

**Expediente Nº. LICIT/99/029/2023/0251**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Servicio de Gestión de los Fondos Documentales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. CONDICIONES DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. TAREA 1: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS – SOLICITUD Y RECOGIDAS EN LOS CENTROS DE FREMAP Y OTROS. ....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. TAREA 2: PROCESOS “IN SITU” – RECOGIDAS EN LOS CENTROS DE FREMAP .....</b>	<b>4</b>
<b>4.3. TAREA 3: PROCESOS POSTERIORES EN EL MUELLE DE ENTRADA .....</b>	<b>5</b>
<b>4.4. TAREA 4: CUSTODIA DE FONDOS DE FREMAP .....</b>	<b>6</b>
<b>4.5. TAREA 5: CONSULTAS Y RETORNOS .....</b>	<b>9</b>
<b>4.6. TAREA 6: DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA, PUESTA A DISPOSICIÓN DE FREMAP, Y DESTRUCCIÓN CERTIFICADA DE LOS DOCUMENTOS DIGITALIZADOS .....</b>	<b>11</b>
<b>4.7. TAREA 7: EXPURGO Y DESTRUCCIÓN CERTIFICADA .....</b>	<b>12</b>
<b>4.8. TAREA 8: PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS CONTENEDORES Y DE LOS MATERIALES EN DEPÓSITO AL COMIENZO DEL NUEVO CONTRATO Y AL FINALIZAR EL MISMO. ....</b>	<b>13</b>
<b>5. MEDIOS DEL CONTRATO .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1. MEDIOS PERSONALES .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2. MEDIOS MATERIALES.....</b>	<b>14</b>
<b>6. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO .....</b>	<b>15</b>
<b>6.1. ACTUACIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>6.2. VERIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>7. MUESTRAS .....</b>	<b>16</b>
<b>8. CONSUMOS ESTIMADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>16</b>
<b>10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>11. ANEXOS.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO I - VOLUMEN DE LA CUSTODIA ACTUAL.....</b>	<b>21</b>

## **1. OBJETO**

---

El objeto del presente pliego es definir el alcance y condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de Gestión de fondos Documentales de FREMAP.

Este servicio deberá cubrir la recogida, procesado y custodia de toda la documentación física fruto de la actividad de los centros de FREMAP. Las direcciones de los centros de FREMAP podrán consultarse en el siguiente enlace: [www.fremap.es](http://www.fremap.es).

Asimismo, el contrato también comprende la puesta a disposición y traslado a los centros de custodia del adjudicatario de los fondos documentales que actualmente se encuentran depositados en el centro del actual adjudicatario. A modo informativo, los fondos documentales se encuentran actualmente en la zona noreste de la provincia de Toledo en Castilla-La Mancha.

## **2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO**

---

Será obligación del adjudicatario el cumplimiento del presente Pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas, así como de la legislación y cualquier normativa técnica vigente que afecte al objeto del contrato, debiendo adoptar a su vez las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nuevas normas.

## **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

---

Los servicios que deberá prestar el adjudicatario se concretan en los siguientes procesos:

- Preparación e inventariado de los archivos en los centros FREMAP.
- Recogida, transporte y recepción de la documentación.
- Preparación, manipulación y alta en Sistemas de Información.
- Custodia de los fondos documentales.
- Consulta y Préstamo.
- Digitalización certificada, puesta a disposición de FREMAP, y destrucción certificada de los documentos digitalizados.
- Servicio de expurgo y destrucción certificada.
- Web de Peticiones e Informes.
- Consultoría.

## **4. CONDICIONES DEL SERVICIO**

---

### **4.1. TAREA 1: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS – SOLICITUD Y RECOGIDAS EN LOS CENTROS DE FREMAP Y OTROS.**

FREMAP confeccionará una planificación anual de retiradas periódicas de fondos, sin embargo, el adjudicatario deberá atender cualquier petición de retirada ajena a dicha planificación siempre que esté autorizada por el Área de FREMAP que se establezca.

Los interlocutores autorizados de cada centro FREMAP transmitirán por medio de la aplicación informática habilitada por el adjudicatario, sus peticiones de recogidas de fondos documentales, en horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, indicando la naturaleza de la documentación y el volumen aproximado de archivos a recoger.

Del mismo modo, el adjudicatario acusará recibo de la petición, enviando al centro FREMAP un e-mail con la copia de la orden de recogida de fondos documentales, en la cual constará la fecha de recogida, la hora, el nombre del archivista y su número de identificación profesional, así como la matrícula del vehículo que realizará el servicio.

Para los fondos de expedientes de **Recursos Humanos** la recogida será con la periodicidad que fije FREMAP. Esta tendrá lugar en la sede central de FREMAP en la Carretera de Pozuelo, nº 61 Majadahonda (Madrid) para la realización de las tareas de custodia de la documentación y el horario será de 8:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Debido a la naturaleza de los fondos documentales a manipular (historias clínicas, expedientes graves, documentación contable, documentación digitalizada, de la LOPD y Recursos Humanos), el adjudicatario deberá:

- Atender cualquier petición sin imponer unas cantidades mínimas de archivos a recoger.
- Contestar a la petición en un máximo de 48 horas.
- Realizar la recogida en los 14 días naturales siguientes a la fecha de petición, salvo autorización excepcional y expresa de la Dirección del Área de FREMAP responsable de los fondos documentales.

### **4.2. TAREA 2: PROCESOS “IN SITU” – RECOGIDAS EN LOS CENTROS DE FREMAP**

El adjudicatario deberá:

- Realizar todas las tareas indicadas con diligencia y estas deberán finalizarse cuanto antes.
- Acudir a los centros de FREMAP con el personal necesario que tendrá que ser propio. Las direcciones de los centros de FREMAP podrán consultarse en el siguiente enlace: [www.fremap.es](http://www.fremap.es).
- Acudir en horario de ejecución de los trabajos que será de 8:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

A continuación, se detallan las tareas que el adjudicatario deberá cumplir:

- Separar los archivos a recoger en función de cada serie documental.
- Realizar un inventario DESDE / HASTA por cada serie documental recogida.
- Hacer constar en el Albarán de Recogida cuantos datos sean necesarios, adicionalmente a los inventarios, de modo que se pueda seguir la trazabilidad de la documentación.
- Introducir la documentación clasificada en contenedores de transporte numerados (peso máximo del contenedor 20 Kg).
- Precintar los contenedores de manera inviolable.

Los contenedores digitalización y los contenedores contabilidad oficinas deberán presentar las siguientes características:

El personal de FREMAP procederá a digitalizar el correo entrante y saliente, así como cualquier otra documentación que se genere o se reciba en FREMAP además de documentación contable.

El adjudicatario deberá:

- Transportar los contenedores homologados.
- Rotularlos (número de máquina, fecha de colocación del contenedor).
- Recoger el contenedor anterior precintado (en caso de no estar ya precintado lo hará antes de trasladarlo fuera de las instalaciones de FREMAP) y trasladarlo a sus instalaciones.

#### **4.3. TAREA 3: PROCESOS POSTERIORES EN EL MUELLE DE ENTRADA**

El adjudicatario deberá disponer de una sala cerrada con acceso restringido y controlado informáticamente en la que se recibirán los contenedores de transporte y donde se procederán a todos los manipulados, intercalaciones, alta en sistemas, etiquetado, antes de llevar los contenedores definitivos, homologados por FREMAP, a su ubicación de custodia.

Una vez recibidos los contenedores de transporte en las instalaciones del adjudicatario, se procederá a la apertura y cotejo del inventario DESDE / HASTA.

- **Proceso específico historias clínicas y expedientes graves:**
  - Se procederá a la separación de las historias clínicas nuevas de las historias clínicas a intercalar. Esta separación se realizará en base a un inventario que el adjudicatario mantendrá al día.
  - Alta en sistema informático.
  - Asignación de historias clínicas nuevas a contenedores de custodia definitivos.

- Rotular cada contenedor con la etiqueta Homologada FREMAP.
- Búsqueda de las cajas correspondientes donde deben ser intercaladas el resto de las historias clínicas.
- Inserción de las historias clínicas a intercalar en el lugar del contenedor que le corresponda numéricamente.
- Ubicación definitiva del contenedor nuevo y aquellos utilizados para intercalar.
- Alta / Actualización Website de consulta on-line y realizar un reporte a FREMAP.
- **Proceso específico documentos de Protección de Datos:**
  - Se archivarán ordenados por centro, sin precisar ser alta en inventario los documentos individualizados.
  - Se asignará la documentación en contenedores de custodia.
  - Se deberá dar de alta y custodiar el contenedor.
- **Proceso específico de expedientes de Recursos Humanos:**
  - Ubicación definitiva del contenedor nuevo y aquellos utilizados para intercalar.
  - Alta / Actualización Website consultable on-line y realizar un reporte a FREMAP.
  - El acceso a estos documentos estará especialmente protegido, mediante contraseñas específicas que asignará el Área de FREMAP correspondiente.
- **Proceso específico contenedores digitalización:**
  - Dar de alta el contenedor y custodiarlo.
  - Alta / Actualización Website consultable on-line y realizar un reporte a FREMAP.

La documentación contenida en los contenedores deberá estar a disposición en un plazo máximo de 4 días hábiles, desde la recogida de la misma, así como la actualización del inventario en la Website consultable on-line.

#### **4.4. TAREA 4: CUSTODIA DE FONDOS DE FREMAP**

- **CONTENEDORES**

- **Contenedor homologado FREMAP para las series documentales de historias clínicas.**

Sus medidas exteriores serán, aproximadamente:

- 26,5 cm de ancho x 58,5 cm de largo x 42,5 cm de alto. Estas medidas serán con la tapa puesta.
- En todo caso deben permitir archivar sobres de historias clínicas de tamaño 45 x 37 centímetros. Este contenedor deberá ser capaz de soportar un peso mínimo de 20 kilos.

**- Contenedor homologado FREMAP para las series documentales de expedientes graves, documentación fondos contables y expedientes de Recursos Humanos.**

Sus medidas exteriores serán:

- 44 cm de ancho x 41,5 cm de largo x 29 cm de alto. Estas medidas serán con la tapa puesta. Debe ser capaz de contener 3 cajas tipo GIO. Este contenedor deberá ser capaz de soportar un peso mínimo de 16 kilos.

**- El contenedor homologado FREMAP para las series de documentos digitalizados y documentación contable oficinas.**

Sus medidas exteriores serán, aproximadamente:

- 24 cm de ancho x 35 cm de largo x 41 cm de alto. Estas medidas serán con la tapa puesta. Este contenedor deberá ser capaz de soportar un peso mínimo de 16 kilos.
- La tapa del contenedor para las series de documentos digitalizados deberá tener un hendidura de 1 cm de ancho, que permita introducir la documentación escaneada, y la tapa deberá formar parte del cuerpo del contenedor. La hendidura deberá ser paralela al lado de la tapa de 24 cm de ancho.

- **OCUPACIÓN DE LOS CONTENEDORES**

Tras la adjudicación los nuevos contenedores que se incorporen al archivo para su custodia deberán estar ocupados, al menos un 80% del peso máximo que admite el contenedor en base a las características del cartón que se establecen en el presente pliego: 16 Kilos en el caso de los contenedores de historias clínicas y 12 Kilos en los contenedores del resto de series documentales.

- **CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS CONTENEDORES DEFINITIVOS**

Los contenedores deberán presentar:

- Normas DIN UNE.
- Precinto de seguridad a través de bridas de seguridad (que aportará el adjudicatario).
- Resistencia de materiales 150 gr. /m<sup>2</sup> mínimo.
- Canal 4 mm, superficie semi - químico.
- DIN-4102.
- PH 6 –7.
- Coeficiente de compresión 450 kg. Mínimo.
- Cartón testliner de bajo poder de absorción de agua y superficie con tratamiento semiquímico. No posee partes metálicas.

Los licitadores aportarán una muestra de cada uno de estos contenedores tal como se establecen en la presente licitación a fin de verificar que reúnen las características aquí establecidas, así como acreditación del fabricante sobre las características del material de los contenedores.

- **TIPO DE CLASIFICACIÓN**

Las historias clínicas generadas hasta el 31 de diciembre de 2013 se archivarán siguiendo un orden secuencial por centro asistencial y número de historia clínica. Los suplementos que puedan emitirse una vez creada la historia clínica y archivada en su contenedor correspondiente, se insertarán en la carpeta original.

No obstante, a partir del ejercicio 2014 las series de historias clínicas, se permitirá organizar el archivo y/o archivar las nuevas historias clínicas de manera caótica. Para estas historias y para las historias de los años sucesivos, no se abonará el importe por intercalado.

La documentación contable y los expedientes de Recursos Humanos mantendrán el mismo orden de archivo que presentan actualmente.

- **CUSTODIA**

Todos los contenedores de FREMAP deberán estar custodiados juntos, agrupados según su naturaleza, ya sean expedientes, historias clínicas, documentos contables, expedientes de Recursos Humanos, etc.

La zona dedicada al tratamiento y custodia documental deberá estar separada y aislada del resto de actividades o servicios relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones que pueda realizar la empresa.

Las salas en las que estén custodiados los fondos documentales de FREMAP deberán permanecer siempre cerradas con control de acceso informático. Los accesos de personal serán autorizados mediante control de PIN, de tarjeta de proximidad individual o por huella digital. FREMAP se reserva el derecho de solicitar en cada momento la lista del personal autorizado para acceder a sus fondos documentales, así como el historial de acceso – incluyendo los intentos de acceso infructuosos – a sus salas.

Las instalaciones del centro de custodia deberán presentar las siguientes características:

- Debe ser un centro independiente sin naves colindantes, de uso exclusivo gestión documental, y estar en posesión de la correspondiente licencia de actividad.
- Deben estar dotados de medidas de seguridad: sistema de prevención, detección, extinción de incendios y aljibe exclusivo conectado a una central de alarmas, y sistema de video vigilancia y dotado de pararrayos. Así mismo el centro de custodia deberá contar con un sistema de vigilancia física 24 horas o si no lo tuviera en este momento, deberán comprometerse en el momento de la adjudicación a tener dicha vigilancia a la firma del contrato.
- Los centros deben estar ubicados en territorio peninsular español.



- **DERECHO DE VISITA**

El personal de FREMAP debidamente autorizado podrá acceder – sin cargo o gasto alguno - a las salas de custodia de sus fondos documentales durante el horario de trabajo del adjudicatario, con la finalidad de auditar el servicio, sus instalaciones y medidas de seguridad, así como la revisión del registro de acceso.

Para ello, bastará la notificación de este derecho de visita con una antelación de 3 horas al responsable de las relaciones con FREMAP.

#### **4.5. TAREA 5: CONSULTAS Y RETORNOS**

- **SOLICITUD DE CONSULTAS**

Todas las consultas serán transmitidas exclusivamente a través de un Website securizado. La gestión de usuarios (alta, bajas, usuarios autorizados por tipo de archivos, modificaciones) será efectuada por el adjudicatario en base a los datos recibidos de FREMAP.

Cada consulta recibida dará lugar al envío automático de un e-mail que confirme la recepción correcta de la misma y que indicará al peticionario un número de petición.

- **PLATAFORMA TECNOLÓGICA. PUESTA A DISPOSICION CONSULTAS**

El adjudicatario deberá disponer de una plataforma tecnológica (gestor documental o similar) accesible vía web para la remisión telemática de aquella documentación que FREMAP solicite. El adjudicatario deberá escanear y situar en dicha plataforma los documentos solicitados por en un plazo máximo de 4 horas desde la recepción de la solicitud para aquellas solicitudes realizadas antes de las 14:00 horas, exportando las restantes en el día siguiente laborable a la recepción de la solicitud.

La digitalización de documentos se realizará en formato archivo PDF y se vincularán los metadatos de indexación requeridos en las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI)

El documento final generado, en cumplimiento de las NTI de Digitalización, debe incorporar firma digital y time stamp de modo que se certifique que es una copia fiel e íntegra del documento físico en soporte papel, garantizándose a futuro que no se ha modificado.

Desde FREMAP se procederá a descargar la documentación desde la plataforma tecnológica, que deberá disponer de las siguientes características:

- Ser accesible vía web mediante protocolo seguro https.
- Disponer de un site específico para FREMAP.
- Deberá tener unos índices de disponibilidad superiores al 99%, especialmente en horario laboral de FREMAP.
- Deberá disponer de capacidades de estructuración de la información mediante carpetas y securización de las mismas a aquellos usuarios que así se determinen.

- Deberá disponer de mecanismos de administración de usuarios, siendo necesario que un perfil administrador asignado a una o varias personas de FREMAP de modo que se puedan gestionar los permisos de acceso.
- En caso de que el adjudicatario utilice servicios en la nube suministrados por terceros, los sistemas de información que lo soportan deben ser conformes con el ENS o cumplir con medidas desarrolladas en las guías CCN-STIC que recogen el Perfil de Cumplimiento Específico de ciertas soluciones Cloud específicas, e incluirán entre otras, requisitos relativos a auditoría de pruebas de penetración (pentesting), transparencia, cifrado y gestión de claves y jurisdicción de los datos.
- Los servidores físicos en donde se almacene la información deben estar localizados en el espacio económico europeo (Reglamento General de Protección de Datos).
- **PUESTA A DISPOSICIÓN CONSULTAS DOCUMENTACIÓN FORMATO NO PAPEL**

De las consultas que realice FREMAP si constara documentación en formato diferente al papel por lo cual no fuera posible su puesta a disposición a través de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA indicada en el apartado anterior, su remisión será realizada mediante un transportista homologado remitido por FREMAP.

- FREMAP indicará la dirección de envío autorizada para cada usuario.
- El adjudicatario no podrá, en ninguna circunstancia, enviar los fondos documentales solicitados por un usuario, a una dirección distinta de la autorizada por FREMAP.
- En lugar del documento objeto de la consulta, se dejará una indicación de la documentación prestada hasta su retorno.
- Todas las peticiones recibidas en el Website securizado antes de las 12 horas deberán ser atendidas en el día para su recogida por el transportista homologado de FREMAP.
- Todas las peticiones recibidas en el Website securizado después de las 12 horas deberán salir en la valija y deberán ser atendidas el día hábil inmediatamente siguiente, sin contar sábados, y poder ser recogidas por el transportista homologado de FREMAP.
- **RETORNOS DOCUMENTACIÓN NO PAPEL**
- FREMAP remitirá un transportista homologado que entregará al adjudicatario aquellas consultas devueltas al Archivo.
- Tras identificar los retornos y darlos de alta en los sistemas informáticos, el adjudicatario volverá a colocar el fondo documental en su contenedor de origen (ver Tarea 4, Tipo de clasificación).
- **NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO DOCUMENTACIÓN PAPEL Y FORMATO DIFERENTE**

Una vez procesada la petición, el adjudicatario enviará un correo electrónico indicando el resultado de la consulta (petición atendida satisfactoriamente, fondo documental ya prestado –indicando usuario y fecha

solicitante- u otro tipo de incidencias). Simultáneamente, se actualizará la Web de peticiones la cual permitirá a cada peticionario acceder a las consultas de sus peticiones: peticiones resueltas, pendientes, anuladas, etc., entre dos fechas dadas.

En todo momento, el adjudicatario deberá poder entregar a FREMAP el listado de todos los movimientos realizados entre dos fechas, para un usuario dado o un grupo de usuarios, relativos a un fondo documental concreto o un grupo de ellos, y más concretamente todos los movimientos que afecte a una unidad documental (historia clínica).

La petición de estadísticas deberá enviarse al peticionario a lo largo del día hábil, sin contar sábados, inmediatamente siguiente.

Los retornos deberán estar procesados, retornados a su contenedor de origen y disponibles para futuras peticiones en el plazo máximo de 48 horas tras su recepción.

#### **4.6. TAREA 6: DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA, PUESTA A DISPOSICIÓN DE FREMAP, Y DESTRUCCIÓN CERTIFICADA DE LOS DOCUMENTOS DIGITALIZADOS**

De los fondos documentales de FREMAP, bajo petición de esta entidad, el adjudicatario llevará a cabo la digitalización certificada tal como se recoge en esta tarea. FREMAP procederá a comunicar al licitador los fondos documentales de las series que deben llevar a cabo la digitalización certificada.

- **La digitalización de la documentación conllevará las siguientes fases:**

1. Preparación de la documentación para su posterior tratamiento: Esta fase comprenderá la preparación de la documentación a digitalizar de acuerdo con la identificación que tienen la documentación en soporte papel.

FREMAP podrá realizar auditorías durante la ejecución del contrato del resultado final de los sobres. Además, se eliminarán las grapas y elementos extraños.

2. Digitalización certificada del documento físico: La imagen digitalizada será en formato pdf con una resolución mínima de 200 ppm. Tamaño máximo por fichero de imagen de 750 Kb. Será necesario identificar el documento de acuerdo con las instrucciones que impartirá FREMAP teniendo en cuenta la serie documental a la que se corresponde la documentación digitalizada.
3. Control de calidad: Controles del número de documentos digitalizados, verificación de la calidad de las imágenes.
4. Certificación Digital: Firma de la documentación para garantizar que no se manipula el documento capturado.
5. Grabación de los datos.
6. Formato de salida: Las imágenes digitalizadas no podrán estar encriptadas mediante ningún sistema que obligue a FREMAP a disponer de una aplicación informática no propia de FREMAP para poder

visualizar las imágenes. El formato deberá ser pdf con una resolución mínima de 200 ppm. Tamaño máximo por fichero de imagen de 750 Kb.

Una vez finalizada la tarea de digitalización certificada la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP el soporte magnético con la copia de las imágenes digitalizadas de acuerdo con las características indicadas en esta tarea (este soporte quedará en posesión de FREMAP).

La puesta a disposición se realizará en el plazo de un mes desde su digitalización. FREMAP verificará la documentación facilitada y dará el visto bueno. Tras la aprobación del trabajo de digitalización por parte de FREMAP, el adjudicatario llevará la Tarea nº 7 de Expurgo.

- **DESTRUCCIÓN CERTIFICADA**

Con relación a la digitalización certificada descrita anteriormente, tras la digitalización certificada de la documentación se deberá proceder a su destrucción certificada.

Para poder iniciar el proceso de destrucción de cualquier documentación será preciso que FREMAP haya dado el visto bueno a la certificación digitalizada y autorice la destrucción de los originales. Durante todo el proceso de destrucción el adjudicatario deberá garantizar el respeto al medioambiente. El adjudicatario contará con un plazo de un mes para llevar a cabo la destrucción tras recibir el visto bueno por parte de FREMAP de la documentación digitalizada con certificación.

Cuando finalice el proceso de expurgo, el proveedor deberá emitir un certificado de destrucción en el cual se enumerará la documentación destruida.

- **DERECHO DE VISITA**

El personal de FREMAP debidamente autorizado podrá acceder – sin cargo o gasto alguno - a las salas de digitalización certificada durante el horario de trabajo del proveedor, con la finalidad de auditar la prestación del servicio. Para ello, bastará la notificación de este derecho de visita con una antelación de 3 horas al responsable de las relaciones con FREMAP.

#### **4.7. TAREA 7: EXPURGO Y DESTRUCCIÓN CERTIFICADA**

La destrucción de los documentos obsoletos se realizará a petición por escrito del Área de FREMAP responsable del fondo documental.

El adjudicatario deberá garantizar en el servicio de expurgo y certificación la total confidencialidad de los documentos destruidos, así como la imposibilidad de reconstrucción de los originales.

En todo el proceso de destrucción el adjudicatario deberá garantizar el respeto al medioambiente. El adjudicatario a la finalización del proceso de expurgo deberá emitir un certificado de destrucción en el cual se enumerará la documentación destruida.

#### **4.8. TAREA 8: PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS CONTENEDORES Y DE LOS MATERIALES EN DEPÓSITO AL COMIENZO DEL NUEVO CONTRATO Y AL FINALIZAR EL MISMO.**

Al inicio del contrato objeto de la presente licitación, en el caso de que sea un adjudicatario distinto del actual prestatario, este deberá:

- Recoger y realizar el traspaso de todos los fondos a sus instalaciones en condiciones óptimas para su custodia y estar de alta en su sistema en un periodo máximo de 2 meses, desde la entrada en vigor del contrato.
- Los gastos por la prestación de puesta a disposición correrán a cargo del nuevo adjudicatario tras la entrega efectiva de los fondos por el proveedor actual. El importe de dicha prestación será de 4,2161€ por contenedor más el incremento del IPC general durante la ejecución del contrato. La mera presentación de ofertas a esta licitación supone la aceptación de esta condición.
- Poner a disposición en los muelles de la instalación y en condiciones óptimas para ser transportados, los contenedores y demás material en depósito.
- Entregar al entrante el archivo ordenado e identificado.
- Deberá tener en cuenta que el plazo para realizar el traspaso es de dos meses, por lo que durante ese periodo el prestatario deberá permitir durante el período de los dos meses, que tanto el personal de FREMAP, como el personal del nuevo adjudicatario, debidamente autorizado por FREMAP, puedan acceder a sus instalaciones con independencia de los muelles de carga, a fin de realizar las verificaciones necesarias para coordinar las correspondientes labores de transporte e informatización.
- Una vez finalizado el contrato objeto de esta licitación el adjudicatario deberá poner a puesta de disposición los fondos documentales de FREMAP al nuevo adjudicatario, corriendo a cargo de este último los gastos por la prestación de puesta a disposición.

La puesta a disposición será considerada como prestación complementaria de este contrato, e implicará no sólo la obligación de entrega y coordinación de actividades e información con el nuevo adjudicatario, sino la gestión ordinaria del fondo documental existente en todos sus aspectos: custodia, consultas, transporte de contenedores y material, digitalización y destrucción, hasta que se produzca la entrega efectiva de los fondos.

### **5. MEDIOS DEL CONTRATO**

---

La empresa adjudicataria mantendrá los medios materiales y personales indicados en este punto durante las fases indicadas de la prestación, debiendo comunicar a FREMAP cualquier modificación respecto a ellos.

#### **5.1. MEDIOS PERSONALES**

Para la ejecución del servicio la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP:

- **Gestor de Cuenta Única:** Se deberá designar a una persona responsable que actuará como interlocutor único en las relaciones con FREMAP. Su función principal será coordinar y supervisar la

correcta prestación del servicio. Esta persona deberá tener una experiencia mínima de 2 años en contratos de servicios de custodia similares al del objeto de esta licitación como Gestor de Cuenta. Cualquier cambio en este nombramiento deberá ser comunicado a FREMAP de forma inmediata mediante correo electrónico.

- **Personal administrativo:** El licitador deberá contar con el personal administrativo suficiente para dar una adecuada gestión administrativa del contrato.
- **Archivista:** La empresa adjudicataria deberá contar con los empleados suficientes y con la preparación necesaria para llevar a buen término el objeto del presente contrato.
- **Responsables:** FREMAP designará a una persona como responsable del contrato, la cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del servicio objeto de licitación, así como el cumplimiento del presente Pliego.

Como responsable del contrato mantendrá con el adjudicatario los contactos que estime oportunos y convocará las reuniones que, a su criterio, resulten necesarias a efectos de garantizar la correcta ejecución del servicio. Asimismo, el adjudicatario designará un representante en orden a la resolución inmediata de cuantos defectos e incidencias sean observadas en la ejecución del contrato.

## 5.2. MEDIOS MATERIALES

Para la ejecución del servicio los licitadores deberán disponer de:

- **Un muelle de entrada.** Este deberá ser una sala cerrada con acceso restringido y controlado informáticamente en la que se recibirán los contenedores de transporte y se realizará el trabajo de apertura, cotejo y ubicación en los contenedores definitivos.
- **Sala de custodia.** Las salas de custodia deberán permanecer cerradas y deben poseer un acceso restringido informáticamente al personal mediante PIN, tarjeta de proximidad individual, huella digital o sistema equivalente.
- **Contar con un espacio de almacenaje de al menos 500.000 metros lineales en el centro de custodia ofertado, ubicado en territorio peninsular español.** El número de metros lineales se fijará de acuerdo con el criterio siguiente:

Se determinará el número de metros cúbicos del centro ofertado, habilitados para la custodia, deducidos los destinados a baldas, pasillos, etc.

De acuerdo con estos metros cúbicos se establecerá el número de contenedores homologados establecidos en la presente licitación como destinados a la custodia de las series documentales de expedientes graves, contables y de Recursos Humanos, que el centro de custodia ofertado tenga capacidad de almacenar.

A estos efectos, el contenedor homologado de FREMAP que se hace referencia con anterioridad su capacidad aproximada es de 52,95 litros, lo que equivale a 0,053 metros cúbicos.

Por tanto, para obtener la capacidad de almacenaje se dividirán los metros cúbicos de los centros de custodia habilitados para el almacenaje de contenedores, entre 0,053. Con lo cual obtendremos el número de contenedores, y estos se multiplicarán por el ancho del contenedor (44 cm), tal y como se define en el presente pliego, y el resultado serán los metros lineales de capacidad de almacenaje de los centros.

Ejemplo: Centro de custodia con capacidad de almacenar: 88.050 metros cúbicos. La conversión a metros lineales es:  $88.050 / 0,053 = 1.661.320$  contenedores,  $1.661.320 * 0,44 = 730.981$  metros lineales.

- El centro deberá tener un **aljibe exclusivo**.
- **Website** donde se puedan realizar las peticiones de recogida, consulta on-line, entre otras funciones.
- **Contenedores de transporte** con un peso máximo de 20 kg y que sea posible precintar de forma íntegra.
- **Contenedores definitivos** descritos en la tarea 4.
- **Sistema de vigilancia física 24 horas**.

## 6. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

---

### 6.1. ACTUACIONES

FREMAP podrá requerir al adjudicatario, cuantas veces considere necesarias para la prestación de un óptimo servicio, la celebración de reuniones de seguimiento, las cuales se realizarán en el lugar señalado al efecto por FREMAP, si bien, FREMAP se compromete a coordinar la ubicación de las reuniones con la adjudicataria para evitar, en la medida de lo posible, desplazamientos innecesarios.

En las reuniones se analizará:

- La idoneidad del servicio prestado por la adjudicataria.
- Las posibles incidencias que se hayan podido producir, levantándose acta final de las reuniones, en donde se reflejarán, por escrito, los acuerdos y compromisos alcanzados para la solución de las incidencias detectadas realizándose, posteriormente el seguimiento de los mismos hasta la resolución de la incidencia.

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles o auditorías "in situ", que estime oportunos para verificación del correcto funcionamiento de las instalaciones y la prestación del servicio, con un preaviso de al menos 3 horas de antelación a la empresa adjudicataria.

Si a raíz de estos controles o auditorías, se detectan anomalías en las instalaciones o en el servicio objeto de licitación, FREMAP levantará un acta de disconformidad, que será notificada al adjudicatario, el cual deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez y, dará derecho a FREMAP a aplicar las penalidades establecidas en la presente licitación.

El adjudicatario deberá remitir a FREMAP, en el plazo máximo de tres días, un informe pormenorizado de las causas que han motivado las desviaciones, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución.

## 6.2. VERIFICACIÓN

FREMAP se reserva la facultad de poder verificar “in situ” que los licitadores reúnen los requisitos exigidos en la presente licitación antes de la adjudicación de la misma.

## 7. MUESTRAS

---

Los licitadores presentarán una muestra de cada uno de los contenedores de transporte y custodia de los fondos documentales. La finalidad de estas muestras será verificar que los contenedores reúnen las características exigidas en la presente licitación.

Los licitadores presentarán las muestras en las instalaciones de la Sede Social de FREMAP, situada en carretera de Pozuelo nº 61, 28222, Majadahonda (Madrid) en horario de 9:00 a 14:00 horas.

FREMAP se pondrá en contacto con los licitadores de cara a indicar la fecha de presentación de las muestras, si bien de modo informativo se indica que las muestras deberán presentarse en el periodo comprendido entre la apertura del sobre referente a los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas y la apertura del sobre referente a los criterios fórmulas.

Será motivo de exclusión del proceso de valoración de ofertas, la no presentación de las muestras para su conformidad o la presentación de muestras de manera inadecuada o incompleta.

Las muestras se quedarán en poder de FREMAP, hasta que se produzca la adjudicación, en cuyo momento FREMAP se quedará las muestras del adjudicatario y comunicará al resto de ofertantes que pueden proceder a la retirada de las muestras que aportaron.

## 8. CONSUMOS ESTIMADOS

---

Los consumos estimados se prevén en la oferta económica. Al tratarse de una estimación, en ningún caso las cantidades indicadas supondrán ningún compromiso ni obligación para FREMAP, ni podrán utilizarse para eventuales reclamaciones por parte del adjudicatario en el que caso de que variarán durante la vigencia del contrato.

## 9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

---

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

✓Declaración de modalidad PRL (\*)

**(\*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos**



## 10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

**[REQ-1]:** La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todos los requisitos de Seguridad de la Información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP que se encuentre vigente a lo largo de toda la vida del contrato.

**[REQ-2]:** El licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está modelada actualmente en base al estándar ISO/IEC 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y que cualquier actividad en el ámbito de la entidad debe estar sujeta a dichos estándares.

**[REQ-3]:** Adicionalmente, FREMAP dispone de un cuerpo normativo en materia de seguridad de la información que incluye las normas que debe conocer y seguir todo usuario, incluyendo al personal externo. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todas las normas vigentes, entre las cuales destacan las siguientes:

- Norma de Clasificación de la información.
- Norma del usuario en el uso seguro de herramientas.
- Norma de puestos de trabajo, dispositivos portátiles y teletrabajo.

**[REQ-4]:** El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

A continuación, se relacionan algunas de las medidas y controles extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP, siendo de cumplimiento obligatorio y objeto de seguimiento periódico entre el adjudicatario y FREMAP.

### 1. Confidencialidad de datos y propiedad intelectual

**[REQ-5]:** Todos los profesionales adscritos al contrato, incluyendo los que se incorporen al comienzo y todos los que se puedan incorporar durante toda la vida del mismo, deberán adquirir un inequívoco compromiso de confidencialidad mediante la firma del anexo que, en cumplimiento de la normativa de aplicación vigente, garantiza la confidencialidad de los datos y describe las medidas técnicas y organizativas que deben seguirse durante toda la prestación a este respecto.

**[REQ-6]:** La propiedad intelectual de todos los productos y/o entregables generados a partir del desarrollo de los servicios profesionales prestados durante la vida del contrato, corresponde a FREMAP.

**[REQ-7]:** La empresa adjudicataria deberá asegurar que toda la información, productos y/o entregables se entregan a FREMAP a la finalización del contrato, no pudiendo almacenarse ni utilizarse para fines diferentes al objeto del mismo, salvo autorización expresa.

## 2. Tratamiento de incidentes de seguridad

**[REQ-8]:** En relación a la integridad de la información, cualquier violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos transmitidos, conservados o tratados de otra forma, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

**[REQ-9]:** En relación a la confidencialidad de la información, cualquier violación de la seguridad, sustracción o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

**[REQ-10]:** En relación a la disponibilidad de la información, cualquier incidente que impacte y/o afecte al servicio de forma grave, deberá ser comunicado a FREMAP de forma inmediata.

## 3. Acceso remoto

**[REQ-11]:** Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas que tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, deberá cumplir:

- Condiciones técnicas:
  - Los accesos remotos se producirán desde equipos con plataforma corporativa FREMAP, haciendo uso de los sistemas de conexión segura VPN que se indiquen en cada momento de la vida del contrato, salvo autorización expresa.
- Recursos de FREMAP accesibles:
  - Solamente se proporcionará acceso remoto a los elementos e información estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
  - La conexión se realizará única y exclusivamente por protocolos previamente consensuados con FREMAP.
- Potestad de control:
  - El personal autorizado de FREMAP, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
- Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
  - Solamente deberá tener acceso a los recursos desplegados en FREMAP el personal adscrito y estrictamente necesario de la empresa adjudicataria y únicamente para los fines previamente autorizados por FREMAP.

- Los usuarios del acceso remoto deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.
- Se deberá acceder desde redes privadas protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas.
- En el caso de sedes remotas de trabajo, todos los equipos de red del adjudicatario dispondrán de medidas para reducir los riesgos derivados del acceso no autorizado y para protegerlos contra pérdidas o daños y falta de disponibilidad. Se protegerá el acceso a la consola de todos los equipos y se realizarán backups de sus ficheros de manera que se puedan recuperar tras un desastre o ante un fallo de los soportes que albergan dichos ficheros.
- Se deberá hacer un uso adecuado de las conexiones y cumplir la normativa y política vigente en FREMAP.

#### **4. Ligada al personal**

**[REQ-12]:** El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, firmará un acuerdo de confidencialidad antes de su interacción con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes de su acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación.

**[REQ-13]:** El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, será informado de las políticas y procedimientos, incluyendo requisitos de seguridad y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes del acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación. El citado personal recibirá actualizaciones regulares sobre estas políticas y procedimientos.

**[REQ-14]:** FREMAP podrá evaluar periódicamente los conocimientos del personal adscrito en materia de seguridad de la información, incluyendo contenidos específicos con relación a las políticas que se definan desde FREMAP en cada momento. El adjudicatario deberá realizar formación continua de su personal a efectos de que se superen dichas evaluaciones.

#### **5. Física y del entorno**

**[REQ-15]:** El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” como los CPDs durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

**[REQ-16]:** En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá contar con las medidas de seguridad adecuadas para proteger los activos de información de FREMAP que se encuentren en dichas ubicaciones.

## **6. Continuidad**

**[REQ-17]:** En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria dispondrá de sistemas y/o redes de comunicaciones con mecanismos de alta disponibilidad para garantizar el servicio prestado.

**[REQ-18]:** FREMAP dispone de un plan de continuidad de negocio que se prueba de manera periódica. El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de FREMAP, en lo referido a los servicios dentro del alcance de la presente licitación.

## **7. Conformidad**

**[REQ-19]:** El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido por FREMAP, a presentar declaraciones responsables de compromiso de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación, tanto a nivel de empresa como del personal adscrito al contrato.

## **8. Auditoría**

FREMAP realiza procesos de auditoría periódicos a efectos de comprobación de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación.

**[REQ-20]:** FREMAP quedará capacitada para la realización de auditorías de seguridad de la información, a fin de velar por las políticas establecidas y las normativas de aplicación, en su caso. El plan de auditoría será acordado entre FREMAP y el adjudicatario.

**[REQ-21]:** FREMAP quedará capacitada para recabar cualquier información relacionada con la seguridad de los sistemas donde resida en reposo o en movimiento información de FREMAP, teniendo el adjudicatario que suministrar esta información de forma concisa y veraz. Esto se aplica tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de este se realice.

## 11. ANEXOS

---

### ANEXO I - VOLUMEN DE LA CUSTODIA ACTUAL.

<b>SERIE</b>	<b>Nº CONTENEDORES</b>
EXPEDIENTES GRAVES, CONTABLES Y RRHH	6.720
EXPEDINETES HISTORIAS CLINICAS	86.980
EXPEDIENTES DE LOPD Y DIGITALIZACIÓN	32.115
<b>TOTALES</b>	<b>125.815</b>

