



# **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

# **ÍNDICE**

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>DURACIÓN DEL CONTRATO: .....</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
5.1	DOCUMENTACION GENERAL DEL CONTRATO A CONTROLAR Y ARCHIVAR	5
5.2	DOCUMENTACION ESPECÍFICA DE REQUISITOS.....	7
5.3	CERTIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA .....	8
5.4	FORMACIÓN.....	8
5.5	RELACIÓN CON EL ENTORNO INFORMÁTICO DE METRO DE MADRID .....	8
5.1	<i>FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....</i>	<i>9</i>
<b>6.</b>	<b>OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR.....</b>	<b>10</b>
6.1	NIVEL DE SERVICIO.....	10
6.2	HORARIO DE ACTUACIÓN .....	11
6.3	REUNIONES DE SEGUIMIENTO .....	11
6.4	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....	11
6.4.1	Composición del equipo de trabajo .....	13
6.4.2	Gestión de los recursos humanos .....	14
6.4.3	Cambios internos de personal .....	14
6.4.4	Cambios en la composición del equipo de trabajo imputables al contratista .....	14
6.4.5	Cambio en la composición del equipo de trabajo requerido por Metro.....	15
<b>7.</b>	<b>SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>15</b>
<b>8.</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>9.</b>	<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>10.</b>	<b>PLAZO DE GARANTIA .....</b>	<b>16</b>



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 en un espacio exclusivo, 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 tiene actualmente contratada una plataforma de gestión de documentación de Prevención con una empresa que a partir de ahora la referenciaremos como CONTRATISTA\_ACTUAL.

## 2. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

Como regla general se emplearán las definiciones de la Norma UNE-EN 13306 - *Terminología de Mantenimiento* y de la Norma EN 13269 - *Guía para la preparación de contratos de mantenimiento, o equivalentes*.

A efectos del presente documento se entenderá por:

“Ofertante”: Empresa que presenta una Oferta Técnica y Económica para la prestación del servicio de mantenimiento objeto de este Pliego.

“Contratista”: Empresa adjudicataria del servicio de mantenimiento objeto de este Pliego.

“Metro”: Metro de Madrid, S.A.

“Contrata”: Empresa que trabaja para cumplir un contrato de Metro.

“Subcontrata”: Empresa contratada por una Contrata para cumplir parte de un contrato de Metro.

“CONTRATISTA\_ACTUAL”: Adjudicatario actual de la plataforma comercial para el servicio de control, gestión y validación documental en materia de prevención de empresas contratas y subcontratas de Metro de Madrid

“PLATAFORMA\_0”: Conjunto de datos existentes de la plataforma anterior a enero de 2024, los cuales pueden ser consultados, y que han sido migrados a Google Drive parcialmente por parte del CONTRATISTA\_ACTUAL.

“PLATAFORMA\_ACTUAL”: Conjunto de datos de contratos, verificados y almacenados por el CONTRATISTA\_ACTUAL, posteriores a enero de 2024, hasta la fecha de entrada en Producción de la PLATAFORMA\_FUTURA que se adjudicará en la presente licitación.

“PLATAFORMA\_FUTURA”: plataforma comercial para el servicio de control, gestión y validación documental en materia de prevención de empresas contratas y subcontratas de Metro de Madrid

“Responsable del Contrato”: persona física o jurídica, vinculada a METRO o ajena a ella. Es el responsable de la ejecución del contrato, a quién corresponde supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 de la LCSP. A partir de ahora referenciaremos como RC.

“Gestores de Metro”: Usuarios administradores del Servicio de Prevención Laboral y Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, que dispondrán de permisos especiales sobre la plataforma.

### 3. 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), del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, es decir, del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) 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 un espacio independiente en 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. Toda la información estará disponible únicamente en la plataforma sin ser necesario el acceso a otro medio, nube o dispositivo auxiliar.

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.

La plataforma debe ser una herramienta con entorno de trabajo NO COLABORATIVO, es decir, un espacio independiente y de uso exclusivo para contratos de Metro, sin aporte documental compartido con otras empresas o contratos no pertenecientes a Metro. Su interfaz será única para Metro de Madrid, con funcionalidades exclusivas sin ser compartidas en un modelo de comunidad con otros clientes del proveedor.

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 contratas 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 contrata, 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 todas las contrata que prestan sus servicios en las instalaciones de Metro. Así mismo, se hace necesario que recopile y gestione toda la documentación generada al efecto.

Al tratarse de un espacio independiente, contratado y costado por Metro, no se cobrará por ningún motivo a ninguna empresa, contrata o subcontrata, con relación comercial con Metro a cualquier nivel, por el tratamiento de documentos relacionados con Metro.

#### **4. DURACIÓN DEL CONTRATO:**

La duración del contrato será de 26 meses. Se ha estimado 61 días naturales (2 meses) para la entrada en Producción y 24 meses de servicio de la plataforma futura.

#### **5. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE**

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

De forma general, la empresa contratista 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 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. A partir de ahora la referenciaremos como PLATAFORMA\_FUTURA

Actualmente hay dos grupos de datos:

- los datos existentes de la plataforma anterior a enero de 2024, los cuales pueden ser consultados, y que han sido migrados a Google Drive parcialmente por parte del CONTRATISTA\_ACTUAL. A partir de ahora la referenciaremos como PLATAFORMA\_0
- Los contratos creados por el CONTRATISTA\_ACTUAL, posteriores a enero de 2024, hasta la fecha de entrada en Producción de la nueva plataforma, adjudicataria de este concurso. A partir de ahora la referenciaremos como PLATAFORMA\_ACTUAL

La empresa contratista habrá de poner en marcha el servicio ofertado en un plazo inferior a 60 días naturales desde la fecha indicada en la reunión de inicio de los trabajos, 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.

Para dicha puesta en marcha del servicio se requiere la migración de los datos y documentos existentes en la PLATAFORMA\_0 y la PLATAFORMA\_ACTUAL en un plazo inferior a 60 días naturales.

Deberá existir un entorno de PREPRODUCCIÓN o TEST, en el que los gestores de Metro autorizados podrán comprobar la plataforma. Además, los gestores de Metro podrán hacer pruebas en las modificaciones o evolutivos que se realicen, por lo que siempre deberá estar accesible para estos usuarios.

Todos los datos y documentos existentes en la PLATAFORMA\_0, los existentes en la PLATAFORMA ACTUAL y los que se vayan generando en la PLATAFORMA\_FUTURA deberán estar juntos y accesibles desde la PLATAFORMA\_FUTURA.

Se aporta la información aproximada de los objetos existentes en la PLATAFORMA\_0, existentes hasta el 31 de diciembre de 2023. 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.

Nº total de contratos	10.000
Nº de documentos	72.000
Nº de empresas	1.000

En la PLATAFORMA\_ACTUAL, los objetos gestionados en 2024, de forma aproximada, y solo a efectos exclusivamente informativos y no vinculantes con la futura actividad, son:

Nº total de contratos	300
Nº de documentos	80.000
Nº de empresas	300

Las empresas oferentes deberán presentar su oferta económica desglosada según los siguientes conceptos:

- Configuración y puesta en servicio de la PLATAFORMA\_FUTURA incluyendo la migración de la información contenida en PLATAFORMA\_0 y PLATAFORMA\_ACTUAL
- Tratamiento de los documentos para todo el contrato (tarifa plana mensual)

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

- Plataforma de Coordinación de Actividades Empresariales en un espacio exclusivo, en entorno web para todo el aporte e intercambio de información/documentación entre contratadas, empresa contratista del servicio y Metro de Madrid.
- La plataforma no podrá utilizar el repositorio en una nube pública.
- La plataforma deberá incluir el doble factor de autenticación.



- Proceso de validación proactivo y con metodología, que implica la validación de toda la documentación aportada por las Contratas y su reclamo en caso de no aportación, mediante el establecimiento de una metodología de recordatorios periódicos automáticos que reclame a la Contrata 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 las contratas no superior a 48 horas (verificación y gestión de la información/ documentación recibida de la Contrata). Especialmente en el caso de incidente con vehículo ferroviario y por tanto posibilidad de que pueda haber inhabilitaciones para el conductor del vehículo.
- Se desarrollarán procesos de integración, o enlaces automáticos, para que la documentación de las contratas 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.

## 5.1 DOCUMENTACION GENERAL DEL CONTRATO A CONTROLAR Y ARCHIVAR

N.º	DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA (EMPRESA CONTRATA/SUBCONT/...)
1	Inscripción a la Mutua de Accidentes de Trabajo (Póliza)
2	Certificación de AEAT de estar al corriente de las obligaciones fiscales
3	Certificación negativa de descubierto de la Seguridad Social
4	RLC (TC1) + recibo bancario
5	Relación Nominal de Trabajadores (RNT) (antiguo TC2)
6	Certificados de modalidades del Servicio de Prevención - Acreditación de las 4 especialidades del Servicio de Prevención (Ajeno, Mancomunado, Propio u Otros)  Para Servicio de Prevención Mancomunado tiene que asumir las 3 especialidades
7	Seguro de Responsabilidad Civil (Póliza y Recibo)
8	Justificación de pago de Salarios
9	Notificación de Siniestralidad (Relación Accidentes, Comunicación y Registro)

N.º	DOCUMENTACION TRABAJADOR
1	Certificado de Aptitud Médica o Renuncia expresa del trabajador (cuando proceda)
2	Registro de entrega de EPIS (con fecha y firma del trabajador)
3	Informe de Trabajadores en Alta (ITA) de la Seguridad Social
4	Información a los trabajadores de los riesgos en su puesto de trabajo
5	Acuse de recibo de información entregada a trabajadores (Documentación preventiva de Metro)
6	Acuse de recibo de la ETT de haber recibido información
7	Designación del Recurso Preventivo
8	Formación Recurso Preventivo
9	Formación a trabajadores (Formación convenio básica 8h, Formación convenio 20h y cualquier otra formación en relación a productos químicos, etc...)
10	Formaciones específicas de trabajador por riesgo o maquinaria
11	Autorización de uso de maquinaria y equipos de trabajo
12	Designación de Responsable de comunicaciones con PCC
13	Certificado de Trabajadores Autorizados, Cualificados, Jefe de para trabajos con riesgo eléctrico
14	Autorización Metro Agente de Comprobación (NOP-01/NOP-03).
15	Autorización Metro Agente de Comprobación de Alta Tensión.
16	Habilitación de conductores de empresas externas (NOP-02)
17	Autorización Metro conducción vehículos ferroviarios incluyendo la fecha de validez de la autorización y la fecha de caducidad de la misma.
18	Información/formación específica a los trabajadores sobre utilización de los equipos de trabajo, PQs o sustancias químicas, fitosanitarios, ...

N.º	DOCUMENTACION DEL CONTRATO
1	Recibí (Acuse de recepción) de la documentación Preventiva de Metro (NOPs, etc....) a la contrata.

	(Recibí de envío de la Información sobre riesgos en el centro de trabajo y medidas de emergencia de Metro)
2	Acta CAE (firmada por los asistentes) / Instrucciones y Medios de Coordinación (Acuse de recibo mediante la correspondiente aceptación/conformidad por el RC y la contratista principal)
3	Documento preventivo de información de riesgos específico de los trabajos a ejecutar/DGPO/EVR (Evaluación de los riesgos del trabajo que se vaya a realizar), en el que se incluya información sobre los riesgos y medidas preventivas específicas de las actividades a desarrollar, considerando la información aportada por Metro  Informe sobre los riesgos que pueden afectar a otra actividad o certificado de la empresa sobre inexistencia de riesgo con acuse de recibo. (riesgos a terceros)
4	Listado de PQs + FDS/Etiquetas de Uso
5	Listado de Maquinaria y Medios Auxiliares
6	Procedimientos de Trabajo Seguros (PTS)
7	FCAE
8	Contratos RERA -Registro de Empresas con Riesgo de Amianto- (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.
9	CESION DE EQUIPOS DE TRABAJO (BONO DE RESPONSABILIZACIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO DE METRO DE MADRID POR PARTE DE CONTRATISTAS)  (Aportado por el RC y registro por la plataforma de gestión documental en el contrato)

Esta relación de documentación podrá variar a lo largo del contrato según necesidades de Metro o normativa.

## 5.2 DOCUMENTACION ESPECÍFICA DE REQUISITOS.

La solución en su conjunto deberá satisfacer los requerimientos solicitados en el documento excel:

Requisitos para la plataforma CAE.xlsx

Se deben rellenar todas las celdas de la columna “Cumple”. En caso de que alguna de las celdas mencionadas anteriormente no contenga el literal “Si” la oferta será excluida del procedimiento.

A nivel de Ciberseguridad, se tendrá en cuenta el siguiente documento confidencial:

Requisitos Ciberseguridad Proveedores V2.1.pdf

### **5.3 CERTIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA**

La plataforma se someterá a las pruebas de recepción y a todas aquellas que, en base a la experiencia en explotación, el Responsable de Contrato y el Contratista, de común acuerdo consideraran aconsejable realizar.

Asimismo, se procederá a contrastar la total ejecución de lo indicado en los requisitos de la licitación, y que en caso de no cumplirse se procederá a su resolución previo a la certificación final los trabajos. Como norma general, no se planteará la realización de la certificación final de la plataforma si no estuvieran implantadas y comprobadas todas las modificaciones surgidas.

Si el resultado es satisfactorio se realizará la certificación final de la plataforma y comenzará su puesta en producción.

En casos absolutamente excepcionales, y para la situación en que no se superen las pruebas de la recepción se podrá elevar la correspondiente acta, indicándose el plazo para la subsanación de defectos, entregas documentales, compromisos, etc., así como las consecuencias de su incumplimiento por parte del Contratista.

### **5.4 FORMACIÓN**

Dentro del alcance del proyecto se contempla la formación del personal en plantilla de METRO y/o personal de terceras empresas subcontratadas por la entidad que vayan a interactuar con el nuevo sistema. El licitador deberá especificar en su oferta un plan de formación que se especificará con mayor detalle durante la ejecución de los trabajos previos a la puesta en producción y antes de la certificación final.

En el entorno de PREPRODUCCIÓN se realizará la formación de los diversos usuarios.

### **5.5 RELACIÓN CON EL ENTORNO INFORMÁTICO DE METRO DE MADRID**

La fuente de información sobre los contratos en tratamiento reside en el entorno de Metro.

Se elaborarán los servicios necesarios para que la PLATAFORMA\_FUTURA se integre con el entorno SAP de Metro.

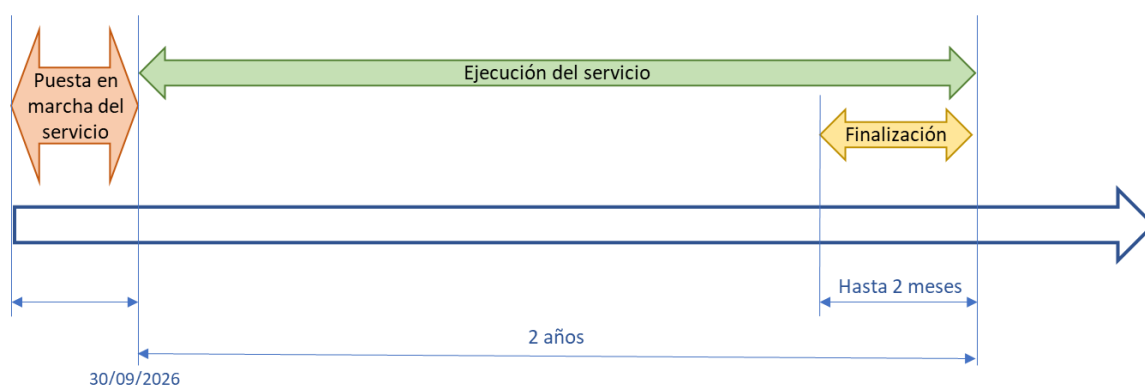
Metro proporcionará los datos de los contratos creados, modificados, finalizados o anulados bajo las consideraciones y con la periodicidad que defina Metro.

Desde la plataforma se enviará a SAP la información relevante de los contratos actualizada en el mínimo tiempo posible.

Cualquiera de los mecanismos propuestos deberá ser aprobado por Metro.

### 5.1 FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El alcance y los términos de las condiciones de prestación del servicio son de aplicación para un periodo determinado, desde la fecha de inicio de prestación del servicio hasta la fecha de fin de prestación del servicio, si bien, se identifican a continuación tres fases en la que la prestación del servicio presenta, por la naturaleza de las mismas, ciertas consideraciones que deberán ser tenidas en cuenta por el Contratista.



#### **PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO**

Como ya se ha indicado, para la puesta en marcha del servicio se requiere la migración de los datos y documentos existentes la PLATAFORMA\_0 y la PLATAFORMA\_ACTUAL hasta la PLATAFORMA\_FUTURA en un plazo inferior a 60 días naturales.

Esto dará lugar a la certificación final de la plataforma. Sin embargo, no comenzará el servicio en producción hasta que finalice el contrato en vigor de la PLATAFORMA\_ACTUAL previsto para el 30/09/2026.

#### **EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

Durante esta fase se realizará el tratamiento de los documentos. La duración de esta fase será de 24 meses.

Esta fase tiene su inicio a la finalización de la fase "Preparación y toma del Servicio" y tendrá una duración de 24 meses.

Durante la misma, en la que el Contratista deberá dar el servicio el tratamiento de los documentos con plenitud de recursos.

#### **FASE DE FINALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN**

Ya sea en el caso de finalización normal del Contrato o en el caso de resolución, durante la fase de finalización del servicio con una duración prevista **no superior a dos meses**, el Contratista deberá colaborar activamente con METRO y el siguiente contratista para realizar el traspaso de toda la documentación generada permitiendo el progresivo traslado a la siguiente plataforma.

Durante esta fase se deberá mantener y cumplir los Niveles de Servicio vigentes, así como, finalizar todas las certificaciones de documentos hasta el último día de Contrato, inclusive.

## **6. OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR**

### **6.1 NIVEL DE SERVICIO**

Cuando se reporten fallos de funcionamiento, el contratista 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 contratista.

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:

1. Disponibilidad
  - 1.1 La disponibilidad mensual mínima de servicio del sistema queda fijada en un 99.95%.
2. Caídas del sistema.
  - 2.1 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.
3. Gestión de la documentación.
  - 3.1 La documentación recibida deberá ser gestionada/validada en un plazo máximo de 2 jornadas de servicio hábiles, en total 20 horas hábiles.
  - 3.2 Metro podrá solicitar el tratamiento urgente de hasta un 5% de los documentos anuales para que sean tratados en un máximo de 3 horas.
4. Tratamiento de incidencias.

- 4.1 Cuando se produzca la comunicación de una incidencia, el tiempo de respuesta inicial de la empresa contratista deberá ser inferior a 2 horas.
- 4.2 Si la incidencia se comunica mediante llamada telefónica, el tiempo de respuesta no podrá superar los 15 minutos.
- 4.3 El tiempo máximo de resolución de una incidencia es de 48 horas.

## **6.2 HORARIO DE ACTUACIÓN**

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

## **6.3 REUNIONES DE SEGUIMIENTO**

Se celebrarán reuniones de seguimiento, que se definirán al inicio del trabajo, para el seguimiento de los trabajos solicitados. El Interlocutor del Contratista cumplimentará y facilitará a Metro un informe de seguimiento, previo a la celebración de la reunión. Tras la reunión, en el plazo de 5 días hábiles se emitirá la correspondiente acta por parte del Interlocutor del Contratista. En dicha reunión se realizará:

1. Revisión detallada del estado de los trabajos planificados a la fecha del seguimiento. Identificación de tareas terminadas, en ejecución, adelantos, retrasos y otras incidencias en el servicio. Motivos de incumplimientos.
2. Revisión de la planificación. Se revisará el estado de los trabajos pendientes y planificados, teniendo en cuenta los posibles retrasos, adelantos y otros posibles trabajos surgidos y no previstos.
3. Revisión y aceptación. Revisión de penalizaciones.

Estas actividades de gestión para el seguimiento, al igual que las de análisis y estimación de los trabajos a realizar son independientes de la actividad técnica.

## **6.4 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

La empresa contratista pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio. El contratista 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 contratista 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).
- El contratista 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 vinculada 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 Responsable de Seguridad de la Información, cuya dedicación podrá ser parcial. Debe estar a disposición del Responsable del Contrato para cualquier tema que se le pueda requerir. Será la persona encargada de velar por el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad, de cualquier índole, especificados en el contrato y durante toda la vigencia del mismo. Debe tener titulación universitaria de grado medio o superior, con al menos tres (3) años de experiencia en gestión de la seguridad de la información o ciberseguridad y conocimientos relativos al Esquema Nacional de Ciberseguridad y legislación europea y española en el ámbito de la ciberseguridad.
- 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 contratista con un mínimo de tres, 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, realizando el contratista el acta de la reunión. En todo caso, el contratista 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 del contratista, en relación al correcto funcionamiento de la aplicación informática, tanto para las contratas 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 contratista 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.

#### **6.4.1 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

El Contratista deberá aportar, **antes de la toma de servicio**, una relación nominal (DNI u otra documentación oficial válida, nombre y apellidos) de los trabajadores, así como declaración responsable del representante legal de la empresa, con expresión de las titulaciones académicas y profesionales (españolas u homologadas en el ámbito de la Unión Europea) del perfil destinado a la ejecución del contrato, garantizando que disponen de la cualificación y experiencia necesaria para la prestación del servicio, haciendo especial mención a las características reseñadas en el presente pliego. Igualmente, deberá aportar la información indicada tan pronto como se produzcan bajas o nuevas incorporaciones.

Deberá aportar información sobre el número mínimo de personas que intervendrán en el servicio junto con su formación, experiencia y perfil profesional y será la cifra de referencia mínima a cumplir en la vigencia del Contrato.

Será responsabilidad del Contratista disponer del número de recursos para la realización del servicio con el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos, sin repercusión económica para METRO.

METRO se reserva el derecho de solicitar acreditación documental para verificar que la cualificación y experiencia del personal asignado al servicio se corresponde con el rol que desempeñará. Esta solicitud se podrá realizar en cualquier momento, durante la prestación del servicio.

METRO se reserva el derecho de realizar una entrevista a los perfiles propuestos con la finalidad de comprobar la experiencia expuesta en la documentación entregada.

Esta evaluación de recursos se podrá realizar en cualquier momento, desde la adjudicación hasta la finalización del Contrato, pero sobre todo tendrá más incidencia en el inicio y en el momento que las personas asignadas al proyecto cambien el rol desempeñado en el mismo.

El equipo humano, que se incorporará para la prestación del servicio tras la formalización del Contrato, deberá garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio demandado. Los perfiles mínimos son los especificados en el apartado 6.4 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS del PPT.

#### **6.4.2 GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Durante toda la vigencia del contrato, en especial en los 30 primeros días de prestación del servicio, Metro constatará que las personas asignadas al mismo cumplen los requisitos técnicos exigidos en el Pliego. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal asignado, deducida de la comparación entre el perfil ofertado y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, provocará la solicitud de cambio del recurso asignado por otro que cumpla lo ofertado. En este caso, se imputarán las penalizaciones correspondientes.

#### **6.4.3 CAMBIOS INTERNOS DE PERSONAL**

Las empresas están sujetas a diversos cambios en su estructura de personal, que llegan en forma de altas y bajas de empleados. Este intercambio de profesionales que se produce entre el mercado laboral y la empresa, es denominado **rotación**. Ésta mide el ingreso y salida de personas en un proyecto, en relación con el total de este proyecto en cada momento del tiempo.

Para calcular el índice de rotación es necesario basarse en el volumen de entradas y salidas de personal en un proyecto, en relación con el personal que se encuentra prestando servicio en el mismo, medido en un cierto espacio de tiempo.

Se tendrá en cuenta como condiciones específicas no computables, en lo referente a salidas e ingresos de personal, las siguientes:

- Bajas por incapacidad temporal (accidente, enfermedad, etc. en las que la persona retorne a su puesto al final de la baja), maternales, paternales, excedencia (cuidado de hijos, etc.).
- Sustituciones que supongan un beneficio para el servicio, previamente consensuado entre el Contratista y METRO, como por ejemplo: Refuerzos temporales por necesidades del servicio (ejecución de proyectos de transformación, etc.).

#### **6.4.4 CAMBIOS EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO IMPUTABLES AL CONTRATISTA**

Si el Contratista propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo por causas ajenas a METRO, deberá solicitarlo por escrito con 15 días de antelación y exponiendo las razones que motivan la propuesta. En todo caso, el cambio deberá ser aprobado por METRO, sin que ello pueda servir al Contratista para justificar el incumplimiento de sus obligaciones contractuales. En el supuesto de que se produzcan sustituciones de personal imputables al Contratista, la persona a reemplazar y la que deba sustituirla, deberán coincidir durante un periodo mínimo de una semana, sin coste adicional para METRO, garantizando que se mantienen en la prestación del servicio los perfiles requeridos.

Si por causas imputables al Contratista, no fuera posible dicho solapamiento, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto no se facturarán.

Las ofertas contendrán una descripción detallada de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo, en especial si se proponen mejoras en:

- Plazos de incorporación de nuevos recursos.
- Plazos de sustitución de recursos.
- Periodo de carencia, no facturable, en estos supuestos.

Si durante la vigencia del Contrato se produjera una discrepancia entre la cualificación del personal que el Contratista adscribiera al proyecto y lo que se exige en el Pliego, el Contratista deberá realizar el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos acordados, computando éste como rotación de personal, acorde lo indicado en el apartado 8.2.2 *Relacionadas con el Incumplimiento en la Rotación del Personal*. Si dicha discrepancia se produjese con el Interlocutor del Servicio, se daría un incumplimiento contractual que podría llevar a la resolución del mismo, si METRO lo estimase, con la indemnización que pudiera corresponder de daños y perjuicios para METRO. En caso de que METRO decidiese la NO rescisión, el Contratista, deberá realizar el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos acordados. En este caso, METRO se reserva el derecho a retener del pago mensual tanto el importe devengado por el recurso rechazado hasta que se cubra dicho puesto, como 15 días de adaptación al proyecto del nuevo recurso.

Igualmente, cuando el personal asociado al servicio que no ofrezca al cliente o usuario un trato atento y educado, o su indumentaria o higiene no sea la esperada, el Contratista procederá automáticamente a su sustitución, ante la denuncia a tal efecto realizada por METRO, computando ésta como rotatividad de personal.

#### **6.4.5 CAMBIO EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO POR METRO**

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la actividad corresponde a METRO, pudiendo éste solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo, con un preaviso de **15 días**.

METRO, no limita el número de modificaciones que puede solicitar. El Contratista, se compromete a facilitar la incorporación del profesional, o profesionales requeridos en el plazo de incorporación establecido, cumpliendo en todo momento con los niveles de prestación de servicio vigente.

## **7. 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 contratista 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.

De cada reunión celebrada a tal fin, el Contratista realizará un acta en los siguientes dos días laborables, que será revisada y aprobada por ambas partes en todo su contenido tras la actualización de las revisiones. El plazo total hasta la aprobación por ambas partes no deberá exceder de los diez días laborables.

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 contratista a las diversas contratas.

## **8. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista en el marco de la ejecución del servicio será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el contratista 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.

## **9. 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.

## **10. PLAZO DE GARANTIA**

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