



# **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE MÓDULOS SAP DE METRO DE MADRID**

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN  
17 de enero de 2020



## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETO.....</b>	<b>0</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>1</b>
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO .....	1
2.2	PERFILES SOLICITADOS (MEDIOS PERSONALES).....	1
2.3	REVISIÓN.....	3
<b>3.</b>	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
3.1	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.2	VACACIONES.....	5
3.3	ACTIVIDAD DEL SERVICIO.....	5
3.4	GESTIÓN DEL SERVICIO.....	5
3.5	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	6
3.6	GESTIÓN DE JORNADAS BAJO DEMANDA.....	6
3.7	PENALIZACIONES.....	7
3.8	FACTURACIÓN.....	7
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS .....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
<b>6.</b>	<b>REQUERIMIENTOS GENERALES.....</b>	<b>12</b>
6.1	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	12
6.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	12
6.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	12
6.4	PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.....	12

Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.



## **1. OBJETO**

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas para la contratación del soporte y mantenimiento de módulos SAP implantados en Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

Para la prestación del servicio, el adjudicatario desplazará los recursos con la cualificación exigida a las instalaciones de Metro, en las jornadas y condiciones indicadas en los apartados posteriores.

## 2. ALCANCE

### 2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente concurso comprende tanto el soporte técnico y funcional como la resolución de incidencias y problemas de las aplicaciones, así como el mantenimiento evolutivo de las mismas, según los procedimientos de trabajo vigentes en Metro. Para ello se estima necesario realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Gestión y resolución de incidencias.
- Mantenimiento evolutivo, funcional y tecnológico, de las aplicaciones.
- Desarrollo de componentes específicos.
- Revisión y mejora del rendimiento de las aplicaciones.
- Pruebas y despliegue de las aplicaciones.
- Soporte técnico a usuarios.
- Revisión y mejora de documentación.

El servicio a contratar se integrará dentro del soporte de mantenimiento de los diferentes módulos SAP, y desarrollarán su actividad bajo el control y supervisión del personal de Metro responsable de estos mantenimientos.

### 2.2 PERFILES SOLICITADOS (MEDIOS PERSONALES)

Para la prestación de este servicio se requieren **siete perfiles (7)** expertos en programación ABAP y con experiencia en mantenimiento de módulos SAP, con los siguientes perfiles:

- 1 programador módulos Financieros.
- 1 programador módulos Logísticos.
- 2 programadores módulos de Mantenimiento.
- 1 programador módulos Workflow.
- 1 programador módulos GDL.
- 1 programador módulos HR.

Los requisitos exigibles para cada perfil se indican a continuación.

Requisitos comunes exigibles para todos los perfiles:

- Experiencia demostrable de más 5 años en programación ABAP de forma continuada. Esta experiencia deberá ser con posterioridad al año 2013 e incluir tanto programación orientada a objetos como programación estructurada.
- Experiencia demostrable de al menos 2 años en la versión SAP ERP 6.0.

Requisitos específicos exigibles para cada perfil:

- Perfil Financiero.
  - Conocimientos funcionales de los módulos financieros de SAP. Imprescindibles conocimientos de FI, CO, FM, AM, IM y CO.
  - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el mantenimiento de módulos financieros de SAP.
- Perfil Logístico.
  - Conocimientos funcionales de los módulos logísticos de SAP. Imprescindibles conocimientos de MM, WM y QM.
  - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el mantenimiento de módulos logísticos de SAP.
  - Conocimiento en tratamiento de formularios (SAPScript, Smartforms y Adobe Forms).
- Perfil Mantenimiento.
  - Conocimientos funcionales de los módulos mantenimiento (PM) de SAP.
  - Experiencia demostrable de al menos 3 años de participación en el mantenimiento de módulos de mantenimiento (PM) de SAP.
  - Conocimiento en tratamiento de formularios (SAPScript, Smartforms y Adobe Forms).
- Perfil Workflow.
  - Conocimientos funcionales de los módulos financieros de SAP. Imprescindibles conocimientos de FI
  - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el desarrollo de Workflows a medida en SAP.
  - Participación como mínimo en 3 proyectos de Workflow en calidad de programador.
- Perfil GDL.
  - Conocimientos funcionales de los módulos mantenimiento (PM) de SAP.
  - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el mantenimiento de módulos de mantenimiento (PM) de SAP.
  - Experiencia demostrable en el desarrollo de informes a medida utilizando ALV.
- Perfil HR.
  - Conocimientos funcionales de los módulos de Recursos Humanos (HR) de SAP. Imprescindibles conocimientos de PA, PD, PT y Nómina española.
  - Experiencia demostrable de al menos 3 años en desarrollos con programación específica en SAP HR.
  - Conocimiento demostrable de Cluster, Base de datos lógica (PNP, PNPCE, PCH,...) e Infotipos..

Se entenderá como experiencia demostrable los periodos de tiempo en el que la actividad de desarrollo/mantenimiento, según el caso, haya constituido la actividad principal, sustancial, relevante y más representativa, del perfil propuesto.

### **2.3 REVISIÓN.**

Las condiciones del servicio, que se establecen en el presente documento, podrán ser revisadas durante la vigencia del mismo. En el caso excepcional durante la ejecución del contrato hubiese algún aspecto del servicio que requiriese de algún cambio o modificación, dicho cambio deberá ser aprobado por ambas partes. Sin suponer todo lo anterior modificación del contrato alguna.

### 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de soporte a contratar se prestará de acuerdo con los requerimientos que se indican a continuación:

El presente servicio contempla dos modalidades de prestación: prestación continuada y prestación bajo demanda.

- La prestación continuada se prestará presencialmente y de forma continuada todos los días laborables por **los siete recursos previstos**, durante toda la duración del contrato.

- La prestación a demanda se realizará mediante la solicitud de recursos adicionales, a los 7 asignados a la prestación continuada. Para esta prestación existirán 400 jornadas de servicio (3.200 horas de servicio) que serán demandadas por Metro en función de sus necesidades y se realizarán siguiendo lo establecido en el punto **3.6 Gestión de Jornadas Bajo Demanda**.

La no prestación del servicio por cualquier causa prevista deberá ser notificada a Metro para su aprobación previa.

La no prestación del servicio por causa imprevista deberá ser comunicada a Metro tan pronto como el adjudicatario tenga conocimiento de la misma.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

#### 3.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se prestará de forma continuada, presencialmente de lunes a viernes (laborables) en cualquiera de las instalaciones de Metro dentro la franja horaria de 07:00h. a 16:00h, siendo las jornadas de trabajo de 8 horas.

La comprobación de las horas de trabajo se realizará por promedio mensual. Si en algún mes no se alcanzase el número de horas de trabajo efectivo previstas se deberá descontar la parte proporcional en la factura mensual.



### **3.2 VACACIONES.**

En relación con los recursos de programación permanentes asignados al servicio, y considerando la duración de 24 meses del contrato, el servicio podrá suspenderse por un máximo de 25 jornadas laborables por año y perfil a solicitud del adjudicatario, para que éste pueda cumplir sus obligaciones en materia de vacaciones anuales.

Las jornadas de vacaciones anuales no podrán repartirse en más de dos periodos anuales y estarán supeditadas a la aceptación previa y expresa de Metro. Adicionalmente, se establece la limitación de que sólo 3 perfiles podrán dejar de prestar servicio de forma simultánea.

### **3.3 ACTIVIDAD DEL SERVICIO.**

Como se ha indicado con anterioridad, este servicio se integrará dentro del soporte de mantenimiento de los módulos SAP y su actividad diaria se centrará, principalmente, en dar respuestas a las necesidades de mantenimiento de estos módulos, siempre bajo la dirección y supervisión del personal de Metro responsable de este mantenimiento y cumpliendo los procedimientos de trabajo vigentes en cada momento.

### **3.4 GESTIÓN DEL SERVICIO.**

La gestión del personal asignado al servicio será responsabilidad única del adjudicatario.

Durante toda la ejecución del contrato el adjudicatario asumirá la obligación de ejercer de forma real y efectiva, frente a su personal, el poder de dirección inherente a todo empresario.

Para realizar las labores de gestión y seguimiento, el adjudicatario determinará y nombrará un Gestor del Servicio. Esta persona será la encargada de realizar el seguimiento técnico del servicio, así como de realizar la coordinación y planificación de las tareas y recursos del contratista.

Las funciones más significativas de este Gestor serán:

- Seguimiento del servicio y gestión del personal del adjudicatario.
- Comunicación, a Metro, de todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado.
- Gestión de las jornadas de prestación bajo demanda.
- Gestión y seguimiento de las incidencias del servicio.

La figura de Gestor del Servicio no podrá recaer sobre ninguno de los perfiles asignados al servicio.

Por su parte, Metro designará una persona/s como interlocutor/es del Gestor del Servicio sobre todas las cuestiones relativas a lo estipulado en este Pliego en la ejecución de este contrato.

### **3.5 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.**

Para realizar un seguimiento del servicio prestado mensualmente, el adjudicatario cumplimentará y facilitará a Metro, un parte con la actividad realizada por cada uno de los recursos asignados al servicio.

En este informe se hará constar, al menos, la siguiente información referida al período de facturación para cada uno de los perfiles:

- Casos notificados: identificador del caso, descripción, fecha de notificación
- Casos resueltos: identificador del caso, descripción, fecha de notificación, fecha de previsión de entrega, fecha de entrega definitiva, esfuerzo de trabajo realizado en horas, número de rechazos en los entregables y complejidad del caso (alta, media, baja).
- Casos pendientes: identificador del caso, descripción, fecha de notificación
- Horas realizadas, en el periodo a facturar.

Esta información se entregará en el formato establecido por Metro.

Dentro de los 5 primeros días de cada mes, el responsable del servicio facilitará a Metro el parte de la actividad del mes previo. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a Metro en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada. Metro, verificará las jornadas incurridas, y una vez aceptadas, dará su conformidad a las mismas para que el adjudicatario pueda proceder a la emisión de la factura mensual.

### **3.6 GESTIÓN DE JORNADAS BAJO DEMANDA.**

Dentro de las funciones a asumir por el Gestor del Servicio, se encuentra la gestión de las jornadas bajo demanda que Metro podrá solicitar.

La demanda de estas jornadas será solicitada por Metro al Gestor del Servicio. En esta solicitud se hará constar al menos el número de jornadas requeridas, el perfil demandado y la fecha de inicio de esta prestación.

Para estas jornadas se tendrán en consideración los siguientes puntos:

- Las jornadas podrán ser requeridas en una o varias solicitudes en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- El número mínimo de jornadas que podrán ser requeridas en cada solicitud serán 20.
- La fecha de inicio propuesta para el inicio de la prestación no será inferior a 15 días naturales, contados a partir del envío de la solicitud.

- Salvo acuerdo previo, las jornadas demandas se realizarán de forma continuada y en los mismos términos que la prestación permanente, desde la fecha de inicio propuesta.
- Las jornadas no solicitadas por Metro, y consiguientemente no incurridas, no serán facturadas.

### 3.7 PENALIZACIONES.

Con independencia de las otras penalizaciones también recogidas en el apartado 36 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, la no prestación del servicio por parte de alguno de los recursos en aquellos días que estuviese prevista, será penalizada con el equivalente al importe de media jornada por día y recurso.

Como norma general, salvo que exista algún acuerdo en contra, se entenderá que el servicio está previsto para todos los días laborables durante la duración del contrato, con excepción de aquellos días en los que el adjudicatario haya comunicado a Metro la no prestación del mismo y ésta haya sido previamente aprobada.

La no prestación del servicio en otros casos deberá ser justificada a Metro, por el adjudicatario, si procede. En estos casos será decisión de Metro no aplicar la penalización si considera que la causa de la no prestación del servicio está justificada.

### 3.8 FACTURACIÓN.

La facturación del servicio se realizará mensualmente, a mes vencido, y contemplará:

#### Facturación mensual por jornadas de programación incurridas:

Bajo este concepto se facturarán las jornadas realmente incurridas, en el mes a facturar, por los recursos de programación tanto de la prestación continuada como la prestación bajo demanda.

El importe a facturar por este concepto será el resultado de multiplicar las jornadas incurridas <sup>(1)</sup> por el Importe jornada <sup>(2)</sup>

*<sup>(1)</sup> Suma de las jornadas efectivamente trabajadas en el mes a facturar.*

*<sup>(2)</sup> Resultado de dividir el importe total del servicio entre el número de total de jornadas a prestar. El número de jornadas a prestar será el resultado de multiplicar 7 (recursos de programación) por 450 (225 jornadas de servicio año x 2 años) y posteriormente sumar las 400 jornadas de las horas de servicio.*

*$N^{\circ} \text{ de jornadas prestación} = (7 \times 450) + 400$*

#### Facturación mensual penalizaciones:

La facturación mensual será minorada con el importe a las penalizaciones que sean de aplicación y que se correspondan con el mes a facturar.

El importe de la facturación prevista (jornadas incurridas, penalizaciones, otras incidencias) se remitirá dentro de los 5 primeros días de cada mes, junto con el parte de la actividad diaria. Metro revisará la facturación propuesta dando su conformidad o no a la misma. La conformidad de Metro facultará al adjudicatario a emitir la factura correspondiente.

## 4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Los aspectos a considerar para la presentación de las **ofertas técnicas** serán:

➤ **Contenido mínimo de la oferta (apartado 25 del PCP):**

- Dossier de la empresa.
- Descripción del equipo de trabajo.

En el currículum vitae (CV) de los candidatos propuestos, las ofertas técnicas deberán incluir los CV's de los recursos que la empresa, en caso de resultar adjudicataria, asignaría a este servicio.

La información contenida en los CVs deberá tener el suficiente nivel de detalle de tal forma que, durante la fase de valoración técnica, no sea necesario deducir, suponer o tener que interpretarla para verificar el cumplimiento de cada uno de los requisitos exigidos.

**No aportar la información suficiente que posibilite la constatación del cumplimiento de alguno de los requisitos de experiencia y conocimientos requeridos, supondrá que la oferta técnica sea considerada EXCLUIDA.**

➤ **Criterios valorables (apartado 27 PCP):**

- Metodología de Seguimiento de Control de los trabajos y mitigación de Riesgos.  
Los oferentes que deseen obtener, dentro de la valoración técnica, los puntos de este apartado, deberán incluir dentro de sus ofertas los procedimientos correspondientes. Estos procedimientos deberán contemplar la forma detallada los distintos procesos de control, los indicadores que permitirán medir la evolución de los procesos y las medidas a adoptar si no se cumplen sus objetivos.

En relación con el control de los trabajos, este procedimiento deberá contemplar, entre otros, indicadores específicos para medir la productividad de los recursos asignados al servicio y la calidad de los entregables

En la reunión de inicio del servicio se definirán los valores de referencia para los distintos indicadores, así como las medidas a aplicar en caso de incumplimiento, para los indicadores que así lo requieran:

- Procedimiento de control y seguimiento de los trabajos realizados por los perfiles asignados al servicio. Para que sea considerado, este procedimiento de control y seguimiento de los trabajos deberá contemplar, controles efectivos sobre las tareas realizadas por cada perfil que asegure la productividad, eficiencia y calidad del servicio. Adicionalmente, también deberá contemplar un apartado de acciones de mejora para aquellas situaciones que así lo requieran
- Procedimiento de sustitución de recursos.  
Los oferentes que deseen obtener, dentro de la valoración técnica, los puntos de este apartado deberán incluir dentro de sus ofertas los

procedimientos correspondientes. Estos procedimientos deberán contemplar la forma detallada en la que se realizará la sustitución de los recursos, así como los procedimientos internos que garanticen el plazo de sustitución propuesto.

- Nivel de capacitación de los recursos asignados al servicio:
  - Experiencia adicional
  - Conocimientos valorables: Los conocimientos valorables de otros módulos SAP se evidenciarán exclusivamente mediante certificaciones o acreditaciones expedidas por las empresas para la que se hayan realizado los trabajos que los constaten, debiéndose hacerse constar: Proyecto, Rol desempeñado por el candidato propuesto en el proyecto, tiempo de participación y tecnologías/herramientas utilizadas. La no acreditación de estos conocimientos supondrá que los mismos no serán valorados.
  - Titulación universitaria
- Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente

Los oferentes que deseen obtener, dentro de la valoración técnica, los puntos de este apartado, deberán incluir dentro de sus ofertas los procedimientos correspondientes, en los que se deberá detallar como se evaluará la satisfacción del cliente y las posibles medidas/acciones correctoras.

La **oferta económica** deberá incluir el importe total del servicio, según se establece en el ANEXO I MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA del Pliego de Condiciones Particulares.

## 5. MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.

Es responsabilidad del adjudicatario disponer del número de recursos suficientes para garantizar la realización del servicio solicitado.

**Durante los primeros 30 días naturales de prestación del servicio**, Metro constatará que las personas asignadas al servicio cumplen los requisitos técnicos exigidos en el Pliegos. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal asignado, deducida de la comparación entre lo reflejado en el currículum incluido en la oferta y la verificación, por los medios que se estimen pertinentes, de los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, podría en último término provocar la revisión y en su caso la rescisión del contrato. Sólo podría no aplicarse la rescisión del contrato si Metro acepta el cambio del recurso asignado por otro que cumpla los requisitos reflejados en Pliegos. En este caso, las jornadas incurridas por un recurso rechazado no podrán ser facturadas, siendo su coste asumido por el adjudicatario.

La constatación anterior, también se realizará siempre que se produzca cualquier modificación sobre los recursos personales indicados en la oferta. Esta situación le deberá ser comunicada a Metro tan pronto como ésta sea conocida por el adjudicatario. En estos supuestos el adjudicatario propondrá un sustituto que deberá tener al menos la cualificación solicitada en estos Pliegos y obtener una puntuación, dentro del apartado “Nivel de capacitación de los recursos asignados al servicio”, igual o superior a la obtenida por el perfil a sustituir. Adicionalmente el nuevo perfil deberá ser aceptado por Metro, antes de su incorporación.

Asimismo, si a lo largo del servicio se produjera una discrepancia entre los requisitos de cualificación a cumplir por el personal que el adjudicatario adscribiera a la ejecución del servicio, en base a la contratación efectuada (conurrencia entre lo exigido en el Pliego, lo ofertado al respecto y la realidad) se daría un incumplimiento contractual que, podría llevar a la resolución del contrato con la consiguiente indemnización de daños y perjuicios para Metro.

Sera responsabilidad del adjudicatario garantizar la continuidad del servicio sin pérdida de calidad y sin coste adicional para Metro. Cualquier modificación que se realice sin la aprobación previa de Metro, facultará a éste a la rescisión del contrato, sin que el adjudicatario pueda exigir compensación alguna.

Adicionalmente, Metro se reserva el derecho de solicitar la sustitución de los recursos asignados al servicio en cualquier momento. En estos supuestos, Metro lo comunicará al Gestor del Servicio, informando de los motivos por los que se solicita. El adjudicatario dispondrá de un período de 15 días naturales para realizar la sustitución por otra persona de perfil igual o superior al sustituido.

En estos supuestos de sustitución también se constatará de igual manera, durante los primeros 15 días de prestación, que las personas asignadas al servicio cumplen los requisitos técnicos exigidos en pliegos.

El adjudicatario deberá garantizar que la transición entre los perfiles se realiza sin ningún coste para Metro y sin repercusión en el servicio prestado.

## **6. REQUERIMIENTOS GENERALES.**

### **6.1 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.**

Metro tiene en vigor procedimientos de trabajo para los distintos entornos de su sistema. Estos procedimientos serán comunicados a los perfiles asignados al inicio del servicio y serán de obligado cumplimiento.

### **6.2 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.**

Al inicio del servicio, Metro proporcionará los recursos materiales necesarios precisos en las Dependencias de Metro, para el correcto desarrollo del servicio.

El adjudicatario, deberá comprometerse a hacer un uso adecuado y correcto de todos los recursos que Metro ponga a su disposición, así como, a seguir todas las instrucciones que para su uso le sean facilitadas.

Si durante la ejecución del servicio, el adjudicatario requiriese de algún recurso material no facilitado, lo pondrá en conocimiento de Metro para su valoración y autorización, si así se considera.

### **6.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.**

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.

### **6.4 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

La propiedad intelectual e industrial de aquellos productos desarrollados, y cualquier tipo de documentación generada durante la vigencia del contrato, será exclusiva de METRO DE MADRID S.A.



Madrid, 17 de enero de 2020.