



TeleMadrid

META4 SaaS

**Servicio Gestionado de Mantenimiento,
Soporte y Apoyo Funcional**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Julio 2022

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	4
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	6
4. FASE 1: PROCESO DE TRANSFORMACIÓN.....	6
REQUISITOS FUNCIONALES	7
Gestión de nómina y Administración del personal	7
Portal del Empleado y Manager	8
REQUISITOS TÉCNICOS.....	8
REQUISITOS RELATIVOS AL PUESTO DE TRABAJO	9
REQUISITOS DE DIMENSIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA	10
REQUISITOS DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA	10
REQUISITOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	10
Control de acceso.....	10
Privacidad y Cumplimiento del RGPD	11
Seguridad de los datos.....	11
Logging y Monitoring	12
REQUISITOS ASOCIADOS A LA INTEGRACIÓN SOFTWARE	13
REQUISITOS RELATIVOS A LA MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
REQUISITOS DE FORMACIÓN	14
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	14
5. FASE 2: SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE	15
ATENCIÓN TÉCNICA AL USUARIO	15
MANTENIMIENTO TÉCNICO	15
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	16
MANTENIMIENTO ADAPTATIVO.....	16
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.....	16
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	17
APOYO FUNCIONAL A USUARIOS.....	18

6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	20
MEDIOS HUMANOS: EQUIPO DE TRABAJO	20
MEDIOS MATERIALES.....	21
7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	21
8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	23
PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	23
SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE	24
Esquema de Penalizaciones	24
Niveles de Servicio	25
9. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	32
10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	33
11. ANEXO-01 – ASIENTO DE NÓMINA.....	37
12. ANEXO-02 – PORTAL DEL EMPLEADO (ESS/MSS)	39
13. ANEXO-03 – GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE NÓMINA.....	42

1. OBJETO DEL CONTRATO

La presente licitación tiene por objeto la contratación del Servicio Gestionado de Mantenimiento, Soporte de la plataforma que actualmente soporta los procesos asociados con la gestión y administración de recursos humanos de Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM, actualmente Meta4 On Premise. El servicio debe dar cobertura a la transformación de la plataforma a la solución Meta4 SaaS y debe contemplar el servicio de mantenimiento, soporte técnico y los servicios profesionales de apoyo funcional.

El plazo máximo para el inicio del **proceso de transformación** será de 15 días naturales contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato y tendrá una duración máxima de 8 meses contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato. Cabe la posibilidad de ampliar dicho plazo, en el caso de que la dirección de los trabajos de RTVM lo estime conveniente, siempre y cuando no se deba a retrasos imputables al adjudicatario.

El fabricante Meta4 extenderá el servicio de soporte para la plataforma actual Meta4 On Premise, vigente hasta el 31 de enero de 2023, mientras se lleva a cabo el proceso de transformación a la plataforma Meta4 Cloud y hasta como máximo el 31 de diciembre de 2023. El servicio que se solicita debe contemplar la **extensión del soporte actual del fabricante** mientras dura el proceso de transformación.

El plazo del **servicio de mantenimiento y soporte técnico** se iniciará el día siguiente a la puesta en producción de la nueva plataforma Meta4 Cloud y se extenderá hasta los tres años de duración del contrato

El plazo de ejecución del **servicio de apoyo funcional** será de 32 meses contados a partir del 1 de mayo de 2023 y debe dar cobertura a los usuarios funcionales, independientemente de la plataforma que soporte la operación, es decir, la actual On Premise mientras se lleva a cabo el proceso de transformación y cuando finalice, el soporte funcional a usuarios se llevará a cabo en la nueva plataforma Meta4 Cloud que es la que soportará la operación.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

RTVM dispone de una plataforma On Premise, desde 1998, basada en el producto Meta4 Emind, que soporta los siguientes procesos:

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

Adicionalmente, cuenta con los módulos de Meta4 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

Se dispone además 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.

Emind

- Administración de personal
- Nómina
- Módulo FDI
- Módulo DELTA
- Sistema Liquidación Directa

Peoplenet

- Módulos ESS/MSS. Autoservicio del empleado

Información destacada:

- Modelo actual Multisociedad y Multiempresa diferenciando empleados y becarios.
- Actualmente 550 trabajadores en alta.
- 2 pagas extraordinarias de devengo anual.
- Cotización a las Seguridad Social por el Régimen General.
- Existen trabajadores con reducción de jornada
- Trabajadores con diversidad de horarios.

La Nómina está compuesta aproximadamente por:

- 1500 conceptos de nómina vigentes.
- 160 conceptos de devengos.
- 190 tablas internas.
- 60 tablas propias o adaptadas para RTVM (auxiliares, maestras o históricos)

Interfaces de entrada.

- Además de la información de entrada manual, Emind se actualiza mensualmente con información relativa a las incidencias de nómina, a través de una aplicación propietaria que procesa y transforma las solicitudes que los empleados realizan desde el Portal del Empleado de acuerdo al convenio aplicable vigente. En este punto conviene señalar que el Portal del Empleado incluye una personalización para que el empleado pueda informar de sus incidencias diarias, especificando el tipo de incidencia y cómo desea la compensación de acuerdo al convenio. Igualmente, el manager tiene la capacidad de validar las incidencias a nivel de empleado-día y asignar complementos a sus empleados en un periodo.
- Las incidencias diarias se actualizan conforme a la paga en la que han sido devengadas y se totalizan para su volcado a nómina.
- Las incidencias que se traducen en libranzas también se actualizan cuando se hacen efectivas.

- El histórico de porcentajes de centro de costo también puede ser objeto de actualización masiva por fichero.

Interfaces de salida.

- En Meta4 Emind se generan los ficheros necesarios para contabilizar las nóminas en el ERP ECO-FIN (SAP).
- Otros procesos, soportados sobre aplicaciones propietarias, leen continuamente información de Emind y del Portal del Empleado y disparan eventos a otros procesos soportados sobre otros sistemas.

Algunos ejemplos de datos relevantes a los que acceden:

- Datos personales de los empleados
- Datos de categorías
- Datos de departamentos
- Datos de contrato
- Ausencias
- Tablas de valores
- Convenios
- Solicitudes de incidencias
- Solicitudes de libranza

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio global se ha estructurado en las siguientes fases:

- FASE 1: Proceso de transformación
- FASE 2: Servicio gestionado de suscripción, mantenimiento, soporte técnico y soporte funcional a usuarios

4. FASE 1: PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar en su propuesta de valor el planteamiento y enfoque del servicio en esta fase, la metodología en la que se basan para su implantación y el plan de puesta en marcha.

En este punto conviene señalar que para RTVM es prioritario, en esta fase del servicio, acometer la transformación manteniendo la funcionalidad actual con el mínimo cambio operativo para los usuarios de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas y para el resto de usuarios que accederán al Portal del Empleado en su rol de empleado y/o en su rol de manager. Sobre esta base, RTVM considera necesario que los licitadores contemplen en sus propuestas de solución no sólo la funcionalidad actual sino también las diferentes personalizaciones que se han implementado en la plataforma actual y las integraciones con otros procesos y sistemas.

REQUISITOS FUNCIONALES

GESTIÓN DE NÓMINA Y ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

- Tiene que integrarse con el Directorio Corporativo de usuarios basado en Active Directory (LDAP) para los procesos de autenticación y gestión de la autorización.
- Tiene que integrarse con el ERP ECO-FIN (SAP) a través del fichero de asiento de nómina. **[ANEXO-01]**
- Tramitación y gestión de todos los expedientes y documentos que integran el sistema retributivo y de Seguridad Social del personal.
- Tramitación a la Seguridad Social de las altas, bajas y variaciones de los empleados mediante el Sistema de Liquidación Directa de la Seguridad Social.
- Confección de la nómina: asignar conceptos fijos y variables según los convenios, inclusión de incidencias del mes (altas, bajas, licencias, excedencias...), altas y bajas por IT y maternidades, simulación del cálculo de la nómina, listados de comprobación de nóminas por centros de coste y por conceptos.
- Cálculo de atrasos.
- Acceso a históricos.
- Tramitación de las cotizaciones con la Seguridad Social.
- Tramitación de los conceptos retributivos abonados y generación del registro retributivo alineado con la legislación aplicable vigente.
- Posibilidad de vincular a los empleados a varios centros de coste simultáneamente por porcentajes.
- Listado anual de empleados con sus conceptos retributivos, reducciones de jornada, finiquitos. Certificados de Empresa en formato XML, anticipos y retenciones judiciales, dietas y gastos de locomoción, certificados de jubilación.
- Se ha de poder hacer cargas de datos e incidencias masivas mediante servicios web, ficheros csv, hojas de cálculo o cualquier otro tipo de intercambio de datos.
- Las dos pagas extras junio y diciembre se devengan en el mismo mes y van en el mismo recibo. Hay una transferencia bancaria por centro de pago.
- Simulación de nóminas para presupuestos, tanto incrementos porcentuales de conceptos como incrementos de empleados en un departamento o puesto de trabajo.
- Cálculo del porcentaje del IRPF aplicable a la nómina. Generación del modelo 190 en soporte informático, certificados anuales de empleados.
- Generación de los contratos a partir de los datos de la aplicación. Parametrización de los textos fijos y los contenidos de los campos según los formatos de los formularios oficiales. Modelos normalizados con la posibilidad de introducir cláusulas y modificaciones personalizadas.
- Contabilización de la nómina mensual, pagas extraordinarias y de la seguridad social a cargo de la empresa.

- Generación del recibo de nómina en formato pdf y publicación del mismo en el Portal del Empleado para que esté accesible para el empleado. Posibilidad de que el empleado pueda consultar recibos de nómina históricos y descargarlos.
- Informes para análisis de los datos además de la imputación de costes por concepto, departamento, cuadros de plantilla, ausencias. Parametrizables según la necesidad.
- Gestión de anticipos, préstamos y retenciones judiciales.
- Gestión de descuento sindical por diferentes cuotas.
- Cálculo de complementos IT de forma automática contemplando tramos y diferentes porcentajes.
- Gestión de Pagos: Ficheros formato legal SEPA, posibilidad de generar remesas según centro de pago y diferenciando pagos de nómina, retenciones, anticipos y préstamos.

PORTAL DEL EMPLEADO Y MANAGER

- El autoservicio para el empleado y el manager tiene que ofrecer como mínimo los mismos servicios que tiene actualmente **[ANEXO-02]**
- Tiene que integrarse con la Plataforma de Gestión de Incidencias propiedad de RTVM **[ANEXO-03]**

REQUISITOS TÉCNICOS

La plataforma estará alojada en un Datacenter cuyo servicio y administración será responsabilidad del adjudicatario o quien este establezca, con infraestructura de alto rendimiento que posea los más elevados estándares de seguridad y calidad que garanticen las expectativas de acondicionamiento, capacidad física, dimensionamiento y garantía de servicio de la solución.

La plataforma deberá disponer de la escalabilidad, rápida y eficaz, que permita dotar al entorno de la flexibilidad necesaria para crecer de forma puntual, tanto en la capacidad de proceso de los servidores, así como en el caudal de las comunicaciones, y dar una respuesta adecuada frente a acontecimientos extraordinarios que desborden la operativa habitual de la misma.

Para dotar a la solución de continuidad y recuperación, el adjudicatario realizará los servicios de monitorización 24x7 que permitan la detección proactiva de posibles incidencias en la plataforma, permitiendo una actuación rápida en la recuperación. También se incluirán los servicios de copias de seguridad.

Se realizarán labores preventivas y correctivas para garantizar la disponibilidad de la plataforma, tanto desde el punto de vista de hardware como de software.

La sede donde resida el Hosting dispondrá de servicios de conectividad de fibra de alta velocidad por medio de, al menos, dos proveedores independientes. También se admiten soluciones de conectividad de diferentes tecnologías: fibra y móvil.

El CPD donde se alojará el servicio deberá tener al menos las siguientes características:

- Todos los componentes deberán estar redundados (N+1).
- Deberá contar con un sistema energético ininterrumpido (generadores auxiliares o UPS).
- Comunicaciones tolerantes a fallos. La salida a Internet de la infraestructura dispondrá de enlaces redundantes con conexión a la red Tier-1 de Internet.
- El proveedor debe disponer de un Disaster Recovery Plan en un centro de datos internacional (EU) y disponibilidad del 100%.
- Deberá contar con monitorización de la infraestructura 24x7x365.

El adjudicatario cumplirá con los siguientes requisitos de seguridad:

- El proveedor dispondrá de elementos de seguridad en su hosting basado en Firewalls de nivel 7, dispositivos de detección y protección de intrusiones IPS.
- Instalará y mantendrá actualizado un software antivirus en todos los sistemas que formen parte de la solución.
- Dispondrá de escaneos internos de seguridad (test de vulnerabilidad, hacking ético etc.)
- Será la responsable de realizar las copias de seguridad de toda la solución, según la política de backup que como requerimientos mínimos debe contemplar:
 - Se realizará una copia cada 4 horas de la información que RTVM, utilizando Meta4 SaaS, aloje en los sistemas de Hosting, comprometiéndose a conservar durante 1 día dichas copias efectuadas cada 4 horas y manteniendo una copia diaria durante 7 días, una copia semanal durante 5 semanas, y una copia mensual durante 2 años y una copia anual durante la vigencia del Contrato.

REQUISITOS RELATIVOS AL PUESTO DE TRABAJO

Se requiere una solución basada en protocolo http/https, accesible desde la línea corporativa de acceso a internet de RTVM, y a través de navegadores de Internet, tanto para los usuarios de portales del Autoservicio del Empleado y del Manager, como para los usuarios Técnicos de RRHH con acceso a la funcionalidad completa de la aplicación.

La tecnología dispondrá de los siguientes requerimientos:

- Facilidad de uso: El interfaz debe ser sencillo e intuitivo para evitar la necesidad de formación para su uso y para evitar el rechazo al cambio en la gestión de ciertos procesos por parte de los propios empleados

- Facilidad de despliegue: Debe ser accesible vía Internet/extranet sin necesidad de descarga e instalación de componentes y/o plugins.
- Potente usabilidad: Dotar de capacidad gráfica y agilidad de uso; entrada masiva y rápida de información selección rápida de información y de transacción y validación cliente.
- Uso intensivo: Esta tecnología de capa cliente debe dar soporte a un uso intensivo de la aplicación minimizando el impacto de la transición entre páginas que produce una arquitectura HTML.
- Potente usabilidad: Dotar de capacidad gráfica y agilidad de uso; entrada masiva y rápida de información selección rápida de información y de transacción y validación cliente.
- Tecnología: Certificada para clientes con sistema operativo Windows 10, Windows11. Navegadores Google Chrome, Microsoft Edge y Firefox.

REQUISITOS DE DIMENSIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

Se proveerá acceso a los diferentes módulos de software a los usuarios que por su rol deban disponer del mismo, todos los empleados, los responsables de departamento, administradores del Servicio de Recursos Humanos y administradores técnicos de Sistemas de Información.

REQUISITOS DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la plataforma, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a RTVM, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización de la herramienta, será necesario disponer de la conformidad de RTVM.
- Las actualizaciones de la herramienta, deberán ser realizadas preferiblemente en un horario que impacte lo mínimo posible en la actividad del departamento de recursos humanos y será necesario disponer de la conformidad previa de RTVM.
- Si se produjera una degradación del rendimiento de la herramienta como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

REQUISITOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

CONTROL DE ACCESO

Los licitadores deberán confirmar la integración con el Directorio Corporativo de Usuarios de RTVM, basado en Active Directory (LDAP) para los procesos de autenticación y gestión de la autorización.

Seguridad en el transporte mediante protocolo https mediante TLS 1.2 o superior de 256 bits utilizando únicamente ciphers validados y robustos con certificados de terceros entre el DC y el cliente tanto para el usuario de RRHH como para el usuario del Portal del Empleado/Manager.

PRIVACIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL RGPD

El proveedor debe confirmar en la oferta técnica que tiene implementadas las medidas de seguridad técnicas y organizativas requeridas por la legislación aplicable.

El proveedor debe confirmar en la oferta técnica que cumple en materia de alojamiento de los datos y transferencia de los mismos la normativa vigente y lo previsto en los pliegos en cuestiones tales como el alojamiento de datos en territorio de la UE.

El proveedor de la solución debe indicar si es el prestador único de los servicios disponiendo de la infraestructura y recursos técnicos, o requiere de acuerdos de servicio con terceros.

Se debe indicar la LOCALIZACIÓN dentro del espacio económico de la Unión Europea con el fin de garantizar el nivel adecuado en cuanto a la protección de datos de carácter personal. Esta localización afecta no sólo a la sede del proveedor de cloud, sino también a la localización de cada uno de los recursos físicos que emplea para implementar el servicio, de forma directa o subcontratada.

El servicio debe ser auditable y transparente, de forma que RTVM pueda disponer de la información de dónde, cuándo y quién ha procesado y almacenado sus datos.

SEGURIDAD DE LOS DATOS

Deberá indicarse que existe la posibilidad de establecer un tiempo de caducidad de sesión razonable tras inactividad.

A cualquier sistema/aplicación que vaya a entrar en PRODUCCIÓN se le debe realizar una auditoría de seguridad previa en el entorno de PREPRODUCCIÓN.

Deberá confirmarse la utilización de datos no reales para entornos no productivos. En caso contrario, en los entornos de pruebas con datos reales, se deberán aplicar las mismas medidas de seguridad que en entornos de producción.

Se deberá aportar documentación descriptiva de las medidas de seguridad implantadas. Por ejemplo: sistema de detección de intrusiones, sistemas antimalware (subida de documentos), sistemas anti-denegación de servicios, auditorías periódicas web, entre otros.

Se deberá realizar el acceso a la aplicación mediante cifrado de transporte (https).

LOGGING Y MONITORING

Los licitadores deberán confirmar en la oferta técnica, la existencia de un registro de logs de auditoría.

Debe existir un log básico que registre los errores del sistema y de acceso que contenga, al menos, los siguientes parámetros:

- Identificación de la persona registrada (con integración en DA a ser posible y sin el uso de usuarios genéricos).
- Inicio y fin de la actividad en el sistema IT.
- Motivo de la acción (errores del sistema, cambios, actualizaciones, entre otros).

El alcance del proceso de transformación al Cloud será al menos:

- Configuración e Implantación de la solución estándar según su propuesta de diseño funcional en los entornos especificados (despliegue SaaS).
- Análisis y validación de los requisitos funcionales y técnicos para definir las adaptaciones necesarias (configuración y nuevos desarrollos) de la solución estándar.
- Prototipos de solución para validar con los usuarios clave.
- Configuración y desarrollo de posibles adaptaciones a la solución estándar para cubrir todas las necesidades funcionales y técnicas.
- Definición de las pruebas unitarias y modulares. Se definirán los distintos juegos de pruebas, así como los resultados esperados tras su ejecución;
- Definición y desarrollo de interfaces. Es responsabilidad del equipo de transformación el definir el formato de la integración, los procedimientos y programas de extracción, las cargas de los ficheros y la validación de estos.
- Migración de datos, se debe determinar la información a migrar.
- Integración con los sistemas actuales.
- Definición de pruebas de integración. Se definirán las pruebas integradas del sistema que se realizarán antes de la puesta en marcha y con datos reales (paralelos en los casos que se crea oportuno). Las pruebas incluirán las interfaces definitivas de entrada y salida con otros sistemas. Es responsabilidad del equipo la implantación y ejecución de las pruebas de integración y sistema, así como colaborar con los usuarios en las pruebas que tengan que realizar. Se definirán los distintos juegos de pruebas, así como los resultados esperados tras su ejecución.
- Preparación y arranque del despliegue en Producción, con las labores previas de configuración, formación, etc. necesarias.

Así como de su Integración con el resto de aplicaciones de RTVM:

- Directorio Corporativo de usuarios basado en Active Directory (LDAP) para los procesos de autenticación y gestión de la autorización.
- ERP ECO-FIN (SAP) para el asiento de nómina
- Interfaz de lectura/escritura.

Sobre la base de las actividades anteriores, se confeccionará el plan de transformación detallado que deberá ser validado por el Responsable del servicio designado por RTVM, antes de proceder a la construcción o adaptación del sistema.

El idioma de trabajo será castellano, así como la documentación generada.

REQUISITOS ASOCIADOS A LA INTEGRACIÓN SOFTWARE

Con carácter general, si fruto del estudio y avance del proceso de transformación se determina la idoneidad del uso de otras plataformas que cubran la misma funcionalidad y que beneficien al servicio, se valorará su utilización.

Del mismo modo que durante la duración del servicio se puede plantear la necesidad de integración de la plataforma SaaS con otros procesos que implique ampliar la funcionalidad por ejemplo contar con facilidades relativas a Gestión de la formación y/o Gestión del Tiempo, integración con el sistema de Control de Presencia y Registro Jornada.

REQUISITOS RELATIVOS A LA MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Será necesario migrar los datos que contienen los actuales módulos que van a ser sustituidos, básicamente información relativa a los procesos de Nómina, Administración de Personal, Portal del Empleado y Portal del Manager.

Toda la información alojada en la plataforma On Premise es susceptible de ser migrada para asegurar la continuidad y disponibilidad de los procesos en la plataforma SaaS.

Esta migración contemplará todos los datos del actual sistema y de todas las tipologías.

Las actividades mínimas a contemplar serán las siguientes:

- Se deberá realizar un estudio de los datos existentes, determinando las características, contenido, y calidad de los datos, indicando las incidencias detectadas y, si es necesario, las depuraciones o modificaciones de contenido que deben llevarse a cabo de forma imprescindible antes de la migración, tanto manual como automática.
- Definir las reglas de conversión de la información de los sistemas actuales a la nueva plataforma.

- Generación de las herramientas, utilidades informáticas y/o procedimientos automatizados necesarios para la extracción de la información actual, conversión de formatos y cualquier otro cálculo o transformación necesaria para su incorporación al nuevo sistema.
- Realizar pruebas de migración que aseguren la calidad e integridad de los datos migrados.

REQUISITOS DE FORMACIÓN

Con el objetivo de obtener las habilidades necesarias para operar con la solución instalada, el adjudicatario deberá desarrollar, planificar e impartir los cursos de formación de los sistemas instalados para el personal de RTVM, atendiendo a los siguientes criterios:

- Será obligación del adjudicatario el suministro de toda la documentación y material necesario para la realización de los mismos.
- El lugar de impartición de los cursos serán las instalaciones de RTVM.
- La realización de dicho plan de formación se deberá realizar previo a la puesta en producción del servicio objeto de este contrato.
- Los cursos de formación se impartirán por personal con la experiencia, conocimientos y titulaciones requeridas para una actividad de este tipo.
- Se deben contemplar diferentes sesiones para dar cobertura a los diferentes turnos de trabajo asignados al personal de RTVM.

La formación que debe impartirse comprenderá como mínimo a los siguientes perfiles:

- Responsables de departamento (manager)
- Administrador de RRHH (usuario funcional)
- Administrador de Sistemas (usuario de perfil técnico de Sistemas de Información)

La formación que debe impartirse contemplará como mínimo los siguientes contenidos:

- Formación en el uso de los diferentes módulos de la aplicación para la operación diaria.
- Formación específica para la parametrización de los diferentes módulos para los diferentes administradores de la plataforma.
- Formación para la explotación y consulta de la plataforma técnica de sistemas y de los módulos implantados.

REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

Los manuales y documentación mínima a presentar son por cada módulo de la plataforma:

- Documento funcional y técnico de cada uno de los módulos que conforman la plataforma.

- Manual de usuario: Describirá la funcionalidad del módulo desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el módulo tenga varios perfiles de usuarios, habrá un documento por perfil).
- Documento de parametrizaciones específicas de RTVM.
- Manual de uso de herramientas de desarrollo o parametrización.
- Manual de Explotación: Describirá los procedimientos orientados a la gestión de la disponibilidad del sistema, procedimientos operativos, monitorización, gestión de cambios, gestión de la capacidad y gestión de incidencias.

5. FASE 2: SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Este servicio es recurrente.

El servicio debe contemplar el uso de la plataforma Meta4 SaaS, el mantenimiento y soporte técnico, la gestión de incidencias, el mantenimiento adaptativo, el mantenimiento evolutivo y la asistencia funcional a usuarios.

Las empresas licitadoras deberán presentar en su propuesta de valor el planteamiento y enfoque del servicio, la metodología en la que se basan para su implantación, el plan de puesta en marcha y un plan de mejora continua.

RTVM es consciente que en el nuevo modelo Meta4 SaaS, los niveles de servicio estarán condicionados por el fabricante en tanto que el hosting queda en su ámbito de responsabilidad, al igual que otros aspectos del servicio, políticas de backup o gestión de ciertas incidencias relacionadas con la disponibilidad de la plataforma. Siendo así, el licitador debe especificar en su propuesta de valor en qué tareas no es autónomo y el servicio quedará sometido a las políticas y condicionantes del fabricante.

ATENCIÓN TÉCNICA AL USUARIO

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y/o vía remota a través del acceso por navegador a una herramienta de gestión de peticiones, con el objetivo de resolver dudas y/o incidencias y/o peticiones de cambio / evolutivos, tanto técnicas como funcionales.

La atención al usuario (funcionamiento del servicio) será entre las 8:00h hasta las 19:00h de lunes a viernes laborables de acuerdo al calendario laboral de la Comunidad de Madrid.

MANTENIMIENTO TÉCNICO

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento la actualización de la herramienta, en relación a las mejoras o nuevas versiones de la misma, así como

por los cambios de las normativas vigentes en cada momento. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá afectar al funcionamiento normal del servicio, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

Estas propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con RTVM.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a RTVM. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por RTVM y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá la generación y entrega de la/s nueva/s versión/es del software relacionado con el servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de RTVM y siguiendo las directrices del siguiente apartado.
- El hardware destinado por el adjudicatario para el correcto funcionamiento de los servicios, como, por ejemplo, servidores en la nube.
- La documentación relativa a la intervención.

MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio, así como al mantenimiento del nivel de actualización de la solución tecnológica.

En el momento que aparezca un cambio normativo por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros), el adjudicatario se comprometerá a presentar a RTVM la propuesta de actualización correspondiente. En dicha propuesta, se indicarán los cambios que serán realizados y el tiempo estimado para su implantación, que siempre estará condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente. Estas propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con RTVM.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

De acuerdo al modelo de gobierno del contrato, las propuestas de las acciones evolutivas podrán ser solicitadas por parte de la empresa adjudicataria o por parte de RTVM, siendo RTVM el que deberá autorizar y confirmar dichas propuestas. Debe entenderse como un **servicio variable** de consumo bajo demanda de RTVM.

Cabe la posibilidad que durante la ejecución del contrato surja la necesidad de incorporar cambios que impliquen nuevos desarrollos en la herramienta. Estos nuevos desarrollos se considerarán como un evolutivo. Con el fin de poder concretar las horas que puedan necesitarse para estos nuevos desarrollos, RTVM proporcionará las especificaciones relacionadas. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución conjuntamente con la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición.

En función de la complejidad de lo que se solicita se establecen evolutivos menores y mayores:

- Se consideran menores aquellos nuevos desarrollos que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas en esos casos el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días y el estudio de viabilidad (análisis) deberá presentarse en el plazo máximo de 3 días laborables, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. Presentada la estimación o presupuesto, RTVM podrá aceptarla o no. En caso que se apruebe, el adjudicatario procederá a su desarrollo.
- Se consideran mayores aquellos nuevos desarrollos que conlleve una carga de trabajo superior a 20 horas y en esos casos el tiempo de implantación deberá estar recogido en el estudio de viabilidad (análisis) que deberá presentarse en el plazo máximo de 15 días laborables, indicándose el número de horas necesarias, el coste del desarrollo solicitado. Presentada la estimación o presupuesto, RTVM podrá aceptarla o no. En caso que se apruebe, el adjudicatario procederá a su desarrollo.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en el uso de la herramienta cloud. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución.

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por RTVM una avería/incidencia, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El licitador debe en su propuesta especificar el modelo asociado a la gestión de incidencias, debe plantear un modelo para establecer la clasificación/severidad de las incidencias sobre la base de la funcionalidad clave en la que impacta la incidencia, el volumen de usuarios a los que afecta, la disponibilidad de caminos alternativos para el desarrollo de la misma actividad etc., especificando tiempos de respuesta y resolución.

Esta información se debe especificar para todos los escenarios, es decir:

- si la incidencia se origina a nivel de plataforma (HW + SW) y el adjudicatario en la gestión de la misma tiene dependencia del fabricante Meta4 o
- si la incidencia se origina a nivel funcional u operativo y el adjudicatario no depende del fabricante para la gestión de la misma

De igual modo, el licitador debe especificar los niveles de servicio y penalizaciones asociado detallando qué funcionalidad se ve afectada en cada caso, cuál es el módulo que le da soporte, niveles de incidencia asociados, nivel de servicio comprometido y el correspondiente esquema de penalizaciones.

APOYO FUNCIONAL A USUARIOS

El adjudicatario deberá dar el soporte necesario para la elaboración mensual de las nóminas y Seguros Sociales de los empleados de RTVM, dando la asistencia a la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas de RTVM para su correcta elaboración y gestión.

Como se ha indicado, conviene señalar que este servicio se iniciará el 1 de mayo de 2023 y se debe tener en cuenta que mientras se lleva a cabo el proceso de transformación se operará sobre la plataforma actual Meta4 On Premise y una vez finalizada la transformación se operará sobre la plataforma Meta4 Cloud.

El adjudicatario deberá realizar los servicios que se relacionan a continuación para todos los empleados de RTVM, independientemente del tipo de relación laboral:

Servicios fijos:

1. Apoyo al usuario de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas para la realización mensual de las nóminas de los empleados de RTVM:
 - Grabación de datos personales.

- Incidencias de nómina.
 - Cálculo de la nómina.
 - Cálculo del IRPF.
 - Generación de ficheros de transferencias.
 - Generación de los recibos de salarios.
 - Generación del asiento contable.
 - Generación de la información para las Declaraciones de la Renta: impuestos trimestrales, declaraciones informativas y resúmenes anuales (modelos 111 y 190).
 - Generación de la información para la preparación de las cotizaciones a la Seguridad Social.
 - Generación de la información para la Declaración de los Conceptos Retributivos Abonados (CRA).
 - Soporte en las tareas de revisión y comprobación de los entregables de los diferentes procesos de nómina.
2. Apoyo al usuario de la Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas para la realización de las tareas relativas a la administración del personal, considerando que en la nueva plataforma debe dar soporte a los procesos actuales y a la información que manejan.
3. Otros:
- Asesoramiento verbal y escrito continuado en materia laboral y de Seguridad Social.
 - Información de todas las novedades normativas que se produzcan en relación con el objeto del presente contrato.

Servicios variables:

- Servicios en relación a posibles cambios normativos.
- Trabajos derivados de las actualizaciones y modificaciones de aplicaciones y/o herramientas.
- Necesidades extraordinarias por acumulación de trabajo.
- Preparación y redacción de informes y documentos relacionados con la Seguridad Social, Hacienda Pública e inspecciones de Organismos Públicos.

El contenido de la descripción de los trabajos señalados, si bien refleja fielmente el trabajo a realizar, no tiene carácter exhaustivo, por lo que todos aquellos trabajos que se complementen necesariamente con los enumerados quedarán incluidos en el ámbito del contrato, siempre que tengan una relación con el objeto del mismo.

RTVM establecerá con periodicidad semestral un Plan de Trabajo que incluirá las directrices para la ejecución de los servicios señalados, así como un calendario con las fechas de entrega de la documentación y de los trabajos a realizar por el adjudicatario.

Para el cumplimiento de todos los servicios a realizar, RTVM pondrá a disposición del adjudicatario toda la información, documentación, manuales, guías de procedimiento e instrucciones relativas a los trabajos a desempeñar. El adjudicatario no podrá aplicar criterios propios que puedan alterar las políticas o criterios de RTVM, salvo que los mismos estén amparados en la normativa laboral vigente y siempre con el acuerdo explícito y por escrito del Responsable del Contrato de RTVM.

El adjudicatario de la presente licitación deberá:

- Asignar un perfil profesional para la realización de los trabajos, así como para la realización de un seguimiento y control del desarrollo de las actividades en la plataforma en la que esté prestando el servicio.
- La dedicación de este perfil se ha dimensionado en 480 horas anuales, 5 jornadas mensuales, que se distribuirán conforme al plan de trabajo de RTVM y considerando la plataforma sobre la que presta el servicio, es decir, a partir del 1 de mayo de 2023 el servicio de apoyo funcional se realizará asociado a la operación en la plataforma Meta 4 On Premise si no ha finalizado el proceso de transformación a la plataforma SaaS.
- Los trabajos se realizarán en modo teletrabajo o presenciales en las oficinas de RTVM, en función de las necesidades de RTVM salvo que, como consecuencia de las medidas sanitarias que deban adoptarse como consecuencia de la pandemia por COVID 19, las horas indicadas o parte de ellas se deban prestar a través de teletrabajo.
- Las horas de dedicación señaladas serán de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá identificar a la/s persona/s que realizarán la prestación de este servicio durante toda la duración del contrato, teniendo en cuenta que desde el 1 de mayo de 2023 y hasta la finalización de la fase de transformación a Meta4 SaaS el profesional que prestará el servicio lo hará sobre la plataforma actual Meta4 Emind On Premise y una vez dispongamos de la solución en Cloud el perfil profesional prestará servicios sobre Meta4 SaaS.

RTVM podrá solicitar el cambio de cualquiera de las personas designadas por otras con la misma experiencia y aptitud por causas debidamente justificadas y el adjudicatario tendrá la obligación de sustituirla en el plazo de 24 horas. La empresa adjudicataria solo podrá sustituir a las personas designadas por causas debidamente justificadas y con la previa autorización de RTVM.

6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

MEDIOS HUMANOS: EQUIPO DE TRABAJO

El conjunto de perfiles profesionales que conformen el equipo de trabajo deberá asegurar que incluye en todo momento los medios personales necesarios para responder al menos a las áreas de conocimiento especificadas anteriormente, en la ejecución según planificación de los servicios asociados al proceso de transformación y en la prestación del servicio de mantenimiento y soporte, y así garantizar sin impacto para RTVM los niveles de servicio comprometidos.

El equipo de trabajo debe estar conformado por, al menos, los siguientes perfiles:

- Perfil Responsable del Servicio con al menos 6 años de experiencia y haber participado en al menos 3 servicios similares en los que se haya acometido la transformación de los procesos de Meta4 On Premise a Meta4 SaaS, ejerciendo dicho rol en los últimos 4 años.
- Perfil Técnico Cloud con al menos 4 años de experiencia y haber participado en al menos 2 procesos de transformación de Meta4 On Premise a Meta4 SaaS, ejerciendo dicho rol en los últimos 3 años.
- Perfil Técnico de Nómina para llevar a cabo el servicio de acompañamiento y apoyo funcional con al menos 5 años de experiencia en el desempeño de funciones de administración de personal y elaboración de nóminas y al menos un (1) año de experiencia específica en el uso de la plataforma Meta4 On Premise mientras se lleva a cabo el proceso de transformación y en Meta4 SaaS una vez finalizado el mismo, ejerciendo dicho rol en los últimos 6 años.

MEDIOS MATERIALES

- Especialmente, para llevar a cabo los trabajos asociados a la fase 1 del servicio (proceso de transformación), el adjudicatario dimensionará y establecerá una línea de conexión de datos con RTVM que garantice la seguridad, la capacidad y la disponibilidad. Toda la infraestructura necesaria, tanto hardware como software o de comunicaciones, correrá a cargo del adjudicatario, que deberá implementar las medidas de seguridad oportunas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- El adjudicatario pondrá a disposición del servicio un número de teléfono, una dirección de correo y/o el acceso remoto a través de navegador a una herramienta de gestión de peticiones, con el objetivo de resolver dudas y/o incidencias y/o peticiones de cambio y/o solicitudes de evolutivos, tanto técnicas como funcionales.

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

La propuesta de valor de del licitador deberá realizar una propuesta de estructura de Gobierno, comprendiendo en ella niveles operativos, de gestión del servicio y de seguimiento del contrato.

Se celebrarán reuniones de seguimiento de la actividad entre el Responsable de la empresa adjudicataria y el Responsable de RTVM, en la reunión de arranque se

establecerá la cadencia de éstas, tanto para la fase de transformación como en la fase de servicio gestionado de mantenimiento y soporte, para valorar el estado de los trabajos y hacer el seguimiento de los planes de acción e identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.

- Existirá un grupo de control por parte de RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Supervisar el funcionamiento y evolución de los trabajos.
 - Analizar y aprobar las modificaciones, mejoras y su reestructuración para conseguir que se logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
 - Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
 - Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
 - Revisión de objetivos a corto plazo.
 - Este grupo se reunirá de forma periódica al menos una al mes y extraordinariamente siempre que lo requiera alguno de sus miembros.
- Existirá un grupo de gobierno del contrato por parte RTVM y personal de la empresa adjudicataria para:
 - Analizar los niveles de servicio comprometidos.
 - Revisar los cumplimientos de SLA y sus penalizaciones asociadas.
 - Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
 - Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.

RTVM, además, requiere informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato. Los objetivos a cumplir con la generación de estos informes son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio.
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los trabajos.

La empresa adjudicataria realizará al menos los siguientes tipos de informes:

- **Actas de Reunión:** Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- **Informe de seguimiento y control relativo a la fase de transformación:** Este informe se centrará en la Gestión del Proceso de Transformación de incluirá al menos:
 - Seguimiento y control de hitos
 - Levantamiento de riesgos y propuesta de medidas mitigadoras
- **Informe operativo del servicio gestionado:** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias tras finalizar la fase de transformación, e incluirá al menos:
 - Hoja resumen con total de incidencias/peticiones.
 - Descripción detallada de las peticiones no resueltas de larga duración.
 - Distribución de peticiones e incidencias por servicio (causa raíz).
 - Estudio de SLA incumplidos si fuera el caso.
 - Resumen de Cambios, Problemas y las Incidencias asociadas a los mismos.
- **Informe ejecutivo del servicio gestionado:** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio gestionado y contendrá al menos:
 - Indicadores claves del servicio: Medida de cada uno de los indicadores correspondientes a los diferentes procesos y representación gráfica en términos de cumplimiento actual y tendencia.
 - Aspectos relevantes ocurridos en el periodo en estudio.
 - Gráficos y resumen del estado general.
 - Tareas planificadas, resueltas y aún no resueltas.
 - Tareas planificadas pendientes de ejecución (tareas previstas para el siguiente periodo que permiten mejorar la calidad del servicio).
 - Información cuantitativa sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores de gestión del servicio.
 - En caso de incumplimiento de los objetivos: justificación de los resultados, medidas correctoras que se piensan poner en funcionamiento para evitarlos en un futuro y valoración de los efectos e impactos derivados.
 - Mejora Continua (periodicidad al menos trimestral): plan con iniciativas realistas, estrategia de implantación.
 - Gestión de peticiones e incidencias.
 - Información sobre los procesos de gestión de incidencias y peticiones.
 - Gráficos evolutivos del volumen de peticiones e incidencias.
 - Información y gráficos de los diferentes servicios.
 - El informe ejecutivo debe contar con un apartado específico donde se señale las penalizaciones, si procede, y se valore económicamente las mismas.

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Estos acuerdos se establecen sobre las siguientes actividades esenciales:

- Proceso de Transformación
- Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte

PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

Tras la fase de levantamiento, el adjudicatario entregará la documentación correspondiente con el escenario objetivo, un plan de trabajo detallado y una propuesta de niveles de servicio que, tras ser aprobado por RTVM, marcará en la fase de transformación, el esquema de seguimiento y control y los correspondientes hitos de facturación.

SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Una vez finalizada la fase de transformación, con la plataforma SaaS soportando todos los procesos de RTVM que se han descrito en el alcance, arranca el servicio gestionado de mantenimiento, soporte y apoyo funcional.

La calidad del servicio hace necesario la definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en cuanto a tiempos de respuesta y resolución de incidencias que puedan surgir sobre los servicios prestados (incidencias, solicitudes de cambio o solicitudes de información, caídas del servicio, entre otros) así como de la efectividad/eficacia de los procesos implantados.

Los SLA propuestos tendrán una vigencia no superior a 6 meses tras la finalización del plan de implementación. Con dicha periodicidad, dentro de los planes de mejora continua que debe regir el servicio, se valorarán, conjuntamente, los indicadores y los umbrales de servicio comprometidos, estableciéndose nuevos objetivos de mejora y, en consecuencia, se podrían incluir o retirar SLA.

El nivel de servicio solicitado comenzará tras la finalización de la fase de transformación, es decir al inicio del servicio gestionado.

El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará mensualmente y, si fuera el caso, siempre en el informe de cierre del servicio.

ESQUEMA DE PENALIZACIONES

En este punto conviene señalar que RTVM está abierto a cualquier otro esquema que el licitador pudiera plantear en tanto en cuanto el planteamiento se describa con detalle, se justifique y de cobertura a las expectativas de RTVM en cuanto a la gestión de crisis y problemas.

RTVM, para cada uno de los indicadores (de los propuestos en el pliego y de los que puedan surgir a lo largo del contrato), se establece el siguiente esquema de penalizaciones:

Servicio fijo:

Bloque 1 - Niveles de servicio asociados al modelo SaaS de META4:

- Disponibilidad de plataforma
- Backups
- Solicitudes de cambio
- Capacidad de respuesta (incidencias que afectan a funcionalidad clave y no clave que deberán especificarse)
- Integraciones con otros procesos y sistemas de RTVM

En caso de incumplimiento de los niveles de servicio referidos a este bloque que impidan la ejecución de los procesos y tareas durante más de 1 día hábil, implicará una penalización del 1% sobre los honorarios de un mes abonados (n° total de empleados activos ese mes x coste fijo del servicio total empleado/mes).

Si el incumplimiento persiste durante 2 meses continuados la penalización será del 2% sobre la media aritmética de los honorarios de los dos meses afectados por SLA.

Bloque 2 - Niveles de servicio asociado al servicio gestionado propiamente dicho, servicio recurrente básicamente servicios profesionales de apoyo a usuario, y explotación de la información:

- Soporte funcional de Nómina y Administración de Personal.
- Resto de módulos: Portal del Empleado y Manager y otros implantados.

Implicará una penalización del 1% por cada SLA sobre los honorarios de un mes correspondiente a los servicios que se hayan visto afectados, bien los asociados al soporte de Nómina y/o Administración de personal, bien por la parte agregada de los servicios correspondiente al Portal del Empleado, Portal del Manager y módulos adicionales (resto de módulos). La parte correspondiente de los honorarios se calcula como sigue:
(n° total de empleados activos ese mes x coste fijo del servicio afectado por empleado/mes).

En caso de incumplimiento de 2 o más niveles de servicio durante 2 meses seguidos Implicará una penalización del 2% sobre sobre la media aritmética de los honorarios de los dos meses afectados por cada SLA.

Servicio variable:

Si el incumplimiento se produce en solicitudes variables, de consumo bajo demanda, la penalización se aplicaría a los honorarios que se han facturado por esa demanda de servicio

que sería (nº horas demandadas * coste/hora) y el porcentaje de penalización aplicado sería el 1%.

Si el incumplimiento persiste durante 2 meses continuados la penalización será del 2% sobre la media aritmética de los honorarios de los dos meses afectados por SLA.

NIVELES DE SERVICIO

RTVM a continuación plantea unos niveles de servicio objetivo asociados a la disponibilidad de la plataforma, a procesos relacionados con copias de respaldo de la información, a la gestión de incidencias y solicitudes de cambio, funcionales, operativos.

Como se ha indicado, el licitador debe en su propuesta de valor presentar los niveles de servicio a los que se compromete, indicando detalladamente el indicador de nivel de servicio, el nivel de servicio objetivo, cuándo se considera cumplimiento y cuándo incumplimiento y las penalizaciones asociadas en caso de incumplimiento y en caso de incumplimiento recurrente.

Disponibilidad de la Plataforma

Se debe garantizar la disponibilidad de la Plataforma en horario de 24 x 7 hasta el 99,5%. Dicha disponibilidad se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = \left[\frac{(\text{Tiempo base} - \text{Tiempo de Parada no Planificado})}{(\text{Tiempo Base})} \right] \times 100$$

Donde:

- *Tiempo Base*: es igual al producto del número de días en el mes aplicable multiplicado por 24 horas multiplicado por 60 minutos.
- *Tiempo de Parada no Planificado*: es igual al tiempo (en minutos) durante el cual el sistema de producción no está disponible (excluyendo “tiempo de parada planificado” y tiempo de parada no planificado para solución de incidencias críticas basado en la forma de medir documentada a continuación. Incluye infraestructura de la Plataforma (servidores, LAN, almacenamiento).
- *Tiempo de Parada Planificado*: el total de tiempo necesario para efectuar cualquier mantenimiento de la Plataforma. A estos efectos se dispondrá de:

- Hasta 2 horas semanales para realizar las tareas de mantenimiento y actualizaciones de la Plataforma. En los supuestos en los que el adjudicatario no haya hecho uso de las horas disponibles podrá, a su criterio, acumular las correspondientes a 3 meses, realizando las tareas mencionadas en un periodo máximo de 24 horas. Las ventanas de mantenimiento serán publicadas con 2 semanas de antelación.
- Hasta 20 minutos semanales para *hotfixes* (es el término que se utiliza para identificar todos los diferentes tipos de paquetes que pueden hacer que un sistema esté al día). Estos *hotfixes* serán anunciados con 1 día de antelación en un 90% de los casos (salvo los *hotfixes* críticos que, por su naturaleza no pueden ser avisados con dicha antelación).

Backup de Datos

Se asumirá en el ámbito del servicio la responsabilidad del mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica, incluyendo la obtención y gestión de las correspondientes licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieran ser necesarias para la prestación a favor de RTVM del servicio de Hosting.

- a) Se realizará una copia cada 4 horas de la información que RTVM, utilizando Meta4 SaaS, aloje en los sistemas de Hosting, comprometiéndose a conservar durante 1 día dichas copias efectuadas cada 4 horas y manteniendo una copia diaria durante 7 días, una copia semanal durante 5 semanas, y una copia mensual durante 2 años y una copia anual durante la vigencia del Contrato. Además, se realizarán las copias necesarias de las configuraciones de la aplicación y de dispositivos, servidores físicos y virtuales que permitan cumplir con los SLA's que aquí se establecen.
- b) Se garantizará un nivel de cumplimiento del 100% en la recuperación de la información que RTVM, utilizando Meta4 SaaS, aloje en los sistemas de Hosting y en la recuperación de los procesos del Cliente (salvo en lo concerniente a situaciones de DRP), siendo aplicable dicho nivel a los siguientes indicadores:
 - **RTO (Tiempo Objetivo de Recuperación):** Es el tiempo necesario para la recuperación de los datos y procesos al punto establecido en el RPO. Dicha recuperación de datos debe realizarse en un plazo inferior a 6 horas. En el caso de un desastre mayor que conlleve la necesidad de activación del plan de DRP este indicador será de 24 horas. Sin perjuicio de lo anterior, los tiempos comprometidos para el indicador RTO no serán de aplicación si RTVM es responsable de la pérdida de los datos puesto que la complejidad de este tipo de recuperaciones requiere un análisis y la correspondiente propuesta de coste por parte de Meta4.
 - **RPO (Punto Objetivo de Recuperación):** Es la situación a recuperar. La pérdida de datos no puede ser superior a 4 horas para datos y procesos. En el caso de documentos, el RPO es de 24 horas. El cumplimiento de este indicador está

limitado a la disponibilidad de la copia dentro del periodo de retención establecido para las copias que se efectúan cada 4 horas.

Soporte Usuario-Mantenimiento Correctivo-Incidencias

Los SLAs son relativos a Tiempo de Respuesta y Resolución.

El licitador debe asociarlos a módulos funcionales, funciones claves impactadas, volumen de usuarios afectados, existencia de caminos alternativos para contener y mitigar el impacto etc.

Para módulo de Nómina

DESCRIPCIÓN	RESPUESTA		RESOLUCIÓN
Descripción	Tiempo	Entregable	Tiempo
Incidencia Urgente: incorrecto funcionamiento de la aplicación que impide la entrega de una obligación legal en fecha.	4 horas laborables	Workaround de solución y plan de acción para solución de la incidencia	<input type="checkbox"/> En función de la incidencia. <input type="checkbox"/> Información constante del avance de la solución
Incidencia: incorrecto funcionamiento de la aplicación para la realización de una funcionalidad contemplada en la misma.	1 día laborable	Workaround de solución y plan de acción para solución de la incidencia	<input type="checkbox"/> En función de la incidencia. <input type="checkbox"/> Información constante del avance de la solución

Resto de módulo (Procesos)

Descripción	Tiempo de respuesta	SLA
Incidencia Crítica (Nivel 0): <ul style="list-style-type: none"> Incorrecto funcionamiento de la aplicación que impiden la explotación del sistema en su totalidad. 	2 horas	95%
Incidencia Muy Seria (Nivel 1) <ul style="list-style-type: none"> Incorrecto funcionamiento de la aplicación que impide la explotación de una funcionalidad completa, sin alternativas de funcionamiento 	2 horas	95%
Incidencia Seria (Nivel 2) <ul style="list-style-type: none"> Incorrecto funcionamiento de la aplicación que degrada el rendimiento del sistema o que afecta parcialmente a una funcionalidad concreta. 	4 horas	90%
Incidencia Menor (Nivel 3) <ul style="list-style-type: none"> Incorrecto funcionamiento de la aplicación que no afecta partes críticas del software 	8 horas	90%

Descripción	Tiempo de resolución	SLA
Incidencia Crítica (Nivel 0) <ul style="list-style-type: none"> Incorrecto funcionamiento de la aplicación que impide la explotación del sistema en su totalidad. 	12 horas	95%
Incidencia Muy Seria (Nivel 1) <ul style="list-style-type: none"> Incorrecto funcionamiento de la aplicación que impide la explotación de una funcionalidad completa, sin alternativas de funcionamiento. 	24 horas	95%

Solicitudes de Cambios

DESCRIPCIÓN	RESPUESTA		RESOLUCIÓN
Mejora: implementación de funcionalidad no contemplada o automatización de funcionalidad existente. Cuando esta funcionalidad o automatización aplica a una casuística general.	2 días laborables	Descripción de la Mejora	En función del Plan de Evolución. Priorización por número de peticiones
Mejora Priorizada: implementación de funcionalidad no contemplada o automatización de funcionalidad existente en la que se indica una fecha necesaria de entrega. Cuando esta funcionalidad o automatización aplica a una casuística general.	2 días laborables	Presupuesto económico de ejecución y plan de ejecución en caso de aceptación	Según plan de ejecución indicado en la propuesta. No se planificarán cambios en nómina ni procesos asociados dos semanas antes del cierre mensual de la misma. En este caso se pospondrán a mes siguiente.
Desarrollo Propio: implementación de funcionalidad no contemplada o automatización de funcionalidad existente en la que se indica o no una fecha necesaria de entrega. Cuando esta funcionalidad o automatización no aplica a una casuística general, sino a una petición particular.	2 días laborables	Análisis de viabilidad. En caso de ser este positivo, presupuesto económico y plan de ejecución en caso de aceptación	Según plan de ejecución indicado en la propuesta. No se planificarán cambios en nómina ni procesos asociados dos semanas antes del cierre mensual de la misma. En este caso se pospondrán a mes siguiente.
Desarrollo Evolutivo: cambio de funcionalidad existente: cambios en comportamiento de conceptos, cuentas contables, consultas, informes.	2 días laborables	Análisis de viabilidad. En caso de ser este positivo, plan de ejecución	Según plan de ejecución indicado en la propuesta. No se planificarán cambios en nómina ni procesos asociados dos semanas antes del cierre mensual de la misma. En este caso se pospondrán a mes siguiente.
Cambios Masivos e Importaciones de Datos: peticiones de cambios masivos e importaciones masivas de datos.	2 días laborables	Análisis de viabilidad. En caso de ser este positivo, presupuesto económico y plan de ejecución en caso de aceptación	Según plan de ejecución indicado en la propuesta. No se planificarán cambios en nómina ni procesos asociados dos semanas antes del cierre mensual de la misma. En este caso se pospondrán a mes siguiente.
Cambios en Tablas de Configuración y Tablas de Valores Colectivos: peticiones de cambios de valores masivos y comportamiento configurable de la aplicación.	2 días laborables	Análisis de viabilidad. En caso de ser este positivo, plan de ejecución	Mes siguiente a su petición

Creación y/o Modificación de Perfiles de Seguridad: modificación de poblaciones de acceso y/o procesos de trabajo.	2 días laborables	Análisis de viabilidad. En caso de ser este positivo, presupuesto económico y plan de ejecución en caso de aceptación	Mes siguiente a su petición
Delegación de Tareas: petición de tareas que pueden ser completadas por los usuarios, cambios de datos, creación y/o mantenimiento de usuarios, creación y/o mantenimiento de consultas.	2 días laborables	Análisis de viabilidad. En caso de ser este positivo, presupuesto económico y plan de ejecución en caso de aceptación	Según plan de ejecución indicado en la propuesta. No se planificarán cambios en nómina ni procesos asociados dos semanas antes del cierre mensual de la misma. En este caso se pospondrán a mes siguiente.

Servicio Recurrente

Con frecuencia mensual:

Categoría	SLA	Descripción	Fórmula	Definiciones	objetivo SLA
Procesamiento de nómina - Todos los ciclos.	Exactitud de la Nómina	Valor real de los pagos correctos como porcentaje del valor bruto total del cálculo de nómina	$\frac{(\text{total bruto} - \text{valor real de las correcciones})}{\text{total bruto}} \times 100$	1) Valor de las correcciones: Valor real de los errores que deben corregirse en un pago futuro, incluida cualquier parte de los resultados totales del cálculo de nómina bruto a neto. 2) Total Bruto: Valor bruto total de los resultados del cálculo de la nómina para el período, incluyendo la nómina especial.	99,0%
	Puntualidad de la Nómina	Número de empleados procesados a tiempo como porcentaje del número total de empleados	$\frac{(\# \text{Salario procesado} - \# \text{Errores totales})}{\# \text{Salario procesado}} \times 100$	1) # de salario atrasado procesado Error total 2) Total # salario procesado	99,0%
Procesamiento de pagos de empleados	Pago y Final (Terminación) Precisión de pago	Número de pagos correctos como porcentaje del número total de pagos	$\frac{(\# \text{pagos} - \# \text{errores})}{\# \text{pagos}} \times 100$	1) #Errores: Cantidad de errores que deben corregirse en un pago futuro, incluidos los errores de datos maestros. 2) #Pagos: Número total de solicitudes de transferencia bancaria realizadas durante el período, incluidos los pagos especiales	99,5%
	Pago y Final (Terminación) Puntualidad de pago	Número de pagos pagados a tiempo como porcentaje del número total de pagos. Cumplimiento de los plazos legales para la liberación del pago final.	$\frac{(\# \text{Pagos} - \# \text{pagos atrasados})}{\# \text{pagos}} \times 100$	1) #Pagos atrasados: Número de pagos realizados después de la fecha acordada, incluidas las correcciones de errores en períodos de pago anteriores. 2) #Pagos: Número total de solicitudes de transferencia bancaria realizadas, incluidos los pagos especiales.	100,0%
Ciclo/Post Cálculo de nómina / Informes ad hoc	Puntualidad de los informes	Número de informes entregados a tiempo como porcentaje del número total de	$\frac{(\# \text{Informes} - \# \text{Informes tardíos})}{\# \text{Informes}} \times 100$	1) # Informes tardíos: Número de informes entregados después de la fecha acordada. 2) #Total Reports: Número total de informes que deben entregarse para el ciclo de pago.	99,5%

Categoría	SLA	Descripción	Fórmula	Definiciones	objetivo SLA
		informes entregados			
	Precisión del informe	Número de informes entregados con exactitud como porcentaje del número total de informes entregados	$(\# \text{Informes} - \# \text{Informes inexactos}) / \# \text{informes} \times 100$	1) #Informes inexactos: Número de informes entregados con datos incorrectos o faltantes. 2) #Total Reports: Número total de informes que deben entregarse para el ciclo de pago.	99,0%
Informes reglamentarios	Cumplimiento legal - puntualidad	Número de documentos legales en conformidad como porcentaje del número total de documentos legales presentados	$(\# \text{documentos archivados} - \# \text{documentos no conformes}) / \# \text{documentos archivados} \times 100$	1) #No-Conformidad: El número de documentos legales no presentados a tiempo o no pagados a tiempo. 2) #Documento archivado: El número total de documentos legales que se deben presentar, incluidos los documentos de los empleados y de toda la empresa.	100,0%
	Cumplimiento legal - Precisión	Número de documentos legales en conformidad como porcentaje del número total de documentos legales presentados	$(\# \text{documentos archivados} - \# \text{documentos de no conformidad}) / \# \text{documentos archivados} \times 100$	1) #No-conformidad: El número de documentos legales rechazados por las autoridades o que requieren correcciones. 2) #Documento archivado: El número total de documentos legales que se deben presentar, incluidos los documentos de los empleados y de toda la empresa.	99,5%
Ficheros de IRPF y SS / Ficheros de pagos de terceros	Ficheros de IRPF y SS / Archivos de pagos de terceros Puntualidad	Cumplimiento de los plazos de presentación de impuestos y SS / total de declaraciones	$(\# \text{Ficheros de pagos totales} - \# \text{ficheros de pagos atrasados}) / \# \text{Ficheros de pagos totales} \times 100$	1) #Archivos de pagos atrasados: El número de declaraciones que se presentan después de la fecha límite de pago o del calendario acordado. 2) #Archivos de pago total: El número de declaraciones totales presentadas en el mes.	100%
	Ficheros de IRPF y SS / Archivos de pagos de terceros Exactitud	Exactitud de la declaración / Importe total del pago	$(\# \text{Archivos de pagos totales} - \# \text{archivos de pagos inexactos}) / \# \text{Archivos de pagos totales} \times 100$	1) #Archivos de pago inexactos: El número de declaraciones de impuestos y SS erróneos. 2) #Archivos de pago total: El número de declaraciones de impuestos y SS totales.	100%

Gestión: Seguimiento y Control

Los trabajos asociados con el seguimiento y control, son imprescindibles para garantizar los niveles de servicio solicitados.

En la reunión de arranque del servicio deben consensuarse convenientemente con el objetivo de fijar algunas de las métricas y los umbrales de tolerancia para algunos indicadores, especialmente los de carácter cualitativo.

Estos consensos se recogerán en el documento que describe la operativa del servicio y que debe estar a disposición de todas las partes.

Los indicadores de servicio, asociados con el seguimiento y control del mismo, se registrarán de acuerdo al siguiente esquema:

Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
Reunión de Seguimiento	<10º día del mes	100%
Entrega de Informes	<5º día del mes	100%
Porcentaje horas dedicadas a la gestión frente al global de horas consumidas	<10%	100%
Documentación: guías, procedimientos etc.	0	100%
Incidencias generadas por el servicio	0	100%
Reaperturas de solicitudes cerradas	0	100%

Observaciones:

- Los valores están expresados en períodos laborables. La periodicidad se considera mensual.
- Cualquier entrega debe acompañarse del correspondiente documento escrito (control de calidad).
- Ninguna incidencia puede deberse a una mala gestión del servicio (puestas en producción con impacto, mala calidad del preventivo etc.). Respecto a la gestión de incidencias, RTVM presupone que aun cuando, en el marco del servicio se realicen acciones de contención, en ningún caso implica dar por cerrada la incidencia. Una incidencia se cierra cuando se han realizado las acciones relativas a todo el proceso, detección, notificación, contención, resolución, reparo y documentación.
- Las reaperturas de solicitudes atribuibles a una mala gestión (alcance, análisis, diseño, construcción, pruebas) no están permitidas.
- Respecto a la encuesta semestral de calidad del servicio a usuarios clave, o cualquier otro mecanismo que permita medir el porcentaje (%) de mejora continua respecto a la calidad del servicio y a la eficiencia del mismo, en definitiva, el grado de satisfacción. Se ha establecido en dinámica ordinaria ciclos semestrales. En ningún caso tendría sentido realizar la encuesta si el servicio en su globalidad ha implicado activar circuitos de escalado y contingencias, RTVM entiende que, si se ha entrado en ese estado y no es un hecho puntual, claramente hay un incumplimiento de ese indicador.

- En la reunión de arranque del servicio, se consensuarán algunos aspectos cualitativos con el objetivo de cuantificar los SLAs de este bloque de manera objetiva.

9. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El contrato se podrá dar por resuelto por el cumplimiento de su fecha de finalización, por un incumplimiento severo o por acuerdo entre ambas partes. En cualquiera de los casos, previamente deberá siempre ejecutarse la transferencia de los servicios y de la información alojada en el Cloud.

Para garantizar la correcta transferencia (servicios, información y conocimientos), al finalizar la vigencia del contrato se elaborará un plan de retorno de los componentes, los datos y los ficheros asociados, así como la totalidad del servicio relacionado, cuyo coste estará incluido en la oferta.

El adjudicatario deberá actualizar dicho Plan anualmente, en base a las modificaciones, actualizaciones o cambios producidos. La entrega de dicho Plan revisado, deberá ser presentado durante el último mes previo a la finalización del año en curso y confirmado por parte de la persona/s asignada/s por RTVM.

Durante esta fase, el adjudicatario se compromete a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso de devolución a RTVM, o a terceras partes nombradas por ésta, para garantizar un correcto traspaso.

Pese a que la Plataforma Meta4 SaaS es una solución en Cloud, y que la información está alojada en la infraestructura de Meta4, RTVM será propietaria de toda la información. En el caso de rescisión del servicio, o cuando este finalice, se deberá incluir la entrega de toda la información a RTVM, sin posibilidad de copia.

10. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información considere de interés con objeto de complementar su propuesta de valor, no deberá extenderse a más de **40 páginas** y debe estar obligatoriamente estructurada de la forma que se indica.

Se deberá desarrollar ordenadamente todos y cada uno de los capítulos que a continuación se exponen, ya que este será el orden establecido para la valoración de la Oferta.

La información adicional que se considere incluir, se adjuntará en documentos separados.

TABLA RESUMEN

Donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta.

	Cumplimiento SI/NO Descripción corta (si aplica)	Referencia a la Descripción detallada en propuesta (página)
Enfoque del Servicio Global: Planteamiento, contexto y entendimiento		
Proceso de Transformación		
Validación de requisitos, se debe contemplar integraciones/interfaces con otros procesos, sistemas, aplicaciones		
Transferencia del conocimiento y Formación		
Modelo Operativo		
Servicio Gestionado de Mantenimiento, Soporte, Apoyo funcional		
Retorno o transferencia del sistema/servicio		

Memoria técnica:

1. Tabla Resumen: según se acaba de indicar.

2. Índice

3. Enfoque del servicio

Se detallará la estrategia global de implantación del servicio. En ella se determinará la metodología, las necesidades de paralelo entre los sistemas actuales y los nuevos sistemas, la estrategia de migración necesaria al nuevo sistema, los criterios de incorporación de integraciones con otros sistemas, los factores críticos y cualquier otro aspecto a tener en cuenta que garantice el éxito del proceso de transformación y el servicio recurrente de mantenimiento, soporte.

4. Proceso de transformación

Se detallará:

- Fases principales del proceso de transformación, incluyendo las integraciones con otros procesos, describiendo los hitos principales y su cronología con descripción detallada de:
 - Áreas necesarias dentro de cada fase
 - Secuenciación de dichas tareas.
 - Estimación de duración de las tareas
- Relación de resultados, listados de entregables y documentos verificables y medibles como producto del trabajo realizado en cada actividad significativa dentro de cada fase.
- Relación de perfiles que participaran en cada fase (tanto del adjudicatario como de RTVM), indicando el nivel de responsabilidad.

5. Validación de requisitos

Se detallará el planteamiento propuesto para dar cobertura en alcance y profundidad a todos los requisitos independientemente de su naturaleza y se describirá para cada uno de ellas las técnicas y métodos propuestos para dar cumplimiento a las necesidades planteadas. Esta información se deberá complementar con, al menos, la información indicada a continuación:

- Identificación de interlocutores clave en la validación, refinamiento o aclaración de requisitos. Dimensionamiento del número de reuniones de validación, refinamiento o aclaración de requisitos.
- Descripción de herramientas, plantillas y métodos propuestos para:
 - Dinamizar y obtener resultados de las diferentes reuniones y entrevistas.
 - Capturar la información necesaria.
 - Catalogar/priorizar los diferentes requisitos identificados.

6. Transferencia del conocimiento y formación

Se detallará la metodología, plan de trabajo y herramientas necesarias para asegurar la correcta transmisión del conocimiento generado durante el proceso de implantación y la prestación del servicio de mantenimiento y evolución.

Asimismo, se detallará el plan de formación al personal de RTVM necesario para el futuro gobierno y gestión de la solución, detallando estimación de sesiones, duración de dichas sesiones, audiencias, temario y entregables asociados.

7. Modelo operativo

Se detallará el modelo operativo que se propone, incluyendo la **estructura de su equipo de trabajo**, dimensionamiento, conocimiento y cómo propone organizar y coordinar su participación a lo largo del servicio. De igual manera, se indicará su participación y coherencia con el plan de implantación del servicio en las dos fases en las que se ha estructurado. También se detallarán las necesidades de participación y perfiles necesarios del personal de RTVM.

Asimismo, deberá especificarse la metodología y organización para la correcta **Gestión del servicio**:

- Estructura de equipos/comités necesaria y adecuada para la gestión del servicio; plan de reuniones de seguimiento con sus herramientas estándar asociadas (convocatorias, actas, documentos, etc.).

8. Servicio gestionado de mantenimiento, soporte, apoyo funcional

Se detallarán los medios que pondrá a disposición de RTVM para el correcta operativa de la solución:

- Servicio de mantenimiento de la plataforma
- Servicio de evolución del software, mantenimiento adaptativo
- Servicio de soporte y atención al cliente
- Servicio de apoyo funcional
- Servicios de gestión

Para los diferentes servicios, acorde a su operativa, se debe detallar:

- Alcance del servicio.
- Descripción de los diferentes niveles de soporte
- Canal de contacto con los equipos de soporte;
- Tipos de mantenimiento: correctivo, adaptativo.
- Tipos de incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, y mecanismos de escalado según tipología de incidencias.
- Alcance y organización del servicio de gestión. Dentro de este servicio se contemplará también el servicio de evolución.
- Niveles de servicio y penalizaciones.

En la propuesta debe quedar claramente especificada la relación del adjudicatario, proveedor del servicio con el fabricante del software en modalidad cloud y el nivel de implicación del fabricante en el servicio.

9. Retorno o transferencia del sistema/servicio

El licitador deberá proporcionar una descripción detallada del conjunto de actividades, documentación y metodología utilizada para proceder a la devolución del sistema/servicio a RTVM, o su transferencia a la parte tercera que esta designe, dentro del marco temporal que se establezca para el retorno del servicio sin impactar en la actividad y negocio de RTVM.

10. Otros datos de interés

11. ANEXO-01 – ASIENTO DE NÓMINA

El asiento de nómina es una interfaz de salida de Meta4 Emind a ERP-SAP en fichero plano.

Características del Proceso Contable.

- El cálculo contable se hará en función de los siguientes datos asociados al empleado:
 - Sociedad a la que pertenece el empleado, contablemente solo se considera la sociedad 01 (excluidos becarios).
 - Empresa asociada al empleado.
 - Departamento o CECO asociado al empleado. Para aquellos empleados que tengan varios departamentos asignados dentro de un mismo periodo de contabilización se considerará el último departamento asignado.
 - Centro de Costo o Programa asignado al empleado. Para aquellos empleados que en un mismo periodo tengan varios programas asignados se considerarán todos.
 - Porcentaje de imputación asignado a cada programa: el reparto contable se hará en función del porcentaje de imputación asociado a cada programa. Si la suma de porcentajes no llega al 100% el resto se asignará al programa 0 (CECO).
 - ❖ Los datos de los programas o CECOS, y el porcentaje de imputación además de informarse manualmente se pueden volcar desde la Interfaz de Planificación, actualmente se trata de una interfaz de entrada como fichero plano.
- Cuentas contables. Se han definido los siguientes tipos:
 - Cuentas contables con nivel de agregación empresa (EM): en estas cuentas se hará la distinción por empresa, pero no por CECO y Programa
 - Cuentas contables con nivel de agregación CECO-programa (CP): en estas cuentas se hará la distinción además de por empresa, por CECO y por programa.
- Datos de nómina del empleado para el periodo que se está procesando
- Asignación de Conceptos de Nómina a cuentas contables.
- Para aquellos empleados que tengan revisiones de nóminas anteriores relativas a fases de alta que ya no están activas en el periodo de contabilización, se realizará la revisión contable de dichas pagas.

La tabla que recoge todos los campos necesarios para la posterior generación del fichero contable tiene la siguiente estructura:

Nombre Columna	Formato	Tamaño	Descripción	Valor asignado
FEC_PAGO	Fecha	23	Fecha de pago asociada al proceso contable	
ID_DOC	Texto	2	Clase de Documento Contable	SA
FEC_DOCUMENTO	Texto	8	Fecha de Documento	
FEC_CONTABLE	Texto	8	Fecha Contable	
CLV_CONTABLE	Texto	2	Clave Contable	
CTA_CONTABLE	Texto	10	Cuenta Contable	
ID_EMPRESA	Texto	4	Identificador Empresa	
ID_CECO	Texto	8	Identificador Departamento	
ID_ELM_PEP	Texto	8	Identificador Programa	
IMPORTE	Decimal	(14,2)	Importe a contabilizar	
ID_MONEDA	Texto	4	Identificador de Moneda	EUR
TIP_CAMBIO	Texto	9		Nulo
REFERENCIA	Texto	16	Referencia del Documento	
TXT_CABEC	Texto	25	Texto de cabecera	
TXT_POSIC	Texto	50	Texto de posición	
ORDEN	Númérico	12		Nulo
ID_USUARIO	Texto	40	Identificador del usuario	
FEC_ULT_ACTUALIZAC	Fecha	23	Fecha última actualización	

Nombre Columna	Formato	Tamaño	Descripción	Valor asignado
COMENT	Texto	255	Comentario	

Estructura fichero plano:

SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	9,24	NOMINA ENERO 2010	15110000	1406002
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	94,62	NOMINA ENERO 2010	15110000	1442001
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	46,2	NOMINA ENERO 2010	15120000	0
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	94,62	NOMINA ENERO 2010	15120000	1406002
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	175,62	NOMINA ENERO 2010	15120000	1562002
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	55,44	NOMINA ENERO 2010	15120000	3026
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	9,24	NOMINA ENERO 2010	15120000	747017
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	12,46	NOMINA ENERO 2010	15200000	3026
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	233,22	NOMINA ENERO 2010	15320000	2028
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	270,24	NOMINA ENERO 2010	15340000	2028
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	53,2	NOMINA ENERO 2010	15350000	2028
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	94,62	NOMINA ENERO 2010	15410000	2029
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000099	94,62	NOMINA ENERO 2010	15500000	300000000002
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000004	3060	NOMINA ENERO 2010	11500000	0
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000004	1925,54	NOMINA ENERO 2010	11510000	0
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000004	275,89	NOMINA ENERO 2010	11520000	0
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000004	1675,72	NOMINA ENERO 2010	11530000	0
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000004	1252,96	NOMINA ENERO 2010	13100000	0
SA	20100125	20100125	EUR	201001000002	NOMINA ENERO 2010	0102	40	64000004	4107,16	NOMINA ENERO 2010	14000000	0

12. ANEXO-02 – PORTAL DEL EMPLEADO (ESS/MSS)

Cuando se realiza una solicitud desde cualquier funcionalidad del ESS se aplican dos niveles de validación basadas en una nueva estructura que se ha creado en la aplicación de Emind donde se reflejan las unidades de validación, que pueden coincidir o no con las unidades de organigrama.

Esta nueva estructura tiene los siguientes campos significativos:

- Responsable de Unidad de validación
- Validador de nivel 1.
- Validador de nivel 2.
- Sustituto del validador de nivel 1.
- Sustituto del validador de nivel 2.
- Unidad de validación superior.

Al realizar la petición la aplicación buscará la Unidad de Validación del empleado logado y en la solicitud grabará los identificadores de los validadores de nivel 1 y nivel 2, quedando en este momento asignada la validación de la petición. Una vez validada por el Validador de nivel 1 quedará pendiente de validar por el validador de nivel 2 y visible únicamente para este y para el empleado solicitante. Cuando la petición queda validada por ambos niveles pasa a la aplicación de Emind en estado de aceptada quedando registrados los validadores y la fecha de última actualización.

Excepciones:

1. Si es el responsable de la Unidad de Validación quien hace la solicitud buscaremos la Unidad de Validación superior y serán los validadores asignados a esta unidad los que validen esta petición.

2. Si coincidieran Validador N1 y Validador N2 la petición será aceptada directamente tras el primer nivel de validación.

Sustitutos de los validadores:

Se ha creado una funcionalidad dentro del ESS que permite a los Validadores delegar la validación en otros empleados.

El Portal del Empleado de RTVM dispone actualmente de los siguientes servicios:

A nivel de empleado:**Datos personales:**

- Consulta y aceptación del Reglamento de RTVM.
- Consulta y actualización del domicilio y estado civil. Se dispara un correo al buzón de Personal cuando los datos se actualizan.
- Consulta de la Situación del IRPF y Dependientes para IRPF.

Datos económicos:

- Listar, visualizar e imprimir los recibos de nómina.
- Consultar y solicitar *Préstamos*. Controles de la solicitud. Parametrización y validación en Emind por los usuarios de nómina.
- Consultar y solicitar *Anticipos*. Controles de la solicitud. Parametrización y validación en Emind por los usuarios de nómina.
- Consulta y modificación de Datos bancarios. Las modificaciones disparan correo de aviso a RRHH.

Mi tiempo de trabajo:

- Listar y solicitar *Vacaciones*. Cuando un empleado pida un periodo vacacional la aplicación buscará el horario del empleado y en base a dicho horario y al calendario de festivos vigente, calculará el número de días laborables incluidos en dicho periodo. Parametrización en Meta4 Emind.

- ❖ Dentro de la aplicación Meta4 Emind se realiza la **Gestión de Horarios**, permitiendo la creación de nuevos horarios y la modificación de los existentes, así como la asignación de un horario a un empleado.

Los campos que definen un Horario son los siguientes:

- Identificador del horario
- Descripción del horario
- Número de días trabajados
- Número de horas semanales

Además, por cada día de la semana se informarán los siguientes campos:

- Si es laborable o no
- Si comprende o no el tiempo de comida en la jornada de trabajo
- Duración del periodo de comida

- Hora de entrada
 - Hora de salida
 - Si la hora de salida corresponde al día siguiente
 - Número de horas diarias
- ❖ El proceso de solicitud de vacaciones del empleado va a depender del horario que tiene el empleado. La relación entre horario y días de vacaciones está parametrizada en Meta4 Emind, y vendrá dado por el campo número de días trabajados del formulario Horarios, campo que informa de los días trabajados semanalmente.
- Consulta del calendario de festivos.
 - Consulta y descarga de documentos normativas.
 - Consulta y solicitud de *Licencias*. Los tipos de absentismos a solicitar por los trabajadores están parametrizados en Emind. Funcionalmente, el formulario sigue comportándose como venía haciendo hasta ahora, pero se han añadido nuevos campos de forma que su definición recoja una serie de características necesarias para la solicitud de dicho tipo de absentismo desde el Portal del Empleado. En este formulario, por tanto, **será necesario parametrizar cada tipo de absentismo** para que puedan informarse correctamente las ausencias tanto desde el Portal como desde Emind. Los nuevos campos definidos más relevantes son:
 - Horario/Diario/Ambos: determina el tipo de absentismo (diario, horario, ambos), en el caso de ser horario se debe informar la hora de inicio y de finalización. Se ha creado una nueva tabla para informar los absentismos horarios y la tabla de absentismos diarios también ha sufrido modificaciones.
 - Portal S/N: marcará si la ausencia se puede solicitar/o no, por el Portal.
 - Año devengo, tope máximo.
 - Subir documento justificante de la ausencia si así lo requiere.
 - Listar y solicitar *Incidencias para su abono en nómina o libranza correspondiente*. En este caso cabe destacar que este tipo de solicitudes, si bien se solicitan a través del Portal ESS/MSS existe una aplicación propia de RTVM, a disposición del usuario de nóminas que aplica el convenio de RTVM como nivel 3 de validación antes de su volcado a Meta4 Emind.
 - Listar y solicitar una *Libranza* contra una incidencia diaria/horaria.

A nivel de manager:

- Listar peticiones pendientes de validar.
- Listar y validar licencias, validar vacaciones, validar incidencias, validar libranzas. Una vez que el trabajador ya ha solicitado una licencia, vacaciones, incidencia o libranza será el Validador de primer y segundo nivel, definidos en la estructura de Unidades de Validación, los que tendrán que aceptar o denegar, la solicitud realizada.
- Cuadro de ausencias, con filtro de unidades de validación o filtrando por unidades de

organigrama.

- Gestionar sustitutos.
- Asignar complementos para su abono para un periodo determinado.

A nivel de configurador:

- Consulta y mantenimiento de usuarios. Existe una tarea planificada para la Creación de usuarios LDAP-Directorio activo, además de permitir lanzar el proceso bajo demanda.
- Parametrizaciones:
- Años a mostrar recibos de nómina: Parámetro que permite cambiar el valor de los últimos recibos que pueden consultar los trabajadores.
Tipo de solicitudes: existe una tarea programada que dispara un correo automático al manager avisando de solicitudes pendientes de validación, este parámetro permite cambiar el tipo de solicitud.

Otras funcionalidades:

- Acceso a páginas en Sites de RTVM (gancho).

13. ANEXO-03 – GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE NÓMINA

El empleado dispone dentro del Portal del Empleado de una pantalla con los campos necesarios para informar de la generación de una libranza o una compensación por la realización de extraordinarias. Actualmente dichas incidencias se informan desde una parrilla mensual donde se introducen las incidencias diariamente.

Una vez informada la incidencia por el empleado esta pasará al workflow de validación del autoservicio del empleado, a los dos niveles de validación definidos en la implantación.

Cuando la solicitud sea validada por los dos niveles ya puede ser tratada por la aplicación propiedad de RTVM (Plataforma para la Gestión de Incidencias), **GPI** a partir de ahora, que interviene como tercer nivel de validación aplicando la normativa e incompatibilidades por convenio. El Procesado de Solicitudes puede ser Masivo e Individual.

A partir de este punto se pueden dar tres escenarios:

1. Una vez aplicado el algoritmo si la solicitud es correcta en todos sus términos, se grabará como aceptada.
2. La solicitud puede resultar denegada y el trabajador puede volver a plantearla.

3. El usuario de Recursos Humanos puede realizar cambios por la plataforma GPI y dichas modificaciones sobre la solicitud se quedarán grabadas y aceptadas.

El empleado a través del autoservicio del empleado puede consultar el estado de su solicitud.

Las asignaciones de determinados complementos a los trabajadores en un periodo determinado, que pueden ser informadas a través del Portal por parte de los validadores, también son tratadas a través de GPI.

Una vez la petición ha sido validada por GPI (Procesado Masivo o Procesado Individual), si implica libranza, ya se puede proceder a la solicitud de las libranzas a través de la funcionalidad habilitada al efecto en el autoservicio del empleado quien dispone de los controles adecuados. La libranza se liga a la incidencia que lo originó.

Las solicitudes de incidencias diarias aceptadas por GPI que implican cobro son transformadas en conceptos de abono y agrupadas contra una nómina (Proceso de transformado y sellado).

En Emind se graban las solicitudes que nacieron en el Portal y las incidencias de abono en la paga seleccionada.

Tanto las solicitudes diarias introducidas por el trabajador como los complementos a priori informados por los validadores se actualizan con la fecha de la paga.

Este proceso es previo al cálculo de la nómina que se está realizando.

La interfaz de GPI se comunica de forma bidireccional con Meta4, tanto con las tablas del Portal como las de Emind, en lectura para recuperar datos personales, laborales, ausencias, horarios, etc. que son necesarios para realizar la validación de tercer nivel, como de escritura para aceptar o denegar solicitudes y sellar, además de volcar los conceptos, los valores incidencia contra la paga que corresponda.

Las lecturas y escrituras son directas a la base de datos.

A continuación se incluye un esquema ilustrativo del proceso que se inicia en el Portal → Procesado Transformado y Sellado en GPI → Abono Emind

Informar Incidencias

En esta ventana puedes informar, consultar, modificar las solicitudes de incidencias

Nueva Incidencia

Fecha Inicial: 02/05/2022
 Fecha Final: 15/05/2022

Carga Filtro

DIA	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
HoraEntrada												
HoraSalida												
Fecha Solicitud												
VP H.Extras a liberar												
VP H.Extras a cobrar												
VP H.Extras Nocturnas a liberar												
VP H.Extras Nocturnas a cobrar												
VP H.Extras Festivos a liberar												
VP H.Extras Festivos a cobrar												
VP H.Extras Festivos Nocturnos a liberar												
VP H.Extras Festivos Nocturnos a cobrar												
Límite Fin de semana												
Límite Fin de semana												
Límite Festivo												
Límite Festivo												
Variación/Alteración												
Comida servicio exterior												
Complementos matinales												
Observaciones												
Selección												

Gestión de Incidencias

Ver Solicitudes | Proceso Masivo de Solicitudes

Fecha entre 01/01/2020 y 31/05/2022 Nómina mes: todos año: todos

Empleado Código Empleado Estado ACEPTADO

[Limpiar](#) [Buscar](#)

Fecha Acta	Matrícula	Empleado	Nómina	Fecha	Horario	Estado	Observaciones
02/11/2021	80107	Apt_80107 Apt_80107_N_80107		08/12/2021	07:00-15:00	ACEPTADO	
02/11/2021	80107	Apt_80107 Apt_80107_N_80107		06/12/2021	07:00-15:00	ACEPTADO	
02/11/2021	80107	Apt_80107 Apt_80107_N_80107		12/2021	07:00-15:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta
15/07/2021	80096	Apt_80096 Apt_80096_N_80096		10/2021	09:00-21:00	ACEPTADO	Solicitud Correcta

Valores Incidencia (Fases de Alta)

Id. Sociedad: 01 ENTE PUBLICO RTVM

Id. Empleado: 20009

Fases de Alta: 05/07/2018

Id. Concepto: 2.711 U.F_SEMANA Número de Fines de Semana

Fecha In.: 15/04/2020 Pago Normal de Abil

Fee. Fin: 15/04/2020

Valor: \$ Pagos

Tipo de Apl.: 5 Corrije el cálculo del último tramo y anula el cálculo del resto de tar

Comentario:

Debe tenerse en cuenta que el contenido de los procesos descritos en el presente documento recoge las funcionalidades actuales más relevantes, pero no son exhaustivas y deben ser objeto de análisis en fase de proyecto. Fase incluida en el ámbito del contrato.