



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-020-2023

Contratación de suministro de licencias y servicios profesionales en modalidad ANS para el CRM SAP C4C.

Pliego de condiciones técnicas

Febrero de 2023

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Enero 2023		GA-SSII	Eduardo Iglesias Asier Ares

Índice

1	Introducción	4
2	Contexto.....	5
3	Situación actual.....	6
4	Objeto y alcance del contrato.....	7
4.1	Objeto	7
4.2	Alcance.....	7
4.2.1	Suministro de licencias	8
4.2.2	Servicios de administración	8
4.2.3	Servicios de consultoría.....	8
4.2.4	Servicios de implementación, configuración y parametrización	8
4.2.5	Servicios de programación y desarrollo.....	9
5	Definición del Servicio	10
5.1	Líneas del servicio.....	10
5.1.1	Mantenimiento Básico.....	10
5.1.2	Mantenimiento Evolutivo.....	11
5.1.3	Actividades de Gestión	11
5.2	Fases del Servicio	12
5.2.1	FASE 1: Preparación	12
5.2.2	FASE 2: Prestación del servicio.....	13
5.2.3	FASE 3: Devolución	13
5.3	Flujos de trabajo.....	14
5.3.1	Mantenimiento Básico.....	14
5.3.2	Mantenimiento evolutivo	14
5.3.3	Proyectos de implantación de nuevas funcionalidades	15
6	Configuración del Servicio	16
6.1	Organización del Equipo de Trabajo	16
6.1.1	Comité director ANS	17
6.1.2	Comité de seguimiento	17
6.1.3	Equipos de trabajo de la empresa adjudicataria.....	18
6.2	Asignación de recursos a fases del proyecto	20
7	Control y seguimiento	21
7.1	Aplicaciones de gestión IT de EJIE	21
7.2	Indicadores de Nivel de Servicio.....	22
7.2.1	Mantenimiento correctivo (incidencias).....	23
7.2.2	Mantenimiento evolutivo	23
7.2.3	Proyectos de implantación de nuevas funcionalidades	23

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC, en el Sector Público Vasco:

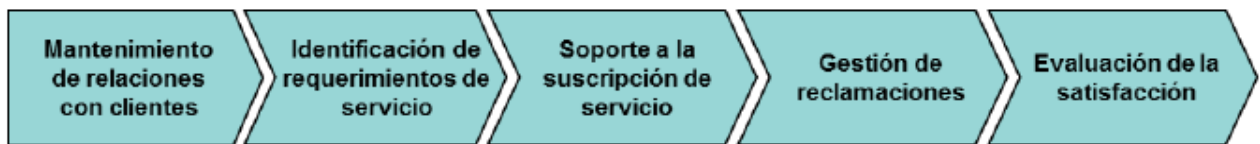
- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>.

2 Contexto

EJIE en el marco de su mapa de procesos, tiene establecido el proceso de relaciones con el cliente en el que se define el esquema de contacto fundamental con los clientes e impulsa la puesta en marcha del modelo de gestión deseado. Dentro de este proceso se realiza la interacción permanente con clientes actuales y potenciales, identificando sus necesidades y planteando servicios para cubrirlas, gestionando sus expectativas y garantizando su satisfacción.

En este sentido, la formulación de este proceso se ha realizado bajo un enfoque orientado al entendimiento de las necesidades de negocio para el despliegue o adaptación de servicios que permitan darles cobertura. Asimismo, otro de los objetivos del proceso de relaciones, es establecer un punto de contacto centralizado para los clientes y canalizar sus necesidades hacia el resto de los procesos que las puedan gestionar. Este proceso implica llevar a cabo los procedimientos que se muestran a continuación:



Los principales procedimientos y actividades que contempla son:

Mantenimiento de relaciones con clientes.

Este procedimiento recoge las siguientes actividades:

- Planificar y preparar interacciones
- Llevar a cabo las interacciones
- Definir las expectativas de los clientes
- Retroalimentar

Identificación de requerimientos de servicio.

Este procedimiento recoge las siguientes actividades:

- Analizar necesidades
- Obtener requisitos

Soporte a la suscripción del servicio.

Este procedimiento recoge las siguientes actividades:

- Redactar encargo o convenio
- Validar encargo o convenio

Gestión de reclamaciones.

Este procedimiento recoge las siguientes actividades:

- Recepción, registro y análisis de la reclamación
- Despliegue de las acciones derivadas
- Resolución de la reclamación

Evaluación de la satisfacción.

Este procedimiento recoge las siguientes actividades:

- Recopilar información del seguimiento de la prestación del servicio
- Realizar encuestas de satisfacción
- Evaluar satisfacción

3 Situación actual

Con el fin de dar soporte al proceso identificado en el apartado anterior, en el año 2019 EJIE procedió a contratar una herramienta CRM. Como resultado del proceso de licitación, la herramienta elegida fue SAP C4C.

La herramienta fue implantada con éxito y a lo largo de los siguientes ejercicios se han realizado tanto ampliaciones de licencias como desarrollos evolutivos, correctivos o de integración con otras herramientas dentro del ecosistema de gestión TI de EJIE, conforme al Plan de Sistemas de Información de EJIE.

Tal y como se define en este Plan de Sistemas, SAP C4C tiene dos ámbitos de responsabilidad:

- Funcional: asignado al área de Soporte a Negocio y al responsable del proceso de relaciones con los clientes.
- Tecnológica: asignada al área de Gestión Avanzada, y al responsable del proceso de sistemas internos.

4 Objeto y alcance del contrato

4.1 Objeto

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene dos apartados:

- Suministro de licencias de la herramienta SAP C4C.
- Servicios profesionales en modalidad ANS que permita acometer todas aquellas líneas de trabajo requeridas para asegurar en todo momento el estado óptimo y actualizado de la herramienta: administración, evolución, mantenimiento evolutivo y correctivo, tareas de integración con otras herramientas, etc...

El adjudicatario deberá realizar los trabajos descritos en colaboración con:

- Personal de EJIE responsable de las áreas y procesos indicados:
 - Sistemas Internos.
 - Relación con clientes.
- Personal asignado a los proyectos sobre otras herramientas del ecosistema de gestión TI de EJIE.

4.2 Alcance

El alcance del contrato contempla los siguientes servicios:

- Suministro de licencias.
- Servicios de administración incluyendo todas las tareas de gestión del ciclo de vida de la herramienta SAP C4C conforme a las directrices y mejores prácticas definidas por el fabricante.
- Servicios de consultoría, con objeto de analizar, orientar, definir y coordinar las posibles evoluciones o implementación de nuevas funcionalidades que puedan ser de interés y aplicación.
- Servicios de implementación, configuración y parametrización de la herramienta, incluyendo resolución de incidencias y trabajos menores de los servicios una vez implantados.
- Servicios de programación y desarrollo de nuevas funcionalidades que se requieran. Estos desarrollos pueden contemplar integraciones customizadas con otros sistemas de información contemplados en el Plan de Sistemas de Información de EJIE.

4.2.1 Suministro de licencias

La siguiente tabla presenta las licencias y cantidades que el licitador debe considerar.

LICENCIAMIENTO SAP C4C									
SKU	Nombre Producto	Métrica T/U	Métrica M/A	Periodo 30.06.2023 a 29.06.2024		Periodo 30.06.2024 a 29.06.2025		Periodo 30.06.2025 a 29.06.2026	
				Unidades inicio	Crecimiento potencial	Unidades inicio	Crecimiento potencial	Unidades inicio	Crecimiento potencial
Licenciamiento base									
8000800	SAP CP Integration for SAP cloud app	tenant	Anual	1	0	1	0	1	0
8005238	SAP Sales Cloud, enter. ed.	usuario	Mensual	50	10	50	20	50	40
8008139	SAP Sales and Service, test tenant	tenant	Anual	1	0	1	0	1	0
Opciones adicionales de posible implantación									
8010965	SAP Sales and Service Core, intelligent sales add-on	usuario	Mensual	0	3	0	5	0	8
8011340	SAP Sales and Service Core, dynamic visit planning add-on	usuario	Mensual	0	3	0	5	0	8
8008942	SAP Analytics Cloud for bi, predictive edition, private option (user)	usuario	Mensual	0	3	0	5	0	8

En relación a esta tabla:

- Se considera un licenciamiento base de acuerdo a lo actualmente consumido y también previsto consumir desde el inicio.
- Se considera un licenciamiento adicional que podría ser demandado, de acuerdo a los resultados que se vayan obteniendo en los servicios de consultoría.
- Se consideran 3 periodos de licenciamiento, con fechas acordes al licenciamiento actual.
- En cada periodo, se considera el licenciamiento inicial, y una posible previsión de crecimiento.

4.2.2 Servicios de administración

Tareas de administración del día a día de la herramienta SAP C4C. Esto incluye tanto trabajos para la propia gestión del ciclo de vida de la herramienta conforme a las directrices y mejores prácticas definidas por el fabricante como para todas las tareas derivadas de evolutivos, correctivos y nuevos desarrollos realizados.

En estas tareas se incluirá la monitorización y supervisión del correcto funcionamiento y rendimiento de la herramienta, labores de actualización de versiones del producto y tareas del día a día requeridas.

4.2.3 Servicios de consultoría

El adjudicatario tendrá la responsabilidad de asistir a EJIE en base a su conocimiento y experiencia en cuanto al desarrollo funcional de la herramienta, analizando, orientando, proponiendo y en su caso definiendo y coordinando las posibles evoluciones o implementación de nuevas líneas de trabajo (nuevas funcionalidades, integraciones, analítica...) que puedan haberse considerado de interés y aplicación.

4.2.4 Servicios de implementación, configuración y parametrización

Implementación en la herramienta SAP C4C de las diferentes funcionalidades requeridas y que estarán soportadas en los procesos implementados fundamentalmente por los componentes que por defecto suministra la plataforma.

A nivel general, el servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar basado en un marco de trabajo estándar, repetitivo y adaptativo, que haya sido utilizado con éxito en implementaciones anteriores y que garantice una consistencia en la forma de trabajo de cualquier implementador - certificado y autorizado por el proveedor de la herramienta- para que

pueda acometer los mantenimientos, migraciones y/o la implementación de nuevas funcionalidades en un futuro.

- Este marco de trabajo, además, debe estar basado a su vez en técnicas y metodologías ágiles, demostrando su integración con estas prácticas de manera natural.

4.2.5 Servicios de programación y desarrollo

Los desarrollos sobre la herramienta tienen que realizarse acorde a planificación identificando iteraciones con los responsables funcionales y técnicos y mediante una metodología ágil que propicie una construcción iterativa de los mismos.

La metodología se basará en un modelo iterativo de captación de requisitos, planificación y revisión de dichos ciclos de desarrollo y deberá proporcionar mecanismos para garantizar la calidad de los desarrollos y documentación asociada.

El ámbito de trabajo abarca desarrollos fundamentalmente sobre la herramienta, pero habrá que realizar también trabajos de integración con otras herramientas y productos de EJIE que puedan aportar fuentes de datos o mecanismos de ejecuciones automática de tareas.

Algunos ejemplos de integraciones que se consideran como fuentes de datos y herramientas de administración de identidades:

- DA de Microsoft / LDAP
- Synergy / Globe
- ServiceNow
- O365/PowerBI

5 Definición del Servicio

5.1 Líneas del servicio

Con objeto de concretar más detalladamente el alcance y condiciones del contrato, se han establecido varias líneas de trabajo, caracterizadas principalmente por agrupaciones lógicas de actividades que deberán desarrollarse.

La adecuada catalogación de las peticiones de servicio que se registren dentro de la línea de trabajo que le corresponda será decisión última del Responsable del ANS de EJIE.

El equipo asignado a la resolución de las actividades especificadas en cada línea de trabajo estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo, tal y como se exige en los requisitos de solvencia técnica y profesional (en el pliego de condiciones particulares).

5.1.1 Mantenimiento Básico

Las actividades englobadas en este tipo de mantenimiento son:

5.1.1.1 Consultoría y Soporte Técnico

Definido como el conjunto de actividades de soporte y atención a consultas funcionales y técnicas, entre EJIE y el personal técnico del adjudicatario respecto a los servicios objeto del ANS.

Estas actividades deberán ser realizadas mediante la herramienta de gestión de peticiones de servicio ServiceNow. En caso de usarse por inmediatez un canal telefónico, una vez atendida la llamada ésta también deberá darse de alta como petición de servicio en la herramienta de gestión. No obstante, y a decisión de EJIE, cabe también la posibilidad de que dichas peticiones individuales sean agrupadas en la herramienta en solo una.

Del mismo modo, dentro de esta categoría de tareas a realizar se encuadrarán las correspondientes a la formación a personas de EJIE usuarias de la plataforma.

El responsable del ANS de EJIE aprobará el calendario de formación, duración y contenido de la misma que deberá establecerse con una antelación mínima de un mes a su impartición.

5.1.1.2 Mantenimiento Correctivo

Se define como aquel proceso orientado a la reparación de defectos existentes en la herramienta.

Se contemplan dos tipos básicos de mantenimiento correctivo:

- Reparaciones de emergencia: deben ser ejecutadas en cortos periodos de tiempo
- Reparaciones planificadas: arreglan defectos que no requieren una atención inmediata

El mantenimiento correctivo incluye actividades que comprenden desde la colaboración activa con el responsable del servicio afectado en el diagnóstico de los defectos detectados y su propuesta de solución, incluyendo el seguimiento y resolución de los mismos.

También se incluyen como responsabilidad de la empresa adjudicataria los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

5.1.2 Mantenimiento Evolutivo

Son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias para cubrir las evoluciones o cambios de las necesidades de las personas usuarias, es decir, la incorporación de nuevas funcionalidades y cambios con respecto al estado de desarrollo existente en cada momento. Incluirá, entre otros:

- Cambios en los requisitos de las funcionalidades.
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras y por tanto incorporables a la versión base.

5.1.3 Actividades de Gestión

5.1.3.1 Gestión de repositorios y documentación

La realización de trabajos de desarrollo implica la creación de una serie de entregables, que se incorporarán en la KB de la herramienta ServiceNow y/o en un sitio de SharePoint específico.

Estas entregas permitirán tener una visión clara de los trabajos realizados y propiciarán la correcta comunicación con los interlocutores de EJIE y otros colaboradores.

5.1.3.2 Gestión de calidad y pruebas

Actualmente EJIE dispone de dos instancias (PRE+QA y PRO) para asegurar la calidad de los desarrollos y de este modo poder garantizar un correcto paso al entorno de Producción.

Es importante en este ámbito ser fiel y seguir las buenas prácticas que el fabricante recomiende.

5.1.3.3 Gestión y administración de los trabajos

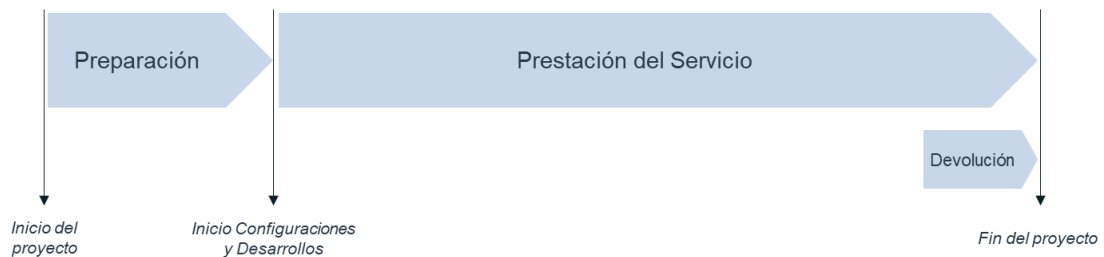
Se incluyen en esta línea de trabajo las actividades relativas a la gestión y seguimiento del propio servicio, cuyos indicadores e informes deben ser reportados al Comité de Seguimiento para su aprobación y control. Se incluyen por lo tanto los informes detallados en el apartado de control y seguimiento del presente pliego de condiciones técnicas.

Los trabajos derivados del mantenimiento básico se deberán a priori gestionar con un modelo basado en Kanban. Este modelo nos debe permitir visualizar de forma sencilla los trabajos pendientes y en curso, nos tiene que permitir realizar un control de la demanda y tener control de la capacidad y del flujo de trabajo.

Los trabajos derivados del mantenimiento evolutivo dependiendo de su alcance se deberán gestionar a priori con un modelo basado en Scrum. Este modelo nos debe permitir tener ciclos de desarrollo que nos permitan gestionar la demanda de forma eficiente y poder realizar una planificación y entrega de estos mantenimientos por parte del equipo de implantación/desarrollo y los responsables implicados.

5.2 Fases del Servicio

El modelo de prestación del servicio se ha dividido en varias fases consecutivas, estableciendo un período inicial de adquisición progresiva de conocimientos, una fase central de prestación normal del servicio, y una fase final orientada a la transición de responsabilidades hacia EJIE o hacia una nueva empresa adjudicataria.



Secuencia de fases del servicio

5.2.1 FASE 1: Preparación

Esta fase inicial del servicio facilitará a la empresa adjudicataria una primera toma de contacto en la cual podrá obtener datos actuales sobre el estado de implementación en la herramienta. En colaboración directa con el responsable del ANS de EJIE actuando como facilitador/a y proveedor/a de toda la documentación e información que se requiera, con el objetivo de garantizar el éxito de la prestación del servicio para el que ha sido contratada. Esta fase se estima que tendrá una duración de 1 mes.

Con objeto de disponer de una visión global sobre el estado inicial de los servicios ya implantados, la empresa adjudicataria elaborará un informe resumen en el que se recojan los aspectos más relevantes del diagnóstico realizado. El índice y contenido de dicho informe será propuesto por la empresa adjudicataria, que deberá ser aprobado por el responsable del ANS de EJIE.

Se elaborará y ejecutará un plan detallado de reuniones de transferencia del conocimiento con los/las responsables funcionales y técnicos de EJIE, asegurando así el dominio detallado de la operativa de los sistemas, y el de sus características técnicas.

En esta fase la empresa adjudicataria consolidará definitivamente la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del servicio.

Salidas:

- Informe de diagnóstico de situación actual.
- Informe de resultados de la fase de transferencia.
- Organización final del servicio.
- Flujos de trabajo consolidados.

5.2.2 FASE 2: Prestación del servicio

Se trata de la fase operativa del servicio. Una vez superada la fase de preparación, la empresa adjudicataria deberá funcionar ya de manera autónoma, resolviendo adecuadamente y en los plazos marcados las tareas indicadas en el objeto del presente pliego, gestionando los recursos dedicados, medición de los indicadores acordados, realización de las reuniones de seguimiento, obtención de informes de actividad, informes de facturación etc., garantizando en definitiva la máxima calidad del servicio para el que ha sido contratado.

Todas las implementaciones, desarrollos de integraciones y documentación que se generen como resultado del plan de aseguramiento de la calidad pasarán a ser propiedad de EJIE.

Estas actividades deberán realizarse haciendo uso del conjunto de herramientas homologadas por EJIE para tal fin conforme a lo que se indique desde el responsable del ANS de EJIE.

5.2.3 FASE 3: Devolución

La fase de devolución asegurará que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de EJIE o de un tercero, de manera ordenada, todas aquellas implementaciones, desarrollos, documentación, inventarios, repositorios, etc. que han sido utilizados durante la prestación del servicio. Se garantizará así que EJIE o un tercero pueda asumir las mismas actividades de mantenimiento en un tiempo suficiente.

Para esta fase de devolución a EJIE o a un tercero se fija una duración en 1 mes, coincidiendo por tanto con la fase de preparación para quien asuma entonces el servicio de mantenimiento. Se entiende entonces que será tarea de la empresa adjudicataria colaborar activamente en este período de transición. En cualquier caso, EJIE podrá reducir el tiempo estimado para la fase de devolución del servicio si lo considerara necesario.

Para garantizar este objetivo, a lo largo del periodo que dure el contrato, se realizará un Plan de Devolución que será revisado y aprobado progresivamente por el responsable del ANS de EJIE.

Salidas:

- Plan de devolución, realizado.

5.3 Flujos de trabajo

Las peticiones seguirán un flujo de recogida, evaluación y priorización con el objetivo de aprobar las mismas para su implementación. Después de la ejecución del flujo implementado la petición se convertirá en una de las siguientes tareas:

- Mantenimiento básico.
 - Consultoría y soporte técnico.
 - Mantenimiento correctivo (incidencia o problema).
- Mantenimiento evolutivo (mejora).
- Proyecto de implantación de nuevas funcionalidades.

En estos flujos de peticiones participaran los responsables técnicos y funcionales de EJIE y los implementadores de la empresa adjudicataria.

Para la implementación de los flujos de las distintas peticiones se usará la herramienta ServiceNow.

La empresa licitadora podrá incluir en su oferta una propuesta de flujo de peticiones de trabajo a aplicar durante la prestación del servicio. En última instancia, el modelo final a utilizar deberá ser aprobado por EJIE. Se detalla a continuación una posible aproximación para dicho flujo.

5.3.1 Mantenimiento Básico

Consultoría y soporte técnico

- Los responsables técnico y funcional de EJIE podrá realizar consultas o solicitar soporte técnico para actividades puntuales. Estas consultas/solicitudes serán de carácter básico y en el caso de una formación, el contenido y la planificación deberán ser aprobados por el responsable ANS de EJIE.

Mantenimiento correctivo

- Para el caso de una incidencia, se parte de un origen diverso (CAU, responsables técnico y funcional, técnicos de SSII).
- La incidencia se registrará y tipificará en ServiceNow y será asignada al grupo de soporte específico para este ANS.
- Hasta la resolución y cierre de la misma, se mantendrá todo el registro de comunicaciones y documentación en su caso necesaria en la herramienta ServiceNow.

5.3.2 Mantenimiento evolutivo

Un responsable de servicio realiza una petición que es atendida por el/la interlocutor/a funcional de EJIE.

El responsable funcional de EJIE, ya en puesta en común con los técnicos de SSII y/o el responsable del ANS de EJIE, y/o el responsable del ANS de la empresa adjudicataria, estudiarán y analizarán la necesidad demandada y la completarán con toda aquella información que se considere necesaria. Corresponde al responsable del ANS de la empresa adjudicataria la realización de la estimación del esfuerzo (horas-persona, plazo de ejecución, y coste económico según tarifas de la empresa adjudicataria acordadas en el contrato) para resolver la petición.

El responsable del ANS de la empresa adjudicataria distribuirá la petición (o generará nuevas peticiones) a todos aquellos a quienes corresponda, indicando también en la herramienta de gestión, el plazo de entrega estimado para su resolución.

5.3.3 Proyectos de implantación de nuevas funcionalidades

- El origen puede tener un origen diverso (consultor de la empresa adjudicataria, responsables del ANS tanto de EJIE como de la empresa adjudicataria, responsables técnico y funcional).
- Los responsables técnico y funcional de EJIE y el Responsable del ANS de la empresa adjudicataria iniciarán una fase de captación de requisitos en la que se definirá y cerrará un alcance completo.
- El responsable del ANS de la empresa adjudicataria presentará una estimación del esfuerzo (horas-persona, plazo de ejecución, y coste económico según tarifas de la empresa adjudicataria acordadas en el contrato) para resolver la petición.
- El responsable del ANS de EJIE deberá aceptar la propuesta realizada.
- El responsable del ANS de la empresa adjudicataria distribuirá la petición (o generará nuevas peticiones) a todos aquellos a quienes corresponda, indicando también en la herramienta de gestión, el plazo de entrega estimado para su ejecución.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria establecer el protocolo de actuación interno para las peticiones que les sean requeridas.

Durante la resolución de la orden de trabajo, se realizan las actividades de desarrollo y de pruebas que se estimen necesarias, hasta que el producto a se considere correcto.

6 Configuración del Servicio

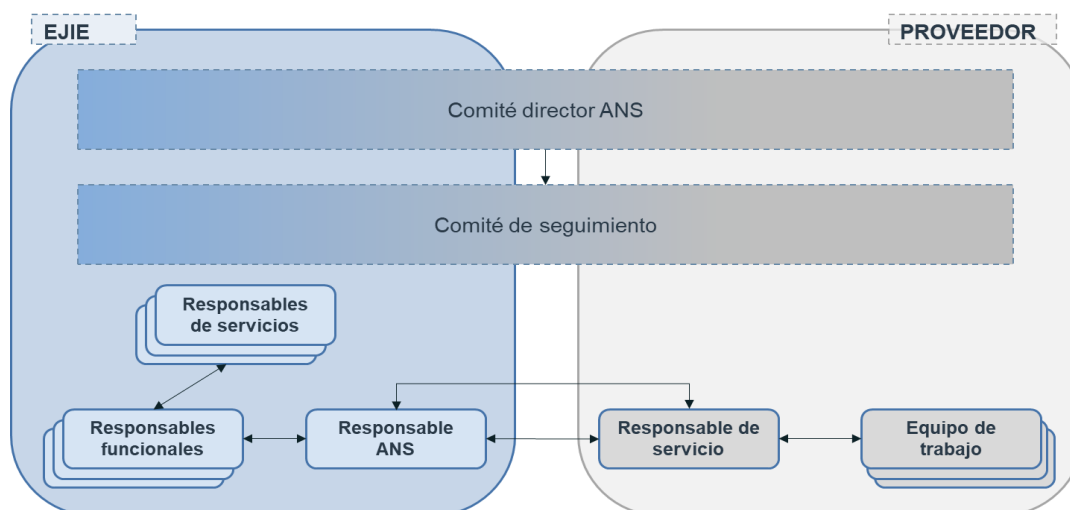
6.1 Organización del Equipo de Trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su documento de propuesta técnica la organización (perfiles) del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como las funciones de los mismos.

La valoración de la calidad de los trabajos objeto del presente pliego corresponde al responsable de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

En general, las actividades de la empresa adjudicataria deberán ser realizadas en sus propias dependencias. Para los casos en que EJIE lo considere necesario, el personal asignado al servicio deberá desplazarse a los locales de EJIE tal y como se recoge en el apartado 14 del pliego de condiciones particulares de la presente publicación, dentro de un tiempo que, acorde al objeto de la demanda concreta, asegure la correcta prestación del servicio y estado óptimo de la herramienta. Este tiempo será en todo caso marcado en cada caso por el responsable del ANS de EJIE.

La siguiente figura presenta en bloques el modelo organizativo:



6.1.1 Comité director ANS

Representa la máxima autoridad en el proyecto y representa a las organizaciones involucradas en el mismo, EJIE y la empresa adjudicataria.

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
 - Director/a del área de Gestión Avanzada.
 - Responsable de Sistemas Internos como responsable del ANS.
- Empresa adjudicataria:
 - Director/a de Proyecto de la empresa adjudicataria en representación de la Dirección.
 - Responsable del Proyecto.

Roles y responsabilidades:

- Liderar y apoyar la consecución de los objetivos fundamentales.
- Resolver los conflictos o problemas que, por cualquier razón, no puedan hacerse desde el comité de seguimiento.
- Definir o aprobar los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar.
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir.
- Asegurar la disponibilidad de los medios y recursos necesarios para la ejecución del proyecto.
- Seguimiento exhaustivo de la aplicación del modelo de mantenimiento de ANS, evaluando y aprobando las mejoras a aplicar.

6.1.2 Comité de seguimiento

Representa la máxima autoridad en relación a la operativa del proyecto, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

A este comité se incorporarán las personas que en cada momento estime oportuno el propio comité, principalmente de las áreas representadas en el proyecto.

Participantes:

- EJIE:
 - Responsable de Sistemas Internos como responsable del ANS.
 - Consultores de Sistemas Internos.
 - Responsable funcional del proceso de Relación con Clientes.
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del ANS.
 - Representantes de los equipos de trabajo de la empresa adjudicataria.

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanentemente del servicio.

- Garantizar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento del ANS tanto en relación a los indicadores como a la calidad del mismo.
- Definir los indicadores de control cuyo seguimiento se va a realizar.
- Evaluar y aprobar, en su caso, las posibles variaciones de alcance, plazos, coste y requerimientos que pudiesen surgir.
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del equipo de trabajo.
- Elevar al Comité de Dirección las decisiones o incidencias que consideren necesarias.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio.

6.1.3 Equipos de trabajo de la empresa adjudicataria

Estará formado por perfiles con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo.

Participantes:

- Responsable ANS.
- Consultor.
- Implantador/programador.
- Administrador.

Los roles y funciones de cada uno de estos perfiles se definen a continuación:

6.1.3.1 Rol de responsable ANS de la empresa adjudicataria

Será el punto de entrada al servicio ofrecido por la empresa adjudicataria.

Responsabilidades:

- Recepción de peticiones de trabajo.
- Distribución de tareas a los equipos de trabajo que corresponda.
- Definición del plazo de entrega de las soluciones a las peticiones de trabajo recibidas.
- Gestión y seguimiento de las peticiones de trabajo.
- Coordinación con el responsable de ANS de EJIE en las tareas de implantación de las modificaciones realizadas.
- Suministrar información de los indicadores de calidad del servicio.
- Tener actualizado el inventario, los repositorios y la documentación.
- Gestión de la facturación mensual.

6.1.3.2 Rol de consultor de la empresa adjudicataria

Será el responsable de analizar y orientar a EJIE sobre la evolución, mejora, incorporación de nuevas funcionalidades, conveniencias de integración y formación de acuerdo a su análisis del estado de implantación y consumo en EJIE y la evolución del producto SAP C4C, teniendo en cuenta el ecosistema de gestión IT de EJIE.

6.1.3.3 Rol de implantador/programador de SAP C4C

Deberá tener conocimiento elevado y responsabilizarse de:

- Funcionalidad base de los aplicativos.
- Características básicas y avanzadas de la instalación base de la versión actual.
- Funcionalidades añadidas o quitadas en la versión actual.
- Conocimientos de los flujos y estados por defecto.
- Operaciones básicas y avanzadas ejecutadas por los usuarios y sistemas.
- Arquitectura y Seguridad.
- Tablas usadas por los aplicativos.
- Relaciones entre tablas.
- Roles y accesos.
- Componentes de aplicación.
- Capacidades de integración.
- Casos de Negocio y casos de uso.
- Selección de las funcionalidades apropiadas para resolver casos de negocio.
- Propositiones de valor.
- Indicadores de gestión.
- Practicas probadas de implementación.
- Implementaciones que garanticen la actualización y usabilidad del producto.
- Implementaciones a partir de la línea base del producto que garantice su mantenimiento.
- Habilidad para estimar los esfuerzos relativos a las peticiones encomendadas.
- Conocimiento profundo de la herramienta.
- Diseñar una aplicación incluyendo la lógica de negocio, interface de cliente y la lógica de base de datos.
- Diseñar e implementar los interfaces de usuarios teniendo en cuenta la usabilidad, diseño de formularios, dispositivos y experiencias de usuario.
- Colaborar con los administradores de la herramienta en el desarrollo de soluciones y en las peticiones de cambio relativas a mantenimientos o actualizaciones de producto.
- Implementar seguridad para las aplicaciones.
- Crear y configurar las propiedades de los aplicativos.
- Integrar fuentes de datos externas.
- Manejar el ciclo de vida de las aplicaciones, cambios a partir del código fuente.
- Participar con las operaciones en el soporte de la plataforma y del usuario final.

6.1.3.4 Rol de administrador de SAP C4C

- Manejar las peticiones de servicio.
- Ejecutar los cambios correctivos y adaptativos de la plataforma.
- Garantizar el ciclo de vida para todos los cambios.
- Asegurar las mismas versiones en todos los entornos del ciclo de vida.
- Documentar el conocimiento.
- Soporte técnico al resto de roles.
- Participar en el desarrollo de estándares, buenas prácticas y procedimientos.
- Reducir o eliminar tareas repetitivas a través de la automatización, monitorización.
- Participar en el soporte a producción y usuario final.
- Identificar las deficiencias del sistema recomendando soluciones.

6.2 Asignación de recursos a fases del proyecto

La empresa licitadora deberá incluir en su documento de propuesta técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil y fase del proyecto, siguiendo exactamente el siguiente modelo:

Descripción Perfil	Fase Preparación		Fase Prest. del servicio		Fase Devolución		Total Horas
	Horas	%	Horas	%	Horas	%	
Director/a de proyecto							
Consultor/a							
Implantador/a							
Programador/a							
Administrador/a							
TOTAL							

- Este desglose de horas se considerará como orientativo y será tenido en consideración en el momento de valorar el grado de aproximación a la planificación del proyecto según la estimación de la empresa licitadora, permitiendo, de esta forma, valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo de trabajo propuesto y su adecuación a la consecución de los objetivos. No obstante, este desglose de horas no se considera vinculante.
- Se deberán ofertar los perfiles indicados en la tabla y no otros.
- Para cada uno de los perfiles, deberá detallarse el número de horas y % de dedicación de cada uno de los miembros del equipo propuesto en función de la categoría asignada.

7 Control y seguimiento

El propósito de las tareas de control y seguimiento es el de proveer una visión objetiva del estado actual de la prestación del servicio y determinar las posibles desviaciones a fin de aplicar las acciones correctoras que sean necesarias. Es en este sentido en el cual llamamos seguimiento a la evaluación rutinaria del estado, en tanto que llamamos control a la toma de los valores que definen el estado

Los productos mínimos de esta práctica son los informes de seguimiento, donde se evaluarán las entregas realizadas en el periodo y si ha habido desviaciones con respecto a la planificación aprobada.

Una vez identificadas las desviaciones, es necesario decidir oportunamente las correcciones requeridas, llevándolas a cabo en el momento en que sea necesario. Finalmente es importante que la corrección planteada sea a su vez, objeto de seguimiento, lo que implica que la planificación debe ser actualizada para que refleje las acciones que se han determinado necesarias para corregir la desviación.

A la hora de realizar las reuniones de seguimiento es conveniente calcular previamente las medidas o métricas que aplicadas al servicio objeto de la contratación sirvan de indicador sobre el estado del mismo. Esto con el objeto de obtener una evaluación lo más completa y objetiva posible de la prestación del servicio.

Así, bajo esta perspectiva, la empresa licitadora deberá describir en su documento de propuesta técnica:

- El modelo de control y seguimiento a aplicar durante la prestación del servicio, incluyendo las reuniones de seguimiento a celebrar, su objetivo, su periodicidad, los/las asistentes necesarios/as, los controles que deben ser ejecutados, etc.
- Los informes de seguimiento que deberán obtenerse en cada fase del servicio, y para cada solicitud de trabajo realizada. Se detallará su objetivo y ejemplos de su contenido.
- Los indicadores de calidad del servicio a medir, y su criticidad asociada.
- Los métodos de aplicación de las posibles acciones correctoras.

Previamente al inicio de la prestación del servicio se concretará por el responsable del ANS de EJIE cuáles serán las tareas de control y seguimiento que deben realizarse, los entregables a generar y la periodicidad de las reuniones a celebrar.

7.1 Aplicaciones de gestión IT de EJIE

De acuerdo al modelo de gestión de EJIE, se dispone en la actualidad de una serie de herramientas de gestión de servicios IT que también serán de aplicación para la gestión de los servicios objeto del presente pliego. La herramienta principal para esta gestión es ServiceNow, que es consumida por los servicios técnicos de EJIE, los servicios profesionales de entidades de EJ/GV y organismos públicos a los que EJIE da servicio, así como por los servicios técnicos contratados por EJIE. En relación a este modelo de gestión, cabe indicar los siguientes aspectos:

- El contratista adjudicatario deberá hacer uso de estas herramientas de EJIE registrando la información que se defina.
- EJIE definirá, cuantificará y proporcionará al adjudicatario los elementos necesarios para acceder a la citada plataforma ServiceNow u otras que considere de aplicación: licencias, credenciales, procedimientos, etc.
- De manera genérica estas aplicaciones serán accesibles desde Internet.

- El contratista adjudicatario deberá realizar la entrega de la información requerida en su caso, en los formatos y modelos establecidos, y en general compatibles con las herramientas de gestión de EJIE
- El adjudicatario deberá velar por la calidad de los datos introducidos en la plataforma de EJIE y estos deberán estar totalmente alineados con cualquier otra información manejada por el adjudicatario en relación con los servicios prestados.
- Para realizar los contrastes de información que el adjudicatario estime oportuno, EJIE proporcionará los roles que considere adecuados para explotar la información en la plataforma ServiceNow.
- EJIE se reserva el derecho de controlar y auditar regularmente la información que el adjudicatario introduce en la plataforma, existiendo la posibilidad de aplicar penalidades asociadas a incumplimientos.

7.2 Indicadores de Nivel de Servicio

Se han establecido los siguientes indicadores de nivel de servicio:

- Servicio de Atención a Consultas y Soporte Técnico.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo (problemas), Mantenimiento Evolutivo y adaptativo a pequeña escala.
- Servicio de Proyectos de Nuevas Funcionalidades.

Para cada indicador se detallan una serie de campos:

- Tipo Consulta/Mantenimiento. Atributo que identifica el indicador.
- Tiempos de Respuesta/Resolución. Límite temporal para el cumplimiento del indicador.
- Penalización. El incumplimiento del indicador tiene penalización o no.
- Periodicidad. Frecuencia de cálculo del indicador.
- Valor objetivo. Valor fijado como objetivo para el indicador.

Un atributo de catalogación importante para las incidencias y los problemas es la urgencia o la criticidad de los mismos (prioridad), que influye sobre los tiempos de resolución requeridos y los indicadores de nivel de servicio asociados. Sus valores son:

Prioridad	Descripción
Muy Urgente	Incidencias que impactan gravemente sobre el negocio (pérdida de servicio en un área crítica para EJIE). Requieren de una intervención inmediata e ininterrumpida hasta su resolución definitiva.
Urgente	Incidencias que no impactan sobre el negocio de EJIE pero que impiden la ejecución normal de una o más partes de la plataforma objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona..
Normal	Incidencias que no impactan sobre el negocio de EJIE y no impiden el funcionamiento normal de la aplicación objeto del Servicio o de otras con las que se relaciona.

EJIE marcará la prioridad en cada caso.

A efectos del cálculo de indicadores, y de las penalizaciones asociadas, el cómputo de horas se realizará en base al horario laboral de trabajo establecido, excepto para las peticiones de mantenimiento correctivo de prioridad muy urgente, o urgente, aplicándose en este caso el horario natural.

Se asumen las siguientes definiciones:

- Tiempo de respuesta → Tiempo transcurrido desde el alta de la petición hasta que ésta se acepta.
- Tiempo de resolución → Tiempo transcurrido desde que se acepta la petición hasta que ésta se resuelve satisfactoriamente.
- El cálculo del valor objetivo se aplicará sobre el total de peticiones dadas de alta en el período.

7.2.1 Mantenimiento correctivo (incidencias)

Tipo Mantenimiento	Tiempos de Respuesta/ Resolución	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Muy urgente	15 min. / 8 horas	SI	Mensual	>=95%
Urgente	30 min. / 16 horas	SI	Mensual	>=95%
Normal	1 hora / Desviación sobre la planificación < 20%	SI	Mensual	>=95%

7.2.2 Mantenimiento evolutivo

Tipo Mantenimiento	Desviación sobre planificación	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Evolutivo pequeña escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%
Adaptativo pequeña escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%

7.2.3 Proyectos de implantación de nuevas funcionalidades

Tipo Mantenimiento	Desviación sobre planificación	Penalización	Periodicidad	Valor Objetivo
Evolutivo/adaptati vo gran escala	Máximo 20%	SI	Trimestral	>=95%