



TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Suministro e implantación de una solución integral e integrada de Recursos Humanos y servicios de mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo y formación del software TALENTIA HCMT.

Número de expediente CTTE1039



Índice	
1 Introducción.....	3
2 Alcance.....	4
3 Resumen de necesidades	4
4 Descripción del suministro y los servicios a prestar	5
4.1 Situación actual	5
4.2 Requerimientos generales del contrato.....	5
4.3 Descripción de los suministros	6
4.3.1 Suministro y actualización de licencias	6
4.4 Descripción de los servicios	10
4.4.1 Proyecto de desarrollo e implantación	10
4.4.2 Servicio integral de Mantenimiento, Evolución, Soporte y Garantía ..	16
4.4.3 Formación	19
5 Desarrollo del contrato	20
5.1 Metodología de implantación	20
5.2 Plazos del contrato	20
5.3 Plan de devolución	20
6 Configuración del servicio	21
6.1 Equipo de trabajo.....	21
6.2 Duración del contrato y lugar de prestación de los servicios	22
7 Condiciones para la prestación del servicio.....	22
7.1 Seguimiento y control.....	22
7.1.1Comité de Seguimiento	23
7.1.2 Comité de Dirección	23
7.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).....	24
7.2.1 Plazos de Implantación de la Solución	24
7.2.2 Disponibilidad	24
7.2.3 Mantenimiento Correctivo	25
7.2.4 Soporte	26
7.2.5 Cumplimiento de los ANS	26
7.3 Facturación	27
7.3.1 Servicios de implantación/licencias.	27
7.3.2 Mantenimiento evolutivo / Nuevos Desarrollos e Integraciones	27
7.3.3 Prórroga	27
7.4 Informes.....	27
7.4.1 Informes de Incidencias	28
7.4.2 Informes de Seguimiento de los ANS	28
7.4.3 Otros Informes.....	28
8. GARANTIAS	28



1 Introducción

El GRUPO TERSA es una compañía pública que opera en el área metropolitana de Barcelona, especializada en la gestión de servicios ambientales relacionados con la economía circular.

Proporciona soluciones al reto que supone la gestión de residuos y la generación y comercialización de energías renovables y promueve el compromiso de la ciudadanía con su entorno.

El GRUPO TERSA está formado por las sociedades siguientes:

- TRACTAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A. (TERSA).
- SELECTIVES METROPOLITANES, S.A. (SEMESA).
- SOLUCIONS INTEGRALS PER ALS RESIDUS, S.A. (SIRESA).

Cada sociedad está especializada en las siguientes actividades:

- **TERSA** Tratamiento y Selección de Residuos, S.A.:
 - Barcelona Energia, comercializadora pública del Área Metropolitana.
 - Instalaciones fotovoltaicas
 - Aprovechamiento energético de biogás
 - Valorización energética de residuos municipales
- **SEMESA** Selectivas Metropolitanas S.A.:
 - Selección de envases ligeros
 - Tratamiento de residuos voluminosos y madera
- **SIRESA** Soluciones Integrales para los Residuos, S.A.
 - Puntos verdes y deixalleries
 - Recogida y transporte de residuos de puntos verdes y puntos limpios
 - Ecogestión: servicios de inspección, formación y proyectos ambientales
 - Secretaría Técnica de Barcelona + Sostenible

El objeto de este pliego de cláusulas y prescripciones técnicas es describir y establecer las necesidades y requerimientos a cubrir para disponer de un software 100% que cubra los procesos del departamento corporativo de Gestión de Personas del GRUPO TERSA (es decir, de las tres empresas).

Actualmente, el área no dispone de ningún software que dé cobertura a la gestión de sus procesos y la alimentación de la información se hace de forma totalmente manual.

En base a las necesidades indicadas, se inició procedimiento de contratación relativo al servicio de consultoría para determinar un software de RRHH, en base a las necesidades específicas de grupo TERSA.

A raíz del procedimiento de contratación mencionado y los estudios realizados por los adjudicatarios, a fecha julio de 2024 los mismos emitieron informe donde se indica como conclusión lo siguiente:

La mejor solución técnica para Grupo TERSA sería el software denominado TALENTIA HCM.



En consecuencia, y en base a las conclusiones y estudio realizados por una empresa externa especialista, se plantea el presente procedimiento de contratación.

2 Alcance

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus Anexos tiene por objeto y determina las condiciones por las que se rige el presente procedimiento relativo al "Suministro e implantación de una solución integral e integrada de Recursos Humanos y servicio de mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo y formación del software TALENTIA HCMT."

Describe los requerimientos funcionales y técnicos básicos por el correcto diseño, construcción e implementación de un sistema de gestión integral de RR.HH. cerrado basado en el Software de TALENTIA HCM, que permita facilitar, mejorar y controlar todos los procesos de gestión de empleados del GRUPO TERSA.

Está dentro del alcance del presente procedimiento el servicio de mantenimiento, evolución y el soporte del sistema implementado durante la vigencia del contrato.

3 Resumen de necesidades

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus Anexos tienen por objeto determinar las condiciones por las que se rige el presente procedimiento relativo al "Suministro e implantación de una solución integral e integrada de Recursos Humanos y servicio de mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo y formación del software TALENTIA HCMT", que permita facilitar, mejorar y controlar todos los procesos de gestión de empleados del GRUPO TERSA.

El objeto de la presente licitación es la implementación de las funcionalidades siguientes de TALENTIA HCM divididas en los siguientes módulos:

- HCM Suite Plattform + People & Organization: CoreHR y Org Charter
- HR Tools: Encuestas
- HR Tools: Digital Workplace - Chatbot
- Talent Acquisition: Onboarding/Offboarding
- Talent Acquisition: Selección interna
- Performance & Feedback: Performance
- Career: Talento y Sucesiones
- Learning & Development: Formación
- Advanced Reporting
- API Integrator
- Talent Acquisition: ATS Selección externa by Arca24
- E-signature
- Scorm Cloud

El sistema debe dar soporte a 600 empleados para el primer año, pudiendo ampliarse para los años consecutivos, incluyendo las diferentes prórrogas establecidas, si estas se hicieran efectivas.

El objeto de la licitación será la contratación del suministro y servicio necesarios para la definición, diseño, personalización, desarrollo, implantación, migraciones,



parametrización y puesta en producción de la herramienta de RR.HH. TALENTIA HCM para el GRUPO TERSA, que favorezca un cambio cultural hacia la digitalización y colaboración; permitiendo a la Dirección de RRHH de GRUPO TERSA disponer de un entorno unificado que permita dar cobertura a todo el ciclo de vida de un empleado en una única solución proporcionada por el mismo fabricante.

Se solicita que la instalación del software sea en un modelo 100% SaaS y que el sistema Cloud donde esté alojado sea el del fabricante, TALENTIA SOFTWARE, por cumplir todas las medidas de seguridad requeridas.

Una vez implementado y arrancando TALENTIA HCM se requiere de un mantenimiento, evolución y soporte, que se describe en el apartado correspondiente en este pliego.

4 Descripción del suministro y los servicios a prestar

4.1 Situación actual

En la actualidad GRUPO TERSA dispone del aplicativo Robotics y VTportal para toda la gestión de presencia, turnos, registro de asistencia, fichajes, ausencias y el control de las horas extras. A partir de estos "cuadrantes" se obtiene la información que se envía para la confección de la nómina a través del software Ekon Laboro. No obstante, se debe tener en consideración que este software será substituido en un futuro inmediato por el software SAGE 200.

En resumen, actualmente existen tres herramientas de RR.HH.:

- Robotics / VTportal: control de presencia / ausencia empleados operativo y horas extras.
- Ekon Laboro (que será substituido en el corto plazo por SAGE 200): maestro de empleados y nóminas.

4.2 Requerimientos generales del contrato

Arquitectura:

- La solución se debe basar en un modelo 100% SaaS.
- El editor de software debe garantizar al menos 4 actualizaciones anuales para hacer frente a la rápida actualización de los sistemas operativos y software de seguridad.
- La solución debe ofrecer interfaces vía Servicios Web y APIs para integrar con los aplicativos del GRUPO TERSA.
- La solución debe ofrecer un modelo integrado en las áreas de Administración de Personal, sobre el principio de dato único y procesos transversales entre los distintos módulos y funcionalidades que componen la aplicación.
- La solución debe permitir un despliegue gradual, pudiendo comenzar el proyecto por los módulos de RR.HH.: gestión de talento, formación, selección, analítica y servicios de RR.HH. adicionales (encuestas, etc.) al que hace referencia este contrato. Con módulos adicionales para despliegues posteriores.
- La solución debe ser accesible desde cualquier dispositivo (Tablet, SmartPhone o PC) y en cualquier momento. Así mismo, debe disponer de apps específicas en función del dispositivo desde el que se accede.
- El sistema Core RRHH debe ser el sistema maestro, fuente del origen del dato, e interactuar con el motor de nómina vía integración y con los aplicativos de control de presencia.



- Todos los actores del proceso: Recursos Humanos, Empleados, Responsables y Directivos deben acceder al mismo sistema de Core RRHH, de forma que sea su rol el que determine el nivel de acceso al sistema.
- Los datos se deben actualizar en tiempo real con independencia del dispositivo desde el que se acceda.
- La solución debe disponer de un sólido ecosistema de Partners que permitan a GRUPO TERSA elegir en Partner más adecuado según sus requerimientos, reduciendo así su dependencia del fabricante del software.

Integración:

- Lógica de integración preconfigurada y soportada para integrar los datos entre la solución de RR.HH. y el ERP (actual y futuro).
- Integración con la herramienta de gestión presupuestaria de nóminas, en la actualidad Ekon Laboro y en el corto plazo Sage 200.
- La integración entre la solución de RR.HH. y ERP se debe sustentar en interfaces automatizados y debidamente securizados no sustentados en intercambio de ficheros.
- Solución de RR.HH. que ofrezca funcionalidades de integración que permitan la configuración de flujos de integración entrantes y salientes, e incluso transformaciones de datos que pueda ser utilizada fácilmente por personal no técnico.
- Integración nativa con el directorio activo de Microsoft Office 365.

Seguridad y Privacidad:

En el apartado de solvencia establecida en el procedimiento, entre otros, se establecen los siguientes requerimientos:

- Certificaciones ISO implementador: ISO 27001.
- Certificaciones ISO de producto: ISO27001, ISO27017 e ISO27018.

Almacenamiento de datos y Partners:

En el apartado de condiciones especiales de ejecución establecida en el procedimiento, entre otros, se establecen los siguientes requerimientos:

- Disponer de un ecosistema de partners certificados que garantice la implantación actual y evolución futura.
- Garantizar por contrato que tanto el almacenamiento de los datos como su tratamiento se realiza dentro del Espacio Económico Europeo y cumpliendo el Esquema Nacional de Seguridad.

4.3 Descripción de los suministros

4.3.1 Suministro y actualización de licencias

4.3.1.1 Condiciones generales

El adjudicatario deberá suministrar las siguientes licencias en modo SaaS (incluyendo la actualización de las versiones disponibles por el fabricante) durante el periodo de vigencia del contrato de acuerdo con el siguiente esquema de licenciamiento:



MÓDULO	TIPO LICENCIA	UNIDADES
HCM Suite Plattform + People & Organization: CoreHR y Org Charter	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
HR Tools: Encuestas	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
HR Tools: Digital Workplace - Chatbot	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Talent Acquisition: Onboarding/Offboarding	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Talent Acquisition: Selección interna	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Performance & Feedback: Performance	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Career: Talento y Sucesiones	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Learning & Development: Formación	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Advanced Reporting	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
API Integrator	SaaS para nº de personas activas al mismo tiempo en el sistema	600 personas
Talent Acquisition: ATS Selección externa by Arca24	SaaS para nº total de CVs gestionados con el sistema cada año	Paquete 5.000 CV/año
E-signature	Firmas máximas utilizables cada año	Paquete 500 firmas /año
Scorm Cloud	Registros máximos por año de contenidos Scorm para ser consumidos en el LMS	Paquete 10.000 registros /año

El adjudicatario deberá realizar las actualizaciones de versiones de todos los productos/licencias que contenga la Plataforma ofertada y mantener la vigencia del mantenimiento, evolución, soporte y garantía de dichos productos y licencias durante el periodo de vigencia del contrato.



Todas las licencias contratadas se prestarán en modalidad SaaS (Software como servicio), sin que el GRUPO TERSA deba asumir coste alguno de instalación o dotación de infraestructura de sistemas. La empresa adjudicataria asumirá durante toda la vida del contrato, los costes de administración, gestión y mejora continua, configuración y resoluciones de incidencias.

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las de carácter ofimático que deban estar previamente instaladas en los puestos de usuario, no será necesario por parte GRUPO TERSA la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros que, si fuera el caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

4.3.1.2 *Requerimientos de las licencias de Software*

4.3.1.2.1 Características principales de la aplicación a suministrar

La solución debe ser accesible por los usuarios a través de sistemas operativos comunes (Windows, OS X, Condicionantes geográficos y declaración de ubicación).

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la entidad adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la entidad adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada como durante la vigencia del contrato, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a GRUPO TERSA.

Toda la infraestructura que sustente los servicios, así como las funciones de administración a realizar, tanto de la adjudicataria como de las entidades subcontratadas si las hubiera, del presente pliego deberá estar radicada en la Unión Europea y cumplir en todo momento la normativa técnica y legal pertinente.

4.3.1.2.2 Transferencia Internacional de Datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un



nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La entidad adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida cualquier cambio en relación con las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de "nivel adecuado de protección" para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

4.3.1.2.3 Capacidad de recuperación ante fallos y alta disponibilidad

La plataforma debe asegurar máxima disponibilidad y capacidad de recuperación, es decir, la plataforma debe seguir un protocolo de actuación que garantice la gestión eficiente ante cualquier fallo o defecto, de tal forma, que se garantice en todo momento el alto grado de eficiencia y operatividad.

De igual forma, se asegurará que se establecen los mecanismos adecuados, a través de la réplica de datos en diferentes infraestructuras, que impidan la pérdida de cualquier dato contenido en el sistema.

4.3.1.2.4 Seguridad y privacidad

La seguridad del sistema se debe definir a dos niveles:

- Seguridad de acceso basada en roles que pueden ser asignados directamente a un usuario de la aplicación o que se pueden asignar en base a reglas de selección de roles en función de criterios basados en los datos de la aplicación misma.
- Seguridad de datos. Debe ser posible filtrar las tablas, campos y filas que puede ver o editar cada usuario.

A efectos de controlar la seguridad de la herramienta, ésta deberá disponer de una funcionalidad de auditoría que controle, al menos, tanto las fechas como los usuarios que modifiquen información relevante. Esta funcionalidad de auditoría debe ser parametrizable a las necesidades de GRUPO TERSA (activar / desactivar funciones).

Todas las comunicaciones electrónicas se deben realizar mediante protocolos de comunicación seguros (HTTPS, SSH; SFTP); entre estas comunicaciones se incluyen, a modo enunciativo, pero no limitativo:

- El acceso a la aplicación por parte de los usuarios, técnicos y administradores.
- La comunicación de integración con otros aplicativos y sistemas.
- Las comunicaciones y accesos realizados por el adjudicatario a los sistemas de GRUPO TERSA.

El sistema a suministrar debe ser conforme con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel medio desde el momento del arranque del mismo.



4.3.1.2.5 Accesibilidad

Las interfaces de la plataforma deberán cumplir con la normativa aplicable vigente en lo relativo a accesibilidad, interoperabilidad y multicanalidad. Deberá cumplir con los niveles de accesibilidad básico (A) y medio (AA) definidos en Norma UNE 139803:2004 (estándares de accesibilidad WAI-AA).

En el caso de que requiera uso de un navegador de internet para acceder a las soluciones ofrecidas, estas deberán ser accesibles a través de los navegadores establecidos por GRUPO TERSA.

El acceso a la información, así como el tratamiento, exportación, almacenamiento y edición de documentación, deberá realizarse bajo formatos preferiblemente estándares.

4.4 Descripción de los servicios

4.4.1 Proyecto de desarrollo e implantación

4.4.1.1 *Requerimientos generales del nuevo sistema*

A continuación, se describen requerimientos de ámbito global del sistema a implantar:

- **Gestión de usuarios**

- Se desea que la herramienta permita la gestión de usuarios y la asignación de roles. Se han identificado inicialmente el rol administrador (para administrador de la herramienta) y usuario (para que todo usuario de TERSA pueda visualizar información básica).
- Controles de acceso y gestión de roles: El sistema debe permitir gestionar quién puede acceder a qué en la herramienta. A través de controles de acceso, se limita el acceso a información específica, mientras que la gestión de roles simplifica la asignación de permisos según las responsabilidades de cada usuario.
- Se estima que la distribución de licencias y usuarios será de 10 usuarios administradores y para el resto de la organización visualizador.

- **Datos**

- Disponer de una estructura de datos que asegure que la información proviene de una fuente única y confiable (unicidad del dato).
- La herramienta deberá permitir la gestión de datos históricos.
- Será necesario definir un plan de migración de datos.
- La herramienta deberá permitir indexar documentos adjuntos relevantes (CV, Doc. personal, etc.).
- Perfil de empleado con todos los datos de los diferentes módulos (CV, cursos, desarrollo).



- **Facilidad de uso**
 - Interfaz intuitiva y adaptable para usuarios de todos los niveles de habilidad.
 - Se desea una solución responsive, con soporte para dispositivos móviles para facilitar el acceso desde cualquier lugar.
 - Capacidades de búsqueda avanzada para encontrar rápidamente información relevante.

- **Personalización**
 - Configuración flexible de campos y etiquetas.
 - Creación de flujos de trabajo personalizados.
 - Opciones de branding para personalizar la apariencia y el lenguaje de la herramienta (multilinguaje).
 - estándares de integración de terceros.

- **Análisis y reporting**
 - Creación de informes personalizados y cuadros de mando.
 - Visualización de datos interactiva con opciones de filtrado y segmentación.
 - Debe permitir la generación de informes sobre métricas clave de reclutamiento, formación y desarrollo, como tiempo promedio de contratación, tasa de conversión de candidat@s, fuentes de reclutamiento más efectivas, entre otros.
 - Personalización de informes para adaptarse a las necesidades específicas de diferentes usuarios y partes interesadas (memorias anuales, informes de contratación, formación, etc.).
 - La solución debe permitir el análisis de comportamientos y/o tendencias, identificación de patrones o ciclos (por ejemplo, departamentales) para actuar preventivamente sobre los mismos.
 - Explotación de datos. Acceso fácil y rápido a la información relevante para la toma de decisiones.
 - Solución con funcionalidad capaz de generar informes personalizados de forma ágil (sin necesidad del implementador).
 - Plantillas de informes. Se desea disponer de plantillas pre-configuradas de los informes más habituales para selección, formación y desarrollo.

4.4.1.2 *Requerimientos técnicos del nuevo sistema*

- **Generales**
 - El sistema debe basarse en una arquitectura sólida y escalable que pueda adaptarse al crecimiento de la empresa. El sistema debe ser escalable para adaptarse al crecimiento de la empresa, tanto en términos de volumen de datos como de usuarios concurrentes.
 - Tipo de implementación: se desea una solución cloud.
 - Compatibilidad con los principales navegadores: la interfaz de usuario debe ser compatible con los navegadores más comunes (Chrome, Firefox, Safari, Edge) para garantizar una accesibilidad adecuada desde diferentes dispositivos.
 - Accesibilidad Móvil: se debe proporcionar una versión móvil o una aplicación nativa para garantizar el acceso desde dispositivos móviles, facilitando la gestión remota y en movimiento.



- Accesibilidad: cumplir con estándares de accesibilidad para garantizar que el sistema sea utilizable por todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades.
- Respaldo y recuperación de datos: Funcionalidades para la realización de respaldos automáticos periódicos y la capacidad de recuperación eficiente en caso de pérdida de datos o fallos del sistema.
- Actualizaciones y mantenimiento: se deberá facilitar un plan claro y eficiente para la aplicación de actualizaciones de software y mantenimiento del sistema, asegurando la continuidad y la incorporación de nuevas características y mejoras.
- Soporte técnico y capacitación: se deberá facilitar un plan de disponibilidad de soporte técnico confiable y las opciones propuestas para la capacitación de los usuarios y administradores del sistema.
- Rendimiento: este requisito asegura que la herramienta esté optimizada para un rendimiento eficiente, manejando grandes volúmenes de datos y transacciones de manera ágil.
- Cumplimiento normativo: asegurarse de que la herramienta cumpla con los estándares y regulaciones de privacidad, seguridad y accesibilidad aplicables a GRUPO TERSA.
- Firma digital eIDAS y/o integración con plataformas de firma digital.

- **Seguridad**

- Protocolos de seguridad avanzados, incluyendo cifrado de datos, autenticación de dos factores y controles de acceso basados en roles.
- Cumplimiento con regulaciones de privacidad de datos, como GDPR, HIPAA y SOC 2, según corresponda y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- El sistema debe permitir realizar un seguimiento detallado y registrar todas las actividades relacionadas con la seguridad. La auditoría de seguridad garantiza la trazabilidad de acciones realizadas por usuarios, detecta posibles amenazas o accesos no autorizados, y facilita la revisión de eventos críticos.
- Acceso a través Single Sign On con otras aplicaciones.

- **Integraciones**

- Integración bidireccional con sistemas existentes y plataformas de colaboración. Se deberá asegurar la completa integración con el mapa de sistemas actual de TERSA (a excepción de aquellas tecnologías que puedan quedar absorbidas por el ERP). En ese caso se deberá asegurar la migración de su información.
- Integración con el ERP actual (Ekon).
- Integración con ERP futuro (SAP / Dynamics).
- Integración con Ekon Laboro.
- Integración con SAGE 200 (laboral y nómina).
- Integración con Vportal.
- Integración con Robotics.
- Integración con Umbraco (web open source).
- Compatibilidad con estándares de intercambio de datos, como API abiertas.



4.4.1.3 *Requerimientos funcionales: descripción de los procesos a cubrir*

A continuación, se describen los requerimientos funcionales que el sistema de TALENTIA HCM debe dar cobertura divididos por procesos:

ORGANIZACIÓN

- Se desea que la herramienta permita la creación de organigramas.
- Se desea que se puedan establecer valores configurables por el usuario final para mostrar contenidos en los cuadros del organigrama (salario, rendimiento, etc.).
- Se desea que la herramienta permita la creación de mapas de posiciones críticas.
- Se desea disponer de accesos directos integrados para descargar informes.

SELECCIÓN

- **Gestión de candidat@s**
 - Registro y seguimiento de candidat@s a través de todo el proceso de reclutamiento.
 - Gestión de perfiles de candidat@s (información personal, experiencia laboral, habilidades y notas internas).
 - Posibilidad de importar automáticamente datos de CVs y perfiles de redes sociales.
- **Gestión de perfiles de candidat@s**
 - Creación de perfiles individuales por candidato, con campos personalizables para información detallada.
 - Posibilidad de adjuntar documentos relevantes, como CVs, cartas de presentación, muestras de trabajo, certificados, etc.
- **Seguimiento del proceso de reclutamiento**
 - Programación y seguimiento proactivo de hitos relevantes en el proceso de selección (entrevistas, pruebas y evaluaciones).
 - Notificaciones proactivas de próximos hitos relevantes o acciones a realizar en el proceso (seguimiento de correos electrónicos, programación de entrevistas, revisión de CVs).
 - Estado actualizado por candidato en el proceso de reclutamiento (en revisión, entrevistado, oferta extendida, contratado, etc.).
 - Historial completo de actividades y comunicaciones con el candidato (correos electrónicos, llamadas, reuniones, entrevistas, etc.).
 - La herramienta debe permitir establecer flujos de trabajo y aprobaciones asociadas.
- **Calificación y clasificación de candidat@s**
 - Sistema de calificación para evaluar y comparar candidat@s basados en criterios predefinidos (habilidades, experiencia, cultura organizacional, etc.).



- Clasificación de candidat@s en categorías (aptos para seguir en el proceso, pendientes de revisión, no seleccionados, etc.).
 - Etiquetado de candidat@s para facilitar la búsqueda y filtrado posterior (próximas convocatorias, trabajadores que ya hayan trabajado en TERSA, etc.).
 - Establecer reglas para obtener el rating o cálculo automático de la idoneidad del candidato para el perfil.
- **Colaboración y evaluación**
 - Funcionalidades de colaboración para permitir compartir notas, comentarios y evaluaciones sobre los candidat@s a todos los miembros del proceso.
 - Debe permitir registrar evaluación de cada etapa del proceso de reclutamiento y mantener un historial completo de las decisiones tomadas.
 - Debe permitir incorporar pruebas o test (soft skills, idiomas, etc.)
Link a webs externas (D-Dish).
 - **Gestión de ofertas de trabajo (internas/externas)**
 - La solución debe permitir la gestión integral de ofertas de trabajo (internas/externas).
 - Debe ofrecer coincidencias de candidat@s internos.
 - Debe permitir la publicación directa de ofertas de trabajo tanto internamente (web corporativa y Sharepoint) como a través de los principales portales externos.
 - Relacionado con el punto anterior, debe integrarse con los principales portales de trabajo externos.

ONBOARDING

- Creación de un portal en línea donde los nuevos empleados puedan acceder a todos los recursos necesarios para su incorporación.
- Acceso a recursos y documentos, políticas, manuales y otra información relevante sobre la empresa, el puesto y los beneficios.
- Digitalización de todos los formularios necesarios para el proceso de contratación y onboarding, como formularios de impuestos, información de contacto, beneficios, etc.
- Integración de firma electrónica para permitir a los empleados completar y firmar los formularios de forma remota.
- Creación de planes de onboarding individualizado para cada nuevo empleado/grupos o colectivos, con actividades y tareas específicas.
- Relacionado con el punto anterior, disponer de checklist de on-boarding (con las diferentes tareas/actividades) configurables por empleado/grupo/colectivo.
- Sistema/monitor de finalización del proceso de onboarding (tanto para RR.HH como para el manager directo).
- Seguimiento del progreso del nuevo empleado en el plan de onboarding y recordatorios automáticos para las tareas pendientes.
- Integración con diferentes módulos (selección, formación y desarrollo).



FORMACIÓN

- **Gestión de programas de formación**
 - Creación y gestión de programas de formación con objetivos claros y contenidos específicos.
 - La herramienta debe permitir la definición planes de formación y control sobre los recursos necesarios (presupuestos).
 - Programación de sesiones de formación presenciales y virtuales, con opciones de registro y seguimiento de asistencia.
 - Asignación de cursos y actividades de formación a empleados individuales o grupos según sus necesidades y roles.

- **Catálogo de cursos y contenidos**
 - Organización de contenidos por categorías, temas, niveles de habilidad, etc., para facilitar la búsqueda y selección por parte de los empleados.
 - Posibilidad de agregar contenido personalizado, como políticas internas, procedimientos operativos estándar, etc.
 - Establecer un canal para la recopilación de las necesidades de formación/capacitación de empleados.

- **Seguimiento del proceso de evaluación**
 - La herramienta deberá facilitar información relacionada con elementos como la gestión de la asistencia, valoración de las formaciones, etc.
 - Deberá permitir la realización de pruebas y evaluaciones.
 - Deberá permitir la emisión de créditos y certificaciones.
 - Deberá permitir la realización de encuestas de satisfacción.
 - Se desea que la herramienta permita disponer de forma ágil de información referente a planes de formación (que ha cursado un trabajador).

- **Generación de ficheros para organismos oficiales**
 - Deberá proporcionar la información y el registro de datos establecidos por FUNDAE para la realización de cursos.

DESARROLLO

- Se desea que la herramienta permita disponer de información sobre el desempeño de los empleados y todo lo relacionado (programa de formación, incrementos salariales, etc.).
- Establecimiento de los criterios de evaluación.
- Flujo del proceso de evaluación del desempeño.
- Definición de objetivos por empleado/departamento/empresa.
- Autoevaluaciones por parte del empleado.
- Revisión y evaluación por parte de los supervisores.
- Planificación de carrera profesional (planes de desarrollo).
- Notificaciones y recordatorios.
- Generación de informes.
- Integración con el módulo de Formación.



TALENTO

- Se desea que la herramienta permita generar mapas de talento.
- Se desea que la herramienta permita generar matrices de polivalencia.
- Se desea poder configurar y crear planes de desarrollo individuales.
- Se desea que la herramienta permita configurar y asignar objetivos de forma ágil.
- Se desea poder monitorizar la consecución de los objetivos.

4.4.2 Servicio integral de Mantenimiento, Evolución, Soporte y Garantía

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento, evolución y soporte para garantizar la disponibilidad del servicio objeto de este contrato.

El servicio integral incluirá:

- Mantenimiento/evolutivo:
 - Preventivo
 - Correctivo
 - Nuevos Desarrollos e Integraciones
- Soporte
- Gestión de la garantía.

Para los servicios de mantenimiento y soporte, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de GRUPO TERSA diferentes modos de acceso para el reporte de incidencias y consultas:

- un acceso Web
- una dirección de correo
- un número de teléfono con atención personalizada

De manera que se disponga de un soporte en modalidad de horario laboral 8 horas x 5 días a la semana, a través del que se podrán canalizar las peticiones de servicio.

Para el servicio de gestión, la empresa adjudicataria asignará un técnico a GRUPO TERSA que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que se designen por GRUPO TERSA relativas a todos los servicios prestados.

4.4.2.1 Mantenimiento preventivo

Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta los Procedimientos de mantenimiento preventivo.

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con GRUPO TERSA y ocupará horarios de baja actividad.

Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.



4.4.2.2 Mantenimiento correctivo

En mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías/anomalías que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados.

Cada avería/anomalía se tratará como una incidencia y le será de aplicación lo establecido en los siguientes apartados.

4.4.2.2.1 Clasificación de las incidencias

Las incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo se clasificarán según los siguientes tipos de severidad de acuerdo con el siguiente esquema:

PRIORIDAD	IMPACTO
Crítica	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios.
Media	Fallo de una o varias funciones del servicio que afecta severamente a la funcionalidad de este y afecta a un grupo importante de usuarios.
Baja	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de este, que afectan a un número muy limitado de usuarios y/o no tienen una trascendencia global.

4.4.2.2.2 Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, se establece el siguiente procedimiento:

- **Detección y comunicación de la incidencia**

En el momento en que algún usuario de este organismo detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al interlocutor de GRUPO TERSA, quien se pondrá en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica la empresa adjudicataria, esta comunicación nunca podrá ser establecida con una operadora automática.

- **Registro de la incidencia**

El Servicio de Asistencia Técnica, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno de la empresa adjudicataria como por parte de GRUPO TERSA, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

- **Resolución de la incidencia.**

A continuación, se comunicará, por parte del Servicio de Asistencia Técnica, dicha incidencia al personal de la empresa adjudicataria habilitado para la resolución de esta, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de esta hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, fuese responsabilidad de la empresa adjudicataria, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.



- **Comunicación de la resolución de la incidencia.**

Una vez se haya solucionado la incidencia, se comunicará al interlocutor de GRUPO TERSA la resolución de esta a fin de su verificación.

- **Cierre de la incidencia.**

Una vez la resolución haya sido validada por este Organismo, la empresa adjudicataria cerrará la misma.

Para la gestión de las incidencias, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una aplicación de ticketing que permita llevar a cabo todo el procedimiento anteriormente descrito de la forma más automatizada posible, incluyendo la emisión de informes.

Una vez aprobada una actuación por parte de la GRUPO TERSA y con el acuerdo de la empresa adjudicataria, se establecerá un plan específico para su implantación que la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de ejecutar.

4.4.2.3 Mantenimiento evolutivo / Nuevos Desarrollos e Integraciones

Al margen de los trabajos expuestos en los apartados anteriores es posible que surjan otras necesidades relacionadas con la evolución del sistema difíciles de conocer de antemano por GRUPO TERSA. Por esta razón está dentro del alcance de este pliego la contratación de una partida alzada para la implementación de nuevas necesidades.

Estas horas comenzarán a consumirse, a priori, una vez que la fase de implantación haya finalizado, y una vez se ejecuten, si es el caso, las prórrogas previstas (ya que no se contempla este servicio para el primer año del mismo, donde se prevé su implantación).

La partida alzada no es de obligado consumo, ni parcial ni total. Es una partida para posibles mejoras y desarrollos no incluidos en el alcance inicial. El grupo TERSA se pondrá en contacto con el adjudicatario mediante las herramientas que se acuerde para trasladar los requerimientos necesarios y la prioridad del evolutivo.

Los recursos que el adjudicatario destine a prestar el servicio de la partida alzada serán adicionales a los ya asignados al proyecto.

La partida alzada se ejecutará en base a un precio/hora ofertado por el contratista.

Las condiciones para el consumo de esta partida será:

- Los trabajos a realizar contra esta partida deberán ser aprobados previamente por el responsable del Contrato de GRUPO TERSA.
- El adjudicatario dispone como máximo de 15 días naturales para dar respuesta a la petición de evolutivos.
- El adjudicatario dará respuesta indicando el número de horas para la realización de estas mejoras.

La metodología y el objeto de estos trabajos de mejora será similar a la expuesta para la migración y/o nuevos desarrollos, de manera que cubrirá al menos los siguientes aspectos:

- Consultorías para nuevos proyectos
- Desarrollos de la aplicación para incorporar nuevas funcionalidades
- Reingeniería de procesos para su mejora
- Integraciones con otras aplicaciones no contempladas actualmente
- Otras soluciones funcionales relacionadas con el sistema objeto del contrato



La partida alzada se facturará mensualmente por las horas efectivamente realizadas, en el caso de realizarse, a mes vencido, una vez que los trabajos asociados hayan sido aprobados por la GRUPO TERSA.

Se establece una tabla con los precios unitarios máximos para cada tipología de perfil:

Concepto	Precio Hora máximo a ofertar (IVA excluido)
Precio hora Jefe Proyecto	80 €/h (IVA excluido)
Precio hora Consultor Senior	70 €/h (IVA excluido)
Precio hora Analista/desarrollador	50 €/h (IVA excluido)

4.4.2.4 Servicio de soporte

Mediante el servicio de soporte, la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales de los técnicos y usuarios que GRUPO TERSA designe.

Para la prestación del mantenimiento y soporte en el ámbito del presente contrato la empresa adjudicataria orquestará el servicio siguiendo las recomendaciones de ITIL, mediante tres niveles que de modo resumido serían los siguientes:

- Nivel 1: Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para tal efecto (Ventanilla única y aplicación de ticketing). Este nivel el soporte inicial es responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2: Lo forman técnicos especializados preparados para recibir los escalados que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible resolverán la incidencia en el momento de recibir la correspondiente notificación. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3: Lo forman técnicos expertos que darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y realizando los cambios que sean necesarios en los servicios y componentes.

Este servicio telemático de soporte debe incluir todo el entorno tecnológico relacionado con el servicio, incluyendo las consultas sobre la forma de extraer datos o para la recuperación de los datos perdidos por error o accidente.

4.4.3 Formación

En materia de formación forma parte del alcance de este contrato:

- Los licitadores diseñarán un plan de formación para los usuarios claves del sistema, que incluya sesiones presenciales, online y material de soporte. Se entiende por usuarios clave: El personal del departamento de personas de TERSA, así como los managers que necesiten utilizar la herramienta. Se estima que el máximo de personas al que se deberá realizar la formación será de 45 personas.

Todos los gastos inherentes al servicio de formación que realice la empresa se consideran incluidos en la oferta realizada por el contratista.



5 Desarrollo del contrato

5.1 Metodología de implantación

No se exige una metodología de implantación definida, el licitador puede realizar el proyecto según los modelos metodológicos que considere más adecuados a la naturaleza del GRUPO TERSA. Sin embargo, ha de incluir las siguientes tareas:

- Planificación del proyecto / Reunión de lanzamiento.
- Instalación entornos de desarrollo, sandbox (pruebas/UAT) y producción.
- Análisis, diseño funcional y confirmación alcance.
- Configuración (parametrización) del sistema conforme a los requerimientos.
- Gestión del cambio (deberá incluir como actividades mínimas, una propuesta de plan de comunicación interna, formación en el uso de la herramienta a los usuarios (trabajadores como managers)
- Capacitación de los usuarios clave.
- Pruebas de aceptación del usuario (UAT).
- Puesta en marcha.

Tras cada una de estas fases, el adjudicatario emitirá la documentación de finalización del hito que deberá ser validado con el comité de seguimiento del proyecto.

5.2 Plazos del contrato

El plazo de ejecución del contrato será máximo 6 meses a partir de la fecha de formalización del contrato. El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas contenidas en el mismo y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación dé GRUPO TERSA a la adjudicataria:

- Una vez alcanzado el hito de la "puesta en marcha", el adjudicatario pondrá en marcha el servicio de Servicio integral de Mantenimiento, Soporte y Garantía que se detalla en el apartado 4.4.2.
- Se solicita que las sesiones de las fases indicadas en el apartado 5.1 Metodología de implantación de: reunión de lanzamiento, análisis, diseño funcional y confirmación del alcance, capacitación de los usuarios clave y pruebas de usuario (UATs) sean 100% presenciales en las oficinas de GRUPO TERSA en Sant Adrià de Besòs (Barcelona).
- Se solicita que el licitador asista a GRUPO TERSA en la gestión del cambio, asesorando al equipo de dirección en las decisiones en cada fase del proyecto, relativas a la configuración de la herramienta y a la confección de los equipos de trabajo durante y después de la implementación. Asegurando todo el traspaso de conocimiento y control de la aplicación a GRUPO TERSA tras el arranque.

5.3 Plan de devolución

El adjudicatario incluirá en su propuesta un Plan de Devolución del servicio con el objetivo de asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento de la gestión del sistema una vez que se llegue a la finalización del contrato. Las características de este plan son:

- Inicio: Un mes antes de la finalización del contrato.
- Las actividades mínimas para realizar serán las siguientes:



- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente contrato al próximo contratista que se encargue de la gestión este sistema.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a los equipos de GRUPO TERSA.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias para asegurar las prestaciones del servicio por la GRUPO TERSA o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- En el caso de la transferencia a GRUPO TERSA, se realizarán acciones de traspaso de conocimiento y autorización desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión de la
- GRUPO TERSA el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.
- El adjudicatario realizará un documento de Plan de Devolución del servicio y de transferencia tecnológica y de conocimiento.

6 Configuración del servicio

6.1 Equipo de trabajo

Tal y como se indica en la memoria justificativa del procedimiento, de cara a la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, se solicita al adjudicatario un equipo de trabajo con al menos los siguientes perfiles:

Tipo de perfil	N.º recursos	Experiencia	Certificación
Jefe/a de proyecto	1	Más de 5 años de experiencia en implantaciones de TALENTIA HCM	Certificación oficial del fabricante
Consultor senior	2	Más de 4 años de experiencia en implantaciones de TALENTIA HCM	Certificación oficial del fabricante
Analista programador/a	1	Más de 2 años de experiencia en implantaciones de TALENTIA HCM	

Por razones de operatividad y de conocimiento de la implantación el licitador debe garantizar al máximo la continuidad del personal que participa en este proyecto, y en el posterior servicio de soporte y mantenimiento evitando la rotación de estos perfiles.

El licitador podrá añadir al equipo otros perfiles o competencias profesionales que considere necesarios para completar el proyecto con éxito, como pueden ser expertos en transformación digital, gestión documental, calidad y pruebas, etc. Este hecho será valorable en el apartado de criterios evaluables mediante juicio de valor.

Es importante resaltar que no todos los miembros del Equipo de Proyecto propuesto deberán estar asignados permanentemente a la totalidad del proyecto de implantación, sino que se podrá balancear su asignación en función de la fase y la carga de trabajo.

TERSA podrá solicitar el cambio de recursos asignados al servicio en el caso de incumplir los requisitos técnicos exigidos e incluso, en caso de incumplimiento grave,



podrá optar por la rescisión del contrato. TERSA notificará al contratista estas situaciones con una antelación de 15 días naturales.

En caso de necesidad de modificación o sustitución por parte del contratista, éste deberá comunicar esta circunstancia a TERSA con una antelación mínima de 15 días naturales. En cualquier caso, el sustituto mantendrá un perfil igual o superior al del recurso a sustituir.

Las sustituciones de personal contemplarán periodos de solapamiento, sin coste adicional para TERSA, durante el tiempo necesario para completar una transferencia de conocimiento efectiva y contrastable.

El licitador proporcionará a su equipo de trabajo asignado para este proyecto, las herramientas de hardware y software necesarias para el desempeño del mismo. GRUPO TERSA habilitará en sus oficinas centrales en Sant Adrià de Besòs (Barcelona) un espacio de trabajo con conexión a internet (red y WiFi) para el equipo de trabajo durante las sesiones y jornadas que se realicen en esta ubicación.

6.2 Duración del contrato y lugar de prestación de los servicios

La duración del contrato será de 1 año, con posibilidad de prórroga anual expresa de como máximo 4 años.

El licitador proporcionará a su equipo de trabajo asignado para este proyecto, las herramientas de hardware y software necesarias para el desempeño del mismo. GRUPO TERSA habilitará en sus oficinas centrales en Sant Adrià de Besòs (Barcelona) un espacio de trabajo con conexión a internet (red y WiFi) para el equipo de trabajo durante las sesiones y jornadas que se realicen en esta ubicación.

7 Condiciones para la prestación del servicio

7.1 Seguimiento y control

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual del proyecto y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras o mitigadoras que sean necesarias.

El equipo de trabajo estará dirigido por un jefe/a de Proyecto con dedicación estable y suficiente, quien coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor principal con el responsable nombrado por GRUPO TERSA.

GRUPO TERSA se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como con respecto al personal propuesto.

Asimismo, la designación de técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a simple petición de GRUPO TERSA en caso de que ésta advierta un incumplimiento de las condiciones que motivaron la adjudicación. En este caso, la empresa adjudicataria quedará obligada a proponer otras personas con categoría y circunstancias personales y profesionales idénticas o similares a las inicialmente propuestas, sin que dicha circunstancia altere, en ningún caso, el precio ofertado.

El seguimiento del proyecto tendrá como objetivos fundamentales:



- El seguimiento del desarrollo de las distintas fases del trabajo.
- La coordinación con todas las áreas implicadas en cuanto a la toma de decisiones que resulten necesarias.
- La supervisión del cumplimiento de los objetivos y plazos de ejecución y para garantizar la calidad de los servicios prestados; la aprobación de los resultados de cada una de las fases de desarrollo e hitos.

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Para eso, se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

7.1.1 Comité de Seguimiento

El Jefe/a designado por la empresa adjudicataria deberá realizar reuniones e informes periódicos de cara a realizar un correcto seguimiento del proyecto.

Para el desarrollo de los trabajos, se mantendrán las reuniones de trabajo que sean necesarias con los agentes, instituciones, empresas, y los centros directivos de GRUPO TERSA con el fin de obtener toda la información requerida para la correcta ejecución de los trabajos.

Se establecerán reuniones periódicas (inicialmente con carácter semanal) de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria con el personal que GRUPO TERSA designe al efecto, para un correcto seguimiento y dirección de los trabajos.

Con carácter previo (24 horas antes del comité), la empresa contratista elaborará el informe de seguimiento que enviará por correo electrónico a todos los asistentes. Los informes de seguimiento tendrán como mínimo los siguientes apartados:

- Resumen de actividades realizadas desde el último hito.
- Resumen de actividades previstas hasta el próximo hito.
- Resumen del esfuerzo en horas (tipificado o no) desde el hito anterior.
- Resumen de las peticiones de cambio realizadas desde el hito anterior.
- Desviaciones de plazo con respecto al cronograma inicial derivadas de las peticiones de cambio y plan de proyecto modificado.
- Métricas de control de calidad establecidas y tomadas desde el hito anterior.
- Riesgos identificados.

GRUPO TERSA podrá aumentar o disminuir la frecuencia de los comités de seguimiento según la evolución del proyecto.

7.1.2 Comité de Dirección

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes de GRUPO TERSA y de la empresa adjudicataria. Este comité estará compuesto por:

- Sponsor Proyecto GRUPO TERSA
- Jefe/a de Proyecto GRUPO TERSA

El Comité de Dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos, informando de la actividad y elevando a los órganos superiores cuantas propuestas estimen oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación e hitos del proyecto, con objeto de



revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las reuniones, de las que se levantará acta por parte del adjudicatario, el Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

7.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

7.2.1 Plazos de Implantación de la Solución

De acuerdo en lo expuesto en el apartado Desarrollo del contrato, se establece un plazo de 6 meses desde la firma del contrato para la implementación de los módulos indicados en el alcance, aunque este plazo puede ser más corto si el adjudicatario así lo ha ofertado en su propuesta.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de desviación ('parada de crono') para la empresa adjudicataria:

- el tiempo dedicado por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

El valor de cumplimiento de este indicador debe ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento
Retraso máximo sobre la fecha de entrega pactada	< 1 mes

7.2.2 Disponibilidad

Se entiende por disponibilidad el porcentaje de minutos mensuales en el que los elementos y la infraestructura del sistema están operativos en los horarios establecidos y con recursos suficientes.

- En horario laboral, el 99,7%
- Fuera del horario laboral, el 99%

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es como sigue:

$$\frac{(TM - TND)}{TM} * 100$$

Donde:

- TM: tiempo de disponibilidad mensual según horario
- TND. tiempo de no disponibilidad mensual según horario.

No se considerará como indisponibilidades del servicio las paradas programadas que se produzcan, siempre que éstas estén acordadas y aprobadas por GRUPO



TERSA, ni las consideradas como "fuerza mayor", ni las que se produzcan debido a terceros ajenos al adjudicatario y a su cadena de proveedores.

7.2.3 Mantenimiento Correctivo

Los siguientes ANS son de aplicación al Mantenimiento Correctivo de todos los sistemas objeto de este contrato, así como a las consultas planteadas por los técnicos y usuarios de GRUPO TERSA.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por GRUPO TERSA o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	8x5
Media	8 horas	16 horas	8x5
Crítica	2 horas	4 horas	8x5

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- aquellas averías que no sean responsabilidad del contratista
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por GRUPO TERSA.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Tiempo de respuesta	> al 98%
Tiempo de resolución	> al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.



El incumplimiento del ANS en dos incidencias críticas durante un mismo periodo de revisión se considerará una falta muy grave, con los posibles efectos establecidos en el PCAP.

7.2.4 Soporte

Los siguientes ANS son de aplicación al soporte (ver apartado 4.4.2.1.4 de este pliego), es decir a las consultas relacionadas con la asistencia técnica y funcional de todos los sistemas objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por la GRUPO TERSA o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
n/a	8 horas	16 horas	8x5

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- el tiempo dedicado a la resolución de la consulta por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria), el tiempo dedicado por éstos a la resolución de la incidencia.

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Tiempo de respuesta	> al 98%
Tiempo de resolución	> al 98%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

7.2.5 Cumplimiento de los ANS

7.2.5.1 Revisión

Salvo que GRUPO TERSA establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente. Dicha revisión se llevará a cabo en las Reuniones del Comité



de Seguimiento (ver apartado 7.1.1 de este pliego) y estará basada en el Informe de Seguimiento de los ANS (ver apartado 7.4.2 de este pliego).

7.2.5.2 Efectos en caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS conllevará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el PCAP.

7.3 Facturación

Referente a la facturación de los servicios se distinguen varios conceptos y periodos entre el adjudicatario y GRUPO TERSA.

7.3.1 Servicios de implantación/licencias.

Tras la finalización los hitos de proyecto que a continuación se detallan. La validación de la terminación de cada fase deberá ser aprobada por la dirección del proyecto de GRUPO TERSA, una vez certifique que la consecución de los objetivos fijados en ese hito.

El adeudo de los suministros y servicios se hará de acuerdo con lo siguiente:

- 30% A la entrega del informe inicial de análisis de situación de grupo.
- 30% A la compra e instalación de las licencias.
- 40% a la puesta en marcha del aplicativo.

7.3.2 Mantenimiento evolutivo / Nuevos Desarrollos e Integraciones

Una vez finalizada la fase de soporte tras el arranque se activará la partida alzada de mantenimiento. El adjudicatario emitirá una factura mensual por las horas asociadas a este servicio, en caso de ejecutarse, previa validación por la dirección del proyecto de GRUPO TERSA.

7.3.3 Prórroga

En el caso de que en el contrato se ejecuten prórrogas, la facturación será:

- Licencias y servicio recurrente: una única factura por el importe anual al principio de la prórroga, en base a los usuarios reales que vayan a necesitar la herramienta.
- Partida alzada para mantenimiento evolutivo / Nuevos Desarrollos e Integraciones. Se facturará en base al precio/hora ofertado por el contratista, en base a su efectiva utilización.

No habrá más conceptos de facturación durante la prórroga

7.4 Informes

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación de acuerdo con el formato que se establezca.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución será definido en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por la GRUPO TERSA.



La puntualidad y calidad en la entrega de informes, especialmente en los informes periódicos y reglados, es de importancia primordial para el buen funcionamiento del servicio de gestión.

GRUPO TERSA se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición, todos los medios necesarios para ello.

7.4.1 Informes de Incidencias

Incluirán la relación de incidencias del servicio acontecidas, clasificadas según su criticidad. El contenido mínimo del informe será el siguiente:

- La incidencia detectada.
- Los efectos provocados por la misma.
- El tiempo empleado en su resolución.
- Los trabajos realizados por parte del personal de la empresa adjudicataria para devolver al servicio su correcto funcionamiento.

Para las más críticas se presentará una explicación detallada de los hechos, una justificación, si cabe, de las actuaciones efectuadas y medidas a aplicar para evitar la reiteración del problema o paliar su impacto en caso de reincidencia.

En cualquier momento, a solicitud de GRUPO TERSA, la empresa adjudicataria remitirá un informe detallado sobre incidencias específicas que ésta considere relevantes.

7.4.2 Informes de Seguimiento de los ANS

Incluirán una relación detallada y pormenorizada caso por caso de los elementos de servicio medible que componen cada ANS.

Salvo que GRUPO TERSA acuerde otro plazo, la empresa adjudicataria emitirá con periodicidad mensual un informe que contendrá todas las incidencias notificadas en el período objeto de seguimiento y contendrá toda la información necesaria para poder valorar si se han cumplido los acuerdos de nivel de servicio (ANS) y, en su caso, aplicar las penalizaciones que el incumplimiento haya generado.

7.4.3 Otros Informes

Adicionalmente y a solicitud de GRUPO TERSA, la empresa adjudicataria elaborará informes extraordinarios y/o a medida relacionados con cualquier aspecto de los servicios objeto del presente contrato.

8. GARANTIAS

Según el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, y en base a la consideración del presente procedimiento como producto digital, el Adjudicatario deberá garantizar el alcance del suministro objeto de este pliego en lo referente a defectos y errores en la ejecución de estos por un periodo de 2 años, contando a partir de la fecha de recepción del suministro.

Durante este período, el proveedor se compromete a resolver cualquier defecto, error o disfunción que pueda surgir en el sistema, de acuerdo con los términos y condiciones estipulados en el contrato.

La garantía cubrirá, pero no se limitará a, los siguientes aspectos:



- Corrección de errores en el software.
- Solución de fallos en el middleware que afecten el funcionamiento del sistema.
- Atención y resolución de problemas que afecten el rendimiento y la operatividad del sistema.