

ANEXO D: ESPECIFICACIONES DEL SISTEMA INFOMÁTICO DE CONTROL HORARIO

Respecto al Sistema Informático de Control Horario (SICH) a implantar, las empresas adjudicatarias deberán facilitar los registros de entrada y salida de su personal a los centros de trabajo de Correos de forma totalmente transparente, que permita la visualización objetiva de los datos tanto Correos, como a los responsables de las empresas adjudicatarias, debiendo constar como mínimo de las siguientes especificaciones:

a) Base de datos residente en web y con acceso por la “Intranet de Correos”, estará permanentemente actualizada y accesible las 24 horas los 365 días del año, desde cualquier ordenador conectado a red. Debe permitir el registro de entrada y salida del personal de limpieza mediante clave de acceso personal.

b) Posibilidad de establecer planificaciones previas de turnos de trabajo individuales de cada operario/a en cada centro de trabajo, de acuerdo a su horario diario previsto.

c) Posibilidad también de controlar turnos de trabajo no planificados de prestación del servicio (operarios/as itinerantes, refuerzos, suplentes y cualquier otra situación similar).

d) Posibilidad de generar alarmas. Ejemplo: preaviso on-line mediante mail, mensaje en ventana emergente (pop ups) a dispositivo móvil o similar, de manera que se pueda verificar la planificación de entrada y salida de un operario/a en cualquier centro, ya sea porque no se ha presentado a su hora (dentro de un margen de tiempo prudencial de 2 horas) o no se ha personado (al finalizar la jornada estipulada) a la prestación del servicio, y por lo tanto, en caso de presentarse más tarde o de la no asistencia de un operario/a, dicha alarma permitirá facilitar una inmediata detección a tiempo de dicha no asistencia, para poder establecer medidas correctoras y/o substitutiones de bajas imprevistas en el menor tiempo posible por parte de los responsables de las empresas adjudicatarias, así como otras que se puedan derivar y contempladas en el presente PCTyP.

e) Posibilidad de registrar de forma fácil posibles comentarios y explicaciones en tiempo real (on-line) por parte de los responsables de la empresa adjudicataria, sobre posibles incidencias que se puedan producir en los fichajes y/o registros diarios de sus operarios/as en los centros de trabajo, sobre las planificaciones previas establecidas para la prestación del servicio, así como su inmediata y fácil visualización por parte de Correos.

f) Posibilidad de verificar de forma fácil la veracidad y autenticidad de los registros del personal de limpieza en los centros de trabajo, mediante la identificación previa de los operarios/as correspondientes, a través de una grabación de audio (en la que responda a preguntas concretas que se deseen formular por parte de Correos).

g) Posibilidad de exportación inmediata de los datos y registros a hojas de cálculo, así como de facilitar la confección de diversos tipos de resúmenes sobre el total de horas de dedicación prestadas y justificadas (distinguiendo entre centros, zonas, operarios/as, días de la semana, meses, horarios diurnos/nocturnos, festivos, trabajos especiales y demás casuística). Además de facilitar la confección de los resúmenes de horas de dedicación de los servicios contratados de limpieza, que soliciten los responsables de Correos (para cada uno de los centros y operarios de forma diaria, semanal, mensual y anual).

h) En caso de realizarse trabajos “extraordinarios”, el Sistema Informático de Control Horario permitirá realizar un seguimiento de los mismos. En concreto, al menos permitirá visualizar para cada fecha: (nº de horas realizadas/jornada, destino, trabajo realizado), se podrá incluir todo aquel concepto que se considere importante para Correos.

i) Que disponga de un módulo integrado de central de comunicación de incidencias / deficiencias relativas al servicio, que permita una rápida y eficaz comunicación de incidencias / deficiencias relativas al servicio por parte del personal usuario de los centros o responsables del Correos dirigidas los encargados / as o supervisores / as de las empresas adjudicatarias de limpieza, que

facilite un adecuado seguimiento del proceso y estado en que se encuentra la resolución de la incidencia comunicada, así como del tiempo transcurrido para su efectiva resolución.

j) Posibilidad de disponer de indicadores de calidad percibida del servicio (evaluaciones sobre el nivel de satisfacción del servicio, en base a encuestas sintéticas y estructuradas) por parte de Correos.

k) La aplicación ha de ser de fácil manejo, gráfica e intuitiva.

El SICH a implantar debe contar con la categoría MEDIA o ALTA, de acuerdo con el 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, en cumplimiento de la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Por tanto, el SICH a implementar debe disponer del certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría MEDIA o ALTA vigente a fecha de esta publicación y durante todo el periodo de implementación del servicio de sistema integral de control horario.

El SICH a implantar debe disponer de un certificado del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en relación con las evidencias electrónicas que dan soporte a las operaciones de la plataforma del propio SICH que sea conforme a los requisitos de la norma UNE 71505: 2013, vigente a fecha de esta publicación y durante todo el periodo de implementación del servicio de sistema integral de control horario.

Asimismo, el sistema de gestión de seguridad de la información que soporta los procesos de diseño, desarrollo, mantenimiento y soporte del SICH a implantar por el licitador, debe ser conforme con los requisitos de la norma ISO / IEC 27001: 2013 vigente a fecha de esta publicación y durante todo el periodo de implementación del servicio de sistema integral de control horario, para garantizar el blindaje, confidencialidad y la integridad de los datos así como de los sistemas que los procesan.

Los operarios/as deberán encontrarse cada día de forma puntual en su lugar de trabajo y cumplir el horario estipulado, que tenga asignado en su centro, ya sea un turno planificado o no, confirmando la asistencia tanto al entrar, como al salir.

La empresa adjudicataria, dispondrá de un máximo de dos (2) meses desde el inicio del contrato para informar y formar a todos sus trabajadores, y garantizar la adecuada utilización del sistema de control presencial y de asistencia.

El SICH que se implante, deberá ser supervisado y aceptado previamente por Correos, para confirmar que cumple con lo requerido. Será indispensable que se trate de un sistema de información ya contrastado e implantado en otras Administraciones o Empresas públicas.

Los licitadores deberán entregar la documentación técnica de soporte acreditativa del cumplimiento de todas las especificaciones técnicas del SICH establecidas en este PCTyP.

Asimismo, deberán facilitar un acceso on-line para realizar una demostración en directo del sistema de SICH, para comprobar su funcionalidad y manejo, y cumplimiento de todas las funcionalidades y especificaciones establecidas en el presente PCTyP.

El coste de instalación, utilización, mantenimiento, licencias, soporte técnico del SICH, se entiende incluido dentro del presupuesto de licitación del presente PCTyP y de la proposición económica que presente el licitador para cada Lote. Este servicio deberá ser asumido íntegramente por la empresa adjudicataria.

El importe correspondiente a la prestación completa del SICH durante toda la ejecución del contrato, conformará una parte de los gastos generales del servicio a prestar por las empresas adjudicatarias, y por lo tanto, deberá incluirse en su desglose de partidas y costes, formando parte del importe total de su proposición económica.

Se incorporarán e implementarán, todas las correcciones, modificaciones o actualizaciones de los centros, datos y planificaciones del personal, etc. que se vayan requiriendo en el SICH durante el contrato, siendo siempre por cuenta del adjudicatario.

Todos los datos incluidos en el SICH pasarán a ser propiedad de Correos, a los cuales tendrá total acceso y privilegios de uso, sin ningún tipo de restricción.

El adjudicatario podrá adicionalmente a este servicio, aportar a sus empleados los registros del SICH o utilizar otro tipo de canal o medio de comunicación que considere conveniente. No obstante, el SICH establecido en este PCTyP será el medio principal de comunicación y registro documental del cumplimiento horario, con Correos.

Excepcionalmente, y únicamente en aquellas oficinas de la tipología “sucursales” que no dispusieran de una línea telefónica para realizar el registro horario normal, podrá utilizarse un sistema alternativo de registro y control horario (mediante activación de la llamada mediante un teléfono móvil del personal e identificación puntual con geoposicionamiento mediante código QR, u otro sistema alternativo que se acuerde con Correos)