de personal de Metro como clientes se haga con cuentas de correo electrónico corporativas. Deberán utilizar cuentas personales.

4.3. OTROS REQUERIMIENTOS

- Deberá tener a disposición de los usuarios un servicio de atención durante los 365 días por mail o formulario y telefónico en este último caso con línea 900 gratuita para resolver todas las posibles incidencias o dudas que puedan producirse.
- Deberá ser posible la inclusión en un plazo no superior a 24 horas de ofertas temporales o lastminutes.
- En caso de ofertas en tienda física, el formato de canje será a través de cupones móviles.

- Los acuerdos ofrecidos podrán ser del tipo: % de descuento, 2x1,3x2, regalo...etc. y podrán ser de vigencia ilimitada o con un periodo de vigencia.
- El descuento podrá ser directo o a través de una hucha. En este último caso, el importe de la hucha deberá poderse traspasar a una cuenta corriente del propio usuario.
- Los descuentos podrán ofrecerse mediante diferentes métodos de canje/venta (on line con código promocional y on line con reembolso posterior al usuario, por teléfono y/o punto de venta físico mediante código promocional o identificación siempre a través de cupón móvil
- La empresa contratista será la encargada de la gestión de los acuerdos con empresas y deberá mantener actualizadas todas las ofertas.
- El servicio debe prestarse ininterrumpidamente 24 horas durante los 365 días del año.
- Las ofertas publicadas deberán ser ventajosas para los empleados de Metro con respecto al precio de venta al público de mercado.
- El contratista deberá garantizar la fiabilidad de las ofertas que se publiquen en la plataforma. Ninguna oferta debe ser sobre servicios ilegales o de dudosa reputación (Metro de Madrid se reserva el derecho a retirar ofertas que vayan contra su código ético.
- Deberán priorizarse grandes proveedores de presencia física en España y con proveedores on line.
- En caso de baja/alta de algún usuario, deberá ser posible la baja/alta en el plazo máximo de 24 horas.
- Disponer de ofertas en Europa u otros continentes
- Posibilidad de hacer donaciones solidarias
- Disponer de una calculadora de ahorro para el usuario
- Contener alertas de proximidad mediante geolocalización
- Posibilidad de cancelar cautelarmente la oferta si se observa que hay un número relevante de problemas reportados por los usuarios y comunicación al cliente
- Disponer de un FAQ
- Metro y el usuario podrá decidir de forma discrecional el número de comunicaciones que desea recibir de la plataforma

5. MEJORAS

Con independencia de los planteamientos hechos por METRO DE MADRID, S.A., la empresa ofertante podrá presentar modificaciones y mejoras, siempre que las justifique técnicamente de forma detallada.

6. DEMO

Todos los licitadores deberán remitir a Metro una url para poder ver la plataforma.

7. POLÍTICA DE CIBERSEGURIDAD

La empresa contratista deberá cumplir con la política de ciberseguridad y/o las directrices en dicha materia establecidas por Metro de Madrid.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

Se garantizará el cumplimiento de todas las exigencias legales recogidas en el Reglamento General de Protección de datos de la UE, y resto de legislación vigente en materia de protección de datos personales. A este respecto, se subraya el hecho de que el contratista desempeñará la función de Encargado de Tratamiento, tal y como esta figura queda definida en la legislación citada.

Uno de los requerimientos legales que recaen sobre el encargado de tratamiento, es el de cumplir con el deber de información al interesado sobre el tratamiento de datos personales. Este deber se manifestará en la inclusión de las cláusulas informativas preceptivas, política de cookies, etc. que también habrán de cumplir las recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos.

En la oferta que presente, deberá figurar una **declaración responsable que indique la ubicación de los servidores.**