



TeleMadrid

RENOVACIÓN MANTENIMIENTO SOFTWARE META-4

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Noviembre 2018

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. SERVICIOS ADICIONALES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	6

1. OBJETO

Radio Televisión Madrid, S.A.U. (RTVM de ahora en adelante) dispone de una plataforma basada en el producto Meta-4 EMIND, que soporta los siguientes procesos:

- Gestión de nómina,
- Administración de personal y
- Gestión de RRHH,

Adicionalmente, cuenta con los módulos de Meta-4 DELTA y FDI para dar soporte respectivamente a los procesos:

- Gestión de las declaraciones electrónicas de accidentes de trabajo
- Gestión de los partes de Incapacidad Temporal y

Finalmente, de los módulos del portal del Empleado (ESS) y portal del Manager (MSS) de EMIND para integrar los procesos administrativos y facilitar las comunicaciones internas.

El licitador deberá presentar una oferta para renovar el mantenimiento del software que utiliza RTVM debiendo satisfacer al menos las funcionalidades que se especifican en el presente documento.

2. ALCANCE

Los productos incluidos en el pliego son los siguientes:

Código Módulo	Producto
EM0017	EM EMIND
EM0016	EM FDI
EM0015	EM DELTA

El mantenimiento se realizará conforme a las normas que se incluyen a continuación:

SERVICIO DE ACTUALIZACIONES DE LA APLICACIÓN

Se entenderá por actualización, cualquier mejora de carácter no sustancial realizada sobre la funcionalidad o la tecnología de los productos META-4, que META-4 pueda incorporar a los productos licenciados objeto del Servicio de Soporte Técnico, así como las correcciones de errores propios de los productos según su naturaleza y las actualizaciones de formatos legales en los términos recogidos en el punto de "adaptación documental".

Las actualizaciones lo son de los productos estándar de META-4.

SUMINISTRO DE ACTUALIZACIONES

META-4 pondrá a disposición de RTVM las actualizaciones de los productos objeto del Servicio de Soporte Técnico, a medida que estén disponibles.

El software de base que sea requerido para el correcto funcionamiento de las actualizaciones podrá ser eventualmente suministrado por META-4.

META-4 decidirá la periodicidad de las actualizaciones, que quedarán sometidas a los términos de Licencia de Uso de los Productos objeto del servicio.

ADAPTACIÓN DOCUMENTAL

Este servicio se refiere exclusivamente a la funcionalidad de nómina de los productos META-4.

Incluye el suministro de los siguientes formatos de impresos y modelos oficiales adaptados a las disposiciones que los modifiquen:

- Soporte magnético para la liquidación de retenciones efectuadas a cuenta del I.R.P.F - Modelo 190.
- Cotización. Sistema de Liquidación Directa. Generación de ficheros de bases y tratamiento de respuesta de Seguridad Social. Régimen General.
- Fichero Afiliación, FDI , Delta
- Fichero de transferencias bancarias en soporte magnético ajustado a la norma SEPA según las especificaciones que dicte la Asociación Española de Banca (AEB) para transferencias en España.

SERVICIO HELP DESK

El Servicio de Help Desk es un servicio para la atención inmediata de consultas - que pueden formularse por teléfono, correo electrónico o a través del CSS- referidas a los productos estándar de META-4.

Las consultas incluyen, por tanto, el reporte para la verificación y análisis de errores, ayudando a determinar el origen de estos, así como la resolución de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias de los Productos objeto del Servicio de Soporte Técnico según el Anexo de Condiciones Particulares. Para utilizar el servicio de Help Desk, RTVM deberá comunicar su Código de Identificación de cliente, que le será notificado a la suscripción del servicio.

El servicio de "Help Desk" se prestará sobre la última versión de los Productos enviada a RTVM, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula quinta al respecto del régimen de obsolescencia.

CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Las incidencias que se reporten serán clasificadas por el Servicio de Help-Desk en los siguientes niveles:

- *Muy Graves:* aquellas que afectan al funcionamiento del producto objeto del servicio de Soporte Técnico, impidiendo su explotación. Se establece un tiempo de respuesta de 2 horas laborables.
- *Graves:* aquellas que no paralizan la explotación del producto objeto del servicio de Soporte Técnico pero pueden derivar en muy graves a corto plazo. Se establece un tiempo de respuesta de 4 horas laborables.
- *Leves:* afectan al uso del producto objeto del servicio de Soporte Técnico pero sin paralizar su explotación. Se establece un tiempo de respuesta de 8 horas laborables.

TIEMPO DE RESPUESTA

Se entenderá por tiempo de Respuesta el intervalo dentro del cual, el servicio de Soporte Técnico de META-4 comienza a trabajar (verificado con una confirmación verbal o escrita a RTVM) en la incidencia reportada a cualquiera de los canales disponibles de acceso.

Cuando se detecten incidencias ajenas a los productos objeto del servicio de Soporte Técnico su diagnóstico pondrá fin a la asistencia iniciada por el servicio "Help Desk".

Cuando no sea posible la reproducción del problema en las oficinas de META-4 o en las de RTVM, y sea requerido el desplazamiento del personal técnico de META-4 a las oficinas o dependencias de RTVM, y se determina que el error no es propio de los productos objeto de este servicio, los servicios prestados tendrán la consideración de Asistencia Técnica y serán facturados a RTVM.

HORARIO

El horario de funcionamiento del servicio "Help Desk" será de:

- 9:30 h. a 13:30 h. y de 15.30 h. a 18.30 h. de lunes a viernes, ambos inclusive, excepto días festivos en la Comunidad de Madrid y su capital.

A los efectos del presente contrato se entiende por horas laborables las incluidas dentro de este horario.

CALENDARIO

A los efectos previstos en el apartado anterior, serán considerados como días festivos aquéllos que conforme a las publicaciones anuales que de los mismos se hagan en los Boletines Oficiales correspondientes sean de aplicación a Madrid Capital.

UTILIZACIÓN DEL CSS

El CSS es una herramienta diseñada por META-4 que permite RTVM mantener un seguimiento constante del status de las incidencias reportadas. A RTVM le será facilitado un nombre de usuario y una contraseña que le permitirá el acceso al CSS, y es su responsabilidad el uso y custodia de la información que META-4 le facilite a este respecto, incluyendo el nombre de usuario y la contraseña. En cualquier caso, META-4 podrá revocar, sustituir o modificar la información facilitada (nombre de usuario y passwords incluidos) en cualquier momento de acuerdo con su Política de Seguridad en vigor. Tales cambios serán notificados a RTVM.

3. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Cada ofertante deberá entregar una copia de las ofertas en formato electrónico de acuerdo a MS Office 2010/2013 o Acrobat, en un CD/Pendrive junto con sus respuestas.

Finalmente en este punto conviene señalar que los requisitos planteados en este pliego son de obligado cumplimiento. Si alguna proposición no contempla el cumplimiento total de los requerimientos exigidos, será excluida del proceso.