PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE A SEGURIDAD, ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO ERP SAP, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.
REF: TEC00005444

Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., S.M.E., M.P. (en acrónimo, Tragsatec). C.I.F.: A-79-365821. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 8 del Libro de Sociedades, folio 130, hoja nº M-171, inscripción 1ª.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas por las que se regirá la contratación de los servicios de seguridad, administración y desarrollos en un entorno ERP SAP. Dichas condiciones serán de aplicación a la totalidad de la colaboración y su cumplimiento supervisado y evaluado por personal técnico de Tragsatec.

Tragsatec acomete con este pliego la forma de proveerse de un apoyo para la prestación de los servicios de seguridad, administración y desarrollos encargados por Hulleras del Norte, S.A. (HUNOSA) en sus oficinas centrales de Oviedo. El objeto concreto de la licitación consiste en la prestación del servicio de soporte en el entorno ERP SAP que emplea dicha compañía para su control de la gestión. El adjudicatario de este servicio se encargará no solo de las actividades de mantenimiento y desarrollo, sino de las necesarias para la gestión y coordinación de su equipo de trabajo. Tragsatec gestionará la prestación mediante el establecimiento y control del cumplimiento de los niveles mínimos de calidad establecidos en este pliego.

Con este modelo Tragsatec espera consolidar beneficios importantes a partir de las mejoras en la eficiencia y productividad del servicio y de la calidad global que permite el modelo.

Tragsatec espera que, con la asunción de responsabilidades del proveedor, sus recursos se centren en aplicar sus capacidades y conocimientos en actividades donde resulten más valiosas, tendentes a aumentar la eficacia del servicio. Por otra parte, se espera un adjudicatario experto en aplicar su conocimiento técnico en la ejecución de estos servicios en los entornos y aplicaciones de HUNOSA que aumente la productividad y calidad de los servicios. El trabajo se realizará en las instalaciones de HUNOSA

La prestación de estos servicios será en la modalidad de “pago por jornadas”, siendo una parte de las mismas en la modalidad “bajo demanda”.

El adjudicatario deberá dar cobertura al Catálogo de Servicios de las áreas descritas, que el Departamento de Informática Corporativa (DIC) de HUNOSA ofrece a sus clientes, tanto internos como externos.

La prestación de servicios debe reunir las siguientes características:

Alto nivel de respuesta.

Flexibilidad ante las variaciones de demanda propias de Tragsatec y HUNOSA.

Modelo de Mejora Continua.

Dominio por parte de los recursos asignados a los servicios de la tecnología a la que se hace referencia a lo largo de este pliego y todo lo relacionado con los servicios descritos en el apartado SITUACIÓN ACTUAL.

Además, se deberá tener en cuenta que el personal adscrito al servicio actual desempeña trabajos adicionales al propio de consultor, analista-programador, administrador, técnico… relacionados con el Sistema de Gestión del Departamento de Informática Corporativa del Grupo HUNOSA basado en ISO 20000. Por lo tanto, desempeñan roles como responsables de servicios, responsables de procesos, responsables de procedimientos, soporte de segundo nivel, etc.

Estos roles deberán ser asumidos por el personal del adjudicatario, pudiendo haber variaciones a lo largo de la vigencia del contrato en cuanto a las responsabilidades de las que deben hacerse cargo.

Se deben tener en consideración especial, todos los aspectos relacionados con confidencialidad, y seguridad descritos en dichos pliegos, así como garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (en adelante, RGPD), confidencialidad y seguridad y el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y al resto de legislación, europea o nacional, en materia de protección y tratamiento de datos personales vigente, así como aquella que se desarrolle en un futuro relativa a la materia.

Toda notificación o comunicación entre las partes, así como cualquier modificación o ampliación del equipamiento y servicios incluidos en el presente pliego y posterior contrato, deberán tramitarse por escrito, no teniendo validez compromisos (especialmente verbales) que se contraigan al margen del presente documento.

No existe la posibilidad de adjudicación parcial por lo que se deben abarcar el conjunto de servicios requeridos.

2. SITUACIÓN ACTUAL Y DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El Departamento de Informática Corporativa de HUNOSA (DIC) da soporte a todas y cada una de las posiciones y empresas del Grupo, en lo sucesivo “clientes”, en base a un catálogo de servicios y unos ANS

(Acuerdos de Nivel de Servicio) comprometidos con los mismos, los cuales están descritos en el ANEXO I de este documento.

Para ello el DIC cuenta con dos áreas complementarias y diferenciadas perfectamente coordinadas entre sí: el **Área de Seguridad de sistemas, Administración SAP y el Área de Desarrollo del ERP empresarial**.

El adjudicatario del presente pliego deberá asumir como suyos los compromisos de Tragsatec con HUNOSA, y deberá proveer los recursos necesarios, para cada una de las áreas citadas, para realizar esta tarea tal y como se describirá en el apartado **Servicios obligatorios**

Dicho catálogo puede sufrir modificaciones según las necesidades del Grupo HUNOSA, será responsabilidad del adjudicatario asumir y soportar las variaciones que se produzcan a lo largo de la duración del contrato.

Los trabajos están enfocados, en las áreas descritas, al análisis de problemas, solución de incidencias, diagnóstico de mejoras, planteamiento de nuevos enfoques, asesoramiento técnico a los clientes, etc. quedando plenamente cubiertas las funciones de consultoría, administración, soporte, análisis, configuración, programación, parametrización por el conjunto de todos los recursos que presente la empresa proveedora.

Tragsatec, en colaboración con el adjudicatario, asumirá la organización de los recursos y la dirección y coordinación de las actividades que lo componen, ejerciendo el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan los equipos de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

Así mismo en todos los puntos anteriores se deberá tener en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en la medida que apliquen

3. ÁMBITO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

La empresa proveedora deberá realizar los trabajos señalados en el apartado **ALCANCE Y OBJETIVOS** de acuerdo a las características mínimas y los condicionantes que se detallarán a continuación:

Servicios Obligatorios

El plan de trabajos a detallar para cada uno de los servicios debe seguir las pautas especificadas a continuación:

Área de desarrollos ERP

Este servicio fundamentalmente se aplica para los distintos **módulos del ERP Corporativo (SAP)** de HUNOSA, y concretamente, en el área de RECURSOS HUMANOS, LOGÍSTICO y FINANCIERO que se describen a continuación y cuyo soporte a este servicio se presta por medio de **personal in-situ** adscrito a este contrato:

- PA (Gestión de Personal)
- PD (Desarrollo de Personal)
- PY (Nóminas)
- MD (Manager Desktop)
- EP (Portal corporativo)
- MM (Gestión de materiales)
- PM (Mantenimiento)
- PS (Proyectos)
- EP (Portal)
- EHS (Seguridad, Salud laboral y Medio ambiente)
- SD (Ventas)
- QM (Gestión de Calidad)
- EC-CS (Consolidación)

Los recursos requeridos para la realización de las tareas contempladas en el presente apartado del pliego son los siguientes, para cubrir esta área se exigirá:

- Un mínimo de 1 consultor del entorno SAP HR que deberá estar certificado en ese entorno en SAP o disponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. deberá disponer de titulación universitaria. Deberá acreditar experiencia en dos temas, tanto como consultor en el entorno de RRHH como una experiencia específica en la realización de proyectos o trabajos de al menos 4 años de duración en algún Régimen Especial de la Minería del Carbón de la Seguridad Social en los últimos 5 años.
- Un mínimo de 1 consultor del entorno SAP LOGÍSTICA que deberá estar certificado en SAP S/4HANA – Sourcing and Procurement diponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. deberá disponer de titulación universitaria. Deberá acreditar experiencia como consultor en logística en ese entorno del ERP SAP de al menos 4 años en los últimos 5 años.
- Un mínimo de 1 consultor del entorno SAP FINANCIERO que deberá estar certificado en SAP S/4HANA Finance - Financial Accounting diponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. deberá

disponer de titulación universitaria. Deberá acreditar experiencia como consultor en entorno financiero en el ERP SAP de al menos 4 años en los últimos 5 años.

- Un mínimo de 1 programador, que esté certificado en desarrollo SAP, que deberá acreditar experiencia en trabajos en entorno SAP disponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. y experiencia en la realización de trabajos en un **Régimen Especial de la Seguridad Social** de al menos 4 años en los últimos 5 años en cada uno de los dos temas.

Este mínimo exigido de consultores y programadores puede variar a lo largo de la duración del contrato.

Tragsatec se reserva el derecho de modificar los perfiles a cubrir, pudiendo requerir recursos de desarrollo de otros módulos SAP e incluso en áreas de desarrollo no SAP.

Se debe documentar la formación, certificación, capacitación y experiencia en **todos** los aplicativos tal como se detalla en el punto Q del **Anexo I** del PCAP. Si no se contemplan **todas** las casuísticas expuestas significará que **NO cumple**.

Área de seguridad; comunicaciones y administración ERP

El área de Seguridad Comunicaciones y Administración SAP (ERP) se define como el soporte a los servicios que se prestan por medio de **personal in-situ** adscrito a este contrato.

Dentro de las competencias de esta área estarán incluidos aspectos generales y comunes a todo el DIC como la comunicación con los usuarios, la definición y control de los componentes de los servicios y la infraestructura de TI, además de mantener una información exacta y precisa de su configuración, en la base de datos de la gestión de configuración (CMDB, por sus siglas en inglés Configuration Management DataBase).

Los recursos requeridos para la realización de las tareas contempladas en el presente apartado del pliego son los siguientes, para cubrir esta área se exigirá:

- Un mínimo de 1 consultor del entorno ADMINISTRADOR DE SISTEMAS SAP, que deberá estar certificados en SAP Certified Technology Associate - System Administration (Oracle DB) with SAP Netweaver disponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. que deberá acreditar experiencia como administrador de sistemas en el ERP SAP de al menos 4 años en los últimos 5 años.
- Un mínimo de 1 técnico ADMINISTRADOR SISTEMAS WINDOWS, que deberá disponer de las certificaciones en Microsoft Certified System Administrator on Microsoft Windows Server y Microsoft Certified Professional disponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que

indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. debe acreditar curso de SCCM (System Configuration Center Manager) o equivalente, y experiencia en EPO (Enterprise Policement Orchestator) y MEG (McAfee ePolicy Orchestator) mínima de 4 años en los últimos 5 años, en los 2 temas indicados anteriormente (EPO y MEG)

- Un mínimo de 1 INGENIERO DE TELECOMUNICACIONES que deberá disponer de la titulación universitaria. Con certificación en Cisco y Fortinet disponer de carta del fabricante, u otro tipo de acreditación equivalente que indique que está capacitado técnicamente para realizar los servicios planteados en el PPT. deberá acreditar curso en Paloalto o formación equivalente. con una experiencia mínima de 4 años en los últimos 5 años, en soporte a Departamento de Sistemas de Información.

Si no se acreditan los puntos anteriores, **NO se estarán cumpliendo** las condiciones mínimas de los servicios objeto de la presente licitación.

Se debe documentar la formación, certificación y experiencia en **todos** los puntos anteriores descritos en el punto Q del **Anexo I** del PCAP. Si no se contemplan **todas** las casuísticas expuestas la oferta será excluida del proceso de licitación.

Este mínimo exigido de perfiles consultores/ingenieros/técnicos puede variar a lo largo de la duración del contrato.

En esta área se incluye servicios proporcionados por el Departamento de Informática Corporativa. Todos ellos están asentados en una infraestructura hardware común que será administrada por los recursos que se oferten en este concurso.

Básicamente se trata de la seguridad, comunicaciones y administración de servidores SAP que dan soporte a los servicios de TI especificados en este pliego, teniendo en cuenta que el Catálogo de Servicios del Departamento de Informática es variable en función de la demanda por lo que puede haber cambios en el mismo, tanto para la incorporación de nuevos servicios como para la eliminación o modificación de los ya existentes.

La plataforma tecnológica está compuesta de dos partes diferenciadas:

- SAP. Se ejecuta sobre servidores P-series (P9) con AIX 7.1
- WINTEL. El resto de los servidores en entorno Microsoft, Windows server 2008, 2012, 2016 y 2019 y bases de datos SQL SERVER2016 y 2017. CentOS 7 para la plataforma de portafirmas.

Todos los servidores no SAP están montados clúster de 10 servidores Dell PowerEdge R640 sobre los que corre un sistema de virtualización VMWARE versión 6.7 para la optimización de los recursos disponibles.

Experiencia a acreditar entre los perfiles presentados que no será valorada con puntuación pero que deberán acreditarse para entender cumplida la solvencia profesional del ofertante:

- Es obligatorio que, alguno o varios de los 7 perfiles indicados posea una **experiencia mínima** de 3 años en los últimos 4 años en administración, mantenimiento y gestión de sistemas operativos AIX y bases de datos **DB2 sobre equipos pSeries de IBM**

- Es obligatorio que, alguno o varios de los 7 perfiles indicados anteriormente posea una **experiencia mínima** de **3** años en los últimos 4 años en **herramientas de backup TSM de IBM** VERSION 8 que es la que actualmente se está utilizando en HUNOSA
- Es obligatorio que, alguno o varios de los 7 perfiles indicados anteriormente posea una experiencia mínima de 1 año en Citrix Virtual Apps and Desktops.

Si no se acreditan los puntos anteriores, la oferta será excluida del proceso de licitación.

Se debe documentar la formación, certificación, capacitación y experiencia de todos los perfiles ofertados y en **todos** los puntos descritos anteriormente en el punto Q del **Anexo I** del PCAP. Dicha información se debe documentar en los CV que acompañan a las ofertas presentadas.

En todos los casos los recursos aportados en el área deberán realizar la administración, monitorización y mantenimiento de:

- Servidores que soportan estos servicios.
- Sistema operativo y bases de datos de los mismos.

Quedará incluido en el ámbito del contrato de soporte cualquier otro hardware y software que se pueda adquirir, así como las migraciones a versiones actuales, a lo largo de la vida del contrato y que habrá que administrar y mantener por parte del equipo de trabajo.

El equipo que forma parte de esta área debe ser capaz de dar soporte en las tareas a realizar para proporcionar el catálogo de servicios del DIC.

Las **aplicaciones y componentes lógicos** para realizar y documentar lo anterior son:

- SAP, módulos PM, PS y HR para la gestión de la información relativa a incidencias y peticiones a nivel de usuario básico.
- Directorio activo de Windows.
- Terminales de teléfono.
- Correo Electrónico.

Además de lo expuesto anteriormente, este equipo debe cubrir en su totalidad todos y cada uno de los servicios que se describen a continuación.

Servicio de administración SAP y portal

El **Servicio de Sistemas** es el conjunto de los servicios de ERP (SAP) y Portal que, dada su similitud en cuanto a los tipos de trabajos a realizar, se engloban dentro del mismo apartado.

Dentro de cada uno de estos servicios y teniendo en cuenta sus especiales características técnicas, se desarrollarán las siguientes actividades:

- **Administración de sistema básico,** cubre todas las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de los sistemas, entornos y aplicaciones a través de la correcta administración y mantenimiento de los sistemas implicados en cada servicio.
- **Gestión de autorizaciones**, cubre todas las actividades para garantizar el acceso autorizado y correcto a los datos por parte de los usuarios.
- **Planificación de trabajos**, cubre todas las actividades para garantizar la correcta ejecución de los trabajos planificados como cierres, cargas, inventarios, nóminas, etc.
- **Integración de otras herramientas dentro de los entornos descritos**, como un gestor documental (IXOS) que permite el almacenamiento de la información y la posterior consulta de la misma.

La infraestructura técnica del servicio es la siguiente:

- SAP ERP 6.0 EHP 6.
- SAP Enterprise Portal 7.3.1 con SQL SERVER 2008
- SAP Solution Manager 7.2
- Dos IBM POWER SYSTEM S996 con AIX 7.1
- Dos HCM.
- IBM DB2 ver 10.0.1
- Software cluster HACMP.
- IBM spectrum plus (Flashcopy + clone).
- TSM ver 7.1.3
- IXOS 16.2 con BBDD SQL SERVER 2016

Servicio de acceso a internet

La finalidad de este servicio es proporcionar a usuarios y sistemas una conexión desde la red corporativa a Internet según los perfiles establecidos para evitar el uso irracional y fraudulento del mismo. Por lo tanto, el acceso a Internet está controlado.

Este servicio **incluye** principalmente las siguientes tareas:

- Acceso a Internet según un perfil asignado y desde la red interna.
- Gestión de perfiles de usuario para el acceso a Internet.
- Administración y mantenimiento de los sistemas y servidores de gestión de acceso.

Las **aplicaciones y componentes lógicos** de este servicio son:

- Elementos de seguridad perimetral.

Servicio de conectividad

La finalidad de este servicio es asegurar el correcto funcionamiento y la disponibilidad de los mecanismos de comunicación entre los distintos sistemas informáticos y de voz, además de mantener la disponibilidad y operación frente a los ataques de hackers, virus y acciones dolosas o fraudulentas.

Este servicio gestiona todas las comunicaciones, redes y elementos de red y voz para permitir la interconexión entre todos los sistemas, asegurando la continuidad de la operativa de los procesos de negocio y la correcta administración y mantenimiento de los sistemas.

Este servicio **incluye** principalmente las siguientes tareas:

- Asegurar la disponibilidad de las comunicaciones de datos.
- Asegurar la comunicación de todos los sistemas informáticos.
- Monitorizar el tráfico de red, optimizando el envío de información y reduciendo el consumo de recursos de red.
- Gestión del dominio, directorio activo y servidores asociados (dns, wins, etc.).
- Gestión de redes de área local virtuales (VLANs).
- Gestión de usuarios, recursos y políticas del dominio.
- Gestión de líneas de voz y terminales.
- Gestión de equipos de telefonía IP.
- Gestión de conexión de los dispositivos móviles e Internet.
- Instalación y actualización del software de detección de virus en los distintos servidores.

- Detección de virus y amenazas tanto en la red como en los puestos de usuario mediante la utilización de mecanismos antivirus.
- Gestión de las reglas de las barreras lógicas (firewalls) que protegen la red corporativa del exterior.
- Gestión de las conexiones de los usuarios fuera de la red interna vía Internet como si estuviese en la misma (extranet).
- Gestión y administración de las líneas de telefonía (asignación de permisos, creación, modificación y borrado) con servidor de gestión Omnivista.
- Elaboración, seguimiento y control de la facturación mensual con el proveedor de telefonía y comunicaciones.
- Administración y mantenimiento de los sistemas y servidores que soportan este servicio.

Las **aplicaciones y componentes lógicos** de este servicio son:

- Controladores de Dominio.
- Servidores DNS.
- Electrónica de red (routers, switches, etc.).
- Líneas de comunicación.
- Cisco Ironport . Email Security Appliance.
- Palo Alto Cortex XDR.
- Cisco Umbrella.
- Herramientas de gestión de red Centreon y Zabbix.
- Firewalls Palo Alto, Fortinet y Fortiweb.

Otros servicios obligatorios

A continuación, detallamos los servicios en los que estamos interesados:

AUSAPE: SAP es un Software en continua evolución, suministrado por un proveedor alemán, la unión de la Asociación de Usuarios SAP España, supone un punto de referencia tanto de experiencias como de fuerza frente a normativas o requisitos legales españoles a implementar aportando un plus al Departamento de Informática Corporativa.

Reuniones/Eventos/Pilotos de otros fabricantes Software y Hardware: Constantemente aparecen soluciones al mercado tecnológico que suponen una mejora en los servicios que ofrece el Departamento de Informática. La adopción de dichos cambios, supone un conocimiento y experimentación anterior, incluso una recogida de datos previa sobre otros resultados de proyectos previos y análisis de resultados.

Tragsatec gestionará y correrá con los gastos de desplazamiento y alojamiento en los que se incurra en la asistencia a estos eventos

Asistencia a las reuniones AUSAPE

Asistencia a las reuniones de grupos de trabajo de las distintas áreas que organice AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España), que el adjudicatario pueda proponer a Tragsatec y que Tragsatec considere oportuno asistir.

El **incumplimiento** supondrá un 2% de Penalización en el apartado **5.3 Penalizaciones**

Asistencia a reuniones/eventos de fabricantes de software o hardware.

Asistencias a las reuniones y eventos tecnológicos o participación en pilotos, que el adjudicatario pueda proponer a Tragsatec y que Tragsatec considere oportuno asistir.

El **incumplimiento** supondrá un 2% de Penalización

4. ELEMENTOS DEL PROYECTO

La calidad de los elementos del proyecto que constituyen los recursos humanos adscritos al proyecto y que se describen en los puntos siguientes, responsable de proyecto, responsables de áreas y equipo de trabajo, son cruciales para la ejecución del contrato, ya que repercute en la calidad de los servicios ofrecidos.

Las exigencias técnicas, muy complejas y variadas debido a la amplitud de áreas a dar mantenimiento, hace crucial para el buen desarrollo del proyecto el conjunto de los perfiles y experiencia del personal requerido.

Debe tenerse en cuenta que el objetivo del contrato es realizar un soporte, en las áreas descritas, de los sistemas informáticos de todo el grupo HUNOSA, y que las consecuencias de un fallo en su ejecución pueden tener consecuencias muy graves para la organización, como puede ser un hackeo a los sistemas, una caída del sistema de gestión empresarial integral SAP o el pago de nóminas a los empleados.

Responsable del proyecto

La figura debe realizar las funciones que se describen en este apartado. La calidad y experiencia de la figura del responsable del proyecto es crucial para la ejecución del contrato, ya que repercute en la calidad de los servicios ofrecidos.

Las exigencias de gestión de proyecto directamente relacionadas con las exigencias técnicas, muy complejas y variadas debido a la amplitud de áreas a dar mantenimiento, hace crucial para el buen desarrollo del proyecto, el perfil de responsable de proyecto y su experiencia.

Durante la vigencia del contrato deberá haber un **Responsable del Proyecto**. Se encargará de presentar los informes de seguimiento del global de servicios, realizando, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a Tragsatec en relación con la ejecución del contrato a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.
- Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.
- Informar a Tragsatec de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran supuesto.

Se establecerá un único interlocutor que se encargará de coordinar, organizar reuniones de seguimiento del proyecto, trabajar con los interlocutores de Tragsatec y presentar los informes de seguimiento del proyecto. Estos trabajos no se podrán delegar en otros perfiles del contrato, y, por tanto, en horas a facturar por los recursos adscritos al contrato. En la documentación aportada según el punto Q del Anexo I del PCAP se indicará la persona asignada al perfil de Responsable de Proyecto y su metodología de trabajo.

Será dicho responsable de proyecto, el que, como único interlocutor del contrato, tendrá la responsabilidad de realizar los informes o documentos de presencias, ausencias, vacaciones.

Presencias: Se consensuarán con la empresa proveedora, y en caso de discrepancia, se validarán contra el control de presencias de la instalación.

Ausencias: Las faltas inferiores a la jornada laboral completa se deberán informar con una antelación mínima de 24 horas. En caso contrario se justificará con vacaciones.

Vacaciones: El interlocutor del contrato por parte de la empresa proveedora, deberá informar con 15 días de antelación las vacaciones de los periodos de diciembre, primera semana de enero y Semana Santa. Para el

caso de los meses Junio a septiembre, con una antelación de 1 mes. Siempre se informará de manera conjunta para todo el personal, separándolo por servicios. El objetivo es dejar el servicio cubierto y, por tanto, se sustituirán los recursos que proporcionan dicho servicio.

Se tendrá especial atención al control de horas y jornadas, debiendo presentar el responsable del proyecto un informe semanal de consumo por recurso (justificando las ausencias si fuese necesario) y una previsión para la semana siguiente detallando las horas ordinarias, extraordinarias nocturnas y extraordinarias festivas. Se informará a la empresa proveedora de las horas extraordinarias planificadas y las realmente realizadas tras el visto bueno a la planificación previa.

La empresa proveedora deberá indicar el perfil del jefe de proyecto y su experiencia en la gestión de proyectos. Además, se deberá aportar un documento en el que se detalle la forma de realizar los puntos anteriormente descritos. Se deberá indicar lo anterior en el Plan de Pleno Servicio

Según toda la descripción anterior, se hace imprescindible para el éxito en la prestación de servicios, una figura de jefe de proyecto con experiencia en la gestión de proyectos semejantes.

Responsables de áreas

Durante la vigencia de las áreas, deberá haber dos **responsables para el área de Seguridad, Administración y Desarrollo ERP.** Cada responsable, se encargará de coordinar, organizar reuniones de seguimiento, trabajar con los interlocutores de Tragsatec e impartir órdenes e instrucciones a su personal sobre la forma de ejecutar el trabajo, así como supervisarlo. En la documentación aportada según el Anexo I del PCAP se indicará los recursos asignados al perfil de Responsable de Área y su metodología de trabajo. Se deberá indicar lo anterior en el Plan de Pleno Servicio

La empresa proveedora deberá indicar la correspondencia entre el **responsable de área** y un responsable in **situ** para cada uno de los siguientes servicios:

- Área de Seguridad y Administración ERP

El intermediario en el área de Soporte de Red y Sistemas tiene que gestionar el equipo del área, ser el interlocutor del cliente, entender los servicios demandados y ofrecer la respuesta más adecuada a las necesidades surgidas.
Tiene que tener el perfil más amplio tanto en conocimientos técnicos del área de sistemas y como en experiencia de gestión. La calidad de la figura de responsable de esta área es crucial para la ejecución del contrato, ya que repercute en la calidad de los servicios ofrecidos.

Las exigencias de seguridad, comunicaciones y administración de ERP están directamente relacionadas con las exigencias técnicas, muy complejas y variadas debido a la amplitud de sistemas y redes a dar mantenimiento. Esto hace crucial la experiencia para el buen desarrollo del proyecto el perfil de responsable de esta área.

Según toda la descripción anterior, se hace imprescindible para el cumplimiento de los niveles de servicio ofrecidos al cliente. Serán los nexos de unión entre clientes-personal interno DIC-equipo de trabajo. Las figuras de responsables de áreas deben contar con experiencia en la gestión de áreas de Sistemas de Información semejantes.

- Área de Desarrollo ERP: Servicio de desarrollo de proyectos área Recursos Humanos, Logística y Financiero.

Los intermediarios en el área de Desarrollo tienen que gestionar el equipo, ser el interlocutor del cliente, entender los servicios demandados y ofrecer la respuesta más adecuada a las necesidades surgidas.

Tienen que tener el perfil más amplio tanto en conocimientos técnicos del área de desarrollo como en experiencia de gestión. La calidad de la figura de responsable de área de desarrollo SAP es crucial para la ejecución del contrato, ya que repercute en la calidad de los servicios ofrecidos.

Las exigencias de desarrollo y mantenimiento del sistema de gestión empresarial SAP están directamente relacionados con las exigencias técnicas, muy complejas y variadas debido a la amplitud de módulos SAP a dar mantenimiento, en concreto el área de Recursos Humanos por el régimen especial de la minería del carbón de la Seguridad Social. Esto hace crucial para el buen desarrollo del proyecto el conjunto de perfiles de responsables de áreas de Desarrollo SAP y la experiencia del personal requerido.

Equipo de Trabajo

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato siempre que se demuestre el cumplimiento de los perfiles exigidos en cada caso (formación, certificaciones, experiencia en los módulos concretos…).

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo caso a Tragsatec.

La formación de los trabajadores de la contrata correrá a cargo de la empresa contratista, que se realizará fuera de la jornada laboral y a su costa. Tragsatec podrá realizar formación a los recursos que crea conveniente.

En relación con los trabajadores destinados a la ejecución del contrato y/o prestación del servicio, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición -cuando proceda- de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Si Tragsatec no estuviera satisfecha de los servicios ofrecidos por un perfil asignado a un servicio, afectando al rendimiento de dicho servicio, lo analizará junto con el responsable del proyecto en las reuniones de seguimiento y Tragsatec se reserva el derecho de solicitar el cambio de dicho perfil del equipo de trabajo informando al contratista, argumentado a la empresa contratista la pertinencia y necesidad de esa medida.

Pueden ser necesarios nuevos perfiles de forma puntual, así como por disminución de carga de trabajo o desaparición de servicios actualmente ofrecidos a sus clientes, Tragsatec podrá prescindir de perfiles asignados al proyecto, disminuyendo el número de recursos asignado a este contrato y por tanto la facturación correspondiente, previo aviso de 10 días laborables. Así mismo, Tragsatec podrá disponer la integración de perfiles propios en el equipo de trabajo que podrán asumir determinadas tareas específicas. En este caso, el contratista se compromete a facilitar cuanta transferencia tecnológica e información sea necesaria para garantizar que estos perfiles puedan adquirir las competencias específicas requeridas en un plazo de tiempo óptimo.

De manera puntual y de forma excepcional cuando las necesidades del servicio lo requieran, se podrán realizar trabajos en distintos emplazamientos por lo que se deberán prever estas situaciones para trabajos en distintas instalaciones del Grupo HUNOSA o de sus clientes, a los que deberá ir el recurso que corresponda por sus propios medios.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, salvo en caso de fuerza mayor.

La empresa proveedora debe especificar claramente los perfiles asignados a cada uno de los servicios objeto del presente concurso. Presentará equipos de trabajo diferenciados por cada servicio y su asignación a los perfiles anteriores.

El personal que proporcionará los servicios descritos deberá pertenecer a la empresa proveedora. En caso de que se subcontrate algún recurso, deberá indicarse de forma clara y se presentará información y referencias de la empresa o empresas subcontratadas.

Los recursos subcontratados nunca ocuparán un puesto de responsable de área debido a la criticidad de su puesto como es el conocimiento de la empresa licitadora, su organización, procedimientos y la relación de estos con los servicios ofrecidos, así como la interacción con el equipo de trabajo que debe dirigir, su propia normativa interna y las relaciones entre ambas. En todo caso cumplirán los condicionantes de conocimientos, experiencia y certificaciones anteriormente expuestos.

Los equipos de trabajo durante la vida del contrato serán los incluidos expresamente en la documentación aportada según el punto Q del Anexo I del PCAP, se indicará a efectos de seguridad y acceso a los distintos centros de trabajo. No obstante, en caso de cambio de personal por motivos debidamente justificados, se seguirán los siguientes pasos:

- Comunicación escrita explicando el motivo del cambio.
- Presentación de posibles candidatos con perfil similar o superior.
- Aceptación por parte de Tragsatec

Se desea mantener un nivel de **rotación del personal limitada** con el fin de minimizar los riesgos en los servicios. En caso de que sea estrictamente necesario el cambio de personal, deberá haber un periodo de solapamiento mínimo de 10 días laborables para la transferencia de conocimiento.

La calidad de los elementos del equipo de trabajo que constituyen los recursos humanos adscritos al proyecto, son cruciales para la ejecución del contrato, ya que repercute en la calidad de los servicios ofrecidos.

Las exigencias técnicas, muy complejas y variadas debido a la amplitud de áreas a dar mantenimiento, hace crucial para el buen desarrollo del proyecto, el conjunto de los perfiles y experiencia del personal requerido.

Debe tenerse en cuenta que el objetivo del contrato es realizar un soporte a seguridad, administración y desarrollo ERP de todo el grupo HUNOSA, y que las consecuencias de un fallo en su ejecución pueden tener consecuencias muy graves para la organización, como puede ser un fallo general de comunicaciones, una caída del sistema, el cumplimiento de requisitos legales con la Seguridad Social Tributaria o el pago de nóminas a los empleados.

Con objeto de dar el mejor servicio, Tragsatec requiere que los perfiles asignados a los servicios tengan la formación técnica y las certificaciones de fabricantes que abarquen la totalidad de dichos servicios.

Constitución inicial del equipo de trabajo:

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados nominalmente en la oferta presentada y consecuentemente valorados.

Dicho equipo se deberá incorporar al completo al proyecto después de la firma del contrato y en un plazo máximo de 2 días desde dicha fecha.

Cualquier posible sustitución del personal que forma el equipo de trabajo deberá ser comunicada a Tragsatec con al menos 15 días de adelanto y Tragsatec deberá, tras analizar la idoneidad entre el perfil de la persona sustituida y el de la nueva incorporación propuesta, dar su conformidad.

No se admitirán facturaciones por los trabajos de esta nueva persona hasta que se valide por parte de Tragsatec que su fase de transición se ha producido de forma adecuada, dicha fase de transición será como máximo la indicada en la oferta inicial del proveedor, el proveedor podrá reducir ese tiempo sí Tragsatec valida que se ha producido dicha reducción de tiempos en la adquisición por dicha persona del conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los estándares, etc.

Los trabajos realizados por el adjudicatario durante el periodo de transición, no podrán en ningún caso ser facturados a Tragsatec, solo se admitirán facturas por trabajos realizados una vez que Tragsatec de formalmente por terminado el periodo de transición al adjudicatario, esto es solo durante la fase de PLENO SERVICIO

Horarios

El personal adscrito a este contrato deberá proporcionar cobertura para cada uno de los servicios a los que prestan soporte a pesar de los cambios que puedan surgir en los mismos. Tragsatec establecerá los períodos comprendidos en la jornada de verano y la jornada de invierno, pudiendo sufrir modificaciones a lo largo del contrato.

La jornada de trabajo será de 40 horas semanales en la jornada de invierno, actualmente desde el 1 de octubre al 15 de junio y de 35 horas semanales en jornada de verano, actualmente desde el 15 de junio al 30 de septiembre dentro del horario establecido.

- Jornada de invierno: El teléfono de Atención al Usuario deberá ser atendido de forma presencial en horario de 07:30 a 18:00 horas, de lunes a jueves y de 07:30 a 14:00 horas los viernes, de todas las semanas laborables.
- Jornada de verano: El teléfono de Atención al Usuario deberá ser atendido de forma presencial en horario de 08:00 a 15:00 horas todos los días laborables de la semana.
- Habrá una guardia de 24x7. Dentro de este apartado se debe tener en cuenta que:
    - Existe un número de teléfono de guardia que deberá ser atendido durante la ejecución de las mismas.
    - El recurso debe poder realizar trabajos en remoto con el fin de intentar solventar los avisos por este medio.
    - En caso de no ser posible una solución remota, el recurso se trasladará de forma inmediata, por sus propios medios, a la ubicación de donde proceda el aviso para resolver la avería.
    - La extensión telefónica que al efecto se habilite, no será nominativa.
    - El personal que realice guardias o trabaje a relevos, por operativa de gestión de cuadrantes, no puede tener reducción de jornada.
    - El personal que realice guardias deberá disponer de un vehículo para realizar posibles desplazamientos a las distintas posiciones del grupo HUNOSA.

Se deben tener en cuenta los siguientes matices:

- Los servicios que presta HUNOSA a sus Clientes son independientes de las fiestas locales de cada comarca por lo que, a efectos de control de días no laborables solo se consideran como tales las fiestas Nacionales y Autonómicas. Excepcionalmente, siempre que no se indique lo contrario por necesidades especiales en algún servicio, pueden considerarse las fiestas locales de Oviedo, en las que sólo se debe prestar servicio de guardia.
- HUNOSA tiene varios días establecidos como no laborables, en los que no se prestan servicios como tal, por lo que no se requerirá personal alguno de este contrato, a excepción de guardias. Los días en cuestión son:
    - Día 4 de diciembre
    - Día 24 de diciembre
    - Día 31 de diciembre

Recursos Materiales del Equipo de Trabajo

Tragsatec solo proporcionará un puesto de trabajo para cada recurso **in situ**, compuesto por:

- **mobiliario**
- **conexión a la red corporativa**
- **ordenador**
- **acceso a impresora compartida**
- **software necesario para desarrollar su trabajo**
- **teléfono fijo**

El contratista deberá poner a disposición de sus trabajadores aquellos medios de comunicación (teléfono móvil, modem USB, …) y transporte (vehículo de alquiler, taxi …) necesarios para dar el servicio.

En el caso del personal que realice apoyos puntuales (apartado de Otros Recursos Aportados) en las áreas referidas, además de lo descrito en el párrafo anterior, el contratista deberá poner a disposición de sus trabajadores aquellos medios informáticos (ordenador con características adecuadas al trabajo a desarrollar, software, tarjeta gráfica, conexión a internet, escáner, impresora, …) necesarios para realizar el servicio.

Tragsatec y HUNOSA se reservan el derecho de auditar el equipamiento que accede a su red y la desconexión del mismo en caso de detección de cualquier incidencia de seguridad imputable al adjudicatario.

Otros Recursos Aportados

La empresa proveedora podrá incluir (dentro apartado de la estructura dada en ANEXO I del PCAP, (Plan de Pleno Servicio) todos los recursos adicionales, sin coste a mayores, que puedan suponer una mejora.

Estos recursos tendrán disponibilidad para realizar call-conference, conexiones remotas a los sistemas de HUNOSA y si es necesario, consultoría in situ:

- Expertos en módulos SAP no implantados en HUNOSA pero que a lo largo de la vida del contrato pudiera ser interesante su presencia en el equipo de trabajo. Se debe describir en qué módulos. Para ello, consultar la página de productos SAP https://www.sap.com/spain/products.html y relación de módulos ya implantados en el punto 3.1 Servicios Obligatorios.
- Expertos en comunicaciones, antivirus y seguridad en relación a los sistemas descritos en los servicios correspondientes en apartados anteriores.
- Expertos en sistemas, ya sea de sistemas operativos, almacenamiento o bases de datos. Que por sus conocimientos exhaustivos sobre temas técnicos concretos pudieran dar soporte puntual al equipo de trabajo, en relación a los servicios correspondientes descritos en apartados anteriores.

5. MEDICIONES DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

- Tragsatec pretende ofrecer un servicio de calidad a sus clientes por lo que se requerirá estar en posesión de los certificados de calidad ISO 9001 e ISO 14.001 y en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) a nivel medio o alto

El licitador también deberá aportar certificaciones en las siguientes normas ISO,

- ISO 27.001, certificado que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan
- ISO 20.000, certificado que asegura la calidad de la gestión de los servicios TI gestionados

El licitador, para la realización de los trabajos también deberá estar en posesión de las siguientes certificaciones:

- Gold Partner de SAP o disponer de otra capacitación equivalente para realizar los trabajos planteados
- Partner of Expertise de SAP o disponer de otra capacitación equivalente para realizar los trabajos planteados
- Estar en posesión de la certificación SAP Certified in Application Operations for SAP S/4HANA o disponer de otra capacitación equivalente para realizar los trabajos planteados

Conocimiento certificado de la empresa proveedora de servicios en el Software a manejar

Se debe prestar un servicio de calidad y ello viene dado por el conocimiento en las herramientas manejadas para prestar el servicio. Una forma de reconocer y dar validez al conocimiento de los productos informáticos que declara el proveedor, viene dada por las certificaciones oficiales que dan los fabricantes de los productos y que puede presentar el proveedor.

Las certificaciones técnicas garantizan el dominio de nuevas competencias y constituyen una garantía ya que dicha certificación viene dada por el propio fabricante, luego lo que implícitamente está reconociendo, es a un tercero el uso de su producto.

Cada perfil del profesional de tecnología de información (desarrollador y administrador de sistemas, de información y de proyectos, por ejemplo) puede requerir distintas competencias, capacitaciones y certificaciones.

La personal in **situ asignado al equipo de trabajo** del contrato debe tener **experiencia demostrable en el software** de cada una de las siguientes empresas fabricantes que forma parte del catálogo de servicios ofrecido por el Departamento de Informática Corporativa:

- CISCO Systems.
- Palo Alto.
- IBM.
- Fortinet.
- Fortiweb.
- Microsoft.
- SAP.
- McAfee.

Acuerdos de nivel de servicio mínimos establecidos (ANS)

La gestión del Departamento de Informática Corporativa del Grupo HUNOSA está basado en ISO 20000, significa que su gestión oferta unos servicios informáticos a sus clientes. La medida de esos servicios se basa en unos Niveles de Servicio. El Departamento de Informática Corporativa tiene un compromiso de cumplimiento de dichos niveles con sus clientes, por ello, Tragsatec exige que el proveedor los cumpla.

Los ANS servirán para valorar la prestación de los servicios y se evaluarán periódicamente.

Para la empresa proveedora son obligatorios, como mínimo, los especificados en el apartado

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del Anexo I de este documento

La revisión periódica de los ANS de cada servicio se hará **cuatrimestralmente**.

Será responsabilidad del adjudicatario presentar los informes que justifiquen el cumplimiento de los ANS mediante sus herramientas. Los resultados de estos informes serán contrastados con los datos de los que disponga Tragsatec.

Penalizaciones por incumplimientos

El incumplimiento de los acuerdos establecidos dará lugar a penalizaciones económicas. La empresa proveedora de servicios puede proponer las penalizaciones que esté dispuesto a asumir, indicando la cuantía de las mismas, la forma de cálculo y la forma de abono.

Como mínimo debe asumirse un **2% de la facturación cuatrimestral por cada ANS u otros acuerdos** que no se haya cumplido.

Un incumplimiento reiterado de los ANS, puede llegar a originar la rescisión del contrato.

6. SEGURIDAD

Tragsatec pretende dotar de la mayor seguridad, tanto legal como técnica, a los servicios que ofrece. Para ello, tiene implantado un sistema de gestión de seguridad de la información y cumple con el Esquema Nacional de Seguridad.

Dicha gestión toma como referencia la ISO 27001, la cual ha sido elegida para garantizar la selección de los controles de seguridad adecuados y proporcionales a los activos de información que HUNOSA posee.

Por tanto, los proveedores que presten servicios al Departamento de Informática Corporativa de HUNOSA se verán obligados a cumplir con el conjunto de políticas y normativas que dicho departamento tenga implantado en el momento de la prestación de servicios.

Asimismo, deberán cumplir de forma escrupulosa con aquellos controles de seguridad que Tragsatec y HUNOSA tenga implantados o pueda implantar con motivo de la prestación de servicios contratados con el proveedor y que estén encaminados a garantizar tanto la seguridad física como lógica del Sistema de Información de HUNOSA.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La propiedad intelectual e industrial de todos los productos generados durante la prestación del servicio será exclusiva de-Tragsatec

8. DOCUMENTACIÓN A APORTAR

Con independencia de que la empresa proveedora pueda adjuntar cuanta información complementaria considere de interés, deberá presentar la documentación que se requiere en el **ANEXO I** del PCAP

Condiciones generales:

- Incluirá una persona de contacto con nombre, apellidos, cargo, teléfono y dirección de correo electrónico.
- Se especificará claramente una cláusula de acatamiento general de las condiciones del pliego.

9. COSTE DE INSTALACIONES

Los trabajos se realizarán en las oficinas de HUNOSA en Oviedo, por tanto, se les cederá un espacio de trabajo para su uso y por el que deberán abonar la cantidad de 350 euros **mensuales** (IVA no incluido) a Tragsatec.

Este importe se deberá abonar también durante el periodo de transición

10. DESGLOSE Y DETALLE DE ORGANIZACIÓN DE RECURSOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO

La distribución **estimada** de las jornadas al año según las categorías será la siguiente:

SAP

- Jornadas de consultoría …….. 690 por año
    - Consultoría área de Recursos Humanos
    - Consultoría área Logística
    - Consultoría área Financiero

- Jornadas de análisis/programación…….. 230 por año
    - Programación área Recursos Humanos

RED y SAU

- Jornadas para administrador ERP…….. 230 por año

- Jornadas para Seguridad y Comunicaciones …… 460 por año

El número estimado de jornadas anuales es de 230 jornadas.

El importe/jornada variará en función de las horas/jornada de cada recurso.

Se facilitará un desglose por categoría y jornada/horas, teniendo en cuenta que los precios unitarios, especificados en la oferta económica, no sufrirán ninguna variación durante toda la vigencia del contrato.

Los precios unitarios de la oferta económica serán la base para el cálculo de facturación mensual, teniendo como tope mensual el montante total entre el número de meses de duración del contrato.

11. COMITÉ DE DIRECCIÓN (CD)

Es el órgano responsable de la supervisión global del servicio, decidiendo las modificaciones a implementar en el contrato para asegurar los niveles de prestación y eficiencia requeridos por Tragsatec.

Dicho comité **estará formado** de acuerdo a la siguiente distribución:

Por parte de Tragsatec

- Director del Contrato
- Coordinador del Servicio
- 1 Persona adicional designada por los dos anteriores.

Por parte de adjudicatario

- Responsable del Proyecto y Coordinador del Servicio
- 1 Persona adicional designada por los dos anteriores.

Entre otras, será responsabilidad de este Comité:

- Monitorizar el avance global de los Servicios.
- Aprobar los cambios al Acuerdo de Nivel de Servicio que le sean elevados
- Aprobar los cambios en el ámbito del Servicio que, por su impacto o importancia estratégica, le hayan sido propuestos por el Comité de Seguimiento y Control
- En general, discutir cualquier incidencia o problema de especial significación, surgida durante la ejecución del Servicio
- Aprobar las modificaciones en el equipo de trabajo
- Resolver cualquier disputa continuada entre los participantes en el servicio, que no haya sido posible resolver tras un periodo de tiempo razonable por otros niveles de gestión.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica de los Servicios que le sean asignados por Tragsatec de común acuerdo a lo largo del Servicio

El CD se reunirá **semestralmente** o con la frecuencia que se acuerde o dentro de los 15 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Comité de Seguimiento y Control (CSC)

Es el órgano responsable de la dirección, coordinación y seguimiento de la ejecución de los Servicios contratados y de que estos se completan conforme a los plazos y calidad comprometidos. El CSC depende directamente del CD, y se encarga de trasladar las decisiones estratégicas y objetivos marcados por éste, al día a día del servicio.

Por parte de Tragsatec, participará:

- El Coordinador del Servicio
- Hasta tres personas adicionales designadas por este último

Por parte del adjudicatario

- Responsable del Proyecto y Coordinador del Servicio
- El responsable del Área de Seguridad y Administración ERP
- El responsable del Área de Desarrollos ERP
- Una persona adicional designada por el Responsable del Proyecto, cuando lo considere oportuno podrán solicitar la participación de otras personas relacionadas con los servicios.

En concreto, serán responsabilidades de este Comité:

- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Revisión de los elementos de Aseguramiento de Calidad, definición y seguimiento de los planes de mejora.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivo del ANS y aprobar, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- Gestión global de las planificaciones, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Revisar las valoraciones de las peticiones y priorizar los trabajos.
- Análisis de Peticiones y/o Incidencias que se consideren significativas.
- Revisar los consumos de servicios previos, acordar los ajustes correspondientes y establecer los valores

de referencia para el siguiente periodo de control.

- Revisar las facturas ante cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios a facturar en el periodo bajo revisión.
- Coordinar cuando sea necesario acciones necesarias con terceros (otros proveedores, departamentos, etc.)
- Identificación de requerimientos de cambio en el modelo o procesos de gestión
- Revisar y facilitar al Comité de Dirección cualquier información que le sea solicitada.

El CSC **se reunirá mensualmente** o con la frecuencia acordada o después de 5 días laborables tras una petición de cualquiera de las partes.

12. PLAN DE LA FASE TRANSICIÓN, PLAN FASE DE PLENO SERVICIO Y PLAN OPERATIVO DE SALIDA

- Fase de Transición

Tras la firma del contrato se inicia la Fase de Transición, con la incorporación de todas las personas que constituyen el equipo del proyecto propuesto por el adjudicatario, con el objetivo fundamental de que TODOS aquellos perfiles presentados en la oferta y que carezcan de los conocimientos recomendados tomen el conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los estándares, etc.

Durante esta fase el adjudicatario no tendrá responsabilidad alguna sobre la ejecución de los servicios contemplados en el presente pliego técnico, si bien irá colaborando crecientemente en el análisis y resolución de incidencias para comprobar la evolución de la adquisición e conocimiento, de forma que a la finalización de la fase el adjudicatario sea el único responsable de la prestación de todos los servicios. Hasta completar esta transferencia Tragsatec continuará realizando estas actividades según el modelo de gestión anterior.

La fase de transición sirve también para que el adjudicatario implante el modelo de servicio, el modelo de gobierno, etc. que se precise para la prestación del servicio ofertado, incluyendo la estructura de comités de seguimiento y control de los servicios, herramientas y procedimientos de gestión.

Esta fase tendrá una **duración máxima de 1 (un) mes**, a contar desde la firma del contrato. Tragsatec valorará periodos inferiores siempre que quede demostrado que no afectará negativamente en la disponibilidad y calidad de los servicios.

Tragsatec controlará que la duración de la Fase de Transición no es superior a la ofertada verificando el conocimiento funcional y técnico de las aplicaciones, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos, de los procedimientos de trabajo, de los estándares, etc, por parte del proveedor y de no ser así se aplicaría lo indicado en el anexo IV del PCAP sobre penalizaciones.

La vigencia del contrato del pliego queda supeditada, como Condición Suspensiva, al cumplimiento por parte del adjudicatario, del plazo indicado en la oferta para completar la Fase de Transición.

Los trabajos realizados por el adjudicatario durante la fase de transición no podrán ser facturados por dicho adjudicatario, solo podrá facturar los trabajos que se realicen una vez que Tragsatec de formalmente por finalizada la fase de transición y por tanto el proyecto esté en la fase de Pleno Servicio

- Fase de Pleno Servicio

Desde el comienzo de esta fase, que es la **Fecha de Efectividad de Inicio de los Servicios** el servicio se prestará bajo la plena responsabilidad del adjudicatario cumpliendo todos los requerimientos que definen los pliegos.

Esta fase se iniciará una vez concluida la Fase de Transición y durará hasta la finalización del contrato.

La facturación mensual por los trabajos realizados contemplará las jornadas completas realizadas en el periodo a facturar por cada uno de los perfiles que participen en los trabajos

El proveedor deberá asegurar el 100% de la capacidad que se solicita en el pliego, pero el servicio se ajustará a la flexibilidad de la variación de la demanda.

Los recursos deben ser sustituidos in situ cuando se produzcan ausencias programadas (vacaciones, cursos, seminarios, etc..) y en menos de 48 horas por ausencias imprevistas (bajas laborales, permisos por causas familiares, etc..)

Las personas que se ofrezcan por el adjudicatario a Tragsatec para cubrir las sustituciones deberán tener unas capacidades equivalentes a las de las personas sustituidas

- Plan operativo de salida

En cualquiera de los supuestos de cancelación de los Servicios, así como en el supuesto de terminación debida a la no prórroga de los mismos, el adjudicatario acepta su compromiso de ayudar y facilitar, en todo lo que le sea razonablemente requerido por Tragsatec, en el proceso de devolución de todos o parte de los Servicios

para que sean prestados por la propia Tragsatec o por otro suministrador seleccionado por ésta. Durante los **tres últimos meses del contrato** (o cualquier otro periodo que fuera acordado entre las Partes) el adjudicatario se compromete a prestar paralelamente a los Trabajos habituales, las tareas de retorno necesarias para facilitar a Tragsatec una transferencia ordenada de los servicios. Por tanto, los costes de la ejecución de este Plan Operativo de Salida deben estar incluidos en el precio de los servicios a prestar.

Dos meses después de la finalización de la Fase de Transición, el adjudicatario deberá entregar la versión inicial del **Plan Operativo de Salida**. A lo largo de la ejecución de los servicios, el adjudicatario debe mantener actualizado dicho Plan para reflejar la situación real del entorno y de los Servicios a lo largo de la ejecución del Contrato. Para ello, el adjudicatario se compromete a actualizar dicho Plan siempre que un cambio en el ámbito de los servicios lo impacte. La versión inicial, para ser válida, deberá ser aceptada por Tragsatec,

3 meses antes de la finalización del contrato se deberá presentar una versión definitiva de dicho Plan que deberá ser también validado por Tragsatec

En las reuniones de seguimiento del proyecto se revisará al menos trimestralmente la correcta actualización del Plan Operativo de Salida. Los errores detectados por Tragsatec en la actualización del Plan serán computados como incidencia de prioridad alta y computarán en los plazos asignados para su resolución

13. HERRAMIENTAS

Toda la información relativa al servicio deberá almacenarse en herramientas de gestión y gestión del conocimiento. El adjudicatario será responsable de mantener actualizada la información:

- *Portafolio de Aplicaciones* – Información general de las aplicaciones, responsables funcionales, responsable de mantenimiento, estructura de módulos funcionales y técnicos, usuarios, clasificación de criticidad, etc.
- *Documentación de las aplicaciones* – Información funcional y técnica relevante para el desarrollo y mantenimiento de cada una de las aplicaciones.
- *Gestión de Incidencias y Peticiones* – Información sobre incidencias para la resolución de problemas y gestión de la demanda.

La revisión del avance del servicio (cumplimiento de indicadores, adecuación del equipo de trabajo, etc.) se realizará tomando como origen únicamente la información de servicio contenida en los sistemas indicados

anteriormente por Tragsatec, cuyo detalle se acordará con el adjudicatario durante la fase de transición.

14. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los servicios objeto del presente pliego, toda la documentación generada durante la realización de sus trabajos. La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de HUNOSA sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Tragsatec y HUNOSA.

Toda la documentación se entregará en español, correctamente encuadernada y con la cantidad de copias que determine Tragsatec para cada documento. Asimismo, se entregará dicha documentación en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

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

El adjudicatario hará coincidir la entrega de la documentación correspondiente a cada fase presentada en el plan de proyecto con la finalización de dichas fases.

En Madrid, a XX de enero de 2020

ANEXO I: Acuerdos de Nivel de Servicio

La gestión del Departamento de Informática Corporativa del Grupo HUNOSA está basada en ISO 20000, significa que su gestión oferta unos servicios informáticos a sus clientes. La medida de esos servicios se basa en unos Niveles de Servicio. El Departamento de Informática Corporativa tiene un compromiso de cumplimiento de dichos niveles con sus clientes, por ello, Tragsatec exigirá que el proveedor de servicios los cumpla.

Los ANS servirán para valorar la prestación de los servicios y se evaluarán periódicamente en los Comités definidos.

El proveedor deberá cumplir los niveles propuestos y que constituyen la oferta que el Departamento de Informática Corporativa de HUNOSA ofrece a sus clientes y que Tragsatec vigilará.

La revisión periódica de los **ANS** de cada servicio se hará **cuatrimestralmente** pero ese periodo podrá ser aumentado por parte de Tragsatec según la evolución de los trabajos

ANS SERVICIO DE TRANSICIÓN	DEFINICIÓN	BASE
Cumplimiento de plazos	Porcentaje de desvío sobre el plan presentado	< 10%
ANS CALIDAD DEL SERVICIO	**DEFINICIÓN**	**BASE**
ACUERDOS GENERALES PARA CADA SERVICIO		
Escalado de averías	Porcentaje de escalado de averías o problemas a segundo nivel	< 50%
Resolución de incidencias con Caída de Servicio	Tiempo medio de resolución de incidencias con caída de servicio en horas	< 18 horas
	% Disponibilidad de cada servicio	> 99%
Resolución de incidencias con prioridad Alta	Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad alta en horas	< 36 horas
Resolución de incidencias con prioridad Media	Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad media en horas	< 84 horas
Resolución de incidencias con prioridad Baja	Tiempo medio de resolución de incidencias con prioridad baja en horas	< 132 horas
Resolución de peticiones para mantenimiento urgente	Tiempo medio en horas de resolución de peticiones	< 40 horas
Resolución de consultas	Tiempo medio de resolución de consultas en horas	< 36 horas
	% Consultas contestadas en 96 horas	> 85%
Aplicación de cambios	Número de veces que se traspasa un cambio de desarrollo a producción por causas imputables al proveedor	<= 2
Aplicación de cambios	Número de veces que se realiza un cambio por causas imputables al proveedor	<= 1
Quejas sobre el Servicio	Número de quejas recibidas por los usuarios sobre el servicio prestado achacables al proveedor	<= 1
Rotación de recursos	Tiempo de coexistencia de los recursos en caso de cambio en días	> 10 días
	Cambios en recursos al cuatrimestre en número	< = 1
Política del Gestión del Servicio – Eficiencia	Nº de tareas con fecha fin extremo anterior a fecha actual	< 3
	Nº operaciones no notificadas finalmente en tareas con operación de cierre con notificación final	< 3

	Nº tareas finalizadas sin cerrar	< 3
	Nº incidencias finalizadas sin cerrar	< 3
	Nº incumplimientos por una misma persona	< 4
Política del Gestión del Servicio - Responsabilidad	Nº de "incumplimientos" de procedimientos del Sistema de Gestión de Servicios TI	< 3
	Nº de tareas mal clasificadas	< 3
	Nº de incidencias mal clasificadas	< 3
Política de Comunicación y Formación - Trazabilidad, transparencia y transferencia de conocimiento	Nº de operaciones no documentadas tras su finalización	< 3
Política de Control de Costes (Notificación/Imputación del trabajo)	% horas no imputadas en nuestro ERP respecto de las pagadas por el Servicio	< 5 %
Reuniones de Seguimiento del Servicio con el proveedor	Nº de reuniones de Seguimiento del Servicio	>= 1
	Aviso con antelación de no poder asistir a reunión de Seguimiento del Servicio por parte del proveedor	> 48 horas
	Remisión del acta de la reunión de seguimiento del Servicio tras la finalización de la misma.	< 48 horas
Control de componentes de la CMDB	Nº errores de actualización de CIs (equipos nuevos, cambios, bajas, etc.)	< 5
Gestión de informes del Catálogo de Servicios	Nº informes publicados fuera de plazo	< 5
	Número de informes no publicados	0
Seguridad de la Información	Nº de incumplimientos detectados sobre la las políticas y normativas implantadas en relación a Seguridad de la Información (LOPD, confidencialidad…)	0
Continuidad del Servicio	Nº de cambios de interlocutores del servicio	<=1
	Presentación de los Planes y documentación requerida y enumerada en el contrato en tiempo y forma	Penalización por cada uno de los Planes no presentado en tiempo y forma.
	Adaptación de Planes a la situación real del Sistema de Gestión de Servicios TI del DIC	Penalización por cada uno de los Planes no adaptados en tiempo y forma de forma proactiva o como previsión
ANS SERVICIO DESARROLLO ERP	**DEFINICIÓN**	**BASE**
Horario	Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 08:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00
		Viernes de 08:00 a 14:00
		A partir 15 Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 08:00 a 15:00

		Solo se consideran NO laborables las fiestas Nacionales y Autonómicas
		Los días 4, 24 y 31 de Diciembre NO son laborables en HUNOSA
Desviación de planificación para mantenimiento planificado	Desviación en días naturales de la planificación pactada en el estudio previo por defecto, por exceso y desviación media	< 12 días
Desviación de planificación para proyectos	Desviación en días naturales de la planificación base del proyecto por defecto, exceso y desviación media	< 25 días
ANS ADMINISTRACIÓN ERP y Portal	**DEFINICIÓN**	**BASE**
Horario	Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 08:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00
		Viernes de 08:00 a 14:00
		A partir 15 Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 08:00 a 15:00
		Solo se consideran NO laborables las fiestas Nacionales y Autonómicas
		Los días 4, 24 y 31 de Diciembre NO son laborables en HUNOSA
Resolución de trabajos	Tiempo medio de resolución de trabajos en días	< 10 días
ANS SEGURIDAD Y COMUNICACIONES	**DEFINICIÓN**	**BASE**
Horario	Horario de prestación del servicio	Lunes a jueves de 07:30 a 18:00
		Viernes de 07:30 a 14:00
		Solo se consideran NO laborables las fiestas Nacionales y Autonómicas
		Los días 4, 24 y 31 de Diciembre NO son laborables en HUNOSA
Guardias 24x7	Horario de guardias permanente	Los horarios no incluidos específicamente en el apartado "Horarios"
ACCESO A INTERNET		

Acceso a usuario	Tiempo medio en horas empleado en proporcionar el acceso por usuario	< 20 horas
CONECTIVIDAD		
Resolución de tareas	Tiempo medio en días de resolución de tareas	< 4,5 días

Penalizaciones por incumplimientos, se indican en anexo IV del PCAP

DEFINICIONES

A Continuación, se recogen las definiciones de algunos términos usados a lo largo de este documento. En caso de discrepancia con el detalle sobre ellos que se puede encontrar en el apartado correspondiente del Pliego, siempre prevalecerá éste sobre este apartado de Definiciones.

Adjudicatario / Empresa Adjudicataria. Proveedor de Servicios responsable de la prestación de los Servicios según el ámbito, alcance y plazos especificados y con los Niveles de Calidad comprometidos.

ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio. Se refiere a los estándares y responsabilidades de ejecución que ambas Partes acuerdan en lo relativo a la prestación de los servicios objeto de este Contrato, detallado en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Cambio: Cualquier adición, modificación o eliminación que pueda afectar en los Servicios Externalizados.

Fecha de Efectividad de Inicio de los Servicios (Fecha de Efectividad): Fecha fijada por Tragsatec para que el adjudicatario inicie la prestación de los Servicios.

Fecha de inicio del periodo de transición. Fecha a partir de la que el adjudicatario puede comenzar a ejecutar las actividades previas necesarias para la transferencia de los servicios.

Hardware: Elementos físicos y activos informáticos afectos a los servicios objeto del presente Pliego.

Licitador. Proveedor de Servicios que ha presentado una oferta para la prestación de los Servicios según el ámbito, alcance y plazos especificados y con los Niveles de Calidad definidos por los pliegos, que reúne las condiciones y entrega su oferta dentro de los plazos y con los contenidos exigidos.

Software: Software y herramientas de terceros (sistema operativo, sistema de gestión de base de datos, herramientas de desarrollo, etc., denominado en conjunto como Software de Base), necesarios para realizar los desarrollos y mantenimiento de las aplicaciones de HUNOSA.

Software/Aplicaciones de HUNOSA: Es todo aquel software propiedad de HUNOSA o sobre el que HUNOSA tiene cualquier tipo de derechos a la Fecha de Efectividad y los desarrollos efectuados exclusivamente por HUNOSA, que sean aportados por ésta para la prestación de los Servicios.

Madrid a 29 de diciembre de 2020