

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR
EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO
“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN
DE LOS SISTEMAS IMPLANTADOS SOBRE LA
PLATAFORMA ERP SAP EN LA AGENCIA PARA LA
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE
MADRID”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**



INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	5
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO	5
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN	6
3.1.- ÁMBITO FUNCIONAL	6
3.2.- ÁMBITO TÉCNICO DE ACTUACIÓN	6
3.3.- ÁMBITO NORMATIVO	7
CLÁUSULA 4.- ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.....	10
4.1.- SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL: SERVICIO DE MANTENIMIENTO CONTINUO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SU COORDINACIÓN Y GESTIÓN.	12
4.1.1.- Mantenimiento Correctivo:	13
4.1.2.- Consultas Funcional y/o Técnica:.....	13
4.1.3.- Consulta de Datos:	13
4.1.4.- Actualización de Datos:.....	13
4.1.5.- Adaptaciones Evolutivas menores:	13
4.1.6.- Documentación	14
4.1.7.- Actualización continua de parches:	14
4.1.8.- Gestión del Servicio: Coordinación, Gestión y Control global de los servicios y equipos de trabajo ante la Agencia	14
4.2.- SERVICIOS BAJO DEMANDA	16
4.2.1.- Servicios de Soporte Funcional o Técnico especializado	16
4.2.2.- Mantenimiento Evolutivo	17
4.2.3.- Servicio de Proyectos Llave en mano de desarrollo, actualización o implantación de nuevas funcionalidades.....	18
CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	18
5.1.- ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO	18
5.1.1.- Equipo Base.....	19
5.1.2.- Equipo Extendido	20
5.2.- CONFIGURACIÓN DE TAREAS DEL EQUIPO POR PERFIL	20
5.2.1.- Director del Servicio	20
5.2.2.- Responsable y Coordinador del Servicio	21
5.2.3.- Consultor Funcional Senior Recursos Humanos	22
5.2.4.- Técnico SAP Mantenimiento Nomina y Recursos Humanos.....	23



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**

5.2.5.- Técnico SAP Analista Económico-Financiero y logística	24
5.2.6.- Técnico SAP desarrollo e Integraciones	25
5.2.7.- Consultor Funcional SAP Senior	26
5.2.8.- Consultor Técnico Especialista SAP Senior.....	27
5.3.- CONDICIONANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO	27
5.4.- FORMACIÓN CONTINUA	28
5.5.- MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO QUE PRESTA LOS SERVICIOS	28
5.5.1.- Incorporación y salida de recursos	28
5.5.2.- Procedimiento de Sustitución de Recursos del Equipo de Trabajo	29
CLÁUSULA 6.- MODELO DE PRESTACION DEL SERVICIO	29
6.1.- SERVICIOS DE CARÁCTER GENERAL: EQUIPO BASE	30
6.1.1.- Formulación de la necesidad	30
6.1.2.- Realización de los cambios y entrega	32
6.1.3.- Validación y aceptación de la entrega	33
6.2.- SERVICIOS BAJO DEMANDA: EQUIPO EXTENDIDO	33
6.2.1.- Formulación de la necesidad	34
6.2.2.- Análisis y propuesta de solución	34
6.2.3.- Revisión de propuesta y decisión de ejecución	35
6.2.4.- Realización de los cambios y entrega	35
6.2.5.- Validación y aceptación de la entrega	36
6.2.6.- Metodología de Gestión de Proyectos.....	36
CLÁUSULA 7.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37
7.1.- HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37
7.2.- LUGAR DE LA PRESTACIÓN	38
7.3.- CERTIFICACIONES	39
CLÁUSULA 8.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
8.1.- FASE DE TRANSICIÓN	39
8.2.- FASE DE PLENO SERVICIO	41
8.3.- FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	42
CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	42
9.1.- MODELO DE SEGUIMIENTO	42
9.2.- HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO	43
CLÁUSULA 10.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS.....	44
CLÁUSULA 11.- VOLUMETRÍAS DEL SERVICIO REQUERIDO	46
11.1.- ANUALIDADES	46



11.2.- VOLUMETRÍA DEL SERVICIO PLANIFICADOS BAJO DEMANDA	47
11.3.- PRECIO HORA MÁXIMO	47
11.4.- CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	47
11.4.1.- Fase de Transición	47
11.4.2.- Fase de Pleno Servicio	47
CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA	48
CLÁUSULA 13.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	49
13.1 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD	49
13.1.1 NORMATIVA	49
13.1.2 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	49
13.1.3 OBLIGACIONES DE LA AGENCIA MADRID DIGITAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	53
13.1.4 SUB-ENCARGOS DE TRATAMIENTO ASOCIADOS A SUBCONTRATACIONES	53
13.1.5 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	53
13.1.6 DEBER DE INFORMACIÓN	54
13.2 SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS	54
13.2.1 NORMATIVA	54
13.2.2 CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	54
13.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD	55
13.3.1 DOCUMENTACIÓN DE SEGURIDAD	55
13.3.2 CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO	55
CLÁUSULA 14.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	56
CLÁUSULA 15.- CALIDAD.....	56
CLÁUSULA 16.- PLAZO DE EJECUCIÓN	56
CLÁUSULA 17.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	57
ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES	58
ANEXO 2.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO	72
ANEXO 3.- TAREAS PERIODICAS A REALIZAR EN LOS SISTEMAS.....	77



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La Agencia **para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **la Agencia**), tras la entrada en vigor de la **Ley 7/2005, de 23 de diciembre** (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), de Medidas Fiscales y Administrativas, tiene asignada, entre otras funciones la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Para una mejor cobertura de sus funciones y competencias, la Agencia, **en el ámbito de las Aplicaciones Internas**, y dentro del precitado ámbito competencial, tiene instalado para la gestión de sus procesos centrales (Gestión de la demanda, Operaciones, Gestión económica y de Recursos Humanos) el ERP SAP ECC.

Se considera necesario acudir a la contratación de los servicios objeto del presente contrato para cumplir los siguientes objetivos:

- Prestar un servicio centralizado de Soporte y Mantenimiento de los módulos/procesos implantados sobre la plataforma SAP.
- Garantizar la constante evolución y disponibilidad de las soluciones requeridas por la Agencia para una gestión más eficiente sobre la plataforma instalada.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la prestación de los ***Servicios de Mantenimiento, Soporte y Evolución de los Sistemas de información implantados para la gestión de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid sobre la plataforma SAP***, mediante un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicio, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente pliego y sus correspondientes anexos.

Queda excluido del presente pliego el coste de las licencias de los productos de software y del hardware necesario para el funcionamiento de los diferentes módulos implantados.



CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Los servicios contemplados en este contrato se realizarán en el ámbito de las aplicaciones, módulos y otros componentes de Software implantados en la Agencia para los ámbitos de gestión de la demanda, operaciones y gestión administrativa bajo tecnología SAP en la Agencia (en adelante SAP-MD).

3.1.- Ámbito Funcional

Los entornos funcionales sobre los que inicialmente debe tener cobertura el servicio ofertado por el adjudicatario son los especificados a continuación:

- a) Gestión de la Demanda
 - a.1. Ámbito de Servicio al Cliente
- b) Operaciones
 - b.1. Compras y almacenes. Gestión de dotaciones e Incidencias de Instalación
 - b.2. Patrimonio Técnico
 - b.3. Ordenes de traslado y movilidad
 - b.4. Gestión de Proyectos
- c) Gestión Administrativa
 - c.1. Ámbito Financiero
 - c.2. Ámbito de Recursos Humanos
 - c.3. Autoservicio del empleado
 - c.4. Control de Gestión y seguimiento presupuestario
 - c.5. Gestor de expedientes

3.2.- Ámbito Técnico de actuación

Los entornos operativos, arquitecturas y tecnologías sobre las que se prestarán los servicios serán los siguientes:

	Arquitectura (Producción)	Tecnologías (Actual/Históricas)
Entorno SAP-MD	<p>ERP 6.0</p> <p>Versión EHP5 FOR ERP 6.0 SPS19 8 CPU's</p> <p>32 Gb RAM</p> <p>SO, Linux Red Red Hat 7.4</p> <p>Alta Disponibilidad Cluster VMware</p> <p>DDBB:</p> <p>40 CPU's</p> <p>65 Gb RAM</p>	<p>SAP 4.6, 4.7 (históricos)</p> <p>SAP ECC 6</p> <p>Portal de Empleado ESS</p> <p>SAP Content Server</p> <p>SAP PI (Process Integration)</p> <p>HTML. Aplicaciones Web Netweaver. RFC.</p> <p>Webdynpro</p> <p>Web Services</p> <p>ABAP / Java</p>

SO, Linux Red Hat 7.4	SAP Workflows
Oracle 12cR2	BSP's (CATS). Módulos: SAP FI, FI-GL, FI-AR, FI-AP, FI-AA,FI-IM,FI-GV, CO, CATS,CO-PA, HR-PA, HR-PD, HR-PE, HR-PY, MM, PS, PM, SAP-RM y ZRMS.
<u>PI:</u>	Desarrollos a medida
Versión SAP NW 7.4 SPS08	Document Management System, Record management.
4 CPU's	Gestión de Usuarios, roles y perfiles de SAP
16 GB RAM	Gestión de Transportes Customizing
SO, Linux RedHat 6.6	Aplicación parches, notas OSS
Oracle 12cR2	Solution Manager 7.2
Alta Disponibilidad Cluster VMware	
<u>SOLMAN</u>	
SAP Solution Manager 7.2 SPS08	
8 CPU's	
32 GB RAM	
SO, Linux Red Hat 6.7	
Alta Disponibilidad Cluster VMware	
<u>Portal</u>	
Versión SAP NW 7.0 EHP2 SP18	
8 CPU's	
32 GB RAM	
SO, Linux Red Hat	
7.4Oracle 12cR2 (Cluster Linux)	
Alta Disponibilidad Cluster VMware	
<u>Content Server</u>	
Versión SAP CS 6.50 Apache/2.2.31	
4 CPU's	
8 GB RAM	
SO, Linux Red Hat 7.4	
Alta Disponibilidad Cluster VMware	

Ámbito Técnico de Actuación ERP SAP-MD

3.3.- Ámbito Normativo

La Agencia establece las distintas tecnologías utilizadas para el mantenimiento y desarrollo de los Sistemas de información y de la Infraestructura Técnica, publicando y actualizando sus normativas y buenas prácticas de codificación para cada una de las tecnologías vigentes.



Todas las acciones de los diferentes servicios para el Sistema de Información SAP-MD o cualquier acción sobre la Infraestructura Técnica objeto del presente contrato, deben ajustarse a estas normativas propuestas y seguir las pautas establecidas para cada caso. El adjudicatario tiene la obligación de cumplir y verificar la normativa, estar al corriente de los cambios que se produzcan en la misma y aplicarlos.

Entre otras, el adjudicatario debe ajustarse a las siguientes obligaciones:

a) Los trabajos realizados deben ajustarse al Ciclo de Vida de desarrollos establecido por la normativa de la Agencia, siendo necesario complementarla con el desarrollo normativo específico enumerado en el presente apartado:

- Metodología interna para la realización de evolutivos y proyectos en el ámbito de SAP-MD: NO - GG- Metodología de Proyectos
- Normativa de nomenclatura de ficheros para evoluciones y proyectos en el ámbito SAP-MD.
- Normativa de documentación de los Documentos de Análisis Funcional de un sistema de información basado en la plataforma SAP.
- Normativa para la diagramación de procesos utilizando Bizagi.
- Normativa de documentación de Soluciones Técnicas en SAP.
- Normativa de documentación de los Documentos de Diseño Técnico detallado en SAP.
- Normativa de documentación de los Documentos de Resúmenes Técnicos de Proceso en SAP.
- Normativa para la codificación (desarrollo) y documentación de programas en sistemas de información basados en plataforma SAP (para ABAP, J2EE y BO-BW), ya especificado anteriormente.
- Normativa de parametrización de la plataforma SAP.
- Normativa de calidad: PR-GG-Procedimiento Auditoría Código-V01.02.doc
- Normativa para la elaboración y ejecución de pruebas de un sistema de información basado en la plataforma SAP.
- Metodología para el proceso de migración de datos entre sistemas.
- Normativa de Seguridad.
- Normativa para la definición de Roles, Permisos y Aprovisionamiento de Usuarios en SAP
- Normativa de documentación para Manuales de usuario.
- Normativa de Soporte.
- Normativa de Mantenimiento.
- Normativa de Integración de Sistemas.
- Metodología de Gestión de Entornos.
- Metodología de Gestión de Parches.
- Metodología y proceso de encriptación de entornos

Todos los trabajos realizados deben cumplir todos los requisitos de calidad exigidos por la normativa de la Agencia descrita anteriormente, con el objetivo de asegurar la calidad de los mismos conforme a los estándares que establecen. Estas normativas son una adaptación de los estándares de mercado, tales como ASAP, RunSAP, ITIL, etc.

Con carácter previo a la instalación de cualquier nueva entrega, la Agencia verificará el cumplimiento de los productos con respecto a sus normativas.



- b) Con el objetivo de detectar el incumplimiento de normativa el adjudicatario deberá autoevaluar su entregable, antes de su entrega según los diferentes momentos que especifica la normativa, con las herramientas vigentes en cada momento o de forma manual según el caso, debiendo haber superado lo establecido en dicha normativa en cuanto a indicadores de calidad. Las herramientas vigentes a la firma del presente pliego son:
- Desarrollos ABAP – Codificación. Mediante Code Inspector de SAP.
 - Desarrollos ABAP – Documentación de código. Mediante la utilidad NEXUS ABAP.
 - En su caso, ajuste en desarrollos J2EE. Mediante el Servicio de Control de Calidad SAVT.
 - Resto de normativa o auditoría según la lista de comprobaciones existente en cada momento.
- c) El adjudicatario deberá utilizar las herramientas vigentes en la Agencia para la ejecución de los servicios. Dichas herramientas en el momento de la firma del presente pliego, son:
- SAP Solution Manager (SolMan), en sus diferentes módulos, para el ciclo de vida de los sistemas de Información. En particular, a título informativo y no restrictivo: Test Workbench para la documentación y ejecución de pruebas.
 - CBTA para el análisis de impacto (o análisis de influencia). Los TBOM's necesarios para este análisis se generarán a través de la integración de los datos de ejecución de los sistemas a través de UP, que en la actualidad está configurado y funcionando. El adjudicatario también es responsable de la actualización y mantenimiento de estos sistemas.
 - BCTA para construir y ejecutar test de forma automática
 - Application Incident Management (Service Desk) para el reporte de incidencias durante las pruebas y el seguimiento y cierre de las mismas, en su caso.
 - ChaRM Gestión de Cambios, para el control de los trabajos de actualización de cambios y la gestión de Dual-Track (Retrofit) para la gestión de las actualizaciones de “ciclo corto y ciclo largo”, metodología propuesta por SAP, en su caso.
 - Aquellos necesarios para la monitorización y administración de sistemas como puede ser Technical Monitoring.
 - Bizagi. Diagramación de procesos.
 - Erwin – Base de datos (más información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/>)
 - Framework ATLAS - entornos SAP, para desarrollos en J2EE (Más información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/>)
- d) El adjudicatario deberá utilizar todos los sistemas de gestión indicados por la Agencia y cumplir el procedimiento que regula su uso, en vigor o posteriores actualizaciones. A título informativo, pero ni restrictivo ni excluyente, se enumeran algunos de ellos:
- Sistema de Gestión de Incidencias y Peticiones (SGIP) de registro de las incidencias, peticiones y consultas, quejas de los usuarios y de la Agencia, y el procedimiento de Gestión de Incidencias de la Agencia para tipificación, escalado, y solución de las mismas.
 - Herramienta interna de gestión de encargos (SECO), y procedimiento de regulación de los mismos.



- Herramienta SAP para la gestión de Incidencias y Peticiones internas, SolMan Service Desk, y el procedimiento de gestión de la Agencia para tipificación, escalado, y solución de las mismas, en su caso.
 - Sistema/Portales para la gestión del conocimiento y gestión de la documentación, y así facilitar las labores de este servicio en cualquiera de sus niveles. siendo responsabilidad del adjudicatario la administración y, si procede, la migración de toda la información a una nueva herramienta de gestión del conocimiento de la Agencia si se diera el caso, antes de la finalización del contrato. Actualmente los portales que existen son Portal de Soporte, Portal de tecnología/normativa para SAP, Portal de gestión de Implantación, Portal de Comunicación y Formación del Usuario, Portal SolMan de gestión de proyecto
 - Sistema de Información de Control Horario (FIVA), y procedimiento de regulación de los mismos.
 - Utilidades y servicios satélites de los anteriores, donde a continuación enumeramos algunos de ellos:
 - REGISTRON, para el inventariado de módulos técnicos de los sistemas de información.
 - POAPS, para inventariar el porfolio de aplicaciones.
 - Resto de información vinculada a servicios comunes como Firma digital, registro electrónico, CSV, gestión de archivo, en caso de necesidad de integración con ellos y según la normativa de integración definida bajo <http://www.madrid.org/arquitecturasw/>)
- e) Las que indique en cada caso los estándares de trabajo (metodologías, normativas, procedimientos operativos, de seguridad...).

La Agencia no aceptará costes adicionales por posibles impactos en cambios tecnológicos, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario para acometer estos requerimientos necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

CLÁUSULA 4.-	ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR
---------------------	---

A continuación se detallan la tipología de los servicios objeto del contrato que el adjudicatario deberá realizar y garantizar, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por la Agencia, y en los entornos definidos en el apartado 3.2 ámbito técnico de actuación.

De forma resumida son los siguientes:

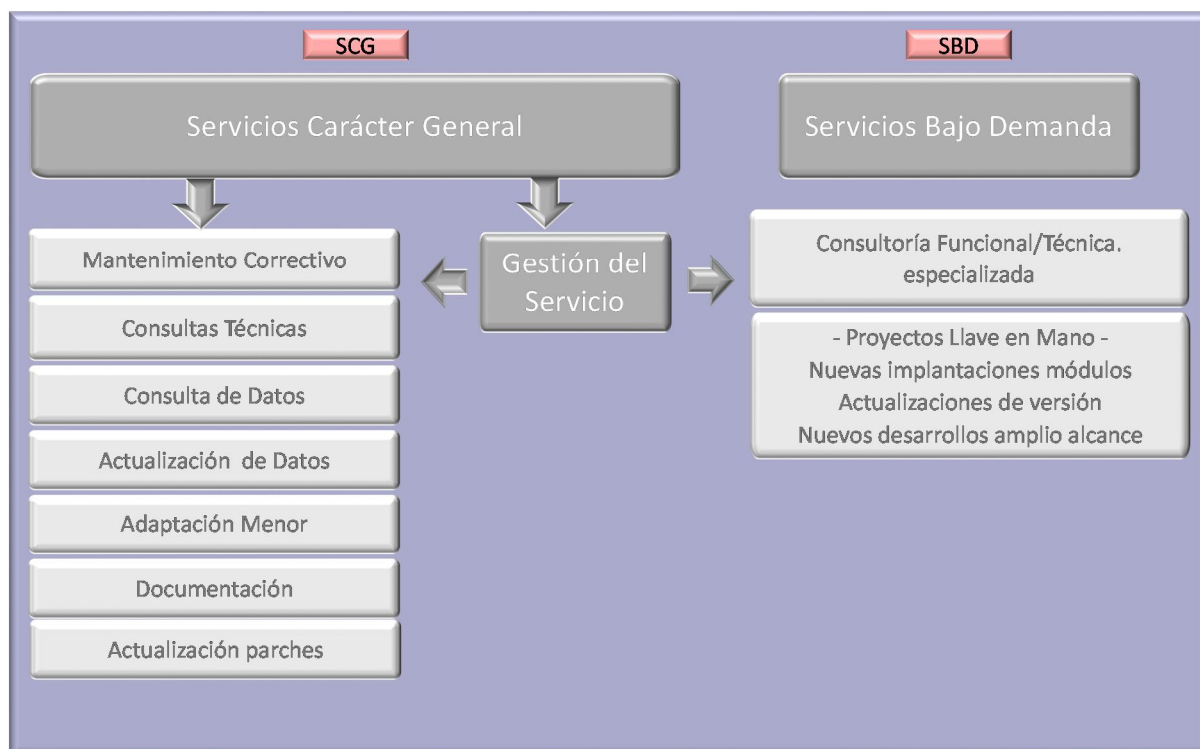
- Servicio de Carácter General:
 - Servicio de Mantenimiento Continuo de los Sistemas de Información
 - Coordinación, Gestión y Control global de los servicios y equipos de trabajo ante la Agencia
- Servicios bajo demanda:
 - Servicios de Soporte funcional o técnico especializado
 - Servicio de Evolución o Proyectos Llave en mano de desarrollo e implantación de nuevas funcionalidades



Para desempeñar los Servicios objeto del presente pliego, los adjudicatarios están obligados a aplicar el **Modelo de Prestación de Servicio** especificados en la **Cláusula 6 Modelo de prestación de los Servicios**.

Los servicios recogidos al amparo del presente pliego se clasifican atendiendo a las actividades que se recogen en cada uno de ellos y al modelo de prestación.

El modelo mencionado sigue el siguiente esquema:



Servicios de Carácter General

Agrupar las líneas de trabajo que permiten garantizar una adecuada disponibilidad y correcto funcionamiento de los servicios prestados por las aplicaciones y componentes objeto del pliego. Se incluyen, además aquellos servicios que permiten a la Agencia dar un soporte técnico y de conocimiento continuo de alto valor tanto del sistema como de los procesos de negocio.

La Agencia considera de máxima importancia, la implicación del adjudicatario en la resolución de situaciones de discontinuidad en el servicio. Para ello, se exige al adjudicatario el compromiso de:

- Atención presencial y continua
- Realizar todas las acciones necesarias para conseguir la continuidad en el Servicio.
- Colaborar con los equipos multidisciplinares de la Agencia (Administración, comunicaciones, infraestructuras, arquitecturas, seguridad).
- Analizar el origen de los problemas como dato a tener en cuenta para la prevención de errores y problemas futuros y la mejora del Servicio.

Los Servicios de Carácter General comprenden las siguientes actividades:

- Coordinación y gestión del Servicio
- Mantenimiento Correctivo
- Consultas Técnicas o de datos
- Actualización de Datos
- Adaptaciones Evolutivas Menores
- Documentación
- Actualización de parches

En este ámbito se han definido niveles de servicio para incidentes correctivos en función de la criticidad del proceso de negocio afectado y la gravedad de su impacto para el usuario/departamento. **Anexo 1.- Acuerdos de nivel de servicio y penalidades.**

Servicios Bajo Demanda:

Los Servicios Bajo Demanda tienen una doble naturaleza:

- Servicios de Soporte Funcional o Técnico especializado
- Evolutivos o Proyectos llave en mano de desarrollo, prototipos, actualización o implantación de nuevas funcionalidades.

Los primeros son requeridos como servicios especializados para tareas de consultoría funcional o técnica y en diversos ámbitos, y los segundos como necesidades de evolución de mayor alcance y con modelos metodológicos propios

4.1.- Servicios de Carácter general: Servicio de Mantenimiento continuo de los Sistemas de Información y su coordinación y gestión.

Con el objetivo de garantizar el correcto mantenimiento de los sistemas de información requeridos en este contrato, el adjudicatario, a través del personal adscrito a la ejecución del servicio y de acuerdo con las instrucciones, la inspección y control técnico de los responsables designados por la Agencia, deberá prestar diferentes servicios para el mantenimiento de dichos sistemas.

Dentro de esta categoría, todas las actividades estarán especializadas en los siguientes ámbitos funcionales SAP de partida:

- Gestión de Recursos-Humanos
- Gestión Económico-Financiera y de Control de Gestión
- Gestión de la demanda y planificación
- Gestión de Contratación, Compras y Logística
- Gestión de Activos Técnicos y Proyectos
- Resto funcionalidades Z, y otros servicios comunes (WF, Content Server, DMS, RM, BP,...) o de integración (PI) y movilidad.

Bajo esta denominación de "Servicios de Carácter General", se incluirán todas las actividades que se requieren sobre la capa de aplicación e interfaces en los sistemas y entornos necesarios para **garantizar su operación continua en producción, así como su gestión y coordinación.**

Las actividades de este tipo de mantenimiento no están sujetas a planificación y deberán ser atendidas según los niveles de servicio especificados en este pliego.



Se considera “línea base” al conjunto de toda la base instalada y desarrollo realizado de los módulos funcionales en producción en el momento de iniciar la ejecución del contrato, así como cualquier desarrollo que se encuentre en cualquiera de las fases previas a su puesta en producción (construcción, pruebas, etc.) en cualquiera de los entornos de la plataforma (desarrollo, validación, formación, pre-producción, etc.) y con fecha planificada de entrega al cliente.

La normativa de la Agencia sigue los principios definidos por SAP para la implantación y el mantenimiento de los sistemas, en particular la gestión documental a través del plano empresarial, la gestión de pruebas a través de Test Workbench, gestión de impacto de cambios con CBTA-TBOM, todos estos como componentes de SAP Solution Manager. Un mayor detalle de los procesos y herramientas que deben utilizarse, puede encontrarse en la metodología de la Agencia para evolutivos en el Sistema SAP-MD indicada en el apartado de la **Cláusula 3.- Ámbito de actuación**.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento de la línea base de la capa de aplicación e interfaces de plataforma SAP-MD y de las nuevas evoluciones o desarrollos incorporados, y para ello, cumplir lo establecido por la normativa de la Agencia.

Se considera incluido en este servicio cualquier acción encaminada a mantener y estabilizar en su caso de nuevos módulos o funcionalidades desarrollados/parametrizados tanto de forma previa a la vigencia de este contrato como durante la vigencia del mismo, y su inclusión en la línea base de la plataforma SAP-MD, así como a mantener el nivel de parches actualizado.

Su tipificación es la siguiente:

4.1.1.- Mantenimiento Correctivo:

Actividades a realizar en el software (programas, interfaces), configuración, modelo de datos, documentación, etc. ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin incremento de funcionalidad y con la finalidad de solventar el incidente detectado.

4.1.2.- Consultas Funcional y/o Técnica:

Actividades orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización de las aplicaciones.

4.1.3.- Consulta de Datos:

Actividades orientadas a extraer de manera puntual datos en las tablas de Base de Datos. Suelen dar respuesta a necesidades de información singular que precisan de cierta agilidad en la obtención de los datos requeridos.

4.1.4.- Actualización de Datos:

Actividades orientadas a modificar de manera puntual datos en las tablas de Base de Datos. Suelen dar respuesta a la necesidad de corrección de un error puntual directamente en la base de datos.

4.1.5.- Adaptaciones Evolutivas menores:

Las adaptaciones menores son cambios necesarios para garantizar la continuidad y mejora del sistema, requieren rapidez, especialización en su ejecución y demandan agilidad en su puesta en servicio y normalmente con un alcance reducido. Por ello, las etapas de la construcción de dicha mejora se pueden condensar para responder de forma eficaz y eficiente a la demanda a diferencia de otras necesidades planificadas.



4.1.6.- Documentación

Los servicios que se describen en este apartado incluyen todas las actividades relacionadas con la adecuada actualización de la documentación técnica de las aplicaciones afectadas, según las necesidades de la Agencia.

Actividades orientadas a la mejora de la documentación en cualquiera de los aspectos de los Sistemas de Información de la plataforma SAP-MD existente previamente al inicio de la fase de Pleno Servicio del presente contrato, como puede ser:

- ✓ Elaboración/Actualización de documentación funcional o de usuario (documentos de análisis, diseños técnicos, manuales de usuario, documentación de programas,...).
- ✓ Elaboración/Actualización de documentación técnica (desarrollos, diseños técnicos, pruebas, resúmenes técnicos, etc.)

Cabe destacar que toda la documentación asociada a cualquiera de los otros servicios del presente pliego, forman parte de los entregables de dichos servicios, y como consecuencia deben estar contemplados como parte de ellos y en los repositorios definidos a tal fin en cada caso.

4.1.7.- Actualización continua de parches:

Se entenderá por actualización cualquier mejora realizada sobre la funcionalidad que el fabricante incorpore a sus productos licenciados objeto del servicio (habitualmente mediante Service Packs, Notas o Hot Fixes), tanto se traten de parches y versiones nuevas completas o parciales.

El adjudicatario se compromete, previa autorización y supervisión por parte de la Agencia a mantener actualizadas las aplicaciones instaladas hasta el último nivel de actualizaciones funcionales o cualquier tipo de mejora liberada por el fabricante SAP de los productos software objeto del presente contrato.

Actualización de nivel de parches HR: Se hace especialmente importante en el Servicio de mantenimiento continuo, la actualización en dos ciclos (mínimo) anuales por necesidades en el módulo de nómina y cuando corresponda la necesidad de nivelar los Support Package Stack (SPS) de versiones en el resto de componentes de SW. Los trabajos bajo esta tarea se describen detalladamente en **Anexo 3.- Tareas Periódicas a realizar en los sistemas.**

4.1.8.- Gestión del Servicio: Coordinación, Gestión y Control global de los servicios y equipos de trabajo ante la Agencia

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos. Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por esta Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Se agrupan aquí las diferentes actividades necesarias para asegurar que la ejecución de los servicios se ajusta al Modelo de la Agencia, adoptando sus estándares, con los niveles de calidad requeridos y ayudando a su consolidación y evolución.

La Gestión del Servicio incluye, entre otras:

- 1) **Asegurar el nivel de interlocución** con la Agencia en términos de servicio.



- 2) **Asegurar que sus equipos tienen el conocimiento** del Modelo de Servicio y que éste se aplica en consonancia con los requerimientos de la Agencia.
- 3) **Garantizar** en el equipo prestador del servicio la correcta **adquisición y aplicación** del conocimiento de los **estándares de trabajo** establecidos para la adecuada prestación de los servicios a largo de la vida del contrato.
- 4) **Asegurar la visión integral del servicio prestado** y contribuir activamente a su mejora continua.
- 5) **Gestionar, coordinar y hacer el seguimiento** de todos los servicios objeto del contrato.
- 6) **Elaborar o coordinar la elaboración** de todos los informes requeridos por la Agencia, de tipo seguimiento/estado/ejecutivos/análisis con la periodicidad indicada por la Agencia o a demanda. Entre otros, por ejemplo, incluye los siguientes:
 - Informe de Seguimiento del Servicio.
 - Informe de Seguimiento de los Servicios prestados.
 - Informe de Volumetrías de la actividad en el sistema por modulo funcional.
 - Informe de Volumetrías de tablas
 - Informe de Organización del equipo de trabajo.
 - Informe de Cumplimiento de ANS de los servicios prestados.
 - Informe de Seguimiento de las I/P/Cs: por cada incidente se aportará información del estado, horas consumidas en la solución, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.
 - Informe de Seguimiento de Encargos: por cada encargo planificado se aportará estimación en horas de la solución y perfil, información del grado de avance, horas consumidas en su realización, desglose por perfil y equipo de trabajo dedicado.
- 7) **Gestionar la totalidad de sus recursos** para producir los servicios requeridos.
- 8) **Garantizar** en el equipo prestador del servicio la correcta adquisición del conocimiento funcional y técnico necesario para la adecuada prestación de los servicios a largo de la vida del contrato.
- 9) **Gestionar la planificación** de todos los trabajos objeto del contrato.
- 10) **Supervisión y control del trabajo** realizado por los miembros del equipo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- 11) Análisis y gestión de **riesgos**.
- 12) **Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos** en todas las entregas realizadas a la Agencia, tanto de software, como de documentación, informes, presentaciones o cualquier entregable relacionado con la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- 13) **Asegurar la mejor calidad del servicio de puesta en producción de aplicaciones**, realizando dichos procesos de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados de forma que no impacte negativamente en los sistemas productivos.



- 14) **Coordinación del apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- 15) **Actualización y seguimiento** de las incidencias y peticiones.
- 16) **Garantizar los niveles de servicio** requeridos por la Agencia. Realización de los informes periódicos de la Gestión del Servicio, a demanda de la Agencia.
- 17) **Supervisar y controlar que en todo momento la documentación del sistema de información** se encuentre actualizada. Control y mantenimiento del repositorio de documentación conforme a la normativa establecida por la Agencia.
- 18) **Gestionar** adecuadamente el conocimiento recibido y generado a lo largo de la ejecución del contrato, garantizando su documentación y traspaso a la Agencia de forma periódica y continua.
- 19) **Administración y gestión de las herramientas de apoyo** para la prestación, seguimiento y control de todos los servicios incluidos en el pliego.
- 20) **Elaboración y distribución** de las actas de todas las reuniones mantenidas en el ámbito del proyecto, tanto de reuniones de seguimiento como de trabajo propiamente dicho.
Seguimiento de los acuerdos y acciones tomadas en las reuniones.

4.2.- Servicios bajo demanda

4.2.1.- Servicios de Soporte Funcional o Técnico especializado

La principal relación de actividades, bajo petición por MD, dentro de este Servicio sería las siguientes:

- Consultoría especializada Senior funcional o técnica para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o la Agencia y documentación de las mismas.
- Soporte especializados sistema.
- Parametrización del sistema
- Elaboración de la documentación del sistema.
- Traspaso del conocimiento.
- Formación y soporte
- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o la Agencia.
- Estudios de impacto y/o viabilidad de nuevas funcionalidades o modificaciones de funcionalidad.
- Toma de requisitos funcionales y documentación de los mismos.

La prestación de Servicios se caracteriza por requerir la incorporación ágil de los perfiles solicitados, por lo cual la prestación del servicio de soporte especializado podrá ser solicitada para una atención a la necesidad de prioridad alta con un máximo de 3 días laborables.

En el caso de que el adjudicatario se retrase en la incorporación del perfil demandado para la prestación del servicio o bien presente a un candidato que no cumpla con los requisitos marcados en el presente pliego, lo que podría producir el consiguiente retraso en la atención al servicio



requerido, se verá afectado el correspondiente indicador de nivel de servicio y penalización especificada en el **Anexo 1.- Acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones**.

El adjudicatario debe garantizar un equipo adicional prestador de los Servicios de Soporte.

4.2.2.- Mantenimiento Evolutivo

De diversa naturaleza, los mantenimientos evolutivos requieren de una definición detallada de requisitos, estimación en esfuerzos y plazos a la vez que requiere un seguimiento y una gestión de comunicación y documental más intensiva y normalmente una validación funcional por el cliente previo al despliegue.

Este tipo de trabajos de Mantenimiento, en la medida en que desborde la capacidad del Equipo Base, y en función de su alcance, envergadura y plazo, podrán ser orientados a su atención bajo la modalidad de Servicio bajo Demanda, a través de un equipo extendido.

Los trabajos, según la naturaleza, se encuentran los siguientes:

- **Mantenimiento Preventivo:** Ejecución de las acciones a realizar sobre el comportamiento de los sistemas de información, con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad de dichos sistemas, sin añadir nueva funcionalidad, conforme al Plan de trabajo trimestral continuo definido.
- **Mantenimiento Adaptativo Legal:** Ejecución de las acciones de mantenimiento de los sistemas de información de la base instalada necesarias para adaptar dichos sistemas de información a cambios legales y/o normativas en cualquiera de los ámbitos que afectan a la Agencia, es decir Normativa Internacional, de la Unión Europea, Nacional, Autonómica o Municipal.
- **Mantenimiento Adaptativo Tecnológico:** Ejecución de las actividades necesarias en el software de la plataforma SAP-MD motivadas por la necesidad de cambio de versión o entorno de alguno/s de los componentes (cambios de configuración o upgrade del hardware, software de base, gestores de base de datos, de la plataforma SAP, comunicaciones, evolución a tecnología HANA, etc.) en los que el sistema software debe operar.
- **Actualizaciones funcionales de producto SAP:** Ejecución de las acciones de adaptación de los sistemas de información para cubrir las actualizaciones funcionales liberadas por el fabricante, realizando las adaptaciones oportunas (parametrización, desarrollo, etc.) en las aplicaciones para su correcto funcionamiento.
- **Mantenimiento Perfectivo:** Ejecución de acciones de inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre el sistema después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos. Dentro de este servicio, por ejemplo, se tratarían la reestructuración de código, definición más clara de los sistemas y optimización de rendimiento y eficiencia, re-ingeniería de procesos funcionales o del proceso de gestión de usuarios y roles, etc.
- **Nuevas funcionalidades:** Ampliación y/o mejora del sistema de información para satisfacer los cambios en las necesidades de la Agencia.



4.2.3.- Servicio de Proyectos Llave en mano de desarrollo, actualización o implantación de nuevas funcionalidades

Son actualizaciones o mejoras funcionales sobre los sistemas de información de **amplio alcance**, incluyendo las actividades de análisis, diseño, parametrización, desarrollo, pruebas, calidad, implantación, despliegue y/o documentación técnica, funcional y de usuario. Se gestionan por tanto a través de una planificación, con hitos o fases pre-valoradas y comprometidas en alcance, coste y plazo, y por tanto están sujetos a unos cumplimientos acordados y medidos bajo ANS's de Producto/Servicio, definidos en el **Anexo 1.- Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalidades**.

CLÁUSULA 5.- EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, que se detalla en el **Anexo 2.- Perfil técnico y Profesional del equipo de trabajo**, cuyo cumplimiento se habrá de acreditar en la forma que se indica a continuación.

El adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por la Agencia, y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de los recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

La incorporación o sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimo para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

Dicha acreditación consistirá en la aportación de los Currículum Vitae tal y como se especifica en las cláusulas siguientes.

Con objeto de contrastar la experiencia y conocimiento de los técnicos presentados, la Agencia se reserva el derecho a poder realizar entrevista.

Todos los miembros de los equipos deberán hablar castellano como lengua nativa o ser bilingües. En caso de incluir recursos que no cumplan este perfil, el adjudicatario deberá proporcionar, a petición de la Agencia, intérpretes que faciliten la comunicación sin cargo adicional por la Agencia.

5.1.- Organización del equipo

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, el adjudicatario deberá contemplar la siguiente organización:

- **EQUIPO BASE:** El adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en este equipo de trabajo estable que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del traspasado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la **Cláusula 6.- Modelo de prestación de los Servicios** bajo el modelo económico de Cuota Fija, descrito en la **Cláusula 11.- Certificación de los Servicios**.



- **EQUIPO EXTENDIDO:** Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la **Cláusula 6.- Modelo de prestación de los Servicios** bajo el modelo económico de consumo Variable, descrito en la Cláusula **Cláusula 7.-requerimientos generales para la prestación del servicio apartado Certificación de los Servicios.** Este equipo **deberá ser distinto y adicional** al equipo base y con las capacidades y perfiles adicionales necesarios para dar respuesta estos servicios, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del equipo base presencial.

Ambos equipos deben caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por la Agencia.

5.1.1.- Equipo Base

El **Equipo Base** se estructura de la siguiente forma **teniendo en cuenta la tipología de sus actividades:**

- **Gestión del Servicio**, dedicado a las actividades de Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y de los equipos de trabajo ante la Agencia.
- **Equipo de Trabajo Operativo**, dedicado a las actividades operativas del Servicio de Carácter General, Siendo necesaria una presencia continuada in-situ para atender el servicio de manera eficiente. A este equipo se le dota con una capacidad de perfil especializado para el apoyo al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio definidos por tiempo de respuesta y vinculados a procesos de criticidad alta para la Agencia.

Las actividades de este perfil especializado quedan exentas de la necesidad de operación presencial que se requiere para el equipo base operativo, pudiendo dar el servicio de forma tanto remota como presencial.

Esta necesidad queda definida en el **Anexo 1.- Acuerdos de nivel de servicio y penalidades.**

Se dimensiona conforme a lo indicado a continuación en número de **recursos por perfil.**

Rol	Presencial	FTE	Horas/mes estimadas (*)
Consultor RRHH y Gestión del Servicio	SI	0,5	80
Técnico SAP Mantenimiento Nómina y RRHH	SI	2	320
Técnico SAP Analista ámbito economico-financiero y logística	SI	1	160
Técnico SAP Desarrollo e Integraciones.	SI	1	160
Soporte especializado equipo base	NO	≈ 0,14	22

* En agosto la necesidad por perfil se reduce al 50%

En el periodo de **10 días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario recibe el requerimiento previo a la adjudicación**, éste deberá entregar a la Agencia los Currículum Vitae de los componentes del **Equipo de Trabajo** para la prestación de servicios. La Agencia comprobará el cumplimiento de los requisitos de los candidatos propuestos previo a la adjudicación.

El número máximo de horas previsto para estos recursos está especificado en la **Cláusula 11.- Volumetrías del Servicio Requerido.**

El detalle del perfil técnico y profesional solicitado para cada componente del equipo se especifica en el **Anexo 3.- Perfil técnico y profesional del equipo**.

5.1.2.- Equipo Extendido

El **Equipo Extendido** se estructura de la siguiente forma teniendo en cuenta la tipología de sus actividades:

- Soporte especializado funcional/técnico Puntual
- Proyectos Llave en Mano para nuevos desarrollos o funcionalidades de SAP-MD.

Este equipo debe ser distinto al Equipo para Servicios de Carácter General, para no interferir en la prestación de dichos servicios y tendrá el adecuado apoyo por parte de su Organización para la correcta ejecución del servicio demandado.

Este equipo contará con los siguientes perfiles:

- Consultor Funcional SAP Senior (Perfil Consultor SAP Senior).
- Consultor Técnico SAP Senior (Perfil Consultor SAP Senior).
- Técnico SAP Desarrollo e Integraciones (Perfil Consultor SAP Junior).

Los componentes de este equipo de trabajo deben cumplir los requisitos mínimos establecidos para cada tipo de perfil y el adjudicatario deberá entregar a la Agencia, previo a la prestación del servicio bajo demanda, los Currículum Vitae de los componentes del equipo. La Agencia comprobará el cumplimiento de los requisitos de los candidatos propuestos antes del inicio de las tareas encomendadas.

Con objeto de contrastar la experiencia y conocimiento de los técnicos presentados, la Agencia se reserva el derecho a poder realizar entrevista y/o prueba de conocimiento o similar

El detalle del perfil técnico y profesional solicitado para cada componente del equipo se especifica en el **Anexo 2.- Perfil técnico y profesional del equipo**

5.2.- Configuración de tareas del equipo por perfil

El personal prestador del servicio requerido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas deberá desempeñar los siguientes roles:

5.2.1.- Director del Servicio

Es el responsable de los asuntos contractuales ante la Agencia. Es una persona adicional y distinta al resto del Equipo de Trabajo. En el periodo de *10 días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario recibe el requerimiento previo a la adjudicación*, éste deberá entregar a la Agencia el Currículum Vitae del Director del Servicio.

Tiene entre otras las siguientes actuaciones:

- a. Facilitar la capacitación y guía en materia contractual al Responsable y Coordinador del Servicio.



- b. Apoyar al Responsable y Coordinador del Servicio para mejorar la motivación, minimizar el grado de rotación del equipo, y facilitar en su caso la captación de recursos.
- c. Revisar y aprobar los Certificados de Servicios.
- d. Asegurar el correcto seguimiento del contrato, comprobando el buen cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), y la satisfacción de la Agencia con respecto al servicio.
- e. Dar soporte al Equipo de Trabajo en cuanto a la formación, la provisión de medios, y los procedimientos de la empresa del adjudicatario.
- f. Identificar posibilidades de mejora en el servicio y, en su caso, asegurar la implantación de dichas mejoras.

5.2.2.- Responsable y Coordinador del Servicio

Es el responsable de las cuestiones relativas al servicio y de coordinación del equipo ante la Agencia. Se asigna dicho Rol al **Consultor Senior Funcional del Equipo de Trabajo**. En el periodo de *10 días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario recibe el requerimiento previo a la adjudicación*, éste deberá entregar a la Agencia el Currículum Vitae del Responsable y coordinador del Servicio.

Se encontrará en permanente contacto con el personal que la Agencia designe a los efectos que se señalan en la **Cláusula 5.- Equipo Prestador del Servicio** "Dirección de los Trabajos" del Pliego de Cláusulas Administrativas.

Este rol, tendrá que garantizar, entre otras, las siguientes actividades:

- a. Reclutamiento y selección de su personal, asegurando la adecuada asignación, formación continua y capacitación de los recursos que van a prestar el servicio.
- b. Coordinar el apoyo técnico/funcional que el adjudicatario suministrará a los miembros del Equipo Técnico en los ámbitos objeto del contrato, así como la actualización de los conocimientos de las últimas evoluciones tecnológicas en cuanto a mantenimiento y desarrollo de aplicaciones.
- c. Impartir con exclusividad instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- d. Ejercer el mando, la coordinación y organización sobre los profesionales del Equipo de Trabajo. Los miembros del Equipo de Trabajo estarán siempre, a todos los efectos, bajo la disciplina laboral y la dirección del contratista, con independencia de que en situaciones concretas, y por necesidades del servicio, el adjudicatario destaque personas del Equipo de Trabajo en cualquier centro de trabajo de la Agencia.
- e. Recibir, gestionar y resolver en su caso, las incidencias que se produzcan y que sean emitidas por el personal prestador del servicio.
- f. Mantener con los responsables de la Agencia que corresponda, de forma mensual o con la periodicidad que la Agencia determine, las reuniones necesarias para informar a la Agencia sobre el estado de ejecución del contrato, las incidencias producidas y su resolución, así como determinar la configuración del trabajo pendiente a realizar a corto y medio plazo.



- g. Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- h. Revisar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos de los miembros del Equipo de Trabajo.
- i. Coordinación de los grupos de trabajo del adjudicatario, garantizando que el personal asignado para la ejecución de los servicios está disponible y cuenta con los medios y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- j. Verificar y asegurar la correcta formación, el conocimiento, la capacitación, y la experiencia profesional en todas las incorporaciones al Equipo de Trabajo.
- k. Detectar e informar a los responsables de la Agencia y al Responsable del Servicio, de los riesgos y todas las posibles situaciones anómalas e incidencias que se puedan producir y que puedan afectar negativamente a la calidad del servicio.
- l. Supervisar y controlar las actividades realizadas por los miembros de su equipo, asegurando los resultados esperados, corrigiendo las posibles incidencias que se puedan producir que vayan en detrimento de una buena eficiencia, y por lo tanto pueda afectar a la calidad del servicio y garantizando que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- m. Realizar funciones de soporte técnico al personal del equipo concentrando el conocimiento de estándares y procedimientos relativos al ciclo de vida del software de la Agencia.
- n. Definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación de los trabajos.
- o. Seguimiento y supervisión del adecuado cumplimiento de los ANS comprometidos con la Agencia.
- p. Preparación de la información necesaria para el seguimiento del servicio y participación en dichos Comités definidos por la Agencia.

La responsabilidad del Responsable y Coordinador Técnico será garantizar la correcta ejecución de los puntos enumerados anteriormente, así como la de actuar como interlocutor con el personal de la Agencia.

5.2.3.- Consultor Funcional Senior Recursos Humanos

Deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- Preparar y participar en las reuniones de trabajo de su ámbito de actuación.
- Participación en las reuniones de toma de requerimientos específicas de su dominio de actuación para el desarrollo e implementación de nuevos requerimientos funcionales y legales, basado en su conocimiento sobre el producto.
- Consultoría funcional o técnica para aportar soluciones ante nuevas problemáticas planteadas por los usuarios y/o Agencia.
- Presentaciones, demostraciones y/o prototipos de funcionalidad de los sistemas de información a usuarios y/o Agencia.
- Estudios de impacto y/o viabilidad de nuevas funcionalidades o modificaciones de funcionalidad existente.



- Diseño de soluciones en base a la definición de nuevos requisitos funcionales, buscando la coherencia con las mejores prácticas de implantación sobre el producto.
- Parametrización del sistema.
- Documentación de las soluciones propuestas y procesos en respuesta a los nuevos requerimientos de funcionalidad implementados y al mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo del sistema SAP, dentro de su ámbito de actuación, acorde con la metodología y normativa existente en la Agencia.
- Interlocución con equipo técnico y responsables de la Agencia.
- Traspaso del conocimiento.
- Formación.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima se especifican en **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del equipo de trabajo**

5.2.4.- Técnico SAP Mantenimiento Nomina y Recursos Humanos

Deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- Participar en las reuniones de toma de requerimientos y análisis de necesidades específicos de su dominio de actuación para el desarrollo e implementación de nuevos requerimientos funcionales y legales, basado en su conocimiento del producto.
- Preparar y participar en las reuniones de trabajo de su ámbito de actuación.
- Realizar la parametrización, adaptación, evolución y mantenimiento de los procesos y Nómina de la Agencia así como del resto de procesos implementados (Estructura Organizativa, Formación, Evaluación del Desempeño, Objetivos y Desarrollo) buscando siempre la coherencia de las soluciones con las mejores prácticas de implantación sobre el producto.
- Documentar las soluciones técnicas y procesos en respuesta a los nuevos requerimientos de funcionalidad implementados y al mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo del sistema SAP, dentro de su ámbito de actuación, acorde con la metodología y normativa existente en la Agencia.
- Coordinar los trabajos asignados a analistas/programadores para la realización de los desarrollos a medida.
- Participar en las tareas de actualización del sistema mediante la supervisión e identificación de los support packages del módulo de Recursos Humanos, realizando el análisis de impacto del contenido de los mismos, ajustes de código y ejecución de planes de pruebas de impacto en los diferentes entornos de trabajo (Desarrollo, Validación y Producción).
- Supervisión periódica, seguimiento y aplicación de notas y nuevas funcionalidades liberadas por SAP que aseguren la actualización continua de los procesos implementados en la Agencia.
- Participación en los procesos de copia de entornos, realizando las tareas pre y post actualización.
- Impartición de formación al usuario final de las nuevas funcionalidades implementadas.



- Soporte a usuarios de la Agencia.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima se especifican en **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del equipo de trabajo**

5.2.5.- Técnico SAP Analista Económico-Financiero y logística

Cada uno de estos Consultores deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- Dar **solución a los requisitos** planteados, optimizando la utilización de los procesos estándares de SAP.
- **Diagramación de procesos** siguiendo técnicas estándares del mercado.
- Elaboración de maquetas o prototipos.
- **Realización de diseños técnicos detallados y desarrollos** en ABAP/R3, WF, GESTION DOCUMENTAL, DMS, BP, FORMULARIOS,...
- **Migración de datos.**
- Mantenimiento de roles y perfiles de accesos a los sistemas de información.
- **Definición, elaboración y ejecución** de
 - Planes de pruebas funcionales.
 - Pruebas automáticas en plataforma SAP.
 - Pruebas de rendimiento, y estrés.
- Realización de **acciones de mantenimiento de los entornos**, entre otros, sincronización entre entornos, copia parcial/total entre entornos, ofuscación de datos para su utilización en los entornos.
- **Elaboración de material de usuario.**
 - Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
 - **Utilización de SAP Solution Manager** para el desarrollo e implantación de Sistemas de Información.
 - Diseño y desarrollo teniendo en cuenta el tratamiento de grandes volúmenes de datos, de tal forma que los procesos sean óptimos.
 - **Optimización** de procesos, transacciones, programas,....
 - Codificación y optimización de los programas a medida siguiendo la normativa existente en la Agencia.
 - Realización de auditorías de código conforme se establece en la Agencia.
 - Elaboración de análisis funcional de procesos.
 - Realización de pruebas de desarrollo, de integración y de rendimiento.
 - Participación en reuniones de integración del sistema SAP con otros sistemas.
 - Realización del mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo dentro de su ámbito de actuación.
 - Documentación de las soluciones técnicas y procesos, en respuesta a los nuevos requerimientos de funcionalidad implementados y al mantenimiento (correctivo, perfectivo y evolutivo) dentro de su ámbito de actuación, acorde con la metodología y normativa existente en la Agencia.
 - Aplicación de notas liberadas por SAP que sean requeridas.
 - Realización de programas de carga y ejecución de planes de pruebas.
 - Participación en los procesos de copia de entornos, realizando tareas pre y post actualización.



- Realización de los procesos de encriptación de datos posteriores a las actualizaciones de entornos.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima se especifican en **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del equipo de trabajo**

5.2.6.- Técnico SAP desarrollo e Integraciones

Cada uno de estos Consultores deberá realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito de competencia:

- Dar **solución a los requisitos** planteados, optimizando la utilización de los procesos estándares de SAP.
- **Diagramación de procesos** siguiendo técnicas estándares del mercado.
- Elaboración de maquetas o prototipos.
- **Realización de diseños técnicos detallados y desarrollos** fundamentalmente en en Web Services, PI, integraciones RFC, además de los ámbitos ABAP/R3, WF, Gestión documental, DMS, BP, Formularios, ...
- **Migración de datos.**
- Mantenimiento de roles y perfiles de accesos a los sistemas de información.
- **Definición, elaboración y ejecución de**
 - Planes de pruebas funcionales.
 - Pruebas automáticas en plataforma SAP.
 - Pruebas de rendimiento, y estrés.
- Realización de **acciones de mantenimiento de los entornos**, entre otros, sincronización entre entornos, copia parcial/total entre entornos, ofuscación de datos para su utilización en los entornos.
- **Elaboración de material de usuario.**
- Elaboración de las actas de las reuniones a las que asiste.
- **Utilización de SAP Solution Manager** para el desarrollo e implantación de Sistemas de Información.
- Diseño y desarrollo teniendo en cuenta el tratamiento de grandes volúmenes de datos, de tal forma que los procesos sean óptimos.
- **Optimización** de procesos, transacciones, programas,....
- Codificación y optimización de los programas a medida siguiendo la normativa existente en la Agencia.
- Realización de auditorías de código conforme se establece en la Agencia.
- Elaboración de análisis funcional de procesos.
- Realización de pruebas de desarrollo, de integración y de rendimiento.
- Participación en reuniones de integración del sistema SAP con otros sistemas.
- Realización del mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo dentro de su ámbito de actuación.
- Documentación de las soluciones técnicas y procesos, en respuesta a los nuevos requerimientos de funcionalidad implementados y al mantenimiento (correctivo, perfectivo y evolutivo) dentro de su ámbito de actuación, acorde con la metodología y normativa existente en la Agencia.
- Aplicación de notas liberadas por SAP que sean requeridas.
- Realización de programas de carga y ejecución de planes de pruebas.



- Participación en los procesos de copia de entornos, realizando tareas pre y post actualización.
- Realización de los procesos de encriptación de datos posteriores a las actualizaciones de entornos.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima se especifican en **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del equipo de trabajo**

5.2.7.- Consultor Funcional SAP Senior

Cada uno de Consultores solicitados en su ámbito deberá poder realizar, entre otras, las siguientes tareas dentro de su ámbito funcional:

- **Detección de necesidades del cliente.** Transmisión a sus respectivas áreas de las necesidades del usuario final.
- **Orientación al cliente** en la implantación de su modelo de gestión.
- **Gestión de equipos de trabajo.** Responsable del grupo de consultores de su ámbito y módulos funcionales y soporte a los equipos de desarrollo.
- **Elaboración** de valoraciones de Encargo, estimación y documentación, según se ha expuesto en la cláusula correspondiente.
- **Toma de requerimientos** funcionales del sistema de información, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, si está cubierto por el estándar, etc., velando por su completitud así como por la coherencia entre ellos.
- **Elaboración de documentación** funcional del nuevo sistema, indicando entre otros la descripción, escenario, proceso, representación gráfica de los procesos, integraciones, política de seguridad, roles afectados o nuevos roles, si está cubierto por el estándar, informes, etc.
- **Utilización de SAP Solution Manager** para el desarrollo e implantación de Sistemas de Información.
- **Elaboración de las actas de las reuniones** a las que asiste.
- **Análisis y diseño** funcional de WorkFlows.
- **Análisis y diseño de interfaces funcionales.**
- **Diseño y realización de la parametrización** técnica dentro los módulos de su ámbito funcional de actuación para las diferentes tecnologías SAP R3
- Definición, elaboración y documentación de **prototipos y/o maquetas**.
- Elaboración, ejecución y documentación de las **pruebas** funcionales, de integración entre sistemas y de aceptación de los mismos.
- Elaboración y tutorización de **pruebas funcionales con la Agencia y/o los usuarios finales**.
- Definir, documentar y ejecutar los Planes de **Migración**.
- Realizar el **material de usuario** (manuales, ayudas en líneas y píldoras, etc.).
- Definición de la política de **accesos** a los **sistemas de información** según perfiles de trabajo de los usuarios finales.
- **Análisis de impacto** de los desarrollos requeridos en el modelo de SAP.
- **Participar en el diseño y seguimiento de los planes directores** desarrollados durante el proyecto (calidad, migración, seguridad, pruebas, ...)
- **Participar** en el diseño de metodologías de implementación.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima se especifican en **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del equipo de trabajo**



5.2.8.- Consultor Técnico Especialista SAP Senior

Será un perfil que realice las actividades relacionadas con los componentes tecnológicos de Netweaver, para tareas sobre componentes en uso o nuevos componentes sobre los que se pretende evolucionar.

- Consultor Técnico Especialista de componentes tecnológicos Netweaver, SAP Process Integration (SAP-PI): Experto conocedor de SAP PI, web services, interfaces basados en RFC, intercambio de ficheros, FTP SFTP, http, https, etc. de forma que proporcione soporte a todos los ámbitos funcionales, realice la parametrización y desarrollo de la solución, y el mantenimiento correctivo y evolutivo de la misma.
- Consultor Técnico Especialista de Migración y carga de datos: Experto conocedor de técnicas de migración y carga de datos, así como de programas de migración y desarrollo de los mismos, con el objetivo de ejecutar y garantizar planes de migración, proporcionando también soporte a todos los ámbitos funcionales.
- Consultor Técnico Especialista de SAP Solution Manager: Experto conocedor de la solución SAP Solution Manager y con experiencia en el uso e implantación de Solution Manager en sus diferentes módulos (Service Desk, Solution Documentation, Test Management, CBTA, Test Workbench, CBTA,...). Encargado de la definición, parametrización y administración de SolMan, así como de los desarrollos necesarios para la implantación y mantenimiento de los diferentes módulos de SolMan desde el punto de vista de ALM (toma de requisitos, BBP, diseños técnicos, pruebas, codificación-parametrización,...), teniendo en cuenta las buenas prácticas y recomendaciones de la Agencia y SAP.
- Consultor Técnico Especialista en R3 y ABAP4: Experto en parametrización y desarrollo de R3 y ABAP4, de forma que proporcione soporte a todos los ámbitos funcionales, así como la aportación de mejoras en cuanto a optimización del rendimiento del sistema y masividad de datos.
- Consultor Técnico Especialista en - SAP Enterprise Portal - Java/SAP Netweaver: Experto en parametrización y desarrollo de SAP SRM, SAP Enterprise Portal y Java sobre SAP Netweaver, de forma que proporcione soporte a todos los ámbitos funcionales.
- Consultor Técnico Especialista en SAP BI/BO/BW/DS: Experto en parametrización y desarrollo de de SAP BO/ SAP BO-DS y SAP BI-BW, de forma que proporcione soporte a todos los ámbitos funcionales. Experto en el diseño y elaboración de informes con SAP Crystal Solutions.

Los requisitos en cuanto a perfil profesional mínimo, titulación mínima y actividad profesional mínima se especifican en **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del equipo de trabajo**

5.3.- Condicionantes del Equipo de Trabajo

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos que se describen en este documento, según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada componente del Equipo de Trabajo.

La falsedad de algún dato de los currículos que se presenten para certificar la adecuación a los requerimientos que se mencionan anteriormente facultará a la Agencia a instar la resolución del contrato.



5.4.- Formación Continua

El Equipo de Trabajo debe tener un grado de especialización y actualización del conocimiento técnico adecuados para asegurar un correcto desempeño de los servicios demandados.

Para ello, el adjudicatario comprometerá un número medio anual de horas de formación por recurso (HMF) de treinta y dos horas en los ámbitos que se describen en la el objeto del presente pliego en la prestación de los Servicios de Mantenimiento, Soporte y Evolución de los Sistemas Implantados sobre Plataforma ERP SAP en Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, por cada integrante del Equipo de Trabajo.

Las horas dedicadas a formación no repercutirán en ningún coste adicional para la Agencia.

Las horas dedicadas por el Equipo de Trabajo a la formación se miden según lo descrito en el **Anexo 1: Acuerdos de nivel de Servicio y penalidades, apartado E.**

5.5.- Modificaciones en la composición del Equipo de Trabajo que presta los Servicios

5.5.1.- Incorporación y salida de recursos

En función de las necesidades que vayan surgiendo a lo largo del período que marca el contrato, la Agencia podrá solicitar la incorporación o la salida de recursos.

Respecto a la **incorporación de recursos** al Equipo de Trabajo, la Agencia solicitará el perfil necesario, dentro de los ámbitos que se reseñan en el **Anexo 2.- Perfil técnico y Profesional del equipo de trabajo**

El adjudicatario deberá tener la capacidad de incorporar al perfil demandado en un **plazo máximo de 15 días laborables**.

El adjudicatario deberá aportar la documentación necesaria para poder evaluar por la Agencia la idoneidad y cumplimiento de los requisitos en función del perfil. Los requisitos mínimos para cada perfil son los que se describen en **Anexo 2.- Perfil técnico y Profesional del equipo de trabajo**

En el caso de que el adjudicatario se retrase en la incorporación del recurso demandado o bien presente a un candidato que no cumpla con los requisitos marcados en el presente pliego, lo que puede producir el consiguiente retraso en la incorporación, se verá afectado el correspondiente indicador y penalidad especificada en el **Anexo 1.- Acuerdos de nivel de Servicio y penalidades, apartado C- Gestión de la incorporación de Recursos**.

Si bien, es función del Responsable del Servicio la adecuada gestión de los recursos del equipo de trabajo, la Agencia podrá requerir al adjudicatario la **salida o baja de un recurso** que forme parte del equipo prestador del servicio por las siguientes causas:

- Organizativas.
- Descenso o ajuste en las necesidades o demanda de servicios.
- Mala prestación del servicio, falta de integración y/o adaptación de un recurso al equipo de trabajo.
- Cualquier otra causa que precise de un ajuste entre demanda de servicio y capacidad en el equipo de trabajo.

En estos casos, la Agencia se compromete a notificarlo al Responsable del Servicio con **10 días laborables de antelación**.



5.5.2.- Procedimiento de Sustitución de Recursos del Equipo de Trabajo

El adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán el **Equipo de Trabajo**, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, etc. que esta situación suele llevar asociada.

Por tanto, cualquier rotación en el equipo debe ser **planificada y acordada** entre el adjudicatario y la Agencia. El proceso de sustitución se iniciará por cualquiera de las partes con la correspondiente notificación, al menos 10 días laborables antes de que se requiera la baja del recurso saliente.

En dicha notificación se debe identificar expresamente al recurso que causará baja y la fecha prevista de desincorporación (último día activo para el servicio). Si la Agencia es quien requiere la sustitución, incluirá en la notificación la causa que provoca la petición de sustitución.

Una vez iniciado el proceso se atenderá a lo indicado en el apartado anterior, 5.5.1 Incorporación y salida de recursos.

Además, el proveedor asegurará que el recurso entrante recibe una adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo de 15 días laborables, teniendo en cuenta que dicho periodo no computará a efectos de certificación. Si la Agencia lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse. Paralelamente, el adjudicatario deberá proporcionar al recurso entrante, sin que suponga coste alguno para la Agencia y fuera del horario dedicado a prestar el servicio, la formación necesaria para garantizar los niveles de calidad y eficiencia adecuados. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos.

Para garantizar lo expuesto anteriormente, se han definido los indicadores que se describen en el **Anexo 1.- Acuerdos de nivel de Servicio y penalidades**.

El **incumplimiento grave** de los procedimientos de incorporación y sustitución que se describen en este apartado facultará a la Agencia a instar la resolución del contrato.

En este caso, se considera que existe un incumplimiento grave cuando existe penalidad en la aplicación de cualquiera de los indicadores citados RN01, GI01 en cualquiera de los siguientes supuestos:

- durante tres meses consecutivos, y/o;
- en un mínimo de cinco meses en cualquier periodo de diez meses.

CLÁUSULA 6.- MODELO DE PRESTACION DEL SERVICIO

Los servicios incluidos en el presente pliego se articularán mediante encargos, con independencia de que sea el Equipo Base o el Equipo Extendido quien los ejecute (en función de la tipología del servicio) y, en consecuencia, independientemente tanto del esfuerzo de ejecución necesario como de la configuración de certificación del propio servicio (i.e. si el/los servicio/s se facturan dentro del Servicio Carácter General o de Servicios bajo demanda, ver **Cláusula 11.4 Certificación del Servicio**).

El Modelo de Servicio de la Agencia igualmente está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **Anexo 1.- Acuerdos de Nivel del**



Servicio y penalidades, y establecen los valores mínimos, definidos para ciertos servicios, exigidos al adjudicatario que vaya a prestar este servicio.

La Agencia podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento durante la ejecución del Contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en el servicio. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

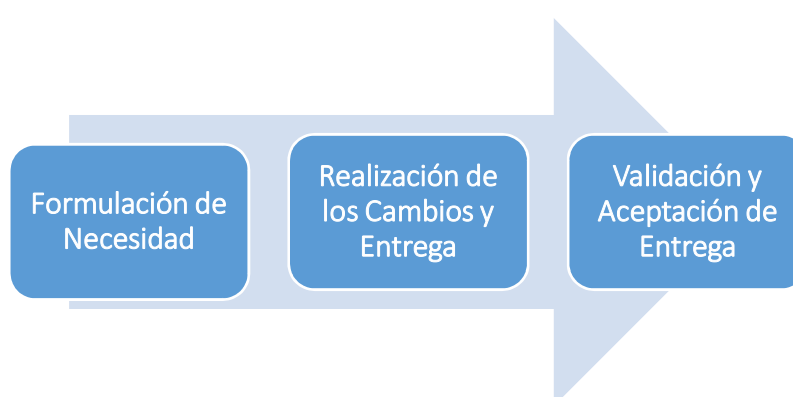
6.1.- Servicios de Carácter General: Equipo base

	Servicio de Carácter General	Dotación	Tareas asignadas	Ubicación de trabajo	Tipo certificación
Mantenimiento correctivo	Equipo Base	4 FTE para Mantenimiento (*)	Perfiles técnicos para el mantenimiento continuo, correctivo y pequeño evolutivo	PRESENCIAL	CUOTA FIJA
Consultas Técnicas o de datos					
Actualización de Datos					
Adaptación Menor					
Documentación					
Ajuste de parches					
Responsable del Servicio y Soporte Senior RRHH		0,5 FTE Responsables Servicio (*)	Tareas de coordinación y Gestión Horizontal del Servicio y soporte funcional para procesos clave de RRHH en su mantenimiento correctivo y evolutivo continuo	REMOTO/PRESENCIAL	
Soporte Especializado equipo Base		0,14 FTE Especialistas Multi-Módulo	Tareas apoyo equipo operativo presencial		

* En agosto la necesidad por perfil se reduce al 50%

Equipo base: servicios, tareas y ubicación

Por la naturaleza de la necesidad, estos servicios será conviene tratarlos mediante un ciclo de trabajo reducido:



6.1.1.- Formulación de la necesidad

En la mayoría de las ocasiones, las tareas de este tipo se generan en el CAU de la Agencia, incorporándose de forma automática a la Herramienta de Seguimiento del Contrato, **Cláusula 9.2 Herramientas para la gestión del servicio**. Son posibles otros mecanismos de incorporación de tareas, pero desde el punto de vista del adjudicatario, el único punto de incorporación y seguimiento será la Herramienta de Seguimiento del Contrato determinada por la Agencia.

En el momento de la formulación de la necesidad la Agencia informará la fecha requerida de resolución para cada tipo de encargo, buscando principalmente el beneficio del servicio y, recordando siempre en este tipo de servicios la rapidez de ejecución. La Agencia exigirá un determinado nivel de cumplimiento de las fechas de entrega indicadas y la atención según las prioridades del negocio.

Los criterios generales para asignar el nivel de criticidad de encargos tipo correctivos se indican a continuación:

Nivel Criticidad	Descripción
ALTA	<p>La aplicación o <u>proceso</u> está catalogado como <u>crítico</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso Nomina • Proceso Facturas • Proceso Pagos • Estados e informes financieros oficiales <p>y</p> <p>La situación bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad o con pérdida severa del Servicio.</p>
NORMAL	Resto de situaciones.

6.1.1.1 Procesos SAP catalogados como Críticos

Procesos catalogados como críticos:

- Proceso de Nómina y emisiones oficiales de IRPF, 190, Siltra....
- Proceso de recepción y registro de facturas de proveedores, conformación y contabilización.
- Proceso de remesas y Pago.
- Procesos relacionados con la emisión de los informes y estados contables oficiales requeridos a la Agencia por las distintas Administraciones.

Se han definido **cuatro Procesos de negocio Críticos en el Sistema SAP-MD**, para los cuales es necesario realizar un seguimiento detallado conforme al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos de tiempos resolución de incidentes en la Agencia, basados en su criticidad. En estos procesos se definen niveles de Servicio, ANS's particulares que garanticen el Servicio Continuo en estos ámbitos, que se encuentran descritos en **el Anexo 1.- Acuerdos de Nivel del Servicio**.

Todos ellos tienen un denominador adicional común de todos ellos, más allá del carácter crítico del impacto (interno y externo) para la gestión de la Agencia, es el hecho de estar bajo requisitos de carácter legal y por lo tanto se deben realizar tareas preventivas de subida de incremental de parches y nuevas versiones del producto. Por esta razón, una de las tareas principales de los Servicios de Carácter General, y en coordinación con el personal de la Agencia, sea la continua nivelación en las versiones del producto SAP.



Para los procesos definidos como críticos, se les **aplicará un Nivel de Servicio** basado en los tiempos de resolución según la criticidad del incidente. La criticidad determinará el tiempo máximo de resolución por parte del adjudicatario y por tanto su seguimiento detallado de cumplimiento.

El tiempo máximo de resolución aplicable a los Servicios bajo un nivel de criticidad es el siguiente:

Nivel	Tiempo de Resolución Máximo
ALTA	≤ 24 horas
NORMAL	≤ 4 días

Se considerará como comienzo del cómputo de Tiempo de Resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si ésta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 a 18:00).
- Las 8:00 de la mañana del siguiente día laborable, si ésta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del Tiempo de Resolución de los Servicios bajo ANS con Nivel de Criticidad “Normal”, se considerarán calendario laborable de la Agencia, mientras que para los de Nivel de Criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

6.1.2.- Realización de los cambios y entrega

El adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio, e informando del esfuerzo real dedicado a la resolución del Servicio.

El adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de configuración que determine la Agencia para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de la Agencia, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por la Agencia.

Será responsabilidad del adjudicatario los entregables asociados a cada servicio. Por entregable no sólo se entiende el software generado o modificado, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por la Agencia.



6.1.3.- Validación y aceptación de la entrega

La Agencia revisa los entregables y procede a aceptar la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que la Agencia no realice la aceptación del mismo.

Si la Agencia rechaza la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución. El adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega.

En caso de que el trabajo sea rechazado se considerará, a todos los efectos, como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión con cargo al adjudicatario, con las posibles repercusiones en las métricas establecidas para los servicios bajo ANS.

En el caso de que un Servicio de Mantenimiento Correctivo haya sido aceptado y se verificara que la solución aplicada al Servicio:

- No ha resuelto por completo el problema original y/o,
- Origina cualquier efecto colateral y/o,
- Produce errores en las aplicaciones existentes,

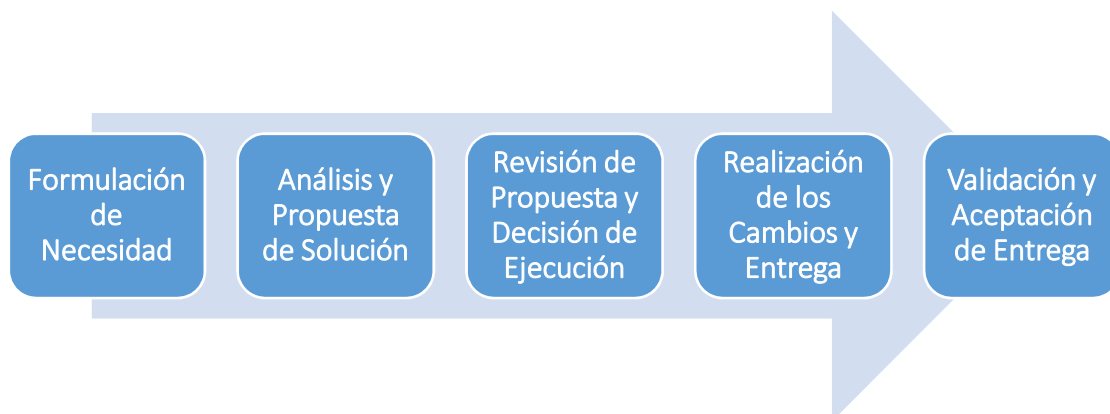
Se generará una reapertura del mismo servicio, con las posibles repercusiones en las métricas establecidas en los ANS correspondientes.

6.2.- Servicios Bajo Demanda: Equipo Extendido

	Servicios bajo demanda	Dotación en pliego Variable	Tareas asignadas	Ubicación de trabajo	Tipo certificación FIJO/VARIABLE
Consultoria Senior Funcional/Técnica	Consultoria especializada	512 h/contrato	Consultoría Funcional y/o Técnica SAP Senior	REMOTO/PRESENCIAL	VARIABLE
Evolutivos y Proyectos llave en mano	CONSULTOR ERP Senior (Jefe Proyecto)	1342 h/contrato	Realización de proyectos acordados en alcance, plazo y ANS's		
	CONSULTOR ERP Junior	1870 h/contrato			

Equipo Extendido. Servicios, tareas y ubicación

Los Servicios Bajo Demanda se gestionarán como encargos atendiendo a un **ciclo de trabajo completo**:



Para abordar esta tipología de servicios será necesaria una solicitud formalizada por parte de la Agencia con los requisitos del servicio definidos, una valoración previa vinculante por parte del adjudicatario que comprometa el esfuerzo total de la prestación del servicio (coste) y la fecha de entrega (plazo), y una aceptación de dicha propuesta por parte de la Agencia.

6.2.1.- Formulación de la necesidad

La demanda de los servicios de estas características surge, normalmente, de la necesidad de consulta experta, evolución y/o adaptación de los sistemas de información que prestan servicio a la Agencia.

Este tipo de servicios deben ser realizados necesariamente por capacidades adicionales, diferentes del Equipo Base, para no interferir en los Servicios de Mantenimiento No Planificable que son responsabilidad de este último.

En la solicitud de un Servicio Bajo Demanda, la Agencia aportará información al adjudicatario de:

- Alcance del trabajo a realizar.
- Identificación de los entregables requeridos.
- Fecha máxima en que la valoración debe estar entregada para su revisión por parte de la Agencia.
- Fecha máxima en que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario.
- Prioridad del servicio

El Servicio Bajo Demanda de Soporte Funcional o Técnico admite **dos niveles de prioridad**: Alta y Normal.

La prioridad alta se define en el Servicio de Consultoría especializada

La prioridad en los Servicios Bajo Demanda afecta al cálculo de los ANS.

6.2.2.- Análisis y propuesta de solución

El adjudicatario deberá realizar para cada servicio de esta tipología solicitado, una Propuesta Técnica o estimación sin coste para la Agencia, que habrá de ajustarse al formato requerido por la Agencia, y al menos deberá detallar:

- Planteamiento técnico de la solución.
- Planificación de las actividades a realizar, con su plazo de ejecución y esfuerzo estimado en número de horas.
- Hitos de seguimiento y control, con la fecha de compromiso y entregables de cada uno de ellos.
- Esfuerzo estimado global del servicio según tipología de actividades: informe, ajuste configuración, formación, consulta especializada, etc., medido en número de horas.
- Fecha comprometida de entrega final.

La **estimación del esfuerzo** del servicio por parte del adjudicatario será vinculante para la realización del trabajo una vez autorizada por la Agencia.

Siempre se debe contemplar, en la planificación de las tareas, la realización por parte del adjudicatario del traspaso del sistema al equipo de mantenimiento y la posible estabilización en su caso del sistema en su caso tras su puesta en uso.



6.2.3.- Revisión de propuesta y decisión de ejecución

La **aprobación de una propuesta técnica** por parte de la Agencia supone un compromiso con el adjudicatario al que se le encargue, respecto a la realización del trabajo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma: enfoque técnico, valoración del esfuerzo necesario, planificación de las tareas a realizar y fecha de compromiso de entrega.

Ante el **rechazo de una propuesta técnica** por parte de la Agencia, el adjudicatario tiene la obligación de revisarla y volver a presentar una nueva propuesta. El rechazo no tiene por qué implicar la modificación de las fechas requeridas por la Agencia, ya sea para la propia entrega de la valoración como para la resolución del trabajo solicitado.

Cabe la posibilidad de que ninguna de las propuestas técnicas entregadas por los adjudicatarios, ni sus posibles adecuaciones a solicitud de la Agencia, se acaben ajustando a las necesidades de la Agencia, o que éstas cambien, por lo que la realización de una propuesta técnica en ningún caso garantizará la ejecución del servicio para el que fue solicitada.

Si un Servicio Bajo Demanda es cancelado por la Agencia en fase de valoración, y antes de haber sido aceptado para su ejecución, no supondrá coste alguno para la Agencia.

6.2.4.- Realización de los cambios y entrega

El adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un **seguimiento periódico** de los mismos, atendiendo al modelo de servicio descrito en el presente pliego.

El adjudicatario informará en las Herramientas de Seguimiento del Contrato, **Cláusula 9: Herramientas para la gestión del servicio**, de forma periódica, al menos una vez por semana, las horas realizadas en las distintas tareas relacionadas con la ejecución de los Servicios Bajo Demanda, así como de las horas estimadas restantes hasta su finalización.

Una vez finalizado el servicio, el adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

El adjudicatario deberá utilizar los procedimientos y herramientas de gestión de configuración que determine la Agencia para la entrega de trabajos. Hasta el momento de la entrega del trabajo para su puesta en producción, será responsabilidad del adjudicatario la gestión de la configuración y el manejo de versiones de los entregables, pudiendo utilizar, previa autorización por parte de la Agencia, herramientas propias adicionales, siempre y cuando no supongan dificultades ni limitaciones para la ejecución de los procesos de puesta en producción efectuados por la Agencia.

Serán responsabilidad del adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio. Por entregable no sólo entendemos el software generado o modificado en su caso, sino también la documentación (nueva o actualizada), plan de pruebas, la información necesaria para la puesta en producción, así como, todo aquello que el adjudicatario construya y entregue para dar solución a la demanda de servicio solicitado por la Agencia.

Si durante la fase de ejecución de un Servicio Bajo Demanda el **alcance del trabajo** solicitado o los plazos para su realización varían de forma que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada, será necesario realizar una replanificación,



situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de la Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una nueva propuesta técnica, o a modificar la existente.

Si un servicio que se encuentra en fase de ejecución es **cancelado por la Agencia**, el número de horas a certificar será la parte proporcional de la valoración en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Grado de avance} = \frac{\text{Horas realizadas}}{\text{Horas realizadas} + \text{Horas Restantes}}$$

Donde:

- Grado_Avance: grado de avance del trabajo hasta el momento de su cancelación.
- Horas_Realizadas: número de horas realizadas por el adjudicatario hasta el momento de su cancelación.
- Horas_Restantes: número de horas que en el momento de la cancelación se estiman quedan hasta la finalización del trabajo.

El número de horas a facturar en un servicio cancelado es el resultado de multiplicar el grado de avance por el esfuerzo de la Valoración aceptada.

$$\text{Horas a certificar} = \text{Grado de Avance} * \text{Horas(perfil) de Valoración Aceptadas}$$

El grado de avance informado por el adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial de productos efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en la Herramienta de Seguimiento del Contrato determinada por la Agencia con la periodicidad requerida.

6.2.5.- Validación y aceptación de la entrega

La Agencia revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. Un trabajo no se considera finalizado hasta que la Agencia no realice la aceptación del mismo. A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

Si la Agencia **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución. El adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por la Agencia siguen teniendo validez.

Si el rechazo supusiera **cancelación** del servicio y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega,...), el adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

6.2.6.- Metodología de Gestión de Proyectos

En el presente apartado se explica la metodología a seguir para la construcción de un sistema de información o proceso acorde a una planificación, con una visión global del trabajo a realizar, y con una valoración del esfuerzo necesario para llevar a término la iniciativa. La Agencia solicitará al adjudicatario una propuesta técnica del trabajo a realizar, según el alcance de la necesidad.



El adjudicatario deberá elaborar y entregar una propuesta técnica, acorde al alcance solicitado, con el enfoque técnico y funcional, la planificación temporal y la valoración del esfuerzo necesario para la realización de los trabajos a ejecutar; en la misma deben estar detalladas y valoradas las actividades de gestión necesarias: asistencia a reuniones, tareas de seguimiento, etc. La propuesta técnica habrá de ajustarse al formato requerido por la Agencia, y no tendrá coste para la Agencia.

La Agencia revisa la propuesta del adjudicatario, y se realiza una puesta en común entre las partes en el sentido de revisar detalladamente la valoración de esfuerzos y plazos, para ajustar los aspectos que no hayan sido entendidos correctamente, así como para acercar posturas sobre la estimación de esfuerzo y la planificación de los trabajos a realizar.

Una vez que la Agencia y el adjudicatario lleguen a un acuerdo sobre los términos de la propuesta, y según la planificación y la naturaleza de los trabajos a realizar, el trabajo solicitado se convertirá en un servicio “llave en mano” acorde a las condiciones establecidas en la propuesta, tanto en los compromisos establecidos en la misma como en su coste. La Agencia formalizará distintas peticiones para la ejecución del trabajo, según el ciclo de la normativa de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas SAP-MD, en cada una de ellas deberá estar incorporado el esfuerzo necesario para la gestión y seguimiento, ajustado al alcance de cada petición.

Una vez autorizada la ejecución de un proyecto y según la normativa interna de Gestión de Proyectos de Desarrollo de Sistemas SAP-MD, NO - GG- Metodología de Proyectos

CLÁUSULA 7.- REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1.- Horario de la prestación del servicio

El **horario habitual o presencial de la prestación del servicio** será de lunes a viernes laborables de **8:00 a 18:00 h.**, pudiéndose variar este horario dentro de la franja horaria comprendida entre las **7:00** y las **22:00** (horario presencial extendido), cumpliendo la misma presencia diaria, en función de las necesidades del servicio a petición de la Agencia.

En el mes de agosto este horario será de 9:00 a 17:00 h. Igualmente se considera una reducción al 50% de las necesidades de equipo base presencial, ajustándose por tanto, tanto la cuota fija como los umbrales teóricos del niveles de servicio vinculados con la cuota o cobertura presencial continuada.

Las intervenciones que por necesidades de mantenimiento que puedan interferir en la operativa habitual del usuario y/o ejecución de procesos críticos o que no sean compatibles con el horario de servicio habitual, deberán realizarse, salvo autorización de la Agencia, fuera del horario habitual de prestación del servicio incluyendo sábados, domingos y festivos.

Las intervenciones por necesidades de mantenimiento, que no afecten a la operativa habitual ni procesos críticos, podrán realizarse dentro del horario habitual de prestación del servicio, salvo petición de la Agencia de realizar fuera de este horario.

Se considerará como **festivos**, los festivos de Madrid Capital.

Para **actuaciones específicas** o necesidades del servicio, se contempla la posibilidad de prestar el **servicio de forma remota sobre entornos no productivos**, siempre previa autorización de la



Agencia, siendo los costes de infraestructura o cualquier otro coste adicional, por cuenta del adjudicatario.

En caso de que, por necesidades del servicio debidamente justificadas por parte de la Agencia (Por ejemplo, en el caso de incidencias críticas o momentos de proceso crítico del Sistema de Información, desarrollos urgentes, nomina, autorización y pagos de facturas, cambios en infraestructuras y en general cualquier actuación que pudiera interrumpir el servicio), los servicios contratados requirieran la ejecución de los mismos en sábados, domingos o días no laborables en la Madrid, o fuera de la franja horaria establecida anteriormente, esta Agencia no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista. El adjudicatario deberá dar este servicio especial de horario extendido, sin que estos servicios supongan más de un 2% del volumen máximo de horas anuales previstas para desempeñar los Servicios de Carácter General definidas en este documento. Estas intervenciones deberán ser autorizadas con carácter previo y por escrito por el Responsable del Contrato de la Agencia, o en quien tenga delegada esta función.

En el caso de que la Agencia considere por necesidades del servicio, que alguno de los servicios contratados deba realizarse fuera del horario habitual o presencial extendido, la Agencia lo solicitará de lunes a jueves durante el horario habitual de prestación del servicio y viernes o vísperas de festivos hasta las 14:00 h, si su ejecución se debe llevar a cabo al día siguiente.

El adjudicatario a lo largo de toda la duración del contrato deberá cumplir el procedimiento que la Agencia le comunique para el control de acceso y permanencia en las instalaciones y edificios de la Comunidad de Madrid donde realice sus servicios, incluyendo el uso de las herramientas que la Agencia ponga a su disposición para este fin.

7.2.- Lugar de la prestación

Inicialmente el lugar de la prestación de los servicios será las instalaciones de la Agencia. El adjudicatario contemplará en su oferta que la Agencia pueda requerir el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del adjudicatario. Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

En el caso de que se presten servicios en las instalaciones de la Agencia, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

Se habilitará una conexión remota a una subred del adjudicatario tipo VPN a los entornos de desarrollo y validación para poder realizar actuaciones bajo los servicios definidos en el presente pliego.



7.3.- Certificaciones

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión de al menos uno de los siguientes certificados:

- Certificado de calidad ISO 9001:2015 o equivalente, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación,
- Certificado relativo al desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas de software CMMI (Nivel 3 o superior),

Siendo éste un requisito indispensable para la prestación del servicio al que hace referencia el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar obligatoriamente, dentro del **Sobre Nº 1 - Documentación Administrativa**, original o copia cotejada de la documentación que acredite estar en posesión de, al menos, uno de los dos certificados anteriormente citados, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La empresa que ha presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación, deberá acreditar estar en posesión de certificación vigente como “SAP Service Partner” para el ámbito de España, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el período de ejecución del presente contrato.

CLÁUSULA 8.- FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se articulará en tres fases diferenciadas:

8.1.- Fase de Transición

La Fase de Transición del contrato tiene por objetivo que el adjudicatario incorpore en su totalidad al **Equipo de Trabajo** destinado a la prestación de los Servicios de Carácter General, éstos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que poseen el conocimiento necesario para prestar dicho servicio.

La duración de la Fase de Transición es de **un mes**.

Los recursos incorporados deben cumplir los requisitos mínimos en cuanto a titulación, formación, y actividad profesional según los perfiles que se relacionan en el **Anexo 2.- Perfil Técnico y Profesional del Equipo de Trabajo**. El currículum de los recursos del Equipo de Trabajo citado será aportado y aceptado previamente, al licitador que presente la mejor oferta previo a la adjudicación, de conformidad con lo dispuesto en la *Cláusula 15 del Pliego de Cláusulas Administrativas*. El adjudicatario incorporará los recursos en todos los ámbitos técnicos de actuación referenciados en la **Cláusula 3.- Ámbito de actuación**.

La incorporación de los recursos en cada uno de los perfiles se realizará el primer día de ejecución del contrato.

Asimismo, al finalizar la Fase de Transición, la Agencia comprobará que el Equipo de Trabajo incorporado tiene el 100% de los recursos requeridos.



Es aconsejable en este periodo la participación de perfiles de soporte especializado con objeto de conocer con proximidad los procesos implementados y el grado de complejidad de los mismos.

Los requisitos anteriores se medirán por los indicadores que se describen en el **Anexo 1.- Acuerdos de nivel de servicio y penalidades.**

Las actividades a realizar durante la Fase de Transición serán, al menos, las siguientes:

- I. Verificación por parte de la Agencia del equipo inicial del adjudicatario.
- II. Adaptación a las necesidades de la Agencia del equipo inicial presentado al inicio del contrato.
- III. Identificación por parte del adjudicatario, con aceptación de la Agencia, de los Coordinadores Técnicos de entre los integrantes del equipo para la adecuada interlocución y prestación del servicio.
- IV. Revisión, ajuste y ejecución del Plan de Transición propuesto por Madrid Digital y propuestas de mejora sobre el mismo.
- V. Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- VI. Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.

Durante la Fase de Transición el adjudicatario no es enteramente responsable de la prestación de los servicios incluidos en el pliego. La transferencia de esta responsabilidad desde el anterior adjudicatario y/o la Agencia, se hará de forma escalonada, con el objetivo de que al final de esta fase sea el único responsable de la prestación de los servicios.

Se considera **incumplimiento grave** la NO incorporación de más del 50% de los recursos esperados en transición, para cada uno de los ámbitos, siendo causa de resolución del contrato.

A lo largo de la ejecución de la Fase de Transición se diferencian las siguientes responsabilidades en los ámbitos de Gobierno del Servicio, Prestación del Servicio y Gestión del Conocimiento.

- **Gestión del Servicio**

- El Adjudicatario tendrá que Incorporar la totalidad de su Equipo Base a excepción del soporte especializado.
- Madrid Digital y el Adjudicatario constituirán los diferentes comités del Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio.
- El Adjudicatario tiene la obligación de registrar las actividades de la Fase de Transición y el esfuerzo dedicado a cada una de ellas. El objetivo del registro de esta información es dimensionar el esfuerzo total de la Fase de Transición.

- **Prestación del Servicio**

La transferencia del servicio al Adjudicatario se hará de forma escalonada, con el objetivo de que a la finalización de esta fase el Adjudicatario sea el único responsable de la prestación de todos los servicios.

El Adjudicatario contemplará en el Plan de la Fase de Transición las siguientes fases:



- **Fase 1 – Modalidad Observación:** observación por parte del Adjudicatario entrante de las pautas de resolución del responsable del servicio actual (proveedor saliente).
- **Fase 2 – Modalidad Colaboración:** planteamiento de propuesta de solución por parte del Adjudicatario, a evaluar por Madrid Digital y el proveedor saliente.
- **Fase 3 – Modalidad Activa:** ejecución de la solución por parte del Adjudicatario con el apoyo y acompañamiento de Madrid Digital y del proveedor saliente.

• **Gestión del Conocimiento**

Al principio del servicio Madrid Digital identificará los procesos que se consideran críticos para el negocio y que no están adecuadamente documentados. Para estos procesos:

- El Adjudicatario completará la documentación de estas aplicaciones como parte de los compromisos objeto de la Fase de Transición. Madrid Digital aprobará esta documentación y el Adjudicatario la publicará en el repositorio que Madrid Digital determine.
- El Adjudicatario es responsable de mantener actualizada esta documentación, a lo largo de la vida del contrato. A la finalización del servicio, estas aplicaciones tienen que estar vigentes y actualizadas desde el punto de vista documental.
- El trabajo de completar la documentación del resto de aplicaciones no críticas, si aplicara, se realizará de forma planificada, a través de solicitudes valoradas en esfuerzo y plazo, a partir de la Fase de Transformación.

Al finalizar la Fase de Transición se reunirá el Comité de Seguimiento del Contrato para celebrar la **Reunión de Cierre de la Fase de Transición**, en la que:

- Madrid Digital evaluará y aprobará los entregables de la fase.
- Madrid Digital analizará los resultados de la fase y solicitará al Adjudicatario la elaboración del **Documento de Cierre de la Fase de Transición** contemplando todo lo relevante ocurrido durante esta fase y que haya que considerar para la adecuada prestación del servicio en las siguientes fases con los niveles de calidad exigidos por Madrid Digital.

Esta reunión formalizará el hito de fin de Fase de Transición y paso a la siguiente fase, denominada Fase de Pleno Servicio

Los **entregables** de la Fase de Transición, a realizar por el Adjudicatario, se relacionan a continuación:

- **Plan de la fase de transición** actualizado.
- **Mapa de gestión del conocimiento** actualizado.
- **Mapa de recursos del servicio** actualizado.
- **Informe de análisis de riesgos.**
- **Documento de cierre de la fase de transición.**

8.2.- Fase de Pleno Servicio

Se fija el comienzo de la Fase de Pleno Servicio a partir del momento en que se finaliza la Fase de Transición. El adjudicatario asume la responsabilidad total de la prestación del servicio ajustándose a los requisitos de la Agencia.



La duración de la Fase de Pleno Servicio es de 23 meses, salvo en el caso de que se prorrogue el contrato.

8.3.- Fase de Devolución del Servicio

Con objeto de garantizar una adecuada Devolución del Servicio, el adjudicatario del presente pliego se compromete a colaborar activamente y, en su caso, con otro adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio. Para ello se establece una Fase de Devolución del Servicio, que convive con la Fase de Pleno Servicio.

El adjudicatario es enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los entornos vigentes en cada momento, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Fase de Pleno Servicio como la Fase de Devolución del Servicio.

La Fase de Devolución del Servicio se define, a priori, con una duración máxima de **2 meses**, en cualquier caso se ajustará a la duración de la Fase de Transición del contrato que sustituya al que es objeto del presente documento. En el caso de prorrogarse el servicio, será en los dos últimos meses de la citada prórroga cuando se llevará a cabo la fase de transición.

Las distintas fases de prestación del servicio, definidas en los apartados anteriores, están reguladas por los indicadores descritos en el **ANEXO 1.-ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES**.

CLÁUSULA 9.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

9.1.- Modelo de Seguimiento

La Agencia monitorizará y controlará los niveles acordados de servicio de forma activa, independiente e inmediata. Asimismo asegurará un seguimiento periódico y normalizado de la ejecución de los trabajos y del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de alcanzar alguna mejora en su ejecución. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad de la ejecución de los trabajos.

Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.

Se creará un **Comité de Seguimiento del Contrato** que se reunirá mensualmente. Este Comité lo compondrán las siguientes figuras:

- Por parte del Adjudicatario:
 - a. El Responsable y Coordinador del Servicio
 - b. El Director del Servicio
- Por parte de la Agencia:
 - a. El Responsable del Contrato, o su delegado.

Las funciones del Comité de Seguimiento serán las siguientes:



- Realizar el Seguimiento y Control de la ejecución del contrato para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que, en caso contrario, se implementan las actividades pertinentes para su consecución.
- Revisar los Acuerdos de Nivel de Servicio (**ANS**) medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos de los ANS. Las penalidades previstas se impondrán, a propuesta del Responsable del Contrato, por acuerdo del Órgano de Contratación, que serán inmediatamente ejecutivas. Todo ello de acuerdo al procedimiento señalado en la *Cláusula 1, apartado 19 Penalidades, del Pliego de Cláusulas Administrativas*.
- Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por la Agencia.
- Revisar la distribución y dimensión del equipo en los ámbitos técnicos, y determinar si es necesario realizar adaptaciones en este sentido.
- Revisar el cumplimiento de los compromisos de formación continua sobre el Equipo de Trabajo del año anterior adquiridos por el adjudicatario.
- Revisión del Certificado de Servicios, como paso previo a la facturación del mismo. Concretamente se revisará:
 1. Cuota fija de los servicios de Carácter General.
 2. Servicios Bajo Demanda entregados y aceptados en el mes, y por tanto, susceptibles de ser certificados.

3. Penalidades si procede

Adicionalmente se creará un *Comité de Seguimiento del Servicio* que se reunirá mensualmente o con la periodicidad que la Agencia estime oportuno. Este Comité lo compondrán las siguientes figuras:

- Por parte del Adjudicatario:
 - a. El Responsable y Coordinador del Servicio
- Por parte de la Agencia.
 - a. Los Responsables de las Unidades organizativas responsables de la prestación del servicio.

Las funciones de este Comité de Seguimiento serán las siguientes:

- Realizar el seguimiento del servicio.
- Verificar que los medios gestionados por el adjudicatario para la prestación de los servicios están disponibles y se ajustan a los requerimientos establecidos por la Agencia.
- Revisar los trabajos realizados en el periodo y planificar los futuros trabajos.

9.2.- Herramientas para la gestión del servicio

Las herramientas para la gestión del servicio, gestión de configuración, calidad y gestión del conocimiento serán las definidas por la Agencia.



- El adjudicatario está obligado a utilizar las herramientas dispuestas por la Agencia en la forma y condiciones que la Agencia establezca.
- El adjudicatario introducirá en dichas herramientas los datos necesarios, según requiera la Agencia.
- El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones a las herramientas. la Agencia lo analizará y decidirá sobre la conveniencia o no de su implantación.
- La Agencia podrá realizar las evoluciones funcionales, así como, la incorporación y/o sustitución de las herramientas de gestión del servicio en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 10.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En el presente apartado se describe el formato y contenido según el cual deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores.

La **Oferta Técnica** requerida se deberá incluir en el **Sobre Nº 2** según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los licitadores podrán adjuntar en el Sobre Nº 2, junto a la documentación anteriormente citada, un **Resumen Ejecutivo**, de un máximo de dos páginas, en el que de forma esquemática y comprensible recojan el contenido técnico de este sobre.

La propuesta técnica consistirá en un **único documento**, que deberá ir acompañado de un índice y que no podrá exceder en ningún caso de las **90 páginas** a una sola cara, con espaciado de interlineado 1,5 y tamaño de letra equivalente al tipo "Arial" de 11 pt.

El idioma utilizado en toda la documentación aportada tiene que ser el castellano.

Dicha propuesta se ceñirá a los apartados que se definen a continuación:

A. ORGANIZACIÓN DEL LICITADOR APLICADA AL SERVICIO

Propuesta de organización del licitador y medidas a adoptar aplicadas al servicio, en lo que se refiere a:

- Asegurar y optimizar la **estabilidad** del Equipo de Trabajo, con objeto de minimizar la rotación de dicho equipo.
- Garantizar el cumplimiento de los plazos de **incorporación**, según lo requerido en el presente pliego y durante toda la ejecución del contrato, de los recursos asignados a la prestación de los servicios.
- Gestión, implicación y respuesta del equipo en **emergencias** y en **puntas de trabajo**, con objeto de garantizar la continuidad del servicio.
- Gestión de la **motivación** del equipo.
- **Soporte y apoyo** de la dirección del licitador al Equipo de Trabajo para la prestación del Servicio, garantizando la calidad del mismo.
- Otros aspectos, relacionados con la organización, que el licitador estime convenientes incluir en su oferta.



B. PLANIFICACIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA FASE DE TRANSICIÓN Y EN LA FASE DE DEVOLUCIÓN.

Planificación detallada de las actividades a desarrollar en la Fase de Transición, y en la Fase de Devolución del Servicio, debiendo contemplarse los siguientes apartados:

- Planificación detallada de las fases, de las actividades principales, de los entregables y los responsables de dichas actividades.
- Plan de incorporación de los integrantes del equipo adscrito a la prestación de los Servicios de Carácter General para la Fase de Transición.
- Aplicación de la Gestión del Conocimiento, durante las fases de Transición y Devolución, asegurando la adquisición, la transmisión, y la despersonalización del conocimiento.
- Identificación y gestión de riesgos. Propuesta de planes de mitigación.
- Factores de éxito y propuestas de valor añadido para asegurar la consecución de los objetivos de ambas fases.
- Dedicación y soporte esperado de la Agencia.
- Otros aspectos que el licitador estime importantes y comprometa para garantizar el éxito de las citadas fases.

C. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Plan de Gestión del Conocimiento a implementar durante la ejecución del contrato. La propuesta de los licitadores deberá contemplar lo siguiente:

- En el ámbito técnico del ERP SAP-MD, se detallará la Metodología y herramientas propuestas a efectos de poder valorar su adaptación a la metodología y buenas prácticas del Application Lifecycle Management (ALM) de SAP.
- Metodología y herramientas propuestas para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación funcional y técnica en el resto de ámbitos técnicos.
- Plan de formación propuesto.
- Otros aspectos sobre la Gestión del Conocimiento que el licitador estime adecuados.

D. CALIDAD DEL SERVICIO

Plan de Calidad del Servicio y Mejora Continua a implementar a lo largo de la ejecución del contrato. La propuesta de los licitadores deberá contemplar lo siguiente:

- Metodología y herramientas para asegurar la calidad de los productos.
- Propuesta de planificación, seguimiento y certificación de las pruebas de los productos.
- Otros aspectos de valor que el licitador incorpore en el Plan de Calidad del Servicio y Mejora Continua.

E. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Propuesta para el seguimiento y control mensual de los trabajos, que debe contener:

- Definición del Modelo de Relación.
- Propuesta de agenda tipo e informe tipo de los Comités relacionados en la **CLÁUSULA 9.- Seguimiento y control del Servicio** apartado 09.1.- *Modelo de Seguimiento* del presente pliego.



- Otros aspectos de valor para el seguimiento y control mensual que el licitador estime importantes.

CLÁUSULA 11.- VOLUMETRÍAS DEL SERVICIO REQUERIDO

11.1.- Anualidades

Año	Fase	Fecha de inicio	Fecha de fin	Número de meses
2019	Transición	1-09-2019	30-09-2019	1
2019	Pleno Servicio	01-10- 2019	31-12-2019	3
2020	Pleno Servicio	01-01-2020	31-12-2020	12
2021	Pleno Servicio	01-01-2021	30-06-2021	6
2021	Devolución	01-07-2021	31-08-2021	2

Volumetría. Fases y Períodos

La devolución del servicio se prestará de forma paralela a la fase de pleno servicio que se continuará prestando hasta el final del contrato. La fase de devolución del servicio se trasladará a los dos últimos meses de la última prórroga en caso de producirse estas.

Volumetría estimada para los Servicios de Carácter General

El volumen máximo de horas previstas para desempeñar los **Servicios de Carácter General** en la fase de transición es el que se indica en la siguiente tabla:

SERVICIOS CARÁCTER GENERAL (Transición)		
Denominación Puesto	PERFIL	Horas 2019
Consultor RRHH y Gestión del Servicio	Consultor SAP (ERP Senior)	96
Técnico SAP Mantenimiento Nómina y RRHH	Consultor SAP (ERP Junior)	320
Técnico SAP Analista ámbito economico-financiero y logistica	Analista	160
Técnico SAP Desarrollo e Integraciones.	Consultor SAP (ERP Junior)	160

Volumetría. Servicios de Carácter General – Fase de Transición

El volumen máximo de horas previstas para desempeñar los **Servicios de Carácter General** en la fase de pleno servicio y devolución, se indica en la siguiente tabla:

SERVICIOS CARÁCTER GENERAL (pleno servicio y devolución)				
Denominación Puesto	PERFIL	Horas 2019	Horas 2020	Horas 2021
Consultor RRHH y Gestión del Servicio	Consultor SAP (ERP Senior)	230	918	612
Técnico SAP Mantenimiento Nómina y RRHH	Consultor SAP (ERP Junior)	918	3673	2449
Técnico SAP Analista ámbito economico-financiero y logistica	Analista	459	1837	1224
Técnico SAP Desarrollo e Integraciones.	Consultor SAP (ERP Junior)	459	1837	1224
Soporte especializado equipo base	Consultor SAP (ERP Senior)	66	264	176

Volumetría. Servicios de Carácter General – Fase de Pleno Servicio y Devolución

La distribución del número de horas por perfiles y anualidades es orientativa, y podrá variar, cuando las circunstancias de ejecución del servicio así lo requieran, mediante acuerdo del Comité de Seguimiento de ejecución del contrato, sin superar el importe máximo del contrato.

11.2.- Volumetría del Servicio Planificados Bajo Demanda

SERVICIOS BAJO DEMANDA				
Denominación Puesto	Perfil	Horas 2019	Horas 2020	Horas 2021
Servicios de Soporte Funcional o Técnico Especializado	Consultor SAP (ERP Senior)	67	267	178
Servicio de Evolución o Proyectos llave en mano de Desarrollo e Implantación de nuevas funcionalidades	Consultor SAP (ERP Senior)	175	700	467
	Consultor SAP (ERP Junior)	244	976	650

Volumetría. Servicio Planificado Bajo Demanda

11.3.- Precio hora máximo

El precio hora máximo en euros que se ha tenido en cuenta para la elaboración del presupuesto base de licitación se desglosa a continuación:

Denominación Puesto	PERFIL	Tarifa Perfil s/IVA
Consultor Senior SAP RRHH y Responsable Servicio	Consultor SAP (ERP Senior)	47,00 €
Técnico SAP Mantenimiento Nómina y RRHH	Consultor SAP (ERP Junior)	35,00 €
Técnico SAP Analista ámbito economico-financiero y logística	Analista	28,00 €
Técnico SAP Desarrollo e Integraciones.	Consultor SAP (ERP Junior)	35,00 €
Soporte Consultoria Senior Funcional/Técnica	Consultor SAP (ERP Senior)	47,00 €

Cuadro Puesto/Perfil/Tarifa por hora máximo

11.4.- Certificación de los servicios prestados

Una vez iniciado el contrato la Agencia emitirá certificaciones de servicios correspondientes a la actividad realizada por el adjudicatario

11.4.1.- Fase de Transición

Una vez finalizada la Fase de Transición, cuya duración es de un mes, se certificará, de forma única, y para su facturación. La cifra resultante nunca podrá ser mayor a la Facturación Máxima de Transición y podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una incorporación de recursos diferente a la prevista en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La penalidad se hará efectiva mediante descuento sobre la base imponible de la factura.

En el caso de que el adjudicatario entrante y saliente sea el mismo, no percibirá cantidad económica alguna por este concepto, al no tener que realizar estos trabajos.

11.4.2.- Fase de Pleno Servicio

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del adjudicatario, la Agencia emitirá mensualmente un Certificado de Servicios con el detalle de servicios prestados el mes anterior,

que será revisado en el Comité de Seguimiento y Control (CSC). En cada Certificado de Servicios mensual se certifican los servicios prestados bajo dos conceptos económicos:

- **Cuota Fija:**

Esta cuota fija dará cobertura a una capacidad productiva estable y especializada, tanto en los ámbitos de actuación objeto del pliego como en el propio modelo de servicio, sus procedimientos y herramientas.

Se define una cuota fija (precio cerrado por mes) para la cual el adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios especificados en el presente pliego indicados en la **Cláusula 6.- Modelo de Prestación del Servicio** apartado 6.1.- Servicios de Carácter General, todos ellos responsabilidad del Equipo Base.

La cuota fija es la resultante de dividir el importe total de los servicios de carácter general asociados a la Fase de pleno servicio entre los 23 meses de duración de dicha fase.

- **Cuota Variable:**

Para el comienzo de los trabajos de los Servicios Bajo Demanda es necesario que exista una solicitud formalizada por parte de la Agencia con los requisitos definidos, y una valoración previa vinculante del adjudicatario, que comprometa tanto el esfuerzo total de la prestación del servicio como la fecha de entrega, y una aceptación de dicha propuesta por parte de la Agencia.

Mensualmente se certificarán para su facturación, aquellos servicios Bajo Demanda finalizados, entregados y validados por la Agencia.

Al ser la demanda de estos servicios variable, puede ocurrir que en un mes o en varios meses no haya demanda de este tipo de servicios, y en consecuencia no haya certificación asociada, circunstancia que no originará derecho alguno de compensación para el adjudicatario.

Los Servicios Bajo Demanda quedan descritos en la **Cláusula 6.- Modelo de prestación del servicio apartado 6.2 Servicios Bajo Demanda**.

A efectos de certificación del servicio sólo se considerarán válidas aquellas entregas que hayan sido gestionadas utilizando la Herramienta de Seguimiento del Contrato establecida por la Agencia y que hayan sido validadas y aprobadas por la misma en el mes de aceptación del servicio.

Cada certificación mensual podrá verse afectada por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Agencia.

CLÁUSULA 12.- PLAZO DE GARANTÍA
--

Se establece un plazo de garantía de **6 MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.



Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 13.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.

13.1 Protección de datos personales y Privacidad

13.1.1 Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

13.1.2 Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado "Tratamiento de datos personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado



referido al “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”:

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.



- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- l) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable

siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

- n) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.

- o) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- p) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- q) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá



ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

13.1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

13.1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.
- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

13.1.5 Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable



del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos.

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

13.1.6 Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadriddigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

13.2 Seguridad en la utilización de medios electrónicos

13.2.1 Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

13.2.2 Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema



Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

Por ello, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

13.3 Medidas de Seguridad

13.3.1 Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

13.3.2 Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.



CLÁUSULA 14.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que se determinen para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de la misma.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

La Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, superado el cual se darán por aprobados si la Agencia no hace indicación contraria.

CLÁUSULA 15.- CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 16.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato será de **24 MESES**, entre el 1 de septiembre de 2019 y el 31 de agosto de 2021.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad del equipo necesario para la atención de los servicios, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

Según las distintas fases que se definen en este documento, las fechas previstas son las siguientes:

Fase	Fecha de inicio	Fecha de fin
Transición	01-09-2019	30-09-2019
Pleno Servicio	01-10-2019	31-08-2021



Plazo de Ejecución

Dentro de la Fase de Pleno Servicio se incluye la Fase de Devolución, tal como se describe en **Cláusula 8.- Fases de la Prestación del Servicio** en el apartado 8.3.-Fase de Devolución del Servicio.

El arranque del servicio se producirá de conformidad con lo establecido en **Cláusula 8.- Fases de la Prestación del Servicio** en el apartado 8.1.-Fase de Transición del presente pliego.

CLÁUSULA 17.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

Madriddigital.sistemasinternos@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

La Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

***** FIN DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS *****

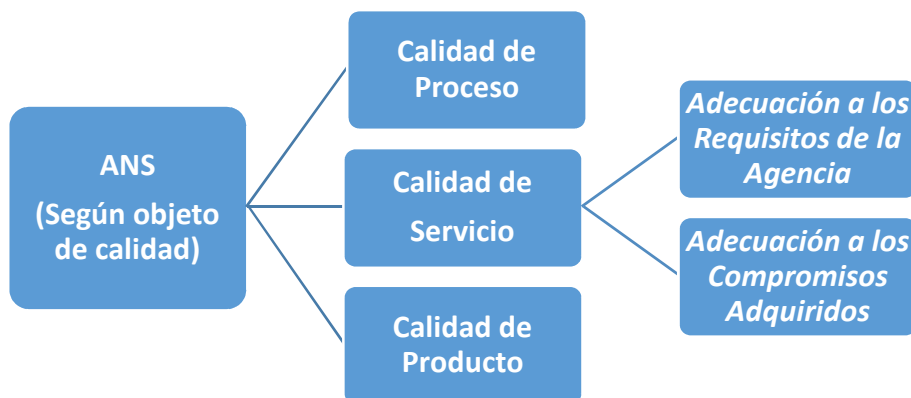


La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**

ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

Este ANEXO 1 define los parámetros del servicio que el adjudicatario está obligado a cumplir para mantener el nivel de calidad de los servicios prestados por la Agencia. Estos parámetros son computables para el cálculo de penalidades.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio se dividen en tres grandes categorías, atendiendo al objeto de calidad que persiguen:



La siguiente tabla resume los indicadores que definen los acuerdos de nivel de servicio del presente pliego:

ANS	DESCRIPCIÓN	FASE	CATEGORÍA
TR01	Coincidencia inferior al 80% entre los Recursos Esperados y los currículos entregados	Transición	Calidad proceso
TR02	Incorporación de recursos en fecha prevista	Transición	Calidad proceso
TR03	Incorporación del 100% del equipo base al finalizar fase transición	Transición	Calidad proceso
B01	Resolución en plazo correctivos criticidad alta en procesos críticos	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio
B02	Reaperturas correctivos criticidad alta	Pleno servicio-devolución	Calidad producto
B03	Cobertura presencial prestada en Equipo Base	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio

ANS	DESCRIPCIÓN	FASE	CATEGORÍA
C01	Retrasos en la entrega de las propuestas técnicas requeridas por la agencia para los servicios bajo demanda	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio
C02	Incumplimiento de fecha comprometida de entrega en servicios bajo demanda de soporte especializado, evolutivo o proyecto	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio
RN01	Rotación de recursos del equipo base	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio
GI01	Retraso en incorporación de recursos del equipo base	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio
GI02	Días de retraso servicio soporte funcional o técnico especializado	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio
FM01	% De incumplimiento de horas de formación equipo de servicio de carácter general	Pleno servicio-devolución	Calidad servicio

A. ADECUACIÓN A LA FASE DE TRANSICIÓN

La Fase de Transición **tiene una duración de un mes** desde el inicio del contrato.

Dicha fase se define en **Cláusula 8.- Fases de la Prestación del Servicio** en el apartado **8.1.- Fase de Transición** del presente documento.

Los indicadores de la Fase de Transición son únicamente aplicables al Equipo de Trabajo prestador de los Servicios de Carácter General presencial, en función del número de recursos solicitados inicialmente.

Los indicadores de esta Fase se miden de forma única al final de la Fase de Transición, excepto el indicador TR03 que se aplicará todos los meses mientras se incumpla.

Se define *Recursos Esperados en Fecha* como el personal del adjudicatario que se incorpora al servicio en las fechas requeridas por la Agencia durante la Fase de Transición recogidas para cada ámbito tecnológico en las tablas del apartado **8.1.- Fase de Transición**.

Los Recursos esperados han de cumplir los requerimientos mínimos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, que se indican en el **ANEXO 2.- PPERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO**.



La aplicación de dichos indicadores es no excluyente y acumulativa entre los mismos.

TR01 Coincidencia inferior al 80% entre los Recursos Esperados y los currículos entregados por el adjudicatario. Estos se entregarán en el periodo de 10 días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario recibe el requerimiento previo a la adjudicación.

En consecuencia, la penalidad del indicador TR01 se aplicará en caso de que menos del 80% de los currículos aptos coincida con el equipo realmente incorporado al final de la Fase de Transición.

En caso de incumplimiento del valor indicado anteriormente, la penalidad se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Penalidad_TR01 (euros)} = 0,04 \times \text{Facturación Máxima de Transición}$$

La Facturación de Transición, nunca podrá ser superior a la Facturación Máxima de Transición según se define en el apartado 11.4.1.-Fase de Transición del presente documento.

TR02 Incorporación de los Recursos Esperados en Fecha.

El indicador TR02 mide el número de recursos no incorporados en las fechas previstas en las tablas del apartado 8.1.-Fase de Transición

En cada una de las fechas recogidas en las citadas tablas, la Agencia realizará un control de recursos esperados, contabilizando la diferencia entre los recursos previstos y los recursos incorporados al equipo de trabajo. Al final de la fase de transición se realizará el cálculo final del indicador TR02, sumando cada uno de los indicadores parciales.

$$\text{TR02} = \sum_i \text{TR02}_i \quad (\text{TR02}_i > 0)$$

Donde:

- **TR02_i** = NREF_i - NRIF_i
- **NREF_i** es el número de Recursos Esperados en la Fecha de control *i*
- **NRIF_i** es el número de Recursos Incorporados en la Fecha de control *i*

Nota: Sólo se acumularán valores positivos de TR02_i; por tanto, si NRIF_i ≥ NREF_i, no se tendrá en cuenta ese indicador parcial para el cálculo de TR02

El **Factor_TR02** se obtiene a partir del indicador TR02 según la siguiente tabla:

Rango	$0 \leq \text{TR02} \leq 1$	$1 < \text{TR02} \leq 2$	$2 < \text{TR02} \leq 3$	$4 < \text{TR02}$
Factor_TR02	0	1	1,5	2

La **penalidad TR02** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalidad_TR02 (euros)} = 0,04 \times \text{Factor_TR02} \times \text{Facturación Máxima de Transición}$$

TR03 Incorporación del 100% de los Recursos Esperados al finalizar la Fase de Transición. En caso de incumplimiento de dicho mínimo se calcula de la siguiente forma:

Penalidad _TR03 (euros) = 0,08 x Facturación Máxima de Transición
--

Este indicador se mide al final de la Fase de Transición y, en caso de incumplimiento, se continuará midiendo durante los meses sucesivos hasta su completo cumplimiento. En su caso, la penalidad descrita se aplicaría en transición y durante todos los meses en los que haya incumplimiento. La aplicación de esta penalidad durante tres meses consecutivos se considera un incumplimiento grave, y puede ser causa de resolución del contrato.

A efectos de la aplicación de los indicadores TR01, TR02 y TR03 se entiende como **Facturación Máxima de Transición** la cantidad que resulte de aplicar el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación a 26.826 €.

B. FASE DE PLENO SERVICIO

Este bloque de indicadores mide tanto la Calidad del servicio valorando la adecuación a los requisitos y compromisos establecidos con la Agencia, p.e. resoluciones en plazo, cumplimiento de fechas requeridas, y por otro la calidad de los entregables de Sw, p.e. rechazos por falta de calidad o reaperturas por soluciones no efectivas.

b.1 Indicadores vinculados al Servicio de Carácter General

El Incumplimiento se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Incumplimiento} = \text{Cuota teórica}_{\text{MensualP}} * \text{Peso} * F_t$$

Donde:

- Cuota Teórica Mensual Presencial (CTMP): Importe correspondiente a las horas teóricas mensuales presenciales calculada en base al dimensionamiento del Servicio de Carácter General Presencial dividido entre 24, siendo un valor Fijo para este cálculo, IVA no incluido.
- Peso: valor porcentual que limita el importe máximo de penalidad asociado a cada indicador.
- F_t: Factor de graduación de la penalidad, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

Son los siguientes:

B01 Resolución en el plazo establecido de los Servicios de Mantenimiento Correctivo, de nivel de Criticidad ALTO, solo para los procesos críticos definidos en Cláusula 6. Modelo de prestación del servicio.



▪ **Universo de medida:**

Servicios de Mantenimiento Correctivo, de nivel de criticidad Alto, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición.

▪ **Criterio de cumplimiento**

Resolución en tiempo no superior a 24 horas. Se considera tiempo natural, que comienza a contar a partir del momento de la comunicación del Servicio, teniendo en cuenta el horario de servicio establecido.

Si la Agencia rechaza la entrega del servicio éste se considerará a todos los efectos como no entregado, contabilizando el tiempo de revisión empleado por la Agencia con cargo al adjudicatario, tal y como se indica en la **Cláusula 6. Modelo de prestación del servicio**.

El tiempo que se contabilizará con cargo al adjudicatario para cada una de las revisiones de entrega del servicio realizadas por la Agencia se calcula mediante el concepto de Plazo de Revisión Normalizado (PRN_B01) específico para este indicador, tal y como se indica a continuación:

PRN_B01 = Mínimo (1 hora, Tiempo de revisión de la entrega empleado por la Agencia).

▪ **Fase de contrato en la que se aplica:**

Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalidades se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.

▪ **Servicios a los que aplica**

Servicios de Mantenimiento Correctivo

▪ **Frecuencia de aplicación**

Mensual.

▪ **Criterio de medición**

Discreto

▪ **Fórmula de cálculo de la métrica del indicador**

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
B01		0,00	0,50	0,75	1,00
Discreto Nº no resuelto	10%	<= 1	2	3	>= 4

B02 Reapertura de Servicios de Mantenimiento Correctivo.

▪ **Universo de medida:**

Servicios de Mantenimiento Correctivo, de nivel de criticidad Alto, cuya entrega ha sido aceptada por la Agencia en el periodo de medición.



▪ **Criterio de cumplimiento**

Durante el mes posterior a la resolución de un Servicio de Mantenimiento Correctivo no deben aparecer nuevos servicios de la misma tipología con el mismo motivo.

▪ **Fase de contrato en la que se aplica**

Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalidades se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.

▪ **Servicios a los que aplica**

Servicios de Mantenimiento Correctivo.

▪ **Frecuencia de aplicación**

Mensual.

▪ **Criterio de medición**

Discreto

▪ **Fórmula de cálculo de la métrica del indicador**

RCP: Ratio cobertura presencial =

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
B05		0,00	0,50	0,75	1,00
Discreto % RCP	5%	<= 1	2	3	>= 4

B03 Cobertura presencial Prestada

▪ **Universo de medida:**

Recursos prestados de Equipo Base Presencial por mes

▪ **Criterio de cumplimiento**

Cobertura presencial prestada por perfil dentro de los márgenes admisibles establecidos de Ratio Cobertura <=95%.

Serán contabilizadas como presenciales las horas de formación si las hubiese, limitándose al volumen máximo del contrato y por recurso, siempre con justificación firmada previamente a la facturación del mes por el responsable del contrato.



La dedicación mensual establecida marcarán las dedicaciones máximas por perfil, no pudiéndose superar para la medición de este indicador. Esta limitación solo podrá superarse de mutuo acuerdo y con objeto de poder adecuarse a necesidades ocasionales del servicio.

▪ **Fase de contrato en la que se aplica**

Se mide en todas las fases del contrato. Posibles penalidades se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.

▪ **Servicios a los que aplica**

Servicios de Carácter General.

▪ **Frecuencia de aplicación**

Mensual.

▪ **Criterio de medición**

Discreto

▪ **Fórmula de cálculo de la métrica del indicador**

PTMi: Volumen de horas presenciales Teóricas Mensuales por cada perfil

PPMi: Horas presenciales prestadas en el Mes

RCP: Ratio cobertura presencial = $(\sum PPM_i / PTM)$

Calculo de Peso y Factor:

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				
B03		0	1	1,1	1,2	1,3
Discreto N (%) = 100* RCP	100-N	95<=n	90<=n< 95%	75<=n< 90%	60<=n< 75%	n< 60%

$$Incumplimiento = Cuota\ teórica_{MensualP} * Peso * F_t$$

b.2 Indicadores vinculados al Servicio bajo demanda

Aplicará exclusivamente a los Servicios de soporte funcional o técnico especializado y a los Servicios de Evolución o Proyectos Llave en mano.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**

Para estos ANS, la medición se realizará para cada uno de los ítems de Servicio Bajo Demanda comprometidos. La penalidad afectará al importe comprometido de cada ítem. Por tanto, la penalidad global contra la cuota variable será la suma de las penalidades parciales sobre cada petición.

El cálculo de la penalidad para cada ANS que afecta a la Cuota Variable se calcula según la fórmula que figura a continuación:

$$\text{Penalización} = \text{Importe Servicio} * \text{Peso} * F_t$$

Donde:

- Importe Servicio: importe comprometido para la realización del Servicio Bajo Demanda para el que se realiza el cálculo de la penalidad, IVA no incluido.
- Peso: valor porcentual que limita el importe máximo de penalidad asociado a cada indicador.
- F_t: Factor de graduación de la penalidad, en función del nivel de incumplimiento del ANS.

C01 Retrasos en la entrega de las Propuestas Técnicas requeridas por la Agencia para los Servicios Bajo Demanda de Soporte especializado, evolutivos y proyectos.

- **Universo de medida:**

El universo de medida para un periodo de medición está compuesto por la unión de los siguientes conjuntos:

1. Propuestas Técnicas aceptadas por la Agencia en el periodo.

- **Criterio de cumplimiento**

La entrega de la Propuesta Técnica por parte del adjudicatario se ha realizado antes de finalizar el día del plazo fijado por la Agencia como fecha requerida de entrega de la misma.

- **Fase de contrato en la que se aplica:**

Se mide en todo el contrato. Posibles penalidades se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución.

- **Servicios a los que aplica**

Servicio bajo demanda de soporte especializado, evolutivos y proyectos llave en mano.

- **Frecuencia de aplicación**

Mensual.

- **Criterio de medición**

Discreto

- **Fórmula de cálculo de la métrica del indicador**



ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)			
B06		0,00	0,50	0,75	1,00
Discreto Nº no cumplen	5%	≤ 1	2	3	≥ 4

C02 Incumplimiento de la fecha comprometida de entrega en Servicios Bajo Demanda.

▪ **Universo de medida:**

Servicios Bajo Demanda de Soporte especializado, evolutivos o proyectos aceptados por la Agencia en el periodo.

▪ **Criterio de cumplimiento**

Cada Servicio Bajo Demanda tiene asociada una fecha comprometida de entrega que el adjudicatario debe cumplir. En caso de que la entrega sea rechazada por la Agencia una o varias veces, el adjudicatario realizará sucesivas entregas hasta que la Agencia la acepte. La fecha de entrega a considerar será la de la entrega que resulte aprobada por la Agencia.

▪ **Fase de contrato en la que se aplica:**

Se mide en todo el contrato. Posibles penalidades se aplican sólo en las Fases de Pleno Servicio y Devolución

▪ **Servicios a los que aplica**

Todos los Servicios Bajo Demanda que estén sometidos a priorización: Mantenimiento Evolutivo, Análisis y Diseño Funcional, Diseño Técnico Detallado, Construcción, Implantación y Estabilización.

▪ **Frecuencia de aplicación**

Mensual.

▪ **Criterio de medición**

N/A

▪ **Fórmula de cálculo de la métrica del indicador**

ID	Peso	Factor de Corrección (Ft)				
C01		0,00	0,10	0,25	0,50	1,00
Prioridad ALTA	20%	$d \leq 5\%$	$5\% < d \leq 10\%$	$10\% < d \leq 15\%$	$15\% < d \leq 20\%$	$d > 20\%$
Prioridad		$d \leq 10\%$	$10\% < d \leq 15\%$	$15\% < d \leq 20\%$	$20\% < d \leq 30\%$	$d > 30\%$



MEDIA						
Prioridad		d<=15%	15%<d<=25%	25%<d<=35%	35%<d<=45%	d>45%
BAJA						

D = Coeficiente de Desviación

El Coeficiente de Desviación (d) se calcula de la siguiente forma:

- Si la entrega del Servicio no ha tenido ningún rechazo por parte de la Agencia:

$$\text{Coeficiente de Desviación}(d) = \frac{\text{Desviación Absoluta de la Entrega (DAE)}}{\text{Plazo Comprometido}}$$

Donde:

- Desviación Absoluta en la Entrega (DAE) = diferencia entre la fecha de entrega del servicio a la Agencia para su aceptación y la fecha comprometida de entrega, calculado en horas naturales.
- Plazo comprometido = total de días planificados para completar el servicio, calculado en horas naturales.
- En caso contrario:

$$\text{Coeficiente de Desviación } (d) = \frac{\text{Desviación Efectiva de la Entrega (DEE)}}{\text{Plazo comprometido}}$$

Donde:

- Desviación Efectiva de la Entrega (DEE) = diferencia entre la fecha de entrega del servicio a la Agencia para su aceptación y la fecha comprometida de entrega, calculado en horas naturales, regulando los plazos de revisión del servicio por parte de la Agencia para cada una de las entregas que han sido rechazadas, plazos que han de acumularse como tiempo empleado por el adjudicatario para la entrega del servicio.

Para ello, se define el Plazo de Revisión Normalizado (PRN) por parte de la Agencia, para cada entrega de un servicio, como se indica a continuación:

$$PRN = \text{Valor Maximo de} \left(\begin{array}{l} 1 \text{ día;} \\ 10\% \text{ tamaño en días de trabajo;} \\ 5\% \text{ del plazo de ejecución del trabajo en días} \end{array} \right)$$

- Si Plazo de Revisión empleado por la Agencia > PRN, se considerará, a efectos de acumulación de tiempo al adjudicatario de cara a posibles penalidades, el mencionado Plazo de Revisión Normalizado.



- Si Plazo de Revisión empleado por la Agencia \leq PRN, el tiempo a acumular al adjudicatario de cara a posibles penalidades sería el tiempo real empleado por la Agencia en el proceso de revisión.
- Plazo comprometido = total de días planificados para completar el servicio, calculado en horas naturales.

C. ROTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

RN01 Rotación de los recursos en el equipo prestador del servicio.

Una rotación elevada de los recursos ocasiona un perjuicio en la calidad de los Servicios de Carácter General.

El indicador RN01 mide el número de bajas de recursos del Equipo de Trabajo en el periodo medido, y se aplica cada trimestre desde el inicio del contrato. El Periodo Medido consta de tres meses enteros, es decir, desde el primer día del primer mes, hasta el último día del tercer mes de dicho periodo.

El **Factor RN01** se obtiene a partir del indicador RN01 según la siguiente tabla:

Rango	$0 \leq \text{RN01} \leq 1$	$1 < \text{RN01} \leq 3$	$3 < \text{RN01}$
Factor_RN01	0	1	1,5

La **penalidad RN01** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalidad_RN01 (euros)} = \text{FPM} \times 0,01 \times \text{Factor_RN01}$$

Donde **FPM** es la Facturación del Periodo Medido y comprende el importe total certificado (sin IVA), correspondiente a los Servicios de Carácter General del trimestre, previa aplicación de penalidades, salvo en el caso de que el contrato finalice antes de los tres meses del último periodo de cálculo.

En dicho caso se prorrateará el indicador RN01, aplicando el cociente entre los días de duración de dicho último periodo, y los 90 días de un trimestre habitual.

Para este indicador no se consideraran las rotaciones por motivos de bajas contractuales en la compañía, debiendo estar debidamente justificadas por el Director del Servicio.

D. GESTIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RECURSOS

GI01 Nº medio de días laborables de retraso en la incorporación de recursos al Equipo de Trabajo. Se calculará teniendo en cuenta de todas las incorporaciones finalmente efectuadas en cada mes.

$$\text{GI01} = \sum_i \text{FDRi} / \text{TIR}$$



Donde:

- **FDR_i** es la diferencia en días laborables entre la fecha de incorporación real y la requerida por la Agencia para cada incorporación prevista.
- **TIR** es el total de incorporaciones que se han producido durante el mes de medición.

El **Factor GI01** se obtiene a partir siguiente tabla:

Rango	GI01 < 1	1 ≤ GI01 < 3	3 ≤ GI01 < 5	5 ≤ GI01 < 7	7 ≤ GI01
Factor_GI01	0	0,5	1	1,5	2

La **penalidad GI01** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalidad_GI01 (euros)} = \text{Facturación del Mes} \times 0,025 \times \text{Factor_GI01}$$

Por **Facturación del Mes** se entiende el importe certificado, correspondiente a los Servicios de Carácter General del mes (sin IVA).

En caso de que se termine el contrato, y si la Agencia lo estima adecuado, se aplicarán en el indicador GI01 todas las solicitudes de incorporación pendientes aunque estas no se hayan producido, utilizando para el cálculo la fecha de fin del contrato.

GI02 *Nº medio de días de retraso de los recursos para prestar los Servicios de Soporte funcional o técnico especializado por mes, según se define en el apartado 4.2.1 Servicios de Soporte Funcional o Técnico especializado.*

$$\text{GI02} = \sum_i \text{FDR}_i / \text{TIR}$$

Donde:

- **FDR_i** es la diferencia en días laborables entre la fecha de incorporación real y la requerida por la Agencia para cada incorporación prevista.
- **TIR** es el total de incorporaciones requeridas durante el mes de medición.

Para calcular el **GI02** se realiza una sumatoria de todas las incorporaciones a los Servicios de Soporte Puntual efectuadas en cada mes.

Para el cálculo del parámetro de **FDR_i**, el plazo mínimo de la fecha requerida, es decir entre las fechas de solicitud y la de incorporación es de 3 días laborables.

El **Factor GI02** se obtiene a partir de la siguiente tabla:



Rango	GI02 < 1	1 ≤ GI02 < 3	3 ≤ GI02 < 5	5 ≤ GI02
Factor_GI02	0	0,3	0,6	1

La **penalidad GI02** se define de la siguiente forma:

$$\text{Penalidad_GI02 (euros)} = \text{Facturación del Mes} \times 0,10 \times \text{Factor_GI02}$$

Por **Facturación del Mes** se entiende el importe certificado, correspondiente a los Servicios Bajo Demanda del mes (sin IVA).

El indicador **GI02** se aplicará durante todas las fases del contrato.

E. COMPROMISO DE FORMACIÓN

Según se describe en la **Cláusula 5.- Equipo Prestador del Servicio** apartado 5.4 Formación Continua del pliego de Prescripciones Técnicas, el número de horas medio anual de formación por recurso requerido como mínimo para el Equipo de los Servicios de Carácter General es de **treinta y dos horas**.

La formación se ceñirá a los ámbitos técnicos de actuación que se reseñan en el *apartado 3.2.- Ámbito técnico de actuación*.

Cada trimestre, el adjudicatario presentará a la Agencia un informe indicando tanto la relación de cursos realizada como los que están planificados.

Al final de cada periodo de doce meses del contrato y con un plazo máximo de 15 días laborables, el adjudicatario presentará un informe final sellado y firmado por su departamento de Recursos Humanos certificando el Total de Horas de Formación Acreditadas (THFA) de los doce meses anteriores. Si el adjudicatario no presenta dicho informe en el plazo indicado, se supondrá que el THFA es igual a cero, con la aplicación correspondiente del indicador FM01 según se define a continuación.

En el caso de existir prórroga del contrato, el indicador se volverá a aplicar cada doce meses desde el inicio de la prórroga, o en su caso, antes, cuando esta termine.

En caso de terminar el contrato o en su caso, alguna prórroga del mismo, después de entre seis y doce meses de la última medición efectuada, se medirá el indicador prorrateando todos los parámetros que se indican en este apartado, según proceda.

FM01 % de cumplimiento de las horas de formación del Equipo de los Servicios de Carácter General. Se define así:

$$\text{FM01 (\%)} = [\text{THFA} / (32 * \text{NMIE})] \times 100$$

Donde:

- **THFA** es el Total de Horas de Formación Acreditadas de los doce meses anteriores.
- **NMIE** es el Número medio anual de integrantes del Equipo de los Servicios de Carácter General. El NMIE se calcula en función del reporte mensual de horas.



El **Factor FM01** se obtiene a partir de la siguiente tabla:

Rango	$FM01 < 75\%$	$75\% \leq FM01 < 85\%$	$85\% \leq FM01 < 90\%$	$90\% \leq FM01 < 95\%$	$95\% \leq FM01$
Factor_FM01	1	0,7	0,5	0,1	0

La **penalidad FM01** se define de la siguiente forma:

$$PENALIDAD_FM01 \text{ (euros)} = FMA \times 0,02 \times \text{Factor_FM01}$$

Donde el valor **FMA** es la Facturación mensual media, sin IVA, de los Servicios de Carácter General de los doce meses anteriores al mes del cálculo del indicador FM01.

***** FIN DEL ANEXO 1 *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**

ANEXO 2.- PERFIL TÉCNICO Y PROFESIONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO

La acreditación consistirá en la aportación, tal y como se indica en la **Cláusula 5 Equipo Prestador del Servicio** del Pliego de Prescripciones Técnicas, de los currículum de los recursos que prestarán servicios, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle del perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional).

La incorporación o sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

Denominación:	Técnico SAP Nómina y Recursos Humanos	PERFIL	Consultor SAP Junior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Haber participado como consultor técnico de nómina y recursos humanos en proyectos de implantación y/o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión SAP <u>en los módulos de su ámbito funcional de actuación</u> durante al menos 5 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 2 años en proyectos de mantenimiento similares al objeto del contrato.</p> <p>Haber adquirido conocimientos funcionales de Nómina y Recursos Humanos a lo largo de su actividad profesional.</p> <p>Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.</p>			
Formación adicional mínima requerida			
<ul style="list-style-type: none">100 horas como mínimo de formación distribuidas en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función. Las tecnologías por entorno y ámbito técnico se describen en la Cláusula 3.- Ámbito de actuación del Pliego de Prescripciones Técnicas.50 horas como mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas y bases de datos relacionales.30 horas como mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.			



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**

Denominación:	Técnico SAP Desarrollo e Integraciones	PERFIL	Consultor SAP Junior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Haber participado como consultor técnico de desarrollo en proyectos de implantación y/o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión SAP en los módulos de su ámbito funcional de actuación (Multimodular , Integraciones mediante WServices (PI) y Sistemas Comunes) durante al menos 2 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 2 años en proyectos de mantenimiento similares al objeto del contrato.</p> <p>Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.</p>			
Formación adicional mínima requerida			
<ul style="list-style-type: none">100 horas como mínimo de formación distribuidas en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función. Las tecnologías por entorno y ámbito técnico se describen en la Cláusula 3.- Ámbito de actuación del Pliego de Prescripciones Técnicas.50 horas como mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas y bases de datos relacionales.30 horas como mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.			



Denominación:	Técnico Desarrollo SAP Económico-Financiero y logística	PERFIL	Analista
Titulación:	Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
Haber participado como analista de desarrollo en proyectos de implantación y/o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión SAP en los módulos de su ámbito funcional de actuación (Gestión Económico-Financiera, Gestión Económico-Presupuestaria, Gestión de Proyectos, Controlling, logística y Sistemas Comunes) durante al menos 2 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 2 años en Proyectos de mantenimiento similares al objeto del contrato.			
Formación adicional mínima requerida			
<ul style="list-style-type: none">• 100 horas como mínimo de formación distribuidas en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función. Las tecnologías por entorno y ámbito técnico se describen en la Cláusula 3.- Ámbito de actuación del Pliego de Prescripciones Técnicas.• 50 horas como mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas y bases de datos relacionales.• 30 horas como mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.			



Denominación:	Consultor Funcional SAP Senior	PERFIL	Consultor SAP Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Haber participado como consultor en proyectos de implantación y/o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión SAP <u>en los módulos de su ámbito funcional de actuación (Gestión Económico-Financiera, Gestión de la demanda, logística, operaciones, inventario técnico</u></p> <p>A. Consultores de apoyo equipo base: Haber realizado tareas de consultoría funcional, parametrización e implantación de sistemas SAP durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años en proyectos similares al objeto del contrato.</p> <p>La distribución del soporte módulos funcionales debe realizarse en base a los procesos definidos y más especialmente en los procesos críticos bajo ANS's en los ámbitos de nómina y Económico-Financiero descritos en el apartado 6.1.5.1.1.-Procesos SAP catalogados como Críticos.</p> <p>B. Consultores equipo extendido: Haber realizado tareas de consultoría funcional, parametrización e implantación de sistemas SAP durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años en Proyectos similares al objeto del contrato.</p> <p>El conjunto de estos consultores funcionales para cada ámbito funcional debe cubrir experiencia en todos los módulos funcionales incluidos en ese pliego y sus correspondientes tecnologías.</p> <p>Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.</p>			
Formación adicional mínima requerida			
<ul style="list-style-type: none">150 horas como mínimo de formación distribuidas en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función.Certificación de SAP en los módulos y tecnologías especificados por la Agencia que se describen en la Cláusula 3.- Ámbito de actuación del Pliego de Prescripciones Técnicas y que sean objeto del Servicio Bajo Demanda.40 horas como mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.			



Denominación:	Consultor Técnico Especialista SAP Senior	PERFIL	Consultor SAP Senior
Titulación:	Titulación Universitaria de Ingeniero, Arquitecto o Licenciado o Grado de al menos 240 ECTS		
Actividad Profesional mínima requerida			
<p>Haber participado como consultor técnico especialista en proyectos de implantación y/o en Contratos de Mantenimiento y Soporte Funcional de sistemas de gestión SAP <u>en las especialidades indicadas para cada uno de ellos</u>, durante al menos 4 años, habiéndose debido realizar esta función en los últimos 4 años en proyectos similares al objeto del contrato.</p> <p>Se admitirá, en casos excepcionales, que la titulación acreditada sea “Diplomatura, Ingeniería Técnica o de Arquitectura técnica o Primer ciclo de Ingeniería o de Arquitectura o de Licenciatura o equivalente o Grado de 180 ECTS”, siendo requerido en este caso, 2 años adicionales de experiencia a lo indicado.</p>			
Formación adicional mínima requerida			
<ul style="list-style-type: none">• 150 horas como mínimo de formación distribuidas en las tecnologías del entorno donde vaya a desempeñar su función. Las tecnologías por entorno y ámbito técnico se describen en la Cláusula 3.- Ámbito de actuación del Pliego de Prescripciones Técnicas.• 50 horas como mínimo de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Informáticas y bases de datos relacionales.• 30 horas como mínimo de formación en estándares de calidad, metodología y gestión de la configuración.			

***** FIN DEL ANEXO 2 *****



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221320258341730962776**

ANEXO 3.- TAREAS PERIODICAS A REALIZAR EN LOS SISTEMAS

Tareas de actualización de parches SP's

Este proceso implica revisar periódicamente los diferentes support packages y fechas planificadas de liberación por el fabricante, con el fin de definir y planificar la estrategia de actualización de los diferentes entornos de trabajo y nivelar versiones del módulo de Recursos Humanos y del resto de componentes.

La actualización de todos los entornos suele conllevar un periodo de tiempo no inferior a dos/tres meses, aproximadamente. Si bien algunas de las tareas que conlleva este proceso sólo se realizan una vez, parte de ellas se replican en cada uno de los entornos de trabajo para asegurar que la actualización se ha realizado adecuadamente en todos ellos.

Una vez identificado el nivel de parches a instalar en el sistema, se procede a la revisión de su contenido para detectar, a priori, qué procesos se ven afectados y, si son críticos o no para la Agencia, lo que permite focalizar la ejecución del plan de pruebas al proceso o procesos identificados.

Después del proceso de actualización por entorno, resulta necesario ejecutar un plan de pruebas completo de toda la funcionalidad implementada en la Agencia (Recursos Humanos, Partes de Actividad, Finanzas, etc.) con especial atención en procesos críticos (cálculo y pago de nómina, etc), teniendo en cuenta que las actuaciones de los diferentes equipos de trabajo en el entorno de Producción, se planifican fuera del horario de trabajo habitual de los empleados de MD para no impactar en su actividad de trabajo.

Descripción de tarea	Responsable
Revisión periódica del planned Schedule liberado por SAP	Proveedor Adjudicatario
Coordinación equipo Administración de sistemas/Proveedor	Madrid Digital
Análisis de contenido SAP_HR EnhP y EA-HR EnhP	Proveedor Adjudicatario
Liberación de órdenes de transporte (Entorno de Desarrollo)	Proveedor Adjudicatario
Actualización y subida de SP's	Admon de Sistemas
Realización de ajustes de código	Proveedor de servicio de mantenimiento
Ejecución de planes de prueba en todos los entornos	Proveedor Adjudicatario
Aplicación de notas correctivas	Proveedor Adjudicatario
Verificación de funcionalidad post-actualización del entorno de Producción	Proveedor Adjudicatario

- **Calendario:** Actualización de calendario SAP
- **Rangos de números:** Se deberán ajustar los rangos de números como tarea previa al arranque de año natural.

El Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Fdo.: Rafael Berriochoa Martínez de Pisón