

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Área Comunicaciones y Tecnologías de la Información



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE Y PLAZO DEL SERVICIO	2
2.1	ÁMBITO Y ALCANCE	2
2.2	PLAZOS DEL SERVICIO	2
3.	CONDICIONES DEL SERVICIO	3
4.	PRESTACION DEL SERVICIO	3
4.1	GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO.	3
4.2	GESTION DEL SERVICIO	4
4.3	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.	4
4.4	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.	5
4.5	FACTURACIÓN.....	6
5.	REQUERIMIENTOS GENERALES	6
5.1	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.....	6
5.2	RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.....	6
5.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.	7
5.4	LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO.....	7
6.	GARANTÍA DEL SERVICIO	7

1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas que deberán ser consideradas para la contratación de un servicio de desarrollo de soporte y mantenimiento de la aplicación Gestión de Talento de los Recursos Humanos.

2. ALCANCE Y PLAZO DEL SERVICIO

2.1 ÁMBITO Y ALCANCE

El servicio objeto de la presente contratación comprende el soporte y mantenimiento de la aplicación Gestión de Talento de los Recursos Humanos instalada en Metro de Madrid.

Para ello se estima necesario realizar como mínimo las siguientes tareas:

- Gestión y Resolución de incidencias
- Planificación, análisis, desarrollo, pruebas e implantación de nuevas funcionalidades
- Optimización de los desarrollos realizados en cuanto a modelos de datos, rendimiento.
- Elaboración de la documentación aplicable en función de cada petición.
- Soporte técnico a usuarios y a equipo de desarrollo Metro
- Gestión y Seguimiento del Servicio

El servicio a contratar se prestará sobre la aplicación tal y como se encuentra en este momento, así como sobre las nuevas funcionalidades que se vayan desarrollando o incorporando a lo largo de la vida del contrato.

El número de jornadas a contratar es de 300, siendo el alcance temporal de este servicio de 3 años.

En caso de que en algún punto del pliego pudiese surgir algún tipo de discrepancia entre el Contratista y METRO, prevalecerá el párrafo anterior que está recuadrado como marco contractual.

Todos los datos enumerativos que se ofrecen a lo largo de este documento se hacen de forma que facilite la confección de las ofertas de modo que cada licitador tenga una idea lo más aproximada del entorno de trabajo. Se publica con carácter meramente informativo, lo cual significa que durante la ejecución del proyecto los datos podrían variar o que podrían no ser exactos al 100%.

La información que se facilita, no eximirá al Contratista, de comprobar o cotejar los datos en ella contenidos con la realidad, ni la discrepancia entre la realidad y esta información no dará derecho a incremento alguno del precio establecido en el contrato ni a indemnización de ningún tipo.

2.2 PLAZOS DEL SERVICIO

La prestación de este servicio será de **300 jornadas de trabajo** a realizar durante tres **(3) años**, a contar desde el día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos.

No obstante, el servicio finalizará cuando concluya el plazo de duración del contrato o cuando se agoten el número de jornadas de servicio objeto del alcance del contrato.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

El contratista deberá cumplir con los siguientes requisitos en el presente proyecto:

- A. El equipo de trabajo propuesto para realizar los trabajos debe tener capacidad y experiencia demostrable en la herramienta TALENTOOLS implantada en Metro de Madrid o en el software base con el que se ha desarrollado.
- B. Deberá garantizar la disponibilidad de recursos suficientes, en todo momento, que aseguren la prestación del servicio.

4. PRESTACION DEL SERVICIO

Los trabajos objeto de esta contratación requieren de 300 jornadas de servicio.

4.1 GESTIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS AL SERVICIO.

Es responsabilidad del contratista disponer del número de recursos suficientes para garantizar la realización del servicio solicitado, así como la gestión del personal asignado al mismo.

Durante los 30 primeros días de prestación del servicio, Metro constatará que las personas asignadas al mismo cumplen los requisitos técnicos exigidos en el Pliego. La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal asignado, deducida de la comparación entre el perfil ofertado y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos, provocará la solicitud de cambio del recurso asignado por otro que cumpla lo ofertado. En este caso, las jornadas incurridas por el recurso rechazado no podrán ser facturadas y se imputarán las penalizaciones correspondientes.

En aquellos supuestos en los que el contratista deba sustituir alguno de los recursos por causa de fuerza mayor, serán requisitos imprescindibles:

- 1.- La sustitución será notificada a Metro, al menos, con 15 días de antelación.
- 2.- El perfil a incorporar será igual o superior al perfil ofertado, y deberá cumplir con todos los requisitos del pliego.
- 3.- Metro podrá o no aceptar la sustitución del recurso de forma motivada.
- 4.- El contratista deberá garantizar que la transición entre los dos perfiles se realiza sin ningún coste para Metro y sin repercusión en el servicio prestado.

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

En estos supuestos de sustitución también se constatará de igual manera, durante los primeros 15 días de prestación, que las personas asignadas al servicio cumplen los requisitos técnicos exigidos en pliegos. En caso de incumplimiento se imputarán las penalizaciones que procedan.

4.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

Para realizar las labores de gestión y seguimiento, el contratista determinará y nombrará la figura de Gestor del Servicio.

Las funciones más significativas de la Gestión del Servicio serán:

- Seguimiento periódico del servicio y gestión del personal del contratista.
- Comunicación a Metro, de todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado.
- Planificación y Gestión de los trabajos.
- Gestión y seguimiento de las incidencias, riesgos y calidad del servicio.

Por su parte, Metro designará una persona como interlocutor con el Gestor del Servicio que supervisará la realización y seguimiento de los trabajos, facilitará la relación con otras áreas y velará por el cumplimiento de las condiciones contractuales.

4.3 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

Las tareas objeto del servicio seguirán el siguiente flujo:

1. El responsable de Metro comunicará al Gestor del Servicio del contratista, vía correo electrónico, telefónica o cualquier otra vía de comunicación acordada, las diferentes peticiones.
2. El Gestor del Servicio del contratista realizará un análisis inicial de la petición con el objetivo de estimar el esfuerzo y planificar dicho trabajo y será comunicada al responsable de Metro en un plazo no superior a una semana desde la petición.
3. El responsable de Metro revisará la estimación y planificación y si está de acuerdo dará la aprobación para su planificación definitiva y su priorización. En el caso de no estar de acuerdo se comunicará al Gestor del Servicio del contratista que debe revisar la estimación y propuesta de planificación. La facturación se realizará en base a la estimación de esfuerzo aprobada una vez que se haya finalizado correctamente el trabajo.
4. Llegada la fecha de comienzo de los trabajos, si se tratase de un trabajo de desarrollo de software, el equipo de soporte del contratista deberá realizar el trabajo, es decir, el análisis, desarrollo, pruebas, documentación y despliegue en el entorno de desarrollo para pruebas de Metro en las fechas previstas.
5. Una vez que el trabajo ha sido realizado, el contratista lo comunicará al responsable de Metro que verificará la correcta ejecución del trabajo o realización del caso y confirmará su cierre, si procede, al Gestor del Servicio del contratista.

6. El responsable de Metro comunicará la resolución del caso a los usuarios. Si el usuario no acepta la resolución del caso y/o genera peticiones adicionales se generará un nuevo caso y se planifica según el punto 2. Si el motivo de la devolución es debido a mal funcionamiento (incidencia) se resolverá y no se facturarán jornadas adicionales.

En el caso de detectar incidencias críticas y urgentes deberán resolverse en los tiempos definidos según su clasificación:

- **INCIDENCIA CRÍTICA:** Toda aquella inoperatividad del sistema, interrupción o disfunción que dé lugar a la imposibilidad de completar las operaciones del sistema y cuya repercusión en el negocio sea crítica. La resolución debe completarse antes de las 2 horas, tras la notificación de la incidencia. Es fundamental garantizar que las asignaciones diarias estén finalizadas antes de las 15:00, por la necesidad de comunicar el resultado a los agentes asignados y por el paso de información a otros Estamentos y Aplicativos de Metro.
- **INCIDENCIA URGENTE:** Serán consideradas incidencias urgentes, aquellas que por su repercusión en el negocio deberán ser resueltas lo antes posible, aunque no requieren ser atendidas de manera inmediata. Resolución en un plazo inferior a 48 horas, tras la notificación de la incidencia.

La resolución de estas incidencias se facturará en función de tiempo incurrido, aplicándose las penalizaciones que proceda por incumplimiento de los tiempos estipulados para la resolución.

En el supuesto de que la petición de trabajos requiera la intervención de un técnico especialista la gestión y seguimiento del caso se realizará de la misma manera que el resto de casos. La fecha de inicio propuesta para el inicio de la prestación no será inferior a 15 días naturales, contados a partir del envío de la solicitud, se estimarán las jornadas para la realización de los trabajos y se determinará la necesidad o no de la colaboración de otros departamentos técnicos del Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

En la resolución de los trabajos, el contratista deberá tener presente que todos los casos deberán ser atendidos y resueltos en el plazo de tiempo planificado, en caso contrario se procederá a aplicar las penalizaciones correspondientes por desviación de plazo.

4.4 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Se realizará un seguimiento mensual del estado de los trabajos solicitados, el Gestor del servicio del contratista cumplimentará y facilitará a Metro un informe de seguimiento mensual. Se celebrará una reunión una vez al mes para la revisión del informe y se emitirá el correspondiente acta por parte del Gestor del servicio del contratista. En dicha reunión se realizará:

- Revisión detallada del estado de casos a la fecha del seguimiento:
 - Casos notificados: identificador del caso, descripción, fecha de notificación, fecha de planificación.
 - Casos resueltos: identificador del caso, descripción, fecha de notificación, fecha de previsión de entrega, fecha de entrega definitiva, esfuerzo de trabajo estimado en jornadas, número de

- rechazos en los entregables y complejidad del caso (alta, media, baja), calidad del trabajo realizado.
- Casos en curso: identificador del caso, descripción, fecha de notificación, fecha de previsión de entrega.
 - Identificación de casos no resueltos, retrasados y otras incidencias en el servicio. Motivo de incumplimiento.

Toda esta información se entregará en el formato establecido por Metro

- Revisión de la planificación:

Después de la revisión del estado de casos se actualizará la planificación teniendo en cuenta los posibles retrasos, adelantos y otros posibles trabajos surgidos y no previstos.

Se realizará un seguimiento mensual del estado de los trabajos solicitados. El gestor del servicio del contratista en los 5 primeros días de cada mes cumplimentará y facilitará a Metro un informe resumen mensual de todos los casos resueltos en el mes previo.

La información de informe será la misma que la del informe semanal y con el mismo formato, además se detallarán las jornadas facturables por todos los trabajos finalizados y aceptados en el mes.

4.5 FACTURACIÓN.

La facturación del servicio se realizará mensualmente, a mes vencido, y contemplará las jornadas planificadas correspondientes a los trabajos finalizados y aceptados por Metro, deduciendo las penalizaciones aplicables.

5. REQUERIMIENTOS GENERALES

5.1 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Metro tiene en vigor procedimientos de trabajo para los distintos entornos de su sistema. Estos procedimientos serán comunicados al equipo de trabajo asignado al inicio del servicio, y serán de obligado cumplimiento en todo momento.

5.2 RECURSOS MATERIALES DEL SERVICIO.

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

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

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

5.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

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

5.4 LUGAR Y HORARIO DE TRABAJO

La prestación de los servicios objeto del presente pliego se realizará, indistintamente, en las instalaciones o sede de la entidad adjudicataria o bien en la sede de METRO, en función de las necesidades del servicio.

Durante las tareas que precisen participación del equipo de METRO, tanto del equipo técnico y/o como de los usuarios finales, se requerirá la presencia del equipo del Contratista en las instalaciones de METRO, salvo que puntualmente no se estime necesario por parte de METRO y se acepte realizar las tareas de otra forma alternativa.

6. GARANTÍA DEL SERVICIO

En este contrato al tener como objeto del mismo la contratación de un servicio de mantenimiento de software hace que sea incompatible con solicitar garantía. Esto es así por los siguientes motivos.

El objeto del contrato hace que el servicio sea prestado por un proveedor accediendo al código fuentes de los programas a mantener. El proveedor es responsable durante la vigencia del contrato de los cambios que introduce en el código fuente. Si introduce errores en el mismo tiene la responsabilidad de resolverlos y se exige por parte de Metro que así sea. Cuando el contrato finaliza y empieza un nuevo servicio, el nuevo proveedor tiene la misma responsabilidad y resuelve los errores que aparecen en el software. Con el objeto de evitar conflicto de intereses y exención de responsabilidad no se permite manipular a dos proveedores el mismo código fuente en el mismo espacio de tiempo.