



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA LA APLICACIÓN SIAR (SISTEMA INTEGRAL DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS) DE METRO DE MADRID

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN
17 de febrero de 2020



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	0
2.	INTRODUCCIÓN.....	0
3.	ANTECEDENTES	0
4.	ALCANCE	3
4.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	3
4.2	PERFILES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3
4.3	COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS	4
4.4	CATALOGACIÓN DE INCIDENCIAS. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.	5
4.5	CONTABILIZACIÓN DE TIEMPOS DE RESOLUCIÓN Y PENALIZACIONES:	6
4.6	SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS:	7
4.7	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	8
4.8	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	9
4.9	FORMACIÓN TÉCNICA.....	9
4.10	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	9
5.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	9
5.1	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
5.2	ACTIVIDAD DEL SERVICIO.....	10
5.3	GESTIÓN DEL SERVICIO.	10
5.4	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.	11
5.5	GESTIÓN DE JORNADAS BAJO DEMANDA.....	12
5.6	FACTURACIÓN.....	12
6.	ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	13
7.	MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	15
8.	REQUERIMIENTOS GENERALES.	16
8.1	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	16
8.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.	16
8.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	16

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 a las que deberán ajustarse la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso para el soporte y mantenimiento de la aplicación SIAR (Sistema Integral de Asignación de Recursos) implantada 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. INTRODUCCIÓN

Para la prestación del servicio público de transporte de viajeros en el ámbito de la Comunidad de Madrid, Metro debe entre otras cosas, contar con un sistema informatizado que sea capaz gestionar los recursos humanos del personal directamente relacionado con dicho servicio.

SIAR, es una aplicación que permite realizar y controlar las labores de asignación de los agentes del Servicio de Gestión Operativa de Líneas, a los puestos de trabajo y realizar la gestión diaria de sus recursos. Está completamente integrada con el resto de los Sistemas de Información Corporativos de Metro, y es imprescindible para la operativa diaria del Servicio de Asignación y Planificación Operativa, de los Jefes de Línea, Técnicos de Línea y otros estamentos de Metro.

La problemática principal que resuelve esta aplicación es la asignación óptima del personal de trenes y estaciones adscritos al Servicio de Gestión Operativa de Líneas a su puesto de trabajo en periodos anuales, mensuales y diarios, de forma que pueda cubrirse correctamente el servicio y se cumpla con las preferencias de los agentes y las condiciones establecidas en la normativa vigente. Es importante destacar que los agentes de la Operativa asignados en el diario conocen el puesto que tienen asignado sólo con dos días de antelación.

3. ANTECEDENTES

SIAR (Sistema Integral de Asignación de Recursos), es una herramienta estratégica para el Área de Gestión Operativa que fue concebido como un programa de proyectos planificados en el tiempo para la implantación de un único Sistema Informático que, de forma integrada, permita gestionar la asignación de recursos de Metro de Madrid (fundamental para Nombramiento de Servicios y Gestión Jefes de Línea).

SIAR es un Sistema de Gestión del Servicio y de los Agentes del Área de Gestión Operativa que asegura la cobertura de los puestos de trabajo de la red de Metro de Madrid.

Es un sistema crítico para Metro de Madrid. Entró en Producción el 01 de enero de 2014 y se encuentra en alta disponibilidad dando servicio los 365 días del año. La imposibilidad de asignar con normalidad a los agentes del Área de Gestión Operativa está considerado como uno de los riesgos más relevantes de Metro de Madrid, en el marco del Sistema de Gestión de Riesgos Corporativo.

Concebido para:

- Satisfacer la solicitud de servicio de los agentes intentado siempre asignarlos a los servicios que ellos desean y cumpliendo la normativa vigente.
- Mantener cubierto en todo momento los puestos de trabajo de estaciones y trenes de forma que el servicio ofertado a nuestros clientes no se vea alterado.
- Permitir esta gestión de agentes y servicios de óptima e intuitiva a la Coordinación de Asignación de Servicios y Atención a Líneas (Nombramiento) y a los Jefes de Línea de todas las Coordinaciones de Línea.

Funcionalidad estratégica y crítica que resuelve:

- Procesos de asignación de agentes a servicios de forma anual, mensual, vacantes y diaria cumpliendo una compleja normativa exclusiva de Metro de Madrid para cada tipo de asignación a través de un amplio conjunto de restricciones para cada categoría tanto de estaciones como de trenes.
- Gestión integral de incidencias de agentes. Cálculo de vacaciones de los agentes.
- Cambios de días libres, servicio y periodo entre agentes, días libres consigo mismo, cambios anuales, de turno, de vacaciones, etc.
- Proceso de asignación de reconocimientos médicos, - Punteo de agentes, trasladando al módulo de SAP-HR toda la información necesaria para confeccionar las nóminas de los agentes.
- Módulo de Gestión de Recursos. Sobre los Jefes de Línea recaen las tareas de la resolución de las incidencias producidas desde la publicación del Servicio nombrado, de la rápida reubicación de personal para equilibrar las necesidades, la aplicación del personal de Reserva a las tareas más adecuadas a las circunstancias del Servicio, y en general, de garantizar la óptima distribución de los recursos.
- Módulos de ADC y ADE:
 - ADC es una herramienta de disponibilidad de maquinistas en tiempo real y análisis del servicio para la redistribución de los mismos a las líneas según necesidades, así como para la obtención de indicadores y cálculos de necesidades de maquinistas para cubrir las tablas de trenes publicadas.
 - ADE es una aplicación complementaria a la de Nombramiento SIAR, y su módulo para la gestión de relevos GR, permitiendo de una forma global, rápida y visual, reflejar y analizar la información numérica referente a la cobertura real del personal de estaciones en cada momento. CAUPE es una parte de ADE que genera el archivo para el control de ausencias de personal y, desde SIAR, volcará los datos automáticamente del personal que prestará servicio en las estaciones para confirmar el control de presencia de los mismos, así como registrar los

descansos, desplazamientos y otras incidencias que se produzcan durante cada jornada.

Creado además con el objetivo de:

- Centralizar en un único sistema todas las funcionalidades de gestión y asignación del Área de Gestión Operativa incorporando como nuevas funcionalidades los aplicativos llamados satélites (aplicaciones PB, Hojas Excel, AGR, ADC, ADE).
- Adaptado a todas las necesidades actuales con capacidad de hacerlo a nuevos Convenios y funcionalidades futuras.
- Integrado con todos los sistemas de Metro de Madrid, entre ellos SAP R/3.
- Rentabilizar al máximo la disponibilidad de los agentes con el objetivo de que quede cubierta la oferta de servicios.
- Controlar el elevado número de reglas y restricciones que componen el marco de referencia laboral a través de reglas de negocio.
- Aseguramiento del cumplimiento de la normativa de asignación de servicios.
- Ayuda a la decisión para los Jefes de Línea.
- Tener capacidad para asumir el crecimiento o expansión de la red de METRO.

Construido sobre un entorno tecnológico potente, complejo, en alta disponibilidad que permite de una forma segura ejecutar los procesos de asignación con tiempos de respuesta muy cortos.

Cifras representativas:

- Se resuelven todos los procesos de Asignación, Rec. Médicos, Punteos, Calculo de vacaciones, etc. de más de 3.500 agentes, incluidos jubilados parciales y de tiempo parcial, distribuidos en sus distintas categorías y ámbitos temporales.
- Gestión de más de 65.000 cambios anuales y de 55.000 incidencias anuales incluidas vacaciones y PAP's.
- Los jefes de línea deben resolver/modificar el 15% de las asignaciones procedentes de Nombramiento desde que se publican para mantener el servicio en la línea.

El entorno de Producción consta de 3 máquinas para usos diferentes:

Servidor Aplicaciones web, SGD – Cliente Pesado/Motor Asignación y SGBD Oracle 11g.

Las herramientas de programación actuales son:

Java-J2EE, Spring, Hibernate, JSF + RichFaces, JSP, Java Swing, C++, SQL, IBM ODM

4. ALCANCE

4.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

El alcance de este servicio se circunscribe a la realización de todas las acciones necesarias para que SIAR continúe funcionando efectiva y correctamente ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o nulo.

Los servicios objeto de la presente licitación comprenden 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 SIAR, y desarrollará su actividad bajo la dirección y supervisión del personal de Metro, responsables de este mantenimiento.

4.2 PERFILES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.2.1. PERFIL PARA LA PRESTACIÓN CONTINUADA

Para la prestación de este servicio se requiere **un perfil**, con altos conocimientos tecnológicos y experiencia en programación JAVA.

Los licitadores deberán contar cómo mínimo con:

- **Perfil para la prestación continuada** con una experiencia demostrable mínima de 5 años en:
 - Java-J2EE,
 - Spring,
 - Hibernate,
 - JSF + RichFaces,
 - JSP,
 - Java Swing,

- C++,
- SQL

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.

4.2.2. PERFIL PARA LA PRESTACIÓN BAJO DEMANDA

Adicionalmente, como ya se ha indicado anteriormente, dentro de la prestación bajo demanda además de los requisitos exigibles a la prestación continuada, se deberán atender las necesidades de soporte técnico, específico del motor de asignación y específico de SAP HR. Por ello es necesario también, que el contratista, para la ejecución del contrato, mediante el perfil asignado al servicio o en perfiles adicionales, disponga de conocimiento y experiencia en:

- **Perfil/es para la prestación bajo demanda** con una experiencia mínima de 5 años en:
 - IBM ODM,
 - IBM CPLEX CP Optimizer
 - SAP (módulo HR)

***Los servicios indicados anteriormente, podrán prestarse, mediante el mismo perfil que la prestación del servicio continuada o mediante uno o varios perfiles, que serán asignados al servicio en caso requerido y que acrediten cada uno de los conocimientos y experiencia mencionada anteriormente.**

4.3 COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias serán comunicadas por el responsable de METRO al responsable del equipo de Soporte del contratista, vía correo electrónico. El tiempo de resolución de la incidencia comenzará a contar a partir de dicha comunicación. Podrán asimismo ser comunicadas de forma telefónica, confirmándose con la máxima antelación posible, igualmente por correo electrónico.

El nivel de prioridad de la incidencia será catalogado por el responsable de METRO. Se indicará dicha catalogación en el momento de la comunicación.

El contratista deberá disponer del método de actuación más eficaz y ágil en función de la gravedad y tipología de la incidencia. El contratista, una vez recibida la incidencia determinará las acciones a seguir, con el objetivo de cumplir los tiempos de resolución indicados según la criticidad de la incidencia.

Una vez que la incidencia ha sido resuelta, el contratista lo comunicará al responsable de Metro, Metro verificará la correcta resolución de la incidencia y confirmará su cierre, si procede, al

responsable del contratista, vía correo electrónico. El tiempo de resolución de la incidencia finalizará en el momento que el contratista comunique que la incidencia ha sido resuelta.

Todas las comunicaciones entre Metro y el contratista se realizarán obligatoriamente en castellano.

4.4 CATALOGACIÓN DE INCIDENCIAS. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.

Los niveles de prioridad para la atención de incidencias, se establecerán dependiendo de la gravedad que dicha incidencia implique en el servicio prestado a los usuarios de Metro:

- ✓ INCIDENCIA CRÍTICA NIVEL 1: Toda aquella inoperatividad del sistema, interrupción o disfunción que dé lugar a la imposibilidad de completar las asignaciones diarias en cualquier momento de su ciclo (asignación, publicación, envío Netro, traspaso a otros estamentos), o bien, los resultados de dichas asignaciones sean completamente erróneos y/o inservibles. La resolución debe completarse antes de las 2 horas, tras la notificación de la incidencia. Es fundamental garantizar que las asignaciones diarias estén finalizadas antes de las 15:00 de la tarde, por la necesidad de comunicar el resultado a los agentes asignados y por el paso de información a otros Estamentos y Aplicativos de Metro.

En el caso de no poder completar las asignaciones diarias para el día establecido, se podría producir un agravio de gran magnitud provocando graves consecuencias, tanto en el servicio de transporte (imposibilidad de cumplir con las tablas de trenes acordadas con el Consorcio Regional de Transportes, incrementos de tiempos de espera en andén, cierre de vestíbulos por falta de personal, etc.), como internamente (gestión incorrecta del personal con posibles incumplimientos de normativa, tanto laboral, como de empresa, afectación a otros sistemas internos, pérdida de ingresos comerciales, aumento de gastos operativos, etc.).

- ✓ INCIDENCIA CRÍTICA NIVEL 2: Toda aquella inoperatividad del sistema, interrupción o disfunción que dé lugar a la imposibilidad de completar el resto de procesos o servicios e impida garantizar el negocio diario. Dicha inoperatividad tendría una importante dimensión sobre los niveles de servicio mencionados en el punto anterior. La resolución debe completarse antes de las 2 horas, tras la notificación de la incidencia.
- ✓ INCIDENCIA CRÍTICA NIVEL 3: Toda aquella interrupción o disfunción en los procesos o servicios que lanzados de modo adelantado a su fecha límite provoquen una completa inoperatividad de un módulo principal del sistema, o los resultados de procesos sean

completamente erróneos y/o inservibles, poniendo en riesgo procesos importantes de la operativa diaria conducente a gestionar el servicio de transporte. La resolución debe completarse antes de la finalización de la jornada, a las 24:00 horas del día en la que se produce la notificación de la incidencia.

- ✓ **INCIDENCIA URGENTE:** Serán consideradas incidencias urgentes, aquellas que por su repercusión en el negocio deberán ser resueltas lo antes posible, aunque no requieren ser atendidas de manera inmediata. Resolución en un plazo inferior a 48 horas, tras la notificación de la incidencia.
- ✓ **INCIDENCIA NORMAL:** Será la catalogación por defecto de las incidencias. Resolución en un plazo inferior a 336 horas (2 semanas), tras la notificación de la incidencia, salvo que METRO notifique o acepte expresamente un límite superior para incidencias concretas. Para las incidencias normales que excedan la fecha final acordada para su resolución podrá acordarse una nueva fecha límite, o bien, cambiarán automáticamente de nivel, pasando a ser Urgentes y ser catalogada a todos los efectos como de nivel de Incidencia Urgente.

4.5 CONTABILIZACIÓN DE TIEMPOS DE RESOLUCIÓN Y PENALIZACIONES:

Los tiempos límite para la resolución de las incidencias empezarán a contar desde el momento que Metro notifique la misma al contratista, siguiendo el canal que se establezca.

Los tiempos para la resolución de las incidencias, finalizan cuando las incidencias estén resueltas en el entorno de producción, o en el momento que Metro de forma expresa dé la incidencia por cerrada.

Para la contabilización de los tiempos de resolución de una incidencia, no se considerarán aquellos períodos que Metro decida excluir de manera expresa y en función de la complejidad de resolución técnica que precise. En todo caso, el cómputo se realizará en Comité de Seguimiento.

Las penalizaciones se calcularán en base al tiempo excedido sobre los límites establecidos para cada tipo de incidencia, descrito en apartado anterior.

TIPO INCIDENCIA	PENALIZACIÓN
CRÍTICA nivel 1	1 por mil, sobre el importe total de la prestación continuada por hora de incumplimiento. Por día de incumplimiento se computarán 24 horas de penalización.

CRÍTICA nivel 2	0,5 por mil, sobre el importe total de la prestación continuada por hora de incumplimiento. Por día de incumplimiento se computarán 16 horas de penalización.
CRÍTICA nivel 3	0,25 por mil, sobre el importe total de la prestación continuada por hora de incumplimiento. Por día de incumplimiento se computarán 8 horas de penalización.
URGENTE	0,10 por mil, sobre el importe total de la prestación continuada por hora de incumplimiento.
NORMAL	0,05 por mil, sobre el importe total de la prestación continuada por hora de incumplimiento.

- **Otras penalizaciones:**

Además, serán de aplicación las penalizaciones establecidas en el apartado 36 PENALIZACIONES del Pliego de Condiciones Particulares.

Los precios referidos en este apartado se entenderán como precios de ejecución con deducción del IVA. Los días de demora se entenderán como días naturales.

Las penalizaciones del período se harán efectivas como deducciones económicas en la cuota mensual posterior a la comunicación de la incidencia.

4.6 SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS:

Durante el período contratado, el responsable del servicio por parte de METRO, comunicará al contratista aquellas incidencias que le sean reportadas por el usuario. El procedimiento a seguir para realizar este tipo de comunicación será el siguiente:

- Las incidencias detectadas por el usuario serán comunicadas al responsable de Metro, por el conducto que se establezca a tal efecto.
- El responsable de Metro evaluará la incidencia reportada, indicará su grado de criticidad y la comunicará al contratista, para que éste proceda a su resolución durante el período establecido.
- En la resolución de la incidencia, el contratista deberá tener presente los siguientes puntos:
 - Todas las incidencias deberán ser atendidas y resueltas en el plazo de tiempo establecido para ello.
 - Antes de poder dar por resuelta una incidencia se deberá trasladar la solución dada al entorno productivo.
- Una vez que la incidencia ha sido resuelta, el contratista lo comunicará al responsable de Metro.

Ante un posible desacuerdo en la calificación de la incidencia, o su grado de criticidad prevalecerá la decisión adoptada por Metro.

4.7 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Incluye las actividades necesarias asociadas a la modificación del código de SIAR en sus distintos módulos (véase arquitectura software), con el objetivo de mantener el sistema íntegro y plenamente operativo mediante la corrección de fallos, disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso del sistema puesto en producción y de aquellas funcionalidades que se pongan en productivo durante la vigencia del Contrato.

La arquitectura software se incluye en el ANEXO I, el entorno tecnológico, o arquitectura hardware, en el ANEXO II y la Línea base en el ANEXO III, de este documento.

Para la comprensión de la incidencia, el equipo de soporte tendrá el apoyo funcional necesario, bien por parte del usuario que detectó la incidencia o bien por el Servicio de Desarrollo de Aplicaciones de Metro de Madrid. En el caso de las incidencias críticas desde el momento de la comunicación de la incidencia hasta su resolución, para el resto de incidencias lo tendrá en horario de oficina.

El equipo de soporte realizará la detección del problema y los cambios sobre el código o actividades correspondientes que permitan resolver la incidencia. Una vez resuelta y probado su correcto funcionamiento, se comunicará su resolución al responsable de Metro. También, indicará y documentará cuales han sido las actuaciones realizadas sobre el código.

El equipo de soporte deberá actualizar la documentación existente. Para el caso de las incidencias críticas puede acordarse realizarlo una vez puesta la actualización de código en producción.

Las condiciones para el cierre de la incidencia y pase a producción:

- El equipo de soporte entregará la descripción de la actuación, la localización, subsistema y proceso afectado, código afectado y pruebas realizadas.
- Metro realizará la verificación del correcto funcionamiento de la aplicación.

Pueden darse situaciones en las que a pesar de que la resolución de una incidencia crítica pase por realizar modificaciones sobre código se supere el tiempo de resolución de la misma. En estos casos debe valorarse la posibilidad de buscar soluciones de urgencia a través de actuaciones en BBDD, filtrando información errónea que provoque el error u otras soluciones. Si con estas actuaciones desaparece el problema, las incidencias críticas, METRO podrían cambiar su criticidad y pasar a urgente o normales.

Cuando se notifique una incidencia, el contratista será el responsable único de la resolución de la misma, independientemente del elemento en el que resida el problema o de si está en varios

elementos. Con esto se trata de evitar que se deriven responsabilidades entre áreas de conocimiento y que exista un único interlocutor para METRO.

4.8 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Incluye las actividades necesarias asociadas a la modificación del código de SIAR en sus distintos módulos, con el objetivo de mantener el sistema íntegro y plenamente operativo mediante la incorporación, modificación y eliminación de elementos software, para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario. También, se podrán resolver o completar pequeñas funcionalidades pendientes que no fueron imprescindibles para la puesta en producción del aplicativo.

El mantenimiento evolutivo se realizará únicamente en el tiempo presencial no dedicado a mantenimiento correctivo o con la prestación bajo demanda.

Las actividades de mantenimiento evolutivo serán definidas, planificadas, supervisadas y controladas por Metro, con la colaboración permanente del contratista.

4.9 FORMACIÓN TÉCNICA

Igualmente, durante el tiempo presencial no dedicado a mantenimiento correctivo y en paralelo al mantenimiento evolutivo, se realizará un traspaso de conocimiento técnico específico a METRO, sobre la estructura de la aplicación y formación en las distintas tecnologías en las que se ha desarrollado SIAR.

Las actividades de formación técnica serán definidas, planificadas, supervisadas y controladas por METRO, con la colaboración permanente del Contratista

4.10 DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será por dos años.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación de este servicio será de **700 jornadas (5.600 horas)**.

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

- Prestación continuada y permanente de **un recurso presencial**, con dedicación completa, todos los días laborables durante la duración del Contrato.

- Prestación a demanda. Estas jornadas serán demandadas por Metro durante la duración del Contrato en el caso de ser requeridas. Estas jornadas se prestarán de forma presencial, en el período y número solicitado por Metro, en función de las necesidades a lo largo del servicio. También, se cubrirán en esta prestación a demanda las jornadas necesarias para atender soporte técnico, específico del motor de asignación y específico de SAP HR, siguiendo lo establecido en el punto 5.5 Gestión de Jornadas Bajo Demanda del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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 contratista tenga conocimiento de la misma.

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

5.1 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.

5.2 ACTIVIDAD DEL SERVICIO.

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

5.3 GESTIÓN DEL SERVICIO.

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

Durante toda la ejecución del contrato el contratista 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 contratista 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 contratista.
- 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.

5.4 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Para realizar un seguimiento del servicio prestado mensualmente, el contratista 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 Contratista pueda proceder a la emisión de la factura mensual.

5.5 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.
- Salvo para demandas de soporte técnico, específico del motor de asignación y SAP HR, 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.

5.6 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⁽¹⁾ por el Importe jornada⁽²⁾

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

⁽²⁾ *Resultado de dividir el importe total del servicio entre el número de total de jornadas a prestar (700).*

Nº de jornadas prestación = 700 jornadas

La prestación continuada será los 5/7 del importe ofertado

La prestación bajo demanda será los 2/7 del importe ofertado

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 contratista a emitir la factura correspondiente.

6. 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, deberán incluir los CV's de los recursos que la empresa, en caso de resultar adjudicataria, asignaría a este servicio, debiendo presentar **como mínimo** el de los medios personales exigidos en el apartado 4.2.1 de este documento "PERFIL PARA LA PRESTACIÓN CONTINUADA".

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):**

- **Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente:**

Los licitadores 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.

- **Procedimiento de control y seguimiento de los trabajos**
Procedimiento adicional para el control y seguimiento interno de los trabajos que contemple controles efectivos sobre las tareas realizadas por cada uno de 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.
- **Metodología de Seguimiento de Control de los trabajos y mitigación de Riesgos.**
Los licitadores 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.

Periodicidad del procedimiento de control y seguimiento de los trabajos.

Procedimiento de sustitución de recursos. Los licitadores 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 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.

Titulación universitaria.

7. MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.

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

Durante los 30 primeros días de prestación del servicio, Metro constatará que la persona asignada al servicio cumple 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 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 el recurso rechazado no podrán ser facturadas, siendo su coste asumido por el contratista.

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 contratista 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 contratista 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 responsable o gestor del servicio, informando de los motivos por los que se solicita. El contratista 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 contratista deberá garantizar que la transición entre los perfiles se realiza sin ningún coste para Metro y sin repercusión en el servicio prestado.

8. REQUERIMIENTOS GENERALES.

8.1 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.

8.2 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 contratista, 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 contratista requiriese de algún recurso material no facilitado, lo pondrá en conocimiento de Metro para su valoración y autorización, si así se considera.

8.3 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.

Madrid, 17 de febrero de 2020.