



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA DE CONSULTORÍA PARA LOS MÓDULOS SAP (RECURSOS HUMANOS, FINANCIERO, LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO) DE METRO DE MADRID

ÁREA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN
10 de marzo de 2021



ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	ALCANCE	3
2.1	ÁMBITO DEL SERVICIO	3
2.2	ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
2.3	PERFILES SOLICITADOS (MEDIOS PERSONALES).....	4
2.4	REVISIÓN.....	5
3.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
3.1	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
3.2	VACACIONES.....	6
3.3	GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	7
4.	MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.....	9
5.	REQUERIMIENTOS GENERALES.....	11
5.1	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	11
5.2	GARANTÍA.....	11
5.3	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	11
5.4	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	11

1. OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las prescripciones técnicas y condiciones específicas para la contratación de una asistencia técnica de consultoría para los módulos de SAP de Recursos Humanos, Financiero, Logística y Mantenimiento implantados en Metro de Madrid S.A. (en adelante, Metro).

Se trata de un servicio de asistencia técnica de consultoría para los módulos de SAP y se requiere de personal especializado en ingeniería del software con alto nivel intelectual y que aporte conocimientos y experiencia específicos de la Consultoría de Software

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

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

Metro puso en producción el sistema SAP-R-3 en el año 1997, desde ese momento el sistema ha estado en continua evolución pasando de la versión inicial 3.0 f a la actual ECC 6.0. Asimismo, también ha ido incrementando el número de módulos implantados. A día de hoy, se utilizan de forma intensiva los siguientes:

FINANCIERO: Contabilidad General (FI), Control Presupuestario de Costes (CO-CP), Activos Fijos (AM), Inversiones (IM), Control de Gestión (CO-CG), Tesorería (FM-TR), Control Disponibilidad del Gasto (FM), Imputaciones (PS)

LOGÍSTICA: Compras y Contratación (MM), Gestión de Almacenes (WM), Calidad (QM)

MANTENIMIENTO: Mantenimiento de instalaciones (GEMA), Mantenimiento de trenes (PM) y Talleres centrales

RECURSOS HUMANOS: Administración de Personal (PA), Desarrollo Personal (PD), Evaluación de tiempos (PT), Nómina (PY)

Adicionalmente, el sistema SAP de Metro tiene un alto grado de personalización en forma de desarrollos a medida, en la actualidad existe 29.447 Objetos Z en producción.

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

2.2 ALCANCE DEL SERVICIO

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

- Gestión y seguimiento de peticiones e incidencias.
- Mantenimiento evolutivo, funcional y tecnológico, de las aplicaciones.
- Análisis y diseño técnico de nuevas funcionalidades.
- Interlocución con el equipo de programación.
- Pruebas y despliegue de las aplicaciones.
- Soporte funcional y técnico a usuarios.
- Documentación de todas las fases del desarrollo de mejoras e incidencias (Elaboración del análisis, diseño, plan de pruebas, roles y perfiles).
- Gestión y seguimiento del servicio

2.3 PERFILES SOLICITADOS (MEDIOS PERSONALES)

Para la prestación de esta asistencia técnica se requieren **cuatro perfiles (4)** expertos en consultoría SAP y con experiencia en mantenimiento de módulos SAP, tanto estándar como con desarrollos a medida, con los siguientes perfiles:

- 1 consultor del módulo Financiero.
- 1 consultor del módulo Logístico.
- 1 consultor del módulo de Mantenimiento.
- 1 consultor del módulo de Recursos Humanos.

Los requisitos exigibles para todos los perfiles son:

- Experiencia demostrable como mínimo de 5 años en consultoría SAP de forma continuada. Esta experiencia deberá ser con posterioridad al año 2013. Debe incluir:
 - Experiencia demostrable en toma de requisitos, análisis, diseño técnico, pruebas y soporte a usuarios.
 - Experiencia demostrable en gestión de equipos de programación.

Requisitos específicos exigibles para cada perfil:

- Perfil Financiero.
 - Conocimientos funcionales de los módulos financieros de SAP. Imprescindibles conocimientos de FI, CO, AM, IM, Control Presupuestario (Gestión pública), PS e integración con la Agencia tributaria (cambios legales).
 - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el mantenimiento de módulos financieros de SAP.
- Perfil Logístico.
 - Conocimientos funcionales de los módulos logísticos de SAP. Imprescindibles conocimientos de MM, WM y QM.
 - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el mantenimiento de módulos logísticos de SAP.
- Perfil Mantenimiento.
 - Conocimientos funcionales de los módulos mantenimiento (PM) de SAP. Imprescindibles conocimientos de PM-PRM, PM-WOC.
 - Experiencia demostrable de al menos 3 años de participación en el mantenimiento de módulos de mantenimiento de SAP.
- Perfil Recursos Humanos.
 - Conocimientos funcionales de los módulos de Recursos Humanos (HR) de SAP. Imprescindibles conocimientos de PA, PD, PT, Nómina española, integración con las administraciones públicas, tal como Seguridad Social, Agencia tributaria, SEPE.
 - Experiencia demostrable de al menos 3 años en el mantenimiento de desarrollos con programación específica en SAP HR.

- Conocimiento demostrable de Cluster, Base de datos lógica (PNP, PNPCE, PCH,...) e Infotipos.

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

2.4 REVISIÓN.

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

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

El presente servicio contempla la prestación continuada. Esta se prestará presencialmente todos los días laborables Metro por **los cuatro recursos previstos**, durante toda la duración del contrato.

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

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

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

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

3.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

Si en algún mes no se alcanzase el número de horas de trabajo efectivo previstas se deberá descontar la parte proporcional en la factura mensual.

3.2 VACACIONES.

En relación con los recursos permanentes asignados al servicio, y considerando la duración de 24 meses del contrato, el servicio podrá suspenderse por un máximo de 50 jornadas laborables por perfil a solicitud del adjudicatario, para que éste pueda cumplir sus obligaciones en materia de vacaciones anuales.

Las jornadas de vacaciones anuales no podrán superar 25 jornadas/año, por perfil, ni repartirse en más de dos periodos anuales y estarán supeditadas a la aceptación previa y expresa de Metro.

3.3 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

La gestión del personal asignado al servicio es responsabilidad única del Contratista.

Metro designará una persona responsable de la supervisión continua de la ejecución de los trabajos y el cumplimiento de los procedimientos de trabajo y normativas vigentes, así como de los términos y condiciones del contrato. También actuará como enlace con otras áreas de sistemas o cualquier otra unidad organizativa que se precise y facilitará la logística necesaria, resolverá las dudas y las imprecisiones que puedan existir en los requisitos de cada una de las funcionalidades a desarrollar.

Con el fin de establecer un canal de comunicación entre Metro y el Contratista, éste último nombrará un responsable o gestor del servicio, que será la persona encargada de notificar a Metro todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado, así como del seguimiento detallado del mismo.

Al inicio del servicio, Metro entregará al Contratista el listado de tareas, organizadas según la prioridad de las mismas. El Contratista tendrá que elaborar una planificación, incluyendo la estimación del esfuerzo de cada funcionalidad. Dicha planificación tendrá que tener el visto bueno de Metro para poder comenzar los trabajos y servirá de línea base para la facturación y aplicación de penalidades.

Para realizar el seguimiento del servicio prestado, se mantendrá un Comité de Seguimiento con la periodicidad que se fije al inicio del servicio, integrado por el gestor del servicio, por parte del Contratista, y el interlocutor de Metro, así como los componentes que, METRO y la empresa Contratista determinen. Se presentará la planificación actualizada con los avances realizados y se realizará un informe y un acta de reunión por el Contratista, adoptando la plantilla que facilitará METRO.

El informe contendrá el detalle del estado de los trabajos realizados en el periodo, así como el tiempo invertido. Esta información se entregará en el formato establecido por Metro, dentro de los 5 primeros días del mes siguiente. Con independencia de lo anterior, esta información le será facilitada a Metro en cualquier momento, siempre que ésta sea solicitada.

La facturación se establecerá en base a funcionalidades finalizadas y aceptadas por Metro mensualmente y en base a la estimación de esfuerzo presentada al inicio de los trabajos.

Cualquier incidencia respecto a la prestación del servicio será comunicada con la mayor antelación posible para que puedan tomarse las medidas oportunas para minimizar el impacto en la planificación de las nuevas funcionalidades previstas.

Serán únicamente facturadas las horas finalmente incurridas y aceptadas por Metro de Madrid.

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

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

4. MEDIOS HUMANOS ASIGNADOS AL SERVICIO.

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

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

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

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

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

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

En estos supuestos de sustitución también se constatará de igual manera, durante los primeros 30 días de prestación, que las personas asignadas al servicio cumplen los requisitos técnicos exigidos en pliegos.

Considerando el importante esfuerzo que supone para Metro la formación inicial de los consultores asignados al servicio y con el fin de garantizar la estabilidad del servicio, en cualquier caso, de sustitución de recursos será responsabilidad del adjudicatario garantizar que la

transición entre los perfiles (traspaso de conocimientos) se realiza sin ningún coste para Metro y sin repercusión en el servicio prestado.

5. REQUERIMIENTOS GENERALES.

5.1 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

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

5.2 GARANTÍA

Dado el carácter intelectual de este servicio no aplica solicitar una garantía de la gestión, soporte funcional, análisis e interlocución con el equipo.

5.3 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.

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

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

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

5.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

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

Madrid, 10 de marzo de 2021.