PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A.,

CONTENIDO

1. **MEMORIA TÉCNICA**
2. **MEMORIA DE CALIDAD**
3. **MEMORIA DE P.R.L. Y GESTION AMBIENTAL**

Línea Figueras Perpignan, S.A.
Oficina Principal: Ctra. de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 - 17730 Llers (España)
Tel. (0034) 972 678 800 - Fax (0034) 972 514 530 - N.I.F. A-87670048
Établissement Français : Bâtiment PCL, Chemin de Balmourène - 67740 Montesquieu des Albères (France)
Tél. (0033) (0)4 68 68 46 80 - Fax (0033) (0)4 68 68 46 83 - RCS Montpellier 824 213 672

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A.

Línea Figueras Perpignan, S.A.
Oficina Principal: Ctra. de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 - 17730 Llers (España)
Tel. (0034) 972 678 800 - Fax (0034) 972 514 530 - N.I.F. A-87670048
Établissement Français : Bâtiment PCL, Chemin de Balmourène - 67740 Montesquieu des Albères (France)
Tél. (0033) (0)4 68 68 46 80 - Fax (0033) (0)4 68 68 46 83 - RCS Montpellier 824 213 672

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
2. DEFINICION DE LA TERMINOLOGIA DEL CONTRATO 5
3. GENERALIDADES 6
4. OBJETO DEL CONTRATO 7
5. MODALIDAD DE CONTRATO DE MANTENIMIENTO 8
6. PLAZO DEL CONTRATO 9
7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO 10
7.1 Descripción de los trabajos 10
Canales de resolución de incidencias 10
Objetivos del servicio 10
Tipologías del servicio 11
Gestión de incidencias 12
Plazos de resolución de incidencias 13
Gastos incluidos en el servicio 14
Herramienta de inventario informático 14
Formación del personal 14
7.2 Obligaciones y responsabilidades 14
8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA ADJUDICATARIO 16
8.1 Nombramiento de un interlocutor con el Adjudicatario 16
8.2 Obligaciones del contratista 16
8.3 Responsabilidades en materia de protección de datos 16
9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 18
9.1 Propuesta económica 18
9.2 Propuesta técnica 18
10. EVALUACION DE LAS OFERTAS 19
11. PENALIZACIONES 22
11.1 Faltas leves 22
11.2 Faltas graves 22
11.3 Faltas muy graves 23
11.4 Sanciones 23
12. VALORACIÓN DEL CONTRATO 25

13. FORMA DE PAGO DEL SERVICIO 27
14. FIN DEL DOCUMENTO 28
15. Anexos 29
Anexo A Inventario de Software 30
Anexo B Inventario de Servidores físicos y virtuales 31
Anexo C Inventario de Switches, routers y Firewalls 33
Anexo D Inventario de Equipos de sobremesa y portátiles 34
Anexo E Inventario de dispositivos móviles 36
Anexo F Inventario de otros periféricos 37
Anexo G Inventario de usuarios 38
Anexo H Inventario ubicaciones y edificios técnicos 39
Anexo I Mantenimientos Preventivos 40

1. INTRODUCCIÓN

La empresa Línea Figueras Perpignan S.A. es una empresa de derecho español, con sede social en Madrid, cuyos dos accionistas son ADIF y SNCF Réseau al 50% y dedicada al mantenimiento y explotación de la Sección Internacional de la Línea de Alta Velocidad entre Figueras y Perpiñán. Para los trabajos de mantenimiento de los Sistemas de la Información, se ha de contar con los servicios de una empresa externa que cuente con los medios técnicos y humanos adecuados a tal fin.

El presente Pliego tendrá la consideración jurídica de documento integrante de los contratos en el orden de prelación que se define en la Condición siguiente, prestando el CONTRATISTA su plena conformidad a todo su contenido en el acto de formalización del contrato, incorporándose al mismo y quedando un ejemplar suscrito depositado en las oficinas de LFP S.A.

2. DEFINICION DE LA TERMINOLOGIA DEL CONTRATO

Contratista: Se entiende como tal a la persona física o jurídica legalmente constituida conforme a Derecho, cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente, que tenga capacidad de obrar y acredite su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, conforme se establezca en el PCP y que, conforme al mismo, haya resultado Adjudicatario del correspondiente contrato.

Director del contrato: Será la persona responsable designada al efecto por el contratante para la dirección de los trabajos, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro de las facultades que se atribuyan

Delegado del contratista: Representante del adjudicatario y responsable absoluto de los trabajos contratados.

3. GENERALIDADES

Para el desempeño de sus funciones de mantenimiento y explotación de la línea, Línea Figueras Perpignan SA tiene dos centros de trabajo principales, uno en cada estado. El centro principal es la Base de Mantenimiento, situado en Llers, Girona dónde están las oficinas principales y el Centro Técnico Norte situado en Montesquieu des Albères, département 66. Asimismo, dispone de varios edificios técnicos ubicados a lo largo de la línea ferroviaria entre Figueres (España) y Perpignan (Francia).

El listado de equipamientos, ubicaciones y características de los Sistemas de la Información están definidos en los anexos no públicos del presente Pliego.

La empresa licitadora deberá solicitar por escrito la entrega de dichos anexos mediante correo electrónico a la dirección fgsierra@lfpperthus.com

La entrega de los anexos se realizará en mano en las instalaciones de Línea Figueras Perpignan S.A. sitas en Carretera de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 en la población de Llers (Girona) tras la firma de un documento de confidencialidad por parte de la persona física responsable de la empresa licitadora. **Para ello la empresa interesada ha de acreditar previamente y de manera documental fehaciente la inscripción de la empresa licitadora en el ROLECE u otros registros similares oficiales o bien acreditar su clasificación para licitaciones del GRUPO V.3 Categoría 2 Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual**

4. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos dependientes de Línea Figueres Perpignan, así como la gestión del licenciamiento del que hace uso Línea Figueras Perpignan S.A. y suministro del material y equipos que fuera necesario durante este periodo, además del mantenimiento de redes locales y sistema de telecomunicaciones.

Se entiende como equipamiento informático los Servidores, Switches, Firewalls, CPU's, Portátiles, Monitores, Periféricos, Escáneres, Impresoras u otros dispositivos indicados en los anexos no públicos del presente Pliego de Condiciones Técnicas (véase punto 3 – Generalidades), repartidos por las diferentes ubicaciones propiedad de Línea Figueras Perpignan.

5. MODALIDAD DE CONTRATO DE MANTENIMIENTO

La asistencia y mantenimiento a prestar por la empresa adjudicataria bajo modalidad de "FORFAIT DE HORAS", "FORFAIT DE LICENCIAS" y "FORFAIT DE MATERIAL", comprende la atención de todas las incidencias del sistema informático de Línea Figueras Perpignan S.A. en todos los emplazamientos ubicados a lo largo de la línea ferroviaria entre Figueres (España) y Perpignan (Francia) definidos en los anexos no públicos del presente Pliego (véase punto 3 – Generalidades).

El presente contrato de servicios en su apartado "FORFAIT DE HORAS" comprende una previsión anual de horas de asistencia técnica y mantenimiento de cualquier equipo o sistema informático de Línea Figueras Perpignan S.A:

- 1.920 horas anuales de Administrador de sistemas presencial
- 1.920 horas anuales de servicio Help Desk presencial
- Servicio de guardia telefónica no presencial 24x7

Tanto el "FORFAIT DE LICENCIAS" como el "FORFAIT DE MATERIAL" debe ser acorde a los equipos y licencias especificados en los anexos no públicos del presente pliego. En ambos casos, el abono de los importes adeudados se hará mediante el procedimiento de precios contradictorios, conforme al precio de mercado en cada momento. (véase punto 9.1 – Propuesta económica)

6. PLAZO DEL CONTRATO

El plazo total de duración del contrato es de **24 MESES** desde la firma del contrato o el efectivo cumplimiento de las unidades contratadas en el caso de producirse en un plazo inferior a los 24 meses mencionados.

Este Contrato será prorrogable por un máximo de 24 meses si el resultado de los trabajos realizados es satisfactorio, y no existe denuncia del contrato vigente por alguna de las partes intervinientes en el mismo. Si se diera tal caso, los precios de aplicación durante el período de la prórroga serán los contenidos en este Pliego.

7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El mantenimiento tanto correctivo como preventivo deberá empezar a realizarse dentro del mes siguiente a la firma del contrato, fecha que se tomará como término inicial del mantenimiento.

Si fuera necesario, la empresa adjudicataria podrá estar trabajando junto con la empresa que presta actualmente los servicios de mantenimiento de los sistemas de información, licenciamiento y venta de hardware durante un plazo que no excederá los tres meses (3) con la intención de recibir el *know-how* de la empresa actual, acostumbrarse a la metodología de trabajo de Línea Figueras Perpignan S.A. y recibir la formación ferroviaria necesaria para poder acceder a los equipos que están dentro de zonas de riesgo o zonas de peligro tanto eléctrico como ferroviario.

Medios materiales

LFP aporta al contratista todos los medios necesarios para realizar sus tareas de forma cómoda y segura:

- Despacho para los técnicos help-desk al lado del CPD con varias conexiones eléctricas y RJ45
- Ordenador para cada técnico y para cada administrador.
- Portátil para compartir con los miembros del Departamento
- Modem-Wifi 4G para realizar pruebas de conexiones externas
- Despacho en frente del CPD para los administradores de sistemas, compartido con el Responsable del departamento.
- Almacén propio del departamento con caja fuerte ignífuga.

El contratista debe aportar las herramientas necesarias para realizar reparaciones, testeos y comprobaciones, así como el teléfono de guardia (línea y terminal móvil) y los vehículos que utilizarán los técnicos y administradores de sistemas para desplazarse por los diferentes edificios en los que hay elementos de los Sistemas de Información.

7.1 Descripción de los trabajos

Todos los elementos ofertados, a los que los licitadores añadirán la información extra que consideren relevante, deberán cumplir, como mínimo, los requerimientos y características que se detallan a continuación y que deberán incluir en la oferta técnica.

Canales de resolución de incidencias

Esta asistencia podrá realizarse de las siguientes formas, en función de las características de la incidencia:

- Asistencia Presencial
- Asistencia remota
- Asistencia telefónica

Existe un software de ticketing mediante el que los usuarios notifican por correo electrónico la incidencia generándose un ticket de helpesk de forma automática. No obstante, dependiendo de la situación, el usuario puede llamar o ir a ver al técnico para solicitarle personalmente la resolución de una avería o demanda de configuración.

Objetivos del servicio

Con esta contratación de servicios, el Línea Figueras Perpignan S.A. pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- La eliminación de cualquier anomalía en el funcionamiento de los equipos del que se tenga conocimiento por aviso directo del usuario. Solución de problemas en equipos y/o sistemas averiados para dejarlos en condiciones de funcionamiento óptimas, interrelacionándolos con todos los sistemas operativos y paquetes informáticos existentes.
- Atención a las incidencias de los sistemas de impresión y escaneo.
- Gestión y control de los servicios Cloud contratados.
- Gestión y supervisión de los antivirus contratados.
- Monitorización, gestión de actualizaciones, y nuevas configuraciones de los equipos cortafuegos, elementos de red, sistemas de backup y firewalls, así como la supervisión periódica de los parámetros de configuración, rendimiento, incidencias, Log de errores y alarmas de todos los sistemas con capacidad de autodiagnóstico.
- Monitorización, gestión de actualizaciones, y nuevas configuraciones (si fueran necesarias) de los sistemas tanto físicos como virtuales.
- Colaboración y apoyo a empresas externas proveedores de Línea Figueras Perpignan S.A. en labores que requieran actuación de técnicos de sistemas.
- Mantenimiento preventivo de los equipos cliente y de los sistemas críticos indicados en los anexos no públicos del presente Pliego de Condiciones Técnicas (véase punto 3 – Generalidades)

Tipologías del servicio

Gestión de garantías

La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad.

Para los equipos fuera de garantía quedan excluidas las piezas, que serán a cargo de Línea Figueras Perpignan S.A., previa presentación de oferta económica y aceptación de la misma si procede, del mismo modo quedan excluidos los consumibles.

Instalación de componentes

La adjudicataria instalará las ampliaciones, componentes hardware y drivers de dispositivos que Línea Figueras Perpignan S.A. le requiera en el ámbito del equipamiento indicado.

Instalación y configuración de equipos

La adjudicataria preparará los equipos nuevos y a reutilizar que le requiera esta entidad local.

Instalación de software básico

Siempre que sea necesario (formateo de discos duros, instalación de drivers, ajustes de software, instalación de equipos) la empresa adjudicataria colaborará con Línea Figueras Perpignan S.A. en el transporte, instalación y configuración del software básico, entendiendo como tal el que homologue Línea Figueras Perpignan S.A.

Traslado de equipos entre oficinas

El transporte de equipamiento inherente a soporte de mantenimiento hardware (envío a reparación, sustitución de piezas o equipos) se efectuará por la empresa adjudicataria, debiendo especificar cómo realizará este servicio (medios materiales que se designarán al contrato).

Averías reiteradas

La empresa adjudicataria deberá poner los controles pertinentes para detectar cuando un equipo o modelo de equipo presente averías reiteradas y realizar un informe a Línea Figueras Perpignan S.A. con explicación de los posibles motivos de las incidencias y propuesta de solución.

La empresa adjudicataria del servicio presentará a Línea Figueras Perpignan S.A. un informe mensual de mantenimiento de medios, con estadísticas de intervenciones, tiempos empleados, piezas sustituidas, equipos conflictivos y saldo de la bolsa de horas contratada para su supervisión y control por la Unidad Gestora del contrato.

Mantenimiento preventivo

Deberá expresarse y se valorará el detalle de las acciones que el proveedor plantee realizar (análisis, limpieza, ajustes,...), partiendo de lo establecido en los anexos no públicos (véase punto 3 – Generalidades) del presente Pliego.

Mantenimiento correctivo

Resolución de incidencias de todos los usuarios/equipos objeto del contrato incluidos en los anexos no públicos (véase punto 3 – Generalidades) y las de aquellos que se adquieran en el período de prestación del Servicio.

Las empresas licitadoras en el procedimiento podrán establecer propuestas de mejora en ambos mantenimientos.

Se valorará un programa formativo de personal relacionado con medidas de seguridad y buenas prácticas en su puesto de trabajo y Protocolo de actuación para resolución de incidencias.

Gestión de incidencias

Se requiere disponer de un modelo de soporte dedicado acorde con las especificaciones y niveles de servicio indicados, junto con la disponibilidad de recursos variables necesarios para cumplir con el nivel de servicio en todas las dependencias de los usuarios.

Se requiere un servicio que dé valor añadido al servicio de mantenimiento que sea capaz de resolver peticiones, incidencias de software y conectividad que se presenten, de forma que se deje el puesto operativo en una sola intervención, aunque no deriven de una incidencia o solicitud hardware.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por parte de los usuarios de Línea Figueras Perpignan S.A. a través de un software de ticketing mediante el que los usuarios notifican por correo electrónico la incidencia generándose un ticket de helpesk de forma automática. No obstante, dependiendo de la situación, el usuario puede llamar por teléfono o ir a ver al técnico para solicitarle personalmente la resolución de una avería o realizar una demanda de configuración. El adjudicatario deberá documentar en la aplicación de ticketing todas las acciones que realice relacionadas con la incidencia (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos...). En caso que el usuario no se haya puesto en contacto mediante correo electrónico generando de forma automática un ticket será la empresa adjudicataria quien tendrá que generar el ticket sobre la actuación realizada con la información anteriormente descrita.

Asimismo, la adjudicataria deberá crear mensualmente un informe sobre estadísticas de intervenciones, tiempos empleados, piezas sustituidas, equipos conflictivos y saldo de la bolsa de horas contratada que facilitará a Línea Figueras Perpignan S.A. en el mismo momento de presentación de la factura mensual.

También se realizarán una media de dos reuniones Departamentales con el Responsable de los Sistemas de la Información donde se informará del estado general de los Sistemas de la empresa, del estado de las incidencias, del avance de los proyectos internos y de las acciones a realizar a corto, medio y largo plazo.

El horario de cobertura para la respuesta de incidencias será de 8:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 de lunes a viernes. Al teléfono de guardia se deberá responder las 24 horas del día, los 7 días de la semana, conociendo su numeración únicamente Responsables de Dirección, Explotación, Operaciones y Sistemas.

Plazos de resolución de incidencias

Como norma general las intervenciones técnicas se realizarán dentro del horario laboral de la empresa adjudicataria, debiendo Línea Figueras Perpignan facilitar el acceso a sus instalaciones y a la disponibilidad de sus equipos de modo que la intervención de los técnicos desplazados no se vea entorpecida o limitada por circunstancias ajenas a la misma.

En caso de necesidad y de forma excepcional, se deberá de prestar el servicio fuera del horario laboral en días festivos y o fines de semana, respondiendo a los usuarios autorizados a través del teléfono de guardia descontando el tiempo de la bolsa de horas contratada sin efectuar ningún incremento por trabajo en festivo.

Los tiempos de respuesta deberán de ajustarse en función de la importancia detectada en el diagnóstico, siendo tiempos de respuesta máximos:

- 15 minutos en horario laboral.
- 60 minutos en horario de guardia.

El tiempo de respuesta se contabiliza a partir del momento en el que el técnico inicia la reparación de la avería o la configuración del sistema, por lo que, si la avería implica desplazamiento, ese tiempo implica que aún no se ha respondido.

Equipos críticos

En líneas generales, fuera del horario de oficina, un aviso de avería se atenderá inicialmente por teléfono o por medios de diagnóstico remoto. Si es precisa la atención in situ, cuando la avería se catalogue como "urgente", la respuesta comprometida será como máximo de 45 minutos para Servidores y equipos críticos: firewalls, switch, routers, etc.

Puestos de trabajo

Para averías de equipos existentes en puestos de trabajo la asistencia se realizará durante el día de recepción de la incidencia. No obstante, la empresa adjudicataria deberá disponer de al menos dos equipos en las instalaciones de Línea Figueras Perpignan debidamente preparados a nivel de sistema operativo y programas ofimáticos (salvo la configuración particular de usuario específico), para la sustitución temporal en caso de averías y así evitar un perjuicio sustancial del servicio.

Asimismo, los licitadores podrán incorporar en su propuesta técnicas otras medidas a adoptar en este tipo de averías.

En el caso de creación de nuevos puestos o sustitución de equipos existentes, configuración de nuevos usuarios y cuentas de correo, etc., la incidencia se deberá resolver en el día de recepción o como máximo en el siguiente día laborable.

Tarificación de "BOLSA DE HORAS"

Tanto el "tiempo técnico" como el "tiempo de desplazamiento" se descontará del total del FORFAIT de horas indicadas en este contrato.

El control de tiempo y trabajos realizados mediante los partes, serán debidamente cumplimentados y firmados con identificación expresa del puesto de trabajo y empleado que ha solicitado la intervención.

Se establecen 5 horas mensuales en concepto de monitorización.

En caso de asistencia con el servicio "on-line" contará el tiempo invertido tanto en la realización de la conexión como la duración de la misma. Se empezará a descontar a partir de los 15 minutos de incidencia.

Cuando el servicio técnico considere que una reparación no puede ser efectuada en el lugar donde esté situado el equipo, este será recogido para su reparación en el laboratorio situado en Línea Figueras Perpignan S.A. y una vez resuelta la avería, será devuelto a su lugar de trabajo. En todo caso, y si es factible, se dejará el sistema en funcionamiento con el equipo de sustitución anteriormente referenciado.

En caso de que la incidencia radique en problemas con el software básico homologado o la conectividad de red, el proveedor deberá solucionarlo o coordinar su resolución, intentando que el puesto quede operativo en una sola intervención.

El cómputo de tiempos de resolución e indisponibilidad se realizará desde el conocimiento de la incidencia por el operador, según los medios de monitorización de que disponga, y en todo caso, desde la notificación de la misma por parte de los empleados de Línea Figueras Perpignan S.A.

No se interrumpirá el cómputo de tiempos salvo por causas de fuerza mayor, o imputables directamente a Línea Figueras Perpignan S.A.

No se considerará indisponibilidad temporal cuando se trate de tareas de mantenimiento previamente validadas y autorizadas por Línea Figueras Perpignan S.A.

Asimismo, los licitadores al procedimiento podrán incluir como mejora en el procedimiento el ajuste a la baja de estos tiempos de intervención.

Gastos incluidos en el servicio

El servicio de mantenimiento cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato, a excepción de las piezas que se sustituyan en equipos fuera de garantía.

Herramienta de inventario informático

La empresa adjudicataria registrará puntualmente en la herramienta GMAO (Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador) de Línea Figueras Perpignan todos los movimientos de equipos en que su personal intervenga (almacén, averías, sustituciones...), y deberá poner los medios para presentar un inventario actualizado y fiable en la 1ª semana de diciembre de cada año, a fin de valorar la evolución del parque, así como otra actualización 2 meses antes de la finalización del período contratado. Del mismo modo, etiquetará todo el equipamiento con su correspondiente número de inventario.

Formación del personal

Formación a cargo de Línea Figueras Perpignan

Línea Figueras Perpignan formará al personal de la empresa adjudicataria destinado presencialmente en sus instalaciones para que pueda cumplir todos los protocolos de seguridad ferroviarios suscritos tanto a las leyes aplicables como a la reglamentación interna de Línea Figueras Perpignan S.A.

Si la empresa adjudicataria asigna a más de cuatro personas diferentes en un año, Línea Figueras Perpignan S.A. le cobrará el coste de las formaciones internas de todas las personas asignadas a partir de la quinta anual (inclusive).

Formación a cargo de la empresa adjudicataria

Si lo considerara necesario, la empresa adjudicataria deberá efectuar en el plazo máximo de 2 meses desde el inicio del contrato una actuación formativa dirigida al personal Línea Figueras perpignan S.A. relacionada con medidas de seguridad y buenas prácticas a adoptar en su trabajo diario así como el establecimiento de un Protocolo de Actuación para resolución de incidencias, etiquetado de equipos con servicio técnico, formación en la herramientas informática de notificación de incidencias, etc.

7.2 Obligaciones y responsabilidades

Las intervenciones técnicas se realizarán dentro generalmente en el horario laboral de la empresa adjudicataria, debiendo Línea Figueras Perpignan S.A. facilitar el acceso a sus instalaciones y a la disponibilidad de sus equipos de modo que la intervención de los técnicos no se vea entorpecida o limitada por circunstancias ajenas a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario tratará la información de Línea Figueras Perpignan S.A. (contraseñas del sistema, documentación, software, procedimientos...), con carácter estrictamente confidencial y tomará todas las precauciones legales para salvaguardar la confidencialidad de dicha información.

Línea Figueras Perpignan S.A. se compromete a mantener los equipos según las instrucciones recomendadas en los manuales de utilización o en su defecto por el personal de la empresa adjudicataria, así como el necesario estado de cuidado y limpieza. Línea Figueras Perpignan S.A. debe tener en su poder y a disposición del departamento técnico, en caso de ser solicitadas, copias de seguridad de la información contenida en el sistema informático objeto del presente contrato, de manera que facilite la reconstrucción de los datos a través de la utilización de copias de seguridad.

La empresa adjudicataria garantizará la absoluta confidencialidad de los datos contenidos en los equipos informáticos del cliente, durante el periodo de vigencia del contrato y tras la cancelación de este y tratará la información del cliente (contraseñas del sistema, documentación, software, procedimientos...) con carácter estrictamente confidencial y tomará todas las precauciones legales para salvaguardar la confidencialidad de dicha información.

La empresa adjudicataria velará por el correcto cumplimiento de las leyes que afectan a Línea Figueras Perpignan S.A. en el ámbito de los sistemas de la información, con especial hincapié en las siguientes:

I. Legislación europea:
   - REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

II. Legislación española:
   - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
   - Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
   - Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas.

III. Legislación francesa:
   - Loi du 13 juillet 2018 relative à la programmation militaire pour les années 2019 à 2025
   - Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles
   - Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
   - Décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA ADJUDICATARIO

8.1 Nombramiento de un interlocutor con el Adjudicatario

Para la ejecución del servicio, el adjudicatario designará una persona como **Delegado del contratista (Comercial)**, que será interlocutor único a todos los efectos del **Director del contrato** designado por LPFSA.

8.2 Obligaciones del contratista

Durante el desarrollo del contrato, el CONTRATISTA deberá:

- Designar una persona como Delegado del contratista, que será interlocutor único a todos los efectos del Director del contrato designado por LPFSA.
- Deberá cuidar que en ningún momento se dañe la imagen de LFP S.A. ante terceros, de forma que cualquier acción que ofrezca duda en este sentido deberá ser resuelta por parte del representante de LFP S.A.
- El adjudicatario se compromete a cumplir con todos los requisitos legales vigentes en materia medioambiental y de residuos.

8.3 Responsabilidades en materia de protección de datos

El contratista se compromete, en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, y más concretamente del RGPD, a la confidencialidad de las informaciones contenidas en el presente contrato, así como la generada en la ejecución del mismo, que será protegida y guardada como secreta, y se compromete a tomar las medidas necesarias para impedir eficazmente su divulgación o copia, y a tomar al menos las mismas precauciones que toma para su propia información.

El contratista se compromete a mantener informado en todo momento a LFP SA de cualquier fuga de información confidencial que pueda afectarle.

El contratista reconoce haber sido informado y sensibilizado respecto a su obligación de confidencialidad y al valor comercial que puede tener dicha información confidencial. Reconoce que se trata de una obligación de resultado y se reconoce expresamente responsable de cualquier violación de la confidencialidad de la información a su cargo, y de los perjuicios comerciales, estratégicos o financieros que dicha violación puede suponer para LFP SA

El presente compromiso de confidencialidad, se entiende *intuitu persone* , por lo que el contratista no está autorizado a compartir con terceros ajenos al presente contrato, ninguna información relativa al mismo o generada en la ejecución del mismo sin el consentimiento expreso, escrito y previo de LFP SA.

8.4 Propiedad de la documentación

Toda la documentación que, a lo largo del desarrollo del contrato, haya sido generada, tiene la consideración de propiedad de LFP S.A. y no podrá ser difundida ni entregada para uso de terceros sin su previa autorización.

Esta documentación no podrá utilizarse por el CONTRATISTA sin permiso expreso de LFP S.A., debiendo quedar entregados los originales de todos los documentos con anterioridad a la recepción del Contrato.

En todo caso, el CONTRATISTA será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las anteriores condiciones.

9. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Cada licitador o licitadora no podrá presentar más de una oferta. Tampoco podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otros licitadores o licitadoras si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de esas agrupaciones.

9.1 Propuesta económica

La propuesta económica se ajustará al modelo del ANEXO 1 ,MODELO DE PROPUESTA ECONOMICA y ha de contemplar el precio de "FORFAIT DE HORAS", "FORFAIT DE LICENCIAS" y "FORFAIT DE MATERIAL".

El "FORFAIT DE HORAS" debe indicar el precio unitario, global mensual y global anual de:

- hora del administrador de sistemas
- hora del servicio Help-Desk presencial
- desplazamiento por km en horario de guardia
- hora de servicio presencial en horario de guardia

Asimismo, ha de contemplar el precio global del servicio de guardia telefónica no presencial 24x7 mensual y anual.

El "FORFAIT DE LICENCIAS" debe contemplar el gasto anual de licenciamiento según las licencias de las que dispone Línea Figueras Perpignan S.A. definidas en el inventario de Software de los anexos no públicos del presente Pliego de Condiciones Técnicas (véase punto 3 – Generalidades), teniendo en cuenta la obsolescencia de las actuales licencias y las posibles necesidades futuras de Línea Figueras Perpignan.

El "FORFAIT DE MATERIAL" debe contemplar el gasto anual de hardware según los inventarios de servidores, elementos de red, equipos fijos y móviles y otros periféricos definidos en los anexos no públicos del presente Pliego de Condiciones Técnicas (véase punto 3 – Generalidades), teniendo en cuenta la obsolescencia de los actuales equipos y las posibles necesidades futuras de Línea Figueras Perpignan.

En los casos del forfait de licencias y el forfait de material, para la determinación de los precios unitarios se estará al sistema de precios contradictorios conforme a los precios de mercado en el momento de la adquisición del material o la suscripción/renovación de las licencias.

9.2 Propuesta técnica

La empresa adjudicataria deberá tener la suficiente solvencia técnica y profesional en el sector de gestión de servicios TI, mantenimiento de equipos y sistemas informáticos, que se determinan en el presente pliego.

Línea Figueras Perpignan es una empresa binacional donde la lengua de comunicación habitualmente es la española y francesa, debiendo tener todos los trabajadores un conocimiento mínimo de los dos idiomas. La empresa adjudicataria deberá acreditar conocimiento de ambos idiomas aportando una certificación mínima del idioma no materno para la persona o personas asignadas como Administrador de Sistemas presencial:

- DELF B1 para el idioma francés
- DELE B1 para el idioma español

La solvencia técnica profesional exigida para la ejecución del presente contrato se acreditará mediante la presentación de la siguiente documentación:

- Relación de los principales contratos suscritos en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y características del servicio contratado, que deberá ser equivalente al de la presente licitación.

  Se considerará que quien licita posee solvencia técnica o profesional para la ejecución del contrato cuando acredite haber ejecutado, en el curso de los cinco últimos años, al menos, un contrato que tenga por objeto la prestación del servicio de mantenimiento de sistemas informáticos con características semejantes al del presente contrato.

  Para verificar dicha relación de servicios, la empresa propuesta como adjudicataria, aportará los correspondientes certificados de buena ejecución, sellados y firmados por las personas que ostenten la representación de las entidades para las que se hubiera realizado el servicio, y en el que deberá constar la identificación del objeto del contrato y las fechas de ejecución de los servicios que deberán coincidir con el periodo de los últimos cinco años.

  Esta certificación no será necesaria para el caso de que los servicios hayan sido prestados a TP Ferro Concesionaria S.A. o Línea Figueras Perpignan S.A., en cuyo caso se deberá hacer mención de los servicios realizados para estas entidades.

- Relación del personal que el licitador dispone para el cumplimiento del contrato, esté o no integrado directamente en la empresa, con indicación de su titulación y currículum.

  Deberá contar con el personal necesario para el desempeño del presente contrato, se establece un mínimo de personal técnico destinado al contrato de al menos 2 personas con una antigüedad mínima profesional de 2 años en el área objeto del contrato, un técnico helpdesk y un administrador de sistemas, debiendo adjuntar los CV de dicho personal, reservándose Línea Figueras Perpignan S.A. el derecho a validar las competencias curriculares de los técnicos.

- Declaración del material, instalaciones y equipo técnico de que disponga el empresario para la realización del contrato. Para cumplir con los plazos de respuesta propuestos, la adjudicataria deberá disponer de oficina y servicio en un radio inferior a 20 kms de Llers (CP 17730).

10. EVALUACION DE LAS OFERTAS

La adjudicación será en favor de la propuesta que mejor puntuación obtenga conforme a los siguientes criterios:

- Propuesta económica, evaluable por criterio objetivo mediante fórmula: 51 puntos.
- Propuesta técnica, evaluable por criterio subjetivo: 49 puntos.

La evaluación de las memorias técnicas se llevará a cabo con el estricto respeto de los principios de igualdad de trato, neutralidad y no discriminación.

A cada parámetro se le asignará una puntuación de 0 a 5, resultado de la evaluación detallada de las ofertas y aplicando el método siguiente:

La nota de 0 a 5 se basa en una escala que va de "muy mal" a "muy bien" tal como se indica en el siguiente esquema.

0	1	2	3	4	5
Muy malo Très mauvais	Malo Mauvais	Aceptable Acceptable	Medio Moyen	Bueno/Bien Bon/Bien	Muy Bueno/Bien Très Bon/Bien

La puntuación final será resultado de la evaluación multicriterio de cada parámetro según los baremos indicados en la tabla siguiente:

		Empresa 1		Empresa 2	
	PESO TOTAL (%)	PUNTOS (0 a 5)	NOTA	PUNTOS (0 a 5)	NOTA
EVALUACIÓN TÉCNICA	**39,0%**		**0,0%**		**0,0%**
Nivel Idioma Español Administrador de Sistemas	1,8%		0,0%		0,0%
Nivel Idioma Español Help Desk	1,8%		0,0%		0,0%
Nivel Idioma Francés Administrador de Sistemas	1,8%		0,0%		0,0%
Nivel Idioma Francés Help Desk	1,8%		0,0%		0,0%
Experiencia en servicios similares a los ofertados por LFP SA	7,1%		0,0%		0,0%
CV Administrador de Sistemas	5,3%		0,0%		0,0%
CV Help Desk	5,3%		0,0%		0,0%
Distancia desde Oficina de contratista a Base de Mantenimiento	7,1%		0,0%		0,0%
Propuestas o mejoras planteadas al sistema de gestión actual	3,6%		0,0%		0,0%
Tiempo de respuesta propuesto	3,4%		0,0%		0,0%

La puntuación técnica mínima exigida es de 25 puntos. En caso de que el resultado de la valoración técnica sea inferior a lo indicado, EL CONTRATISTA RESULTARÁ EXCLUIDO DEL PROCEDIMIENTO.

11. PENALIZACIONES

Todas aquellas conductas del contratista que, con carácter general, signifiquen el incumplimiento total o parcial de las obligaciones impuestas por el presente pliego o derivadas de la Confidencialidad y protección de datos del contrato, la omisión de actuaciones que fueran obligatorias así como el incumplimiento de los plazos para la ejecución del contrato, serán objeto de penalización por Línea Figueras Perpignan S.A.

Igualmente podrán ser objeto de penalización el incumplimiento de las instrucciones u órdenes dictadas por los servicios municipales responsables por razón de la materia en aplicación de sus facultades de supervisión e inspección de la ejecución del contrato.

Con el fin de determinar la existencia o no de infracción, habrá de valorarse la importancia de la prestación no satisfecha, la concurrencia o no de negligencia, la reincidencia o reiteración de la omisión de prestaciones, la importancia de la incidencia en relación al conjunto del servicio, etc.

Sólo cuando de tal valoración resulte equitativa y proporcionalmente, la existencia de una infracción, se iniciará el procedimiento de imposición de penalidades.

Independientemente de la tipificación o no de la conducta como infracción contractual, Línea Figueras Perpignan S.A. descontará del FORFAIT a la empresa el importe correspondiente a las prestaciones no satisfechas, exigiendo, si se producen daños o perjuicios, la correspondiente indemnización.

Los incumplimientos del contrato se tipifican en la forma siguiente:

11.1 Faltas leves

Son faltas leves imputables al contratista:

- Incumplimiento en el plazo de respuesta y resolución de incidencias de equipos instalados en puestos de trabajo de Línea Figueras Perpignan, así como sus instalaciones técnicas, tanto las ubicadas en España como las ubicadas en Francia.
- La incorrección con los usuarios.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

11.2 Faltas graves

Son faltas graves imputables a la contratista:

- Incumplimiento en el plazo de respuesta y resolución de incidencias de equipos críticos de Línea Figueras Perpignan S.A. en el transcurso de un año.
- Acumulación o reiteración de 3 faltas leves relacionadas con el incumplimiento en el plazo de respuesta y resolución de incidencias de equipos instalados en puestos de trabajo de Línea Figueras Perpignan, así como sus instalaciones técnicas, tanto las ubicadas en España como las ubicadas en Francia en el transcurso de un año.
- El trato vejatorio al usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como muy grave.
- En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la comisión de 3 faltas leves en el transcurso de un año.
- El incumplimiento de los compromisos ofertados y que han servido como criterio de adjudicación no relativos a plazos de resolución de incidencias.

11.3 Faltas muy graves

Son faltas muy graves imputables a la contratista:

- Acumulación o reiteración de 3 faltas graves relacionadas con el incumplimiento en el plazo de respuesta y resolución de incidencias de equipos instalados en puestos de trabajo de Línea Figueras Perpignan, así como sus instalaciones técnicas, tanto las ubicadas en España como las ubicadas en Francia en el transcurso de un año.
- Acumulación o reiteración de 3 faltas graves relacionadas con el incumplimiento en el plazo de respuesta y resolución de incidencias de equipos críticos de Línea Figueras Perpignan en el transcurso de un año.
- La falsedad o falsificación de los servicios.
- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa deservicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por el Responsable del Departamento de Sistemas, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable a la empresa licitadora o a sus trabajadores.
- Cualquier conducta imputable a la contratista constitutiva de delito especialmente las coacciones y robo en las instalaciones.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio y las características del mismo que se opongan manifiesta y notoriamente a este pliego y a la oferta presentada.
- Subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones del contrato sin autorización previa y expresa de Línea Figueras Perpignan.
- La inobservancia de las cláusulas de protección de datos de carácter personal y de secreto profesional, que en todo caso supondrán la resolución del contrato.
- Incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con sus trabajadores.

11.4 Sanciones

Las SANCIONES a imponer en caso de comisión de alguna de las faltas tipificadas en este pliego serán las siguientes:

- La comisión de una falta leve dará lugar, previo expediente instruido al efecto con audiencia previa de la contratista, a la imposición de una multa hasta el 1 por 100 del precio de adjudicación.
- La comisión de cualquier falta grave dará lugar, previo expediente instruido a efecto, con audiencia previa de la contratista, a la imposición de una multa desde 1 hasta el 5 por 100 del precio de adjudicación.
- La comisión de cualquier falta muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto, previa audiencia de la contratista, a la imposición de multa del 5 hasta el 10 por 100 del precio de adjudicación. En el caso de falta muy grave por inobservancia de las cláusulas de protección de datos de carácter personal y del secreto profesional, darán lugar en todo caso a la resolución del contrato.

- Asimismo, la comisión de dos faltas graves o una muy grave podrá dar lugar, previo expediente instruido al efecto, a la resolución del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

No obstante lo anterior, la contratista en caso de incumplimiento, deberá reparar el daño causado, todo ello, sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los mismos en los pagos, o en su caso, de la fianza.

Serán causas de resolución además de las contempladas en este condicionado, las recogidas en Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable de la contratista, éste deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a Línea Figueras Perpignan S.A., a tal efecto, le será incautada la garantía en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado.

Si ésta resultase insuficiente, Línea Figueras Perpignan S.A. podrá resarcirse a través de los mecanismos establecidos para los ingresos de Derecho Público.

Línea Figueras Perpignan S.A. podrá dejar sin efecto el contrato antes del vencimiento, si lo justificasen circunstancias sobrevenidas de interés público, en la forma y con los efectos determinados por la legislación aplicable.

Si el contrato se resuelve por incumplimiento culpable de la contratista, ésta deberá indemnizar a Línea Figueras Perpignan los daños y perjuicios ocasionados.

La resolución del contrato dará derecho a la contratista, en todo caso, a percibir el precio de los trabajos que efectivamente se hubiesen realizado con arreglo al contrato y que hubiesen sido recibidos por Línea Figueras Perpignan S.A., una vez liquidadas todas las obligaciones y responsabilidades imputables al contratista en orden a eventuales compensaciones.

12. VALORACIÓN DEL CONTRATO

El valor contrato será el importe máximo de licitación.

Sin iva,

164.634,96€ anuales

329.269,92 € por los dos años

12.1 PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Código	Ud.	Descripción	Precio unitario(€) SIN IVA
P1	**1**	**FORFAIT DE HORAS**	**133,691,08**
P2	**1**	**FORFAIT DE LICENCIAS**	**14.302,88 €**
P3	**1**	**FORFAIT DE MATERIAL**	**16.641,00 €**
		TOTAL ANUAL	**164.634,96€**
		TOTAL CONTRATO	**329.269,92 €**

12.2 CUADRO DE PRECIOS UNITARIOS

Código	Ud.	Descripción	Precio unitario(€) SIN IVA
P1	**1**	**FORFAIT DE HORAS .....**	**133,691,08**
P1.1	1.920	Hora de administrador de sistemas	38,70 €
P1.2	1.920	Hora de servicio help desk presencial	25,48 €
P1.3	1	Hora de servicio help desk presencial en horario de guardia (horario fuera de oficina L-V 17:30-22:00, festivos y S-D 8:00-22:00)	55,90 €
P1.4	1	Hora de servicio help desk presencial en horario de guardia (horario nocturno 22:00-8:00)	89,26 €
P1.5	1	Km de desplazamiento en horario de guardia	0,32 €
P1.6	12	Forfait mensual por servicio de guardia telefonica no presencial 24x7	860,00 €
P2		**FORFAIT DE LICENCIAS**	**14.302,88 €**
P3		**FORFAIT DE MATERIAL**	**16.641,00 €**

Línea Figueras Perpignan, S.A.
Oficina Principal: Ctra. de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 - 17730 Llers (España)
Tel. (0034) 972 678 800 - Fax (0034) 972 514 530 - N.I.F. A-87670048
Établissement Français : Bâtiment PCL, Chemin de Balmourène - 67740 Montesquieu des Albères (France)
Tél. (0033) (0)4 68 68 46 80 - Fax (0033) (0)4 68 68 46 83 - RCS Montpellier 824 213 672

13. FORMA DE PAGO DEL SERVICIO

Los trabajos realizados se abonarán por certificaciones aprobadas por el Director de contrato de LFP S.A., una vez recibida la correspondiente certificación valorada mensual y su cuantía se obtendrá a partir de la valoración de las partidas o proporción de las mismas efectuada y recepcionada en el mes a que se refiere la certificación, según los precios unitarios establecidos en el Contrato.

Se abonarán las certificaciones realmente ejecutadas y aprobadas dentro del plazo de vigencia del contrato. Una vez alcanzada la fecha de finalización del contrato se dará por finalizado el mismo, independientemente de si se ha ejecutado o no la totalidad de la medición contratada, sin que quepa ninguna reclamación adicional al respecto.

14. FIN DEL DOCUMENTO

Línea Figueras Perpignan, S.A.
Oficina Principal: Ctra. de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 - 17730 Llers (España)
Tel. (0034) 972 678 800 - Fax (0034) 972 514 530 - N.I.F. A-87670048
Établissement Français : Bâtiment PCL, Chemin de Balmourène - 67740 Montesquieu des Albères (France)
Tél. (0033) (0)4 68 68 46 80 - Fax (0033) (0)4 68 68 46 83 - RCS Montpellier 824 213 672

15. Anexos

La entrega de los anexos se realizará en mano en las instalaciones de Línea Figueras Perpignan S.A. sitas en Carretera de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 en la población de Llers (Girona) tras la firma de un documento de confidencialidad por parte de la persona física responsable de la empresa licitadora. **Para ello la empresa interesada ha de acreditar previamente y de manera documental fehaciente la inscripción de la empresa licitadora en el ROLECE u otros registros similares oficiales o bien acreditar su clasificación para licitaciones del GRUPO V.3 Categoría 2 Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual**

MEMORIA DE CALIDAD PARA LOS TRABAJOS DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A.

Línea Figueras Perpignan, S.A.
Oficina Principal: Ctra. de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 - 17730 Llers (España)
Tel. (0034) 972 678 800 - N.I.F. A-87670048
Établissement Français : Bâtiment PCL, Chemin de Balmourène - 67740 Montesquieu des Albères (France)
Tél. (0033) (0)4 68 68 46 80 - RCS Montpellier 824 213 672

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 3
2 DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGIA DEL CONTRATO 3
3 OBJETO DEL CONTRATO 3
4 CONTROL DE CALIDAD 4
4.1 Plan de aseguramiento de la calidad 4
4.2 Verificación de los trabajos, inspección y garantía 4
4.3 Tecnología I+D+I 4
4.4 Valoración de la Memoria de Calidad 5

1 INTRODUCCIÓN

La empresa Línea Figueras Perpiñán S.A., en adelante LFP S.A., es una empresa de derecho español, con sede social en Madrid, cuyos dos accionistas son ADIF y SNCF Réseau al 50% y dedicada al mantenimiento y explotación de la Sección Internacional de la Línea de Alta Velocidad entre Figueras y Perpiñán.

Para el SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A., se ha de contar con los servicios de una empresa externa que cuente con los medios técnicos y humanos adecuados a tal fin.

El presente Pliego tendrá la consideración jurídica de documento integrante de los contratos en el orden de prelación que se define en la Condición siguiente, prestando el CONTRATISTA su plena conformidad a todo su contenido en el acto de formalización del contrato, incorporándose al mismo y quedando un ejemplar suscrito depositado en las oficinas de LFP S.A.

2 DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGIA DEL CONTRATO

Contratista: Se entiende como tal a la persona física o jurídica legalmente constituida conforme a derecho, cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente, que tenga capacidad de obrar y acredite su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, conforme se establezca en el PCP y que, conforme al mismo, haya resultado Adjudicatario del correspondiente contrato.

Delegado del contratista: Representante del adjudicatario y responsable absoluto de los trabajos contratados.

Director del contrato: Será la persona responsable designada al efecto por el contratante para la dirección de los trabajos, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro de las facultades que se atribuyan.

Delegado del contratante: Será la persona designada por el director del contrato para la coordinación de los trabajos objeto del contrato, así como el seguimiento diario de los mismos.

3 OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto definir las prescripciones en materia de calidad que se requieren para ejecutar el SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A., se ha de contar con los servicios de una empresa externa que disponga con los medios técnicos y humanos adecuados a tal fin.

4 CONTROL DE CALIDAD

4.1 Plan de aseguramiento de la calidad

El CONTRATISTA deberá presentar un Plan de Aseguramiento de la Calidad (PAC), específicamente redactado para la realización de los trabajos constitutivos de la oferta.

LFP S.A. podrá comprobar periódicamente el funcionamiento del plan de aseguramiento de la calidad, efectuando las necesarias auditorías de funcionamiento de cada apartado del citado plan.

En el caso de que se detecte que el plan de aseguramiento de la calidad para el servicio objeto de esta licitación no es efectivo, o no se ha aplicado correctamente, podrá ésta paralizar la ejecución del contrato hasta que el CONTRATISTA corrija los defectos de funcionamiento, sin que esto constituya justificación para la modificación de los plazos contractuales.

4.2 Verificación de los trabajos, inspección y garantía

Todos los equipos podrán ser inspeccionados en cualquier momento por el Director del Contrato o su Delegado, quien podrá ordenar su sustitución en caso de funcionamiento deficiente.

Diariamente, a la finalización de la jornada de trabajo el CONTRATISTA entregará al delegado del contratante o al personal de LFP S.A. en campo (Jefe de Trabajos, Piloto de acompañamiento…) un parte diario de trabajo el cual deberá ser firmado por ambas partes, el cual recogerá como mínimo:

- Fecha
- Descripción de trabajos realizados
- Operarios (Nombre e identificación)
- Horarios (Franja de trabajos, tiempo de trabajo real y efectivo).
- Otros

El CONTRATISTA deberá efectuar todas las inspecciones necesarias para comprobar el resultado obtenido en los trabajos realizados.

Se debe incluir específicamente el período de garantía de los trabajos.

4.3 Tecnología I+D+I

El LICITADOR deberá exponer las actuaciones en materia de innovación tecnológica que realiza su empresa relacionadas con el ámbito del contrato, indicando lo siguiente:

- Si la empresa tiene implantado y certificado un sistema de gestión de I+D+i basado en la norma 166002:2006, o si ha iniciado las actividades para su implantación, aportando documentación relativa al mismo: plan de I+D+i, manual de gestión, etc.
- Si la empresa ha desarrollado productos o procesos que puedan calificarse como "innovadores" en relación a la tecnología ferroviaria.
- Si específicamente para el presente Contrato la empresa propone nuevos procedimientos de mantenimiento que hayan sido desarrollados bajo un sistema de Gestión de I+D+i.

<u>Valoración</u>

Se valorarán los proyectos I+D+i de la empresa relativos a tecnologías que vayan a ser aplicadas en la ejecución de los trabajos, y cuya justificación pueda ser aportada.

4.4 Valoración de la Memoria de Calidad

La Memoria de Calidad otorgará 5 puntos dentro de los Criterios Sujetos a Juicio de Valor.

Criterios Sujetos a Juicio de Valor	Puntos
Procedimientos e instrucciones relacionados con el pliego ofertado	2
Certificados en norma ISO 9001	1
Cualificación del personal, funciones y responsabilidades	1
Manual de Aseguramiento de la Calidad	1

MEMORIA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES Y GESTION AMBIENTAL PARA LOS DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A.,

Línea Figueras Perpignan, S.A.
Oficina Principal: Ctra. de Llers a Hostalets GIP-5107, km 1 - 17730 Llers (España)
Tel. (0034) 972 678 800 - N.I.F. A-87670048
Établissement Français : Bâtiment PCL, Chemin de Balmourène - 67740 Montesquieu des Albères (France)
Tél. (0033) (0)4 68 68 46 80 - RCS Montpellier 824 213 672

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 3
2 DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGIA DEL CONTRATO 3
3 OBJETO DEL CONTRATO 3
4 PREVENCION DE RIESGOS LABORALES 3
4.1 Valoración 4
5 GESTION AMBIENTAL 4
5.1 Valoración 5

1 INTRODUCCIÓN

La empresa Línea Figueras Perpiñán S.A., en adelante LFP S.A., es una empresa de derecho español, con sede social en Madrid, cuyos dos accionistas son ADIF y SNCF Réseau al 50% y dedicada al mantenimiento y explotación de la Sección Internacional de la Línea de Alta Velocidad entre Figueras y Perpiñán.

Para el DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A., se ha de contar con los servicios de una empresa externa que cuente con los medios técnicos y humanos adecuados a tal fin.

El presente Pliego tendrá la consideración jurídica de documento integrante de los contratos en el orden de prelación que se define en la Condición siguiente, prestando el CONTRATISTA su plena conformidad a todo su contenido en el acto de formalización del contrato, incorporándose al mismo y quedando un ejemplar suscrito depositado en las oficinas de LFP S.A.

2 DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGIA DEL CONTRATO

Contratista: Se entiende como tal a la persona física o jurídica legalmente constituida conforme a derecho, cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente, que tenga capacidad de obrar y acredite su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, conforme se establezca en el PCP y que, conforme al mismo, haya resultado Adjudicatario del correspondiente contrato.

Delegado del contratista: Representante del adjudicatario y responsable absoluto de los trabajos contratados.

Director del contrato: Será la persona responsable designada al efecto por el contratante para la dirección de los trabajos, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro de las facultades que se atribuyan.

Delegado del contratante: Será la persona designada por el director del contrato para la coordinación de los trabajos objeto del contrato, así como el seguimiento diario de los mismos.

3 OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto definir las prescripciones en materia de calidad que se requieren para ejecutar el SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE LA INFORMACION DE LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A., se ha de contar con los servicios de una empresa externa que cuente con los medios técnicos y humanos adecuados a tal fin.

4 PREVENCION DE RIESGOS LABORALES

El CONTRATISTA deberá redactar una Memoria, lo más escueta posible, en la que reflejará la adopción de las actuaciones concretas en materia de Prevención de Riesgos Laborales a fin de proteger la salud de los trabajadores en obra, propios, subcontratados y los de LFP SA, si fuera el caso.

En dicha memoria, que deberá tener en cuenta la legislación vigente en o en los Estados (España y Francia) en los que se desarrollen los trabajos deberá indicar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Pequeña descripción de los trabajos a realizar, indicando los medios humanos, técnicos y auxiliares que vayan a ser utilizados
- Identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas preventivas para eliminarlos o reducirlos, incluyendo los medios humanos (organización preventiva) y materiales necesarios para evitar cualquier daño a los trabajadores
- Actuaciones en caso de emergencia, con identificación de los centros de asistencia médica más cercanos
- Anexo: Normativa en materia de PRL aplicable a los trabajos contratados (española y/o francesa)

Para la valoración de este criterio, se tendrá en especial consideración la particularización de los aspectos más arriba referidos a los trabajos realmente contratados, así como al grado de conocimiento demostrado de la normativa específica, en especial si todo o parte de los trabajos se desarrolla en un país diferente al de la razón social del Contratista.

Asimismo, el CONTRATISTA adoptará las medidas necesarias para que, durante la ejecución de los trabajos encomendados, quede asegurada la protección de terceros, siendo de su total responsabilidad las indemnizaciones por los daños y perjuicios que puedan ocasionarse como consecuencia de aquello si, a tenor de las disposiciones y leyes vigentes, incurriese en culpabilidad o negligencia.

Una vez adjudicado el contrato, y antes del inicio de los trabajos, la memoria de Seguridad y Salud, será perfeccionada y adaptada a la realidad de los trabajos a realizar (replanteo). Para ello, se tendrán en cuenta las indicaciones del Responsable de PRL de LFP S.A., o en quién en él delegue, con el que deberá realizarse una visita conjunta previa a fin y efecto de establecer las actuaciones concretas, y en especial en aquello referente a los trabajos con especial peligrosidad. Asimismo, deberá atenderse a los medios de coordinación de actividades empresariales establecidos por LFP SA, a los efectos de cumplimiento de la normativa relacionada (Real Decreto 171/2004 en España y *Livre IV del Code du Travail* francés, dependiendo de dónde vayan a desarrollarse los trabajos)

4.1 Valoración

La Memoria de Prevención de Riesgos Laborales otorgará 4 puntos dentro de los Criterios Sujetos a Juicio de Valor.

5 GESTION AMBIENTAL

El CONTRATISTA tiene la obligación de conocer y aplicar la legislación de carácter nacional, autonómica y local vigente en el tiempo y lugar donde se ejecuten los trabajos objeto de este pliego.

El CONTRATISTA asumirá los gastos derivados del cumplimiento de las normas, procedimientos y requisitos medioambientales que sean de aplicación por la prestación de sus servicios.

El CONTRATISTA deberá prestar especial atención a los siguientes requisitos:

- Correcto envasado, almacenamiento, identificación y gestión de residuos peligrosos. El CONTRATISTA dispondrá de un procedimiento específico en materia de gestión de residuos y se tomarán las medidas oportunas en esta materia durante el tiempo de prestación del servicio.
- Almacenamiento y utilización correcto de aceites e hidrocarburos en vehículos y maquinaria.
- El CONTRATISTA estará obligado a que la maquinaria a utilizar en la realización de los trabajos cumpla con la normativa vigente especialmente sobre emisiones sonoras y emisiones de gases contaminantes.
- Deposición de residuos asimilables a urbanos en contenedores municipales.
- LFP S.A. se reserva el derecho de solicitar al CONTRATISTA cuantos documentos considere necesarios para verificar el cumplimiento por parte de este.

5.1 Valoración

La Memoria de Gestión Ambiental otorgará 1 punto dentro de los Criterios Sujetos a Juicio de Valor.