

Expediente 20130723-00507

CONDICIONES PARTICULARES PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SAP HCM

Paseo de la Habana, 138 28036 Madrid. España Tel.: +34 91 452 12 00 Fax: +34 91 452 13 00 www.ineco.es

ineco

1

1	ORIFIC	O	2	
_		,		
	1.1	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2	
	1.2	ENTORNO TECNOLÓGICO	2	
2	ALCAN	ICE	3	
3	MEDIC	OS REQUERIDOS	4	
4	TÉRMI	NOS Y CONDICIONES	4	
5	DURACIÓN			
6	IMPORTE MÁXIMO			
7	SOLVENCIA TÉCNICA			
8	SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA			
9	CRITERIOS DE VALORACIÓN			
	9.1	CRITERIOS EXCLUYENTES	8	
	9.2	CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA	8	
	9.3	VALORACIÓN ECONÓMICA	10	
10	CONTE	CONTENIDO DE OFERTAS		
	10.1	OFERTA TÉCNICA	10	
	10.2	OFERTA ECONÓMICA	11	
11	PRESE	NTACIÓN DE OFERTAS	11	



1 OBJETO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones particulares necesarias para la selección de una empresa encargada de proporcionar servicios de mantenimiento evolutivo, normativo, correctivo y soporte de **SAP HCM** a Ineco.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El Sistema de gestión de Ineco es la plataforma de soporte de todos los procesos económicos y administrativos ligados a la actividad de la empresa. En la actualidad, gran parte de estos procesos están gestionados mediante la herramienta SAP ERP.

La Dirección de Recursos Humanos y Servicios Generales de Ineco (DRRHH) utiliza SAP HCM para la elaboración de la nómina y diversos procesos laborales y retributivos. A su vez, la Dirección de Tecnologías de la información (DTI) realiza tareas de soporte en dicha herramienta y la plataforma tecnológica asociada.

En concreto, para la realización de los procesos de nómina y contratación se dispone de los siguientes módulos de SAP ERP HCM:

- Área de Cálculo de nómina: módulo PY.
- Área de Administración de personal: módulo PA.
- Área de Desarrollo de personal: módulo de PD (estructura organizativa).

Los módulos anteriores se han implantado a lo largo del segundo semestre de 2005 y se ha estado en fase de soporte post-implantación y ajuste de la funcionalidad durante todo el 2006. Los años siguientes han sido de mantenimiento correctivo y soporte y acciones puntuales de mantenimiento evolutivo.

En este momento el sistema ha alcanzado la estabilidad en la parametrización inicial, no obstante, es necesario continuar realizando una serie de tareas de mantenimiento evolutivo y soporte derivadas tanto de la modificación de la legislación laboral y fiscal, así como de los cambios internos de convenio u organizativos.

En este sistema están activos adicionalmente los siguientes módulos de SAP:

- Finanzas y control de gestión (FI/CO).
- Compras (MM).

1.2 ENTORNO TECNOLÓGICO

Los trabajos se realizarán para la versión de SAP ERP 6.03, que es la instalada en Ineco, sobre base de datos SQL Server. El sistema operativo es Windows.

El sistema SAP se ha configurado en tres entornos operativos: desarrollo, integración y producción, con al menos un mandante en cada uno de ellos. Existe una única instancia de SAP donde están configurados todos los módulos funcionales identificados previamente.

Sobre el producto estándar SAP se utilizan las siguientes herramientas:

- Realtech Transport Manager.
- Northgate Arinso Transfer Tool.



3

Northgate Arinso Payroll Checker.

Adicionalmente se dispone del producto Northgate Contratos para la impresión de contratos laborales en formato oficial que también forma parte del alcance del soporte por parte del adjudicatario.

En el trascurso del proyecto es posible la realización de otros proyectos en la plataforma SAP. El adjudicatario no será responsable de estas tareas, pero deberá prestar el mismo servicio sobre el sistema actualizado una vez el proceso de migración sea finalizado por Ineco. Se proporcionará toda la documentación sobre el funcionamiento del nuevo sistema cuyo estudio se podrá tratar como una actividad de mantenimiento evolutivo en el caso de que dichos trabajos no hayan sido realizados por la misma empresa. En este momento se ha previsto la posibilidad de realizar las siguientes actuaciones:

Separación del subsistema SAP HCM en una instancia independiente de los módulos financieros.

2 ALCANCE

Las actividades a realizar serán como mínimo las incluidas en los cuatro apartados siguientes y para todos los submódulos configurados en SAP HCM (explicados en el apartado 1.1) y la integración contable y analítica de la nómina (contabilización y relación con el módulo CO a través de la estructura organizativa):

- Soporte: acciones de análisis y explicación de funcionalidades estándar del producto y del proceso o resultado de las operaciones realizadas con el mismo (cálculo de nómina, proceso de IRPF, seguros sociales, etc).
 - Soporte de base.
 - o Soporte de nómina en análisis de resultados técnicos (análisis del log).
 - o Escalado de incidencias al proveedor del software y seguimiento.
- <u>Mantenimiento correctivo</u>: acciones de parametrización, configuración y modificación de programas de la plataforma derivadas de un comportamiento erróneo del producto o de la parametrización del mismo.
 - o Mantenimiento Correctivo en programas ABAP de cliente.
 - o Análisis de errores relativos a la nomina.
 - o Análisis de rendimiento de procesos específicos.
 - o Mantenimiento de parámetros de los infotipos (valores defecto, controles pantalla, ALE).
 - Mantenimiento de parámetros de nómina para solucionar cálculos incorrectos.
 - Corrección de errores en desarrollos ABAP de nómina de (user exits, funciones, reports).
 - o Corrección de errores en interfaces de cliente (LSMW, ABAO, ALE).
 - Análisis de logs de procesos batch.
- Mantenimiento básico y normativo:
 - o Nuevas funcionalidades en informes legales.



- Colaboración en la aplicación de notas OSS relativas al programa de nómina (RPCALXX) y del resto de módulos de SAP HCM. La empresa contratada deberá informar sobre aquellas notas que sean aplicables a la instalación por su contenido técnico o funcional.
- o Realización de las tareas de parcheado del sistema (aplicación de suport packages) en colaboración con la DTI de Ineco. Esta tarea se realizará al menos dos veces al año en fechas a concretar e incluirá tanto la aplicación de parches como la revisión funcional necesaria para asegurar el comportamiento correcto del sistema realizando comparativos de resultados de nómina y procesos principales (seguros sociales, irpf, etc).
- <u>Mantenimiento evolutivo:</u> desarrollo de nuevas funcionalidades derivadas del cambio de requisitos internos de la compañía.
 - Mejora de procesos.
 - Modificaciones de estructura organizativa.
 - Contabilidad (nuevas cuentas simbólicas).
 - o Creación / modificación de convenios colectivos.
 - o Modificaciones del motor de nómina (ABAP, user exits, funciones).
 - Creación / modificación de conceptos de nómina.
 - Nuevas funcionalidades en conceptos de nómina existentes.
 - Nueva parametrización del recibo de nómina.
 - Creación de reportes de nómina.
 - o Creación de nuevos interfaces.
 - o Mejoras a interfaces existentes o reportes de nómina existentes.
 - Mantenimiento normativo:
 - Adaptación de parámetros y restricciones para cumplir con requerimientos legales.
 - o Parametrización de adaptaciones legales de nómina.

Los servicios de transferencia de conocimiento (de entrada y/o salida del servicio) estarán incluidos en estas jornadas anuales, siendo obligatoria la realización de un mínimo de 5 jornadas para información a la empresa entrante en el caso de que no se renueven los servicios con la empresa adjudicataria, y un máximo de 10 jornadas para la preparación del inicio del mismo

3 MEDIOS REQUERIDOS

El adjudicatario deberá aportar los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la correcta ejecución del servicio.

4 TÉRMINOS Y CONDICIONES

La empresa adjudicataria deberá estar capacitada para el desarrollo, como mínimo, de los trabajos indicados y requeridos en el presente documento y según la legislación vigente.



Los trabajos no se considerarán definitivos hasta que no estén revisados y aprobados por **Ineco** en su totalidad, debiéndose hacer todas las correcciones y modificaciones que **Ineco** estime conveniente.

En el caso de subcontrataciones o colaboraciones externas, deberán indicarse en la oferta expresamente las partes del contrato objeto de ella e incluirse la documentación que acredite por escrito el correspondiente compromiso, indicando el nombre de las empresas subcontratistas o colaboradoras, acompañando sus referencias y concretando el porcentaje que representa cada servicio a realizar por terceros sobre la totalidad del presupuesto.

Serán de aplicación las condiciones generales de contratación publicadas en el perfil del contratante de **Ineco** (www.ineco.es) y en la Plataforma de Contratación del Estado (www.contrataciondelestado.es).

En ningún caso **Ineco** tendrá la obligación de agotar en su totalidad el presupuesto ni el plazo, quedando limitado a las necesidades reales de la empresa.

Ineco se reserva el derecho de modificar la fecha de inicio del proyecto en el caso de que sea necesario.

Ineco informará a todas las empresas que hayan presentado ofertas sobre las nuevas condiciones.

Ineco podrá pedir aclaraciones sobre la propuesta técnica y/o económica recibida. De igual manera, en caso de que se modifiquen los requisitos técnicos y funcionales debido a las propuestas de alguno de los licitantes, **ineco** informará a todas las empresas invitadas sobre el nuevo alcance para que puedan modificar sus ofertas.

Las empresas licitantes podrán solicitar aclaraciones o información adicional por escrito en una (1) lista cerrada de puntos que deberá incluir:

- Número de pregunta.
- Concepto debidamente especificado.
- Justificación de la pregunta y/o impacto en la oferta a presentar.

Tanto la solicitud del documento de información detallada, como la lista de preguntas, así como una descripción mínima de la empresa ofertante (máximo un página) deberán ser enviadas por correo electrónico a ofertas@ineco.es. La respuesta será realizada por Ineco por mismo medio, que podrá rehusar la contestación a cualquiera de los puntos en caso de no considerarlos pertinentes al objetivo de esta oferta.

El servicio debe prestarse mediante de forma remota en las instalaciones del adjudicatario utilizando una conexión con los sistemas de Ineco, con la posibilidad de realizarse de forma presencial en alguna de las oficinas de la compañía si esto fuese necesario. Se estudiará la forma de conectar las redes corporativas de Ineco y de la empresa adjudicataria para que se pueda prestar el servicio de forma adecuada en términos de rendimiento, seguridad y confidencialidad. Para dicha tarea se propone el establecimiento de una VPN mediante túneles IpSec.

La propuesta debe incluir **soporte ilimitado** para las actividades habituales sobre el sistema, correspondiente a un mantenimiento correctivo y normativo, así como una **bolsa de horas de un máximo de 30 jornadas anuales** para la realización del mantenimiento evolutivo.

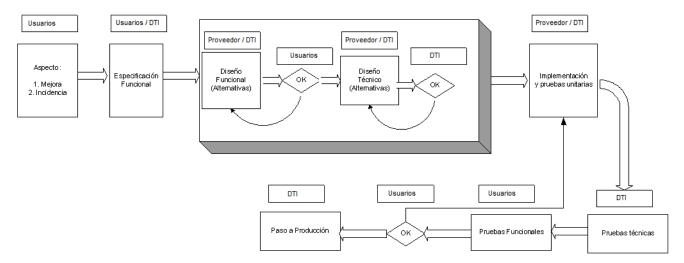
Las tareas del mantenimiento evolutivo serán solicitadas por el responsable del proyecto de Ineco. Dichas tareas serán facturadas mensualmente por el adjudicatario y se descontarán del límite máximo de jornadas anuales contratadas.

Todas las actividades deberán ser <u>documentadas por el adjudicatario de manera clara y completa</u> y su aceptación será requisito para la aprobación del cierre de una tarea. En cada actividad se proporcionará al menos información de:

- Diseño funcional y técnico, con alternativas valoradas si así lo reclamase Ineco.
- Diseño técnico de la solución aprobada.



La gestión de las acciones específicas que se definan a lo largo de la prestación del servicio se realizará siguiendo el procedimiento definido en el siguiente esquema:



La administración del sistema así como los trasportes entre entornos operativos serán responsabilidad de Ineco, pero será responsabilidad del adjudicatario la creación de las órdenes y su identificación dentro de la documentación relacionándolas con la acción que las genera. Los transportes se realizarán con la herramienta **Realtech Transport Manager**. Ineco proporcionará el soporte y licencias de uso de este producto, pero la operación del mismo será responsabilidad del adjudicatario en los pasos del proceso del transporte que le competan.

Todos los trabajos se realizarán en el entorno de desarrollo y se validarán en el entorno de integración antes de su transporte para la explotación en el entorno de producción. Se dispondrá de datos actualizados pero anónimos en los entornos de desarrollo e integración mediante la copia de datos de empleados utilizando la herramienta **Northgate Arinso Transfer Tool.** Ineco proporcionará el soporte y licencias de uso de este producto, pero la operación del mismo será responsabilidad del adjudicatario.

En las actividades que por su impacto o alcance lo considere Ineco, se solicitará al adjudicatario la realización de pruebas globales del proceso de nómina comparando los datos previos a la realización del cambio o mejora, y los posteriores. Esta verificación podrá realizarse con la herramienta **Northgate Arinso Payroll Checker.** Ineco proporcionará el soporte y licencias de uso de este producto, pero la operación del mismo será responsabilidad del adjudicatario.

5 DURACIÓN

El plazo aproximado de duración del servicio será de veinticuatro (24) meses.

Ineco se reserva el derecho de modificar los requisitos de plazo máximo y de fecha de inicio del proyecto en caso de que sea necesario. El plazo de duración del servicio dependerá de las necesidades de Ineco y la fecha de inicio del servicio se fijará en un acta de inicio de servicio firmada por el jefe de obra del proyecto de Ineco y del adjudicatario.

Ineco podrá contratar **jornadas de mantenimiento evolutivo** ofertadas y podrá establecer una revisión de precios con el adjudicatario en función de la previsión del servicio, necesaria para cada anualidad.

No obstante lo anterior, la continuidad del contrato estará vinculada a la utilización de Ineco del producto SAP para la realización del cálculo de nómina y procesos asociados.

La fecha de inicio de servicio, se determinará según las siguientes premisas:

Firma del contrato.



- Realización y verificación de la conexión entre las redes de la empresa adjudicataria e Ineco, incluyendo los sistemas SAP implicados en la prestación del servicio.
- Organización del equipo de trabajo por parte del adjudicatario.

La fecha de inicio del servicio se fijará en un acta de inicio de servicio firmada por los directores del proyecto de Ineco y del adjudicatario.

6 IMPORTE MÁXIMO

El importe máximo que **ineco** abonará a la empresa adjudicataria por los conceptos derivados de su prestación asciende a la cantidad de **DOSCIENTOS DIECISEIS MIL (216.000,00) EUROS**, IVA no incluido

Todas las ofertas que excedan de dichas cantidades serán desestimadas.

7 SOLVENCIA TÉCNICA

La documentación a aportar y, los requisitos mínimos para concursar, sin los cuales la oferta no será valorada, son los siguientes:

- 1. Número y categoría del personal técnico:
 - Declaración jurada del representante legal de la empresa con expresión de las titulaciones académicas, así como de la experiencia profesional de todo el personal de la empresa puesto a disposición para el desarrollo de los trabajos, indicando el grupo de cotización de cada trabajador y señalando de modo claro y preciso el personal dispuesto para el desarrollo de los trabajos objeto del presente documento.
 - Sobre estos documentos, se resaltará de modo claro el personal puesto a disposición para el desarrollo de los trabajos objeto del presente documento.

2. Experiencia en SAP HCM:

 Relación suscrita por un representante legal de la empresa en la que se recojan los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya una descripción del proyecto, importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de la misma, destacando los proyectos similares al descrito en las presentes condiciones particulares, de las cuales al menos 3 serán de prestación de servicio de mantenimiento remoto en los mismos módulos de SAP HCM que Ineco tiene en uso.

3. Equipo humano y medios materiales:

- Una declaración expresa sobre si va a realizar la totalidad de los trabajos con medios propios o si alguna parte del mismo va a ser objeto de subcontratación o de colaboración externa.
- Aportará el Curriculum Vitae del personal asignado a la prestación del servicio descrito en las
 presentes condiciones técnicas, que incluirán las correspondientes referencias contrastadas y
 justificativas de la experiencia profesional necesaria para la ejecución de los trabajos, mediante la
 relación suscrita de los principales servicios o trabajos similares realizados en los tres años
 anteriores por dicho personal aportado para la ejecución de los mismos. Las titulaciones
 académicas deberán tener relación directa con el objeto del presente documento.
- Un resumen de los medios personales y materiales de que dispone y de los que estima necesario para ejecutar los trabajos descritos en el presente documento. Entre estos medios será requisito disponer de un centro de servicio organizado para la prestación de mantenimiento SAP con un mínimo de 5 profesionales certificados en SAP HCM en los módulos de Nómina y Datos maestros.



8 SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

En caso de no estar registrado en el momento de presentar la oferta, la solvencia económica y financiera del contratista deberá acreditarse aportando y renovando cada seis meses:

- Informe de Instituciones financieras con los que el participante en la negociación haya mantenido posiciones de activo o de pasivo significativas en los tres últimos ejercicios que indique al menos los siguientes extremos:
 - o Cumplimiento de los compromisos de reembolso de operaciones de crédito.
 - o Evaluación global de la entidad.
- Certificado oficial de hallarse al corriente de cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Certificado Oficial de hallarse al corriente del cumplimiento de sus obligaciones de la seguridad social.
- Certificado acreditativo de la vigencia y cobertura de la póliza de seguro de responsabilidad civil.

9 CRITERIOS DE VALORACIÓN

En una primera fase las ofertas recibidas se clasificarán de acuerdo a su valoración técnica y económica, resultando seleccionadas las cuatro empresas que obtengan mayor puntuación suma de las dos.

La puntuación que se aplicará en esta primera fase será de 70 puntos para la parte económica y de 30 puntos para la parte técnica.

Una vez valoradas las ofertas en la primera fase, Ineco podrá requerir información adicional o mejoras de las ofertas a las empresas mejor valoradas, procediéndose a una nueva valoración en una segunda fase.

La puntuación que se aplicará en esta segunda fase será 100 % económica, salvo que alguna de las soluciones técnicas aportadas presente una mejora para Ineco. En este caso se volvería a concursar, con los nuevos requisitos técnicos, entre las empresas seleccionadas y la puntuación sería 80 puntos para la parte económica y 20 puntos para la parte técnica, resultando adjudicatario el mejor valorado.

9.1 CRITERIOS EXCLUYENTES

Será motivo de exclusión las siguientes causas:

- No estar dado de alta en el registro de proveedores de ineco, o en su defecto no adjuntar un compromiso de hacerlo en el plazo de quince (15) días naturales a partir de que **ineco** se lo requiera.
- No aportar los medios requeridos en el punto 3.
- No cumplir los requisitos de solvencia establecidos en los apartados 7 y 8.

9.2 CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA

Los criterios de valoración serán de acuerdo a lo siguiente:

9.2.1 VALORACIÓN TÉCNICA (30 puntos)

9.2.1.1 Memoria Técnica (25 puntos)

Se valorará de 0 a 25 puntos conforme a su adecuación a los requisitos establecidos en el apartado 1.1. El modo de evaluación estará basado en los siguientes elementos y pesos máximos:

Planteamiento general (0 a 5 puntos): Según lo especificado en la memoria entregada se valorará el escenario general del servicio planteado, experiencias similares, y aquellas características que posicionen el planteamiento en parámetros de excelencia.

Criterio	Porcentaje	Puntuación Máxima
Número y categoría del personal técnico	30%	1,5
Referencias en proyectos similares	30%	1,5
Equipo Humano asignado al proyecto	40%	2

Acuerdos de nivel de servicio y garantías de continuidad (0 a 10 puntos): Aquellas medidas aportadas por el ofertante que condicionen el potencien el servicio así como las medidas de contingencia aportadas para asegurar la continuidad del mismo.

Criterio	Porcentaje	Puntuación Máxima
Tiempos de respuesta medio en solicitudes de criticidad alta	35%	3,5
Tiempos de respuesta medio en solicitudes de criticidad media	25%	2,5
Tiempos de respuesta medio en solicitudes de criticidad baja	10%	1
Horario de prestación del servicio	30%	3

Calidad y metodología (0 a 10 puntos): Según la forma en que se organicen el servicio, metodologías, formas de trabajo y herramientas que mejoren la calidad del servicio ofertado.

Criterio	Porcentaje	Puntuación Máxima
Certificaciones empresariales de calidad aportadas	35%	3,5
Certificaciones de calidad del equipo humano asignado	40%	4
Herramientas de soporte y gestión aportadas	25%	2,5



9.2.1.2 Mejoras (5 puntos)

Se valorará de 0 a 5 puntos las características adicionales que mejoren el servicio ofertado. Por ejemplo

- Gestión del servicio remoto (medios de comunicación de incidencias, horario de atención, herramientas de gestión, etc)
- Mecanismos de aseguramiento de la calidad.

9.3 VALORACIÓN ECONÓMICA

El aspecto económico se valorará en función del presupuesto o presupuestos ofertados por cada licitador, de acuerdo con la siguiente formulación:

$$Puntuación\ económica\ (PE) = \frac{70 \cdot \text{Baja de la oferta}}{\textit{Baja de la oferta más económica}} + 30$$

Se considerará oferta desproporcionada aquella que sea un 20 % inferior a la media de las ofertas presentadas.

En este caso se podrá solicitar informe de detalle que justifique su oferta económica.

La oferta quedará descartada en el caso de que se considere que se trata de una oferta temeraria, que pondría en riesgo el buen término de los trabajos.

Las ofertas consideradas temerarias no se considerarán para la determinación de la oferta más económica.

10 CONTENIDO DE OFERTAS

La documentación deberá ser suficiente para poder valorar la solvencia y cumplir con todos los requerimientos presentes, y en particular lo expresado en los siguientes puntos:

10.1 OFERTA TÉCNICA

Cada licitador presentará una Memoria Técnica de los trabajos a realizar y resultados a alcanzar, en la que, de forma clara y concisa, se especificará:

- Servicios ofertados.
- Descripción y organización del servicio
- Garantías de continuidad del servicio.
- Equipo de trabajo propuesto (incluir CV), especificando las **jornadas equivalentes por cada uno de los perfiles** previstas para la duración del servicio de un año.
- Metodología de calidad y garantía.
- Acuerdos de nivel de servicio, definiendo tanto el tiempo de respuesta como el de resolución de las acciones de soporte, mantenimiento básico y correctivo. Los acuerdos deberán estar basados en criterios de clasificación de las incidencias a los que se establecerá diferentes prioridades.

Los licitadores podrán incluir en su oferta técnica mejoras relacionadas con el objeto de los trabajos descritos en el presente documento, como las relacionadas con la gestión del servicio remoto y los mecanismos de aseguramiento de calidad.



10.2 OFERTA ECONÓMICA

Oferta económica deberá presentar los precios unitarios de todas las partidas incluidas, diferenciando el precio para el soporte y correctivo de la bolsa de horas para mantenimiento evolutivo. Asimismo los licitantes deberán incluir los precios unitarios para la contratación de doce meses y de veinticuatro meses.

La propuesta económica deberá estar firmada por el representante legal de la empresa ofertante y deberá contener el precio, con y sin IVA.

La empresa adjudicataria deberá incluir el coste de alta del servicio, en concepto de aprendizaje de las características de la plataforma SAP HCM existente en Ineco. De igual manera, deberá incluir el coste de transferencia del mismo una vez finalizado el contrato.

Todos los licitantes deben estar dados de alta en el registro de proveedores de Ineco, o demostrar que han hecho la solicitud a tal efecto antes de la finalización del plazo de presentación de ofertas.

11 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Todas las ofertas deberán enviarse en soporte electrónico a la siguiente dirección: ofertas@ineco.es

El fichero que contenga la oferta económica se identificará como O.E.- 20130723-00507 -PROVEEDOR y el fichero con la oferta técnica se identificará como O.T.- 20130723-00507 -PROVEEDOR.

En caso de que cualquiera de los ficheros supere los 15 Mb, podrá remitirse en soporte electrónico (CD) a:

Unidad de Compras y Contratación (ineco)

Paseo de la Habana, 138

28036 Madrid

En ambos caso se deberá hacer referencia al número de expediente que figura en la portada de este documento.

La oferta técnica y la oferta económica deberán presentarse en ficheros separados, sin que se haga referencia a la propuesta económica dentro de la propuesta técnica.

En caso de incumplimiento de los requisitos establecidos en el presente apartado, relativos al envío de las ofertas a una dirección distinta de la indicada, el ofertante podrá quedar excluido de la presente licitación.