



Índice

1.	Introducción.....	2
2.	Antecedentes.....	2
3.	Objeto del contrato.....	3
4.	Soporte técnico y funcional.....	4
4.1	Mantenimiento correctivo y evolutivo del producto.....	4
4.2	Resolución de incidencias.....	5
4.3	Soporte a la explotación.....	7
4.4	Formación.....	7
4.5	Elaboración y gestión de indicadores de seguimiento.....	7
5.	Soporte técnico y funcional especializado para la elaboración mensual de la nómina.....	8
5.1	Soporte in-situ.....	8
5.2	Adecuación a la normativa vigente.....	8
6.	Bolsa de jornadas.....	9
7.	Servicios de soporte avanzado.....	10
7.1	Soluciones alternativas para problemas complejos.....	10
7.2	Intervención in-situ.....	11
7.3	Pruebas de rendimiento.....	11
8.	Nuevas funcionalidades.....	12
9.	Documentación y software de apoyo.....	13
10.	Organización y dirección del proyecto.....	13
11.	Solvencia técnica.....	14
12.	Equipo de trabajo.....	15
13.	Propuestas de mejora.....	16
13.1	Soporte al Cliente Rico (Richweb) de Meta4.....	16
13.2	Definición de un entorno de explotación con administración centralizada.....	17
14.	Presentación de la oferta.....	18
15.	Garantía.....	19
16.	Duración.....	19
17.	Presupuesto.....	20
18.	Precio del Contrato.....	20
19.	Forma de Pago.....	20
20.	Lugar de Ejecución del Contrato.....	20
21.	Propiedad Intelectual de los Trabajos.....	21
22.	Seguridad y confidencialidad de la Información	22
23.	Criterios de valoración técnica.....	24
	Anexo I. Indicadores de Nivel de Servicio.	26
	Anexo II. Nuevas funcionalidades.....	27



1. Introducción.

Este documento incluye las Prescripciones de carácter técnico que determinan las especificaciones que regirán la oferta y contratación del servicio de “*Mantenimiento y soporte de la plataforma PeopleNet Administraciones Públicas de Meta4*” utilizada por la Universidad de Córdoba para la gestión de recursos humanos.

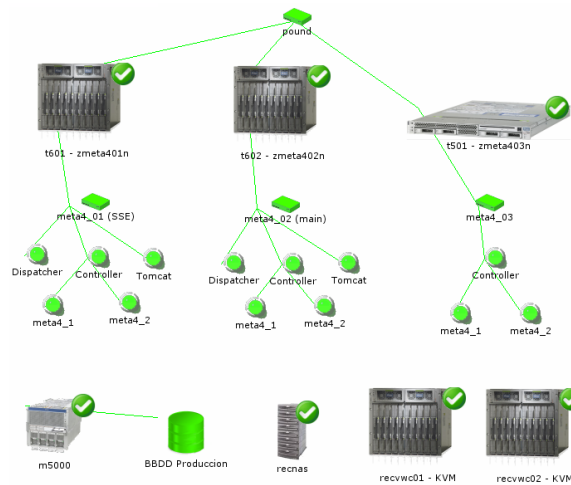
La Universidad de Córdoba, dispone de licencia de todos los módulos de la plataforma de software denominada PeopleNet Administraciones Públicas, de Meta4. También tiene implantados los módulos de Retribuciones y Gestión de Recursos Humanos, ambos con adaptaciones particulares para su personalización al entorno de nuestra Universidad. A dichos módulos con su correspondiente personalización llamaremos en adelante el *Producto*.

Los licitadores interesados en participar en este procedimiento pueden obtener información de contexto de la Universidad que les ayude a valorar su oferta. Para ello deben dirigirse por correo electrónico al Servicio de Contratación y Patrimonio (contratacion@uco.es), donde les darán la información necesaria.

2. Antecedentes.

La Universidad de Córdoba ha desplegado varios módulos de la plataforma PeopleNet Administraciones Públicas de Meta4 para su gestión de recursos humanos.

El entorno está basado en un conjunto de servidores Oracle/Sun Solaris sobre los que se han desplegado los diferentes componentes tecnológicos del producto PeopleNet.



Los módulos de Meta4 han sido personalizados para adaptarse a las necesidades de la Universidad de Córdoba, incluyendo mejoras y desarrollos a medida.

La Universidad de Córdoba tiene un contrato de soporte estándar en vigor con el suministrador del producto (Meta4) y desea complementar ese soporte con los servicios requeridos por este pliego.

Los licitadores que deseen tener más información del entorno base pueden solicitarla a contratacion@uco.es.

3. Objeto del contrato.

El contrato que, sobre la base del presente pliego se realizará, tendrá por objeto la prestación de servicios avanzados de consultoría, soporte y asistencia técnica a la Universidad de Córdoba en el ámbito tecnológico y funcional y como complemento de los servicios de soporte estándar actualmente contratados por la Universidad para la plataforma PeopleNet con Meta4.

La oferta básica deberá incluir los siguientes servicios que se describen detalladamente en el resto de apartados de este Pliego Técnico:

- ◆ Soporte técnico y funcional a la explotación del *Producto*. Concretado en el punto 4 de este Pliego.
- ◆ Soporte técnico y funcional especializado para la elaboración mensual de la nómina con el *Producto*. Concretado en el punto 5 de este Pliego.

- ◆ Bolsa de jornadas, según se concretan en el punto 6 de este Pliego.
- ◆ Servicios de Soporte avanzado según, se concretan en el punto 7 de este Pliego.
- ◆ Nuevas funcionalidades, según se concretan en el punto 8 de este Pliego.

4. Soporte técnico y funcional.

La oferta básica deberá incluir los siguientes servicios, que se concretan en apartados posteriores, durante un periodo de 12 meses:

- ◆ Mantenimiento correctivo y evolutivo.
- ◆ Resolución de incidencias.
- ◆ Soporte a la explotación de las plataformas en producción.
- ◆ Formación.
- ◆ Elaboración y gestión de indicadores de seguimiento.
- ◆ Servicios de soporte avanzado.

Los servicios de soporte y mantenimiento excluyen expresamente:

- ◆ Las plataformas hardware en las que se despliegan los diferentes componentes.
- ◆ La administración y configuración del software de base: sistemas operativos y gestor de bases de datos Oracle.

4.1 Mantenimiento correctivo y evolutivo del producto.

El mantenimiento correctivo y evolutivo tiene por objeto corregir cualquier comportamiento anómalo tanto en los componentes de la plataforma tecnológica como en el *Producto* en sí. Esto incluye actividades de corrección del código y de actualización de la configuración, así como su evolución incorporando mejoras del producto estándar aprobadas por Meta4.

La Universidad de Córdoba tiene un contrato de soporte estándar que nos permite el acceso a todas las actualizaciones (service packs) y parches (hot fixes) tecnológicos y funcionales del producto estándar.

Será objeto del contrato la instalación de todas las actualizaciones tecnológicas y funcionales correspondientes al mantenimiento correctivo y evolutivo normal del producto estándar.

El licitador planteará en su oferta la metodología propuesta para desplegar las actualizaciones que deberá contemplar, como mínimo, los siguientes puntos:

- ◆ El procedimiento de actualización se iniciará en el momento que Meta4 libere oficialmente una actualización (service pack) o parche (hot fix).
- ◆ Se informará al Comité de Dirección de la existencia de la actualización así como de los cambios que introduce, posibles riesgos y una valoración sobre la conveniencia o no de instalarla.
- ◆ El proveedor realizará pruebas de compatibilidad en el entorno de pre-producción antes de su despliegue definitivo en producción.
- ◆ La Universidad de Córdoba se reserva el derecho de realizar pruebas adicionales del *Producto* actualizado antes de autorizar su paso a producción.
- ◆ El adjudicatario tomará las medidas necesarias para, ante cualquier incidencia, pueda retrotraer el entorno a la situación previa al despliegue de la actualización, independientemente de que los mecanismos habituales de respaldo de la Universidad protejan las actuaciones del proveedor ante posibles errores.

La Universidad de Córdoba permitirá el acceso al adjudicatario a los servidores y servicios de modo que pueda desarrollar las labores de actualización antes descritas.

4.2 Resolución de incidencias.

El servicio incluye la atención telefónica en horario de 8:00 a 15:00 de Lunes a Viernes así como la asistencia remota o presencial en función de la criticidad de la incidencia.

Las incidencias, previo acuerdo del Comité de Dirección, podrán tramitarse por otros medios: correo electrónico, vía web, aplicación de control de incidencias,...

Las incidencias se clasificarán según su criticidad en:

Nivel	Descripción
Error Crítico	El uso en producción del <i>Producto</i> o de la plataforma tecnológica base queda interrumpido o tan gravemente afectado, que impide seguir trabajando de manera razonable. Se experimenta una completa pérdida del servicio.
Error Severo	Se produce una pérdida de servicio severa. Prestaciones importantes se encuentran no disponibles sin que exista

	una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de forma restringida.
Error	Se experimenta una pérdida de servicio menor. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar una funcionalidad concreta.
Duda	Se solicita información o ayuda a la operación, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa al software, pero el funcionamiento del mismo no se ve afectado. No se experimenta ninguna pérdida de servicio. El resultado no impide el funcionamiento del sistema.

Los Niveles mínimos de servicio de cada tipo de incidencia serán:

Criticidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Error Crítico	2 Horas	72 horas
Error Severo	7 Horas	72 horas
Error	24 Horas	7 días
Duda	24 Horas	7 días

Se entiende por *Tiempo de respuesta* el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que la empresa adjudicataria se pone a disposición del usuario para resolverla.

El tiempo de respuesta no debe ser superior al indicado en el 90% de las incidencias tramitadas.

Definimos el *Tiempo de resolución* como el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia y la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

El tiempo de resolución no debe ser superior al indicado en el 90% de las incidencias tramitadas.

Todas las incidencias cerradas serán comunicadas al usuario, que debe valorar la solución adoptada en la escala de 0 a 5, siendo 0 la valoración más negativa. Si el usuario se declara insatisfecho, se tendrá que asegurar que se ha resuelto eficazmente la incidencia o petición, de lo contrario se aplicará una nueva solución y se volverá a valorar la satisfacción del usuario. En el supuesto de que persista la discrepancia sobre la solución adoptada se someterá a juicio del Comité de Dirección.



4.3 Soporte a la explotación.

El servicio contempla el soporte técnico a la explotación de los sistemas objeto del contrato. Se incluye la configuración y parametrización de los aplicativos software así como las recomendaciones respecto al software y hardware de base.

El servicio también incluye ayuda funcional en la operación de la plataforma, con recomendaciones de mejores prácticas y ayudas en la resolución de dudas sobre el funcionamiento del *Producto*.

4.4 Formación.

El proveedor ofertará mecanismos formativos y documentales que permitan una correcta transferencia de conocimientos al personal de la Universidad de Córdoba.

El plan de formación propuesto debe incluir, como mínimo, sesiones de transferencia de conocimientos por cada actualización funcional o técnica desplegada.

4.5 Elaboración y gestión de indicadores de seguimiento.

El licitador elaborará un catálogo de indicadores que sirvan para medir el nivel de cumplimiento del servicio. Como mínimo, este catálogo contemplará los indicadores incluidos en el Anexo I.

Serán indicadores numéricos que permitan medir el nivel de servicio y calidad exigido. Estas medidas se obtendrán a través de informes de seguimiento que el adjudicatario realizará mensualmente.

El adjudicatario podrá proponer cualquier otro mecanismo de control adicional.

Las medidas de los indicadores se establecerán mensualmente de forma que por cada mes transcurrido existirá un conjunto de indicadores con las medidas del mes lo que nos permitirá estudiar la evolución de la calidad del servicio contratado.



5. Soporte técnico y funcional especializado para la elaboración mensual de la nómina.

Este servicio comprende una atención especializada a la elaboración de la nómina cubriendo dos aspectos básicos:

- ◆ Soporte in situ.
- ◆ Adecuación a la normativa vigente.

5.1 Soporte in-situ.

Este servicio comprende el soporte *in situ* de un consultor para solventar las incidencias que puedan surgir, preferentemente, en el cierre de la nómina.

La estancia del consultor será de dos jornadas en la última quincena de cada mes. Antes del día 15 de cada mes, la Universidad comunicará al adjudicatario las fechas de estancia *in situ* para esas dos jornadas, así como el módulo del Producto donde dará soporte, con la finalidad de que el consultor que envíe, sea del perfil técnico y funcional adecuado.

5.2 Adecuación a la normativa vigente.

El proveedor deberá realizar al Producto todas las modificaciones necesarias para adaptarlo a los cambios de normativa que se produzcan, tanto a nivel autonómico como estatal.

El Comité de Dirección comunicará al proveedor los cambios normativos para que éste haga un estudio y planificación de las modificaciones necesarias, siempre respetando el cumplimiento de cualquier plazo legal que el cambio normativo imponga.

El proveedor planteará en su oferta una metodología de prueba y despliegue de estos cambios normativos que reflejará, al menos, los requisitos planteados en el punto 4.1.

6. Bolsa de jornadas.

Los licitadores incluirán, en su oferta, una bolsa de jornadas adicionales de soporte in situ o remoto, que podrán ser consumidas a requerimiento de la Universidad de Córdoba durante el periodo de validez del contrato.

Las jornadas consumidas de dicha bolsa se facturarán aparte. Los licitadores ofertarán el precio por jornada en función del perfil de la persona que intervenga en la prestación del soporte. El importe máximo por jornada será de 1100 euros, incluidos todos los gastos e impuestos.

Las jornadas indicadas en este punto podrán dedicarse, si así lo estima el Comité de Dirección, a la implementación de nuevas funcionalidades que sean precisas, preferentemente en el ámbito de la gestión de Retribuciones.

El proveedor, en su oferta, detallará la metodología de desarrollo, prueba e implantación de estas nuevas funcionalidades.

En particular, el proveedor, para cada nueva funcionalidad que se solicite, enviará una propuesta de planificación detallada, incluyendo requisitos funcionales y técnicos, dedicación en horas y perfil del personal necesario para su desarrollo. Una vez aprobado por el Comité de Dirección, el proveedor ejecutará el desarrollo en el plazo establecido

Además el proveedor contemplará en su oferta, como mínimo, los requisitos de despliegue indicados en el punto 4.1.

Si la funcionalidad cumple con los requisitos establecidos, el proveedor podrá facturar las horas planificadas. Cualquier comportamiento anómalo será solventado por el proveedor con las modificaciones necesarias y sin que el tiempo dedicado pueda ser repercutido como horas facturables, salvo decisión en contra del Comité de Dirección.

Si, como resultado de este servicio, se desarrolla una nueva funcionalidad en el *Producto* la propiedad intelectual de la misma corresponderá a la Universidad de Córdoba sin perjuicio de lo indicado en el punto 21 respecto al uso de los subproductos de este Pliego.

Adicionalmente, la Universidad de Córdoba podrá reclamar el uso de esta bolsa de jornadas para dar soporte a cuestiones tecnológicas complejas por lo que el proveedor deberá incluir en su oferta los perfiles técnicos que considere adecuados con su coste correspondiente.

7. Servicios de soporte avanzado.

La finalidad principal del servicio de soporte avanzado es ayudar a lograr los niveles de disponibilidad, seguridad y rendimiento requeridos por los sistemas y entornos que soportan la gestión de los recursos humanos.

Este servicio se basa en el conocimiento que el adjudicatario deberá tener de las instalaciones, sistemas, configuraciones y peculiaridades del entorno de producción de la Universidad de Córdoba. Esto facilitará el diagnóstico y resolución de problemas y permitirá al adjudicatario ofrecer un servicio personalizado de mayor eficacia.

La apertura de incidencias contará con el soporte de un equipo especializado y conocedor de la infraestructura de la Universidad que permitirá agilizar la tramitación de las incidencias. El adjudicatario realizará las tareas de recogida de información, elaboración y ejecución de casos de prueba y estudio de alternativas posibles, necesario para la correcta resolución de la incidencia.

El equipo de soporte hará un seguimiento de las incidencias reportadas a Meta4, informando al Comité de Dirección, de los pasos dados por el fabricante para resolverlas, ofreciendo medidas alternativas y, facilitando, en definitiva, la resolución de las mismas.

Finalmente, el equipo de soporte se asegurará que la solución propuesta por Meta4 es adecuada y compatible con nuestro entorno.

7.1 Soluciones alternativas para problemas complejos.

Si ante cualquier incidencia de carácter grave la repuesta del fabricante (Meta4) demorara la solución más de un mes, el adjudicatario buscará una solución alternativa o *workaround* que permita continuar la explotación en términos adecuados.

El adjudicatario propondrá formas de trabajo alternativas, modificaciones a la configuración, instalación de software adicional o cualquier otro mecanismo que permita la continuidad de negocio pero que, bajo ningún concepto, implique la alteración del software base del fabricante (Meta4) ni la pérdida de garantías del mismo.

Adicionalmente hará un seguimiento especial de estas incidencias para velar por una respuesta adecuada del fabricante del producto (Meta4) colaborando con el mismo en la solución del problema. Para ello, la Universidad de Córdoba permitirá el acceso al adjudicatario a los servidores y servicios

de modo que pueda desarrollar las labores de prueba, recogida de información y elaboración de casos de prueba necesarios.

7.2 *Intervención in-situ.*

La oferta incluirá al menos una visita a las instalaciones de la Universidad durante el periodo de duración del contrato. La fecha de esta visita se decidirá, de mutuo acuerdo, en el Comité de Dirección.

El objeto de estas visitas será establecer actuaciones preventivas destinadas a evitar que se produzcan incidencias graves que puedan paralizar cualquiera de los servicios de Meta4 instalados en la Universidad de Córdoba.

Los trabajos incluirán la recogida y análisis de cualquier información relevante que pueda proporcionar la Universidad, en cuanto a circunstancias que hayan podido producirse durante la explotación del producto, y que puedan estar relacionadas con el ámbito tecnológico, así como las referidas al rendimiento, mensajes de error, o cualquier otro comportamiento anómalo detectado.

El adjudicatario prestará especial atención a la detección de posibles puntos de riesgo para la estabilidad, rendimiento del sistema y obsolescencia de versiones.

Tras la intervención, el adjudicatario entregará a la Universidad un informe detallado de seguimiento. En caso de que la intervención detecte posibles puntos de riesgo para la estabilidad o rendimiento del sistema, se propondrán en el informe de seguimiento el Plan de Acción recomendado para la solución de dichas circunstancias.

7.3 *Pruebas de rendimiento.*

La oferta incluirá, al menos, la realización *in-situ* de una prueba de rendimiento.

El adjudicatario propondrá un juego de pruebas de *stress* que midan el comportamiento de los procesos clave del sistema. La oferta detallará los procesos propuestos, la metodología de pruebas y las jornadas necesarias para su preparación, ejecución y análisis.

El Comité de Dirección decidirá, en todo caso, sobre la idoneidad de las pruebas y sobre la fecha de ejecución de las mismas. Si lo considera oportuno, el Comité podrá desistir de la realización de las pruebas de rendimiento, total o parcialmente. En este supuesto, las jornadas no consumi-

das se añadirán a la bolsa prevista en el punto 6 de este pliego, en las mismas condiciones pero sin coste adicional para la Universidad.

El adjudicatario establecerá, para cada una de las pruebas, unos niveles de referencia y ejecutará la batería de pruebas acordadas.

La Universidad de Córdoba permitirá el acceso al adjudicatario a los servidores y servicios de modo que pueda desarrollar las labores de prueba y recogida de información necesarias.

Finalmente, el adjudicatario elevará un informe de resultados al Comité de Dirección en el que hará constar los valores obtenidos en las pruebas y un análisis de rendimiento evaluado en función de la capacidad del hardware disponible. El informe recogerá, si procede, recomendaciones para la mejora del rendimiento de la aplicación.

8. Nuevas funcionalidades.

La Universidad de Córdoba ha identificado una serie de requisitos funcionales que la plataforma actual no cubre. Con este servicio se pretende dar respuesta a esta necesidad contratando el desarrollo de estas nuevas funcionalidades y su integración en el contrato de Mantenimiento y Soporte objeto de este Pliego.

En el Anexo II se recoge la relación completa de las funcionalidades que la Universidad de Córdoba desea incorporar al *Producto*.

En cualquier caso, los trabajos de análisis funcional realizados por esta Universidad estiman que el esfuerzo global para la realización de este servicio no debería ser superior a las 50 jornadas.

Este Servicio no podrá acogerse a las cláusulas de renovación y deberá finalizarse completamente durante el plazo de ejecución del presente contrato.

9. Documentación y software de apoyo.

Toda la documentación generada en el marco de esta prestación de servicio será entregada en soporte electrónico en formato Open Document Format (ISO/IEC 26300:2006).

El adjudicatario podrá optar por usar, como elemento de apoyo, cualquier software complementario adecuado para la monitorización, realización de pruebas, diagnóstico, etc... Este software será suministrado por el adjudicatario y deberá poder ser usado en las instalaciones de la Universidad de Córdoba sin que sea necesaria la adquisición de licencias o hardware adicional.

10. Organización y dirección del proyecto.

Para la supervisión de la marcha de los trabajos, la Universidad de Córdoba designará a un Coordinador del Proyecto, preferiblemente con especialización en la gestión de Recursos Humanos. Sus funciones en relación con el presente Pliego serán:

- ◆ Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
- ◆ Emitir las posibles certificaciones parciales de recepción de los mismos.
- ◆ Fijar reuniones periódicas entre la Universidad y el adjudicatario con el fin de determinar, analizar y valorar las incidencias que, en su caso, se produzcan durante la ejecución del contrato.

El Coordinador del Proyecto podrá incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

Para las labores de coordinación, el adjudicatario nombrará un Jefe de Proyecto como interlocutor único con el Coordinador del Proyecto.

Se creará un Comité de Dirección formado por uno o varios interlocutores designados por la Universidad de Córdoba y por el Jefe de Proyecto propuesto por el adjudicatario.

Dicho Comité trabajará de forma conjunta y permanente en la definición de los requisitos y en la priorización de las actuaciones así como en el seguimiento del presente contrato.

El Jefe de Proyecto propuesto por el adjudicatario presentará un informe mensual sobre la evolución del mismo en el que se detallarán las acciones abordadas, las actuaciones previstas, informes de seguimiento de indicadores, control de jornadas y cualquier otra información que el Comité de Dirección le pudiera requerir para una mejor gestión del proyecto.

El Coordinador del Proyecto podrá convocar cuantas reuniones de seguimiento del proyecto considere oportunas para asegurar el cumplimiento del calendario así como la correcta consecución de los objetivos propuestos. El adjudicatario será responsable de la redacción y distribución de las correspondientes actas de reunión.

Con el fin de garantizar que se satisfagan las necesidades y prioridades establecidas por la Universidad de Córdoba en el presente Pliego, el Coordinador del Proyecto marcará las directrices de los trabajos a realizar, siendo estas directrices de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

Durante el desarrollo del proyecto la Universidad podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos especificados.

11. Solvencia técnica.

El licitador deberá acreditar su solvencia técnica tanto a nivel de empresa como por cada uno de los técnicos y consultores incluidos en el equipo de trabajo propuesto.

Los licitadores que se propongan para la ejecución del contrato, deberán contar con conocimientos y experiencia en, al menos, dos proyectos de implantación o auditoria de los módulos de Retribuciones y Registro de Personal de Meta4 PeopleNet Administraciones Públicas, en Administraciones Públicas. En su oferta, relacionarán estos proyectos, especificando importe, fecha y objeto, y adjuntando informe de buena ejecución, expedido o visado por el órgano competente de la Administración en donde se realizó el trabajo.

Adicionalmente, se presentará una relación de los trabajos realizados en los tres últimos años.

Para acreditar la solvencia técnica del equipo de trabajo propuesto, se presentará Declaración escrita de la empresa licitadora, en donde se aportará

la relación del personal técnico que se pondrá a disposición de la Universidad indicando, expresamente, el grado de dedicación y la especialización de cada uno de ellos en al menos uno de los módulos de PeopleNet AA.PP. de Meta4 o bien en la plataforma tecnológica de Meta4 sobre Oracle / Sun Solaris.

12. Equipo de trabajo.

La dedicación del Jefe de Proyecto propuesto por el proveedor será parcial, pero adecuada para cumplir las funciones de seguimiento y coordinación encomendadas.

Los recursos necesarios para la prestación de los servicios serán los adecuados para realizar con garantía las tareas definidas con dedicación completa y continuada durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Los técnicos puestos a disposición por el proveedor para el proyecto deberán cumplir con los requisitos de solvencia técnica especificados en el punto 11.

Los licitadores incluirán en sus propuestas el currículum de los técnicos como documentación a presentar. A este respecto cabe señalar que los perfiles profesionales presentados en la oferta, con sus cualificaciones, serán vinculantes para el ofertante en caso de resultar adjudicatario de la oferta.

Se incluirá en la propuesta la dedicación en porcentaje de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo propuesto para cada servicio objeto de este Pliego (puntos 4,5,6,7 y 8).

Al objeto de contrastar los datos facilitados, la Universidad de Córdoba se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la sustitución del mismo y, en su caso, la resolución del contrato.

La Universidad en modo alguno ni bajo ningún concepto ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para la misma.

13. Propuestas de mejora.

El licitador podrá optar por ofrecer una de las dos propuestas de mejora que se detallan a continuación y que serán valoradas según los criterios especificados posteriormente. El proveedor no podrá ofrecer ambas alternativas y, en caso de hacerlo, se considerará sólo la correspondiente al apartado 13.1 para su valoración y, en su caso, para su ejecución como parte del contrato.

13.1 Soporte al Cliente Rico (*Richweb*) de Meta4.

El personal de administración y servicios de la Universidad de Córdoba utiliza como puesto base de trabajo un escritorio basado en una distribución Ubuntu.

El proveedor planteará una alternativa tecnológica que permita a los usuarios utilizar el Cliente Rico (*Richweb*) desde los escritorios Ubuntu y dará soporte completo a la configuración, administración y mantenimiento de la infraestructura propuesta.

La solución tecnológica puede estar basada en el uso de servicios de virtualización sobre plataformas Microsoft Windows o en cualquier otra alternativa que el proveedor considere adecuada con los siguientes requisitos mínimos:

- ◆ La solución debe estar oficialmente certificada por Meta4.
- ◆ El usuario dispondrá de un icono en su escritorio Linux que habilite el acceso al Cliente Rico.
- ◆ La plataforma sólo autorizará la ejecución de un navegador Internet Explorer soportado por Meta4 y con acceso exclusivo al *Producto*. Si se requiere identificación para conectarse a la plataforma, ésta se integrará con el LDAP de gestión de la Universidad de Córdoba.
- ◆ La solución permitirá imprimir desde el Cliente Rico usando las impresoras locales conectadas a los escritorios Linux así como las gestionadas por los servidores CUPS de gestión.
- ◆ La plataforma habilitará el software necesario para poder acceder desde ella a los servidores NFS de gestión.
- ◆ La propuesta tecnológica detallará las medidas habituales de administración, prestando especial atención a la seguridad.

La Universidad de Córdoba pondrá a disposición del proveedor el hardware necesario para implementar la solución elegida. En ningún momento la Universidad de Córdoba se hará cargo de licencias de uso de software de

terceros que deberán ser aportadas por el proveedor como parte de su oferta.

El proveedor dará soporte a esta infraestructura en los mismos términos que los reflejados por el punto 4 de este Pliego.

13.2 Definición de un entorno de explotación con administración centralizada.

El proveedor se compromete a estudiar una alternativa tecnológica que permita a los usuarios utilizar el Cliente Rico (*Richweb*) en un entorno empresarial administrado centralizadamente.

Durante la duración del contrato, el adjudicatario concretará la solución tecnológica que considere más adecuada para la explotación de los Clientes Ricos. La propuesta puede estar basada en cualquier plataforma que el proveedor considere adecuada con los siguientes requisitos mínimos:

- ◆ La solución debe estar oficialmente certificada por Meta4.
- ◆ Debe contemplar la posibilidad de imprimir los informes y listados generados por el *Producto* en un conjunto de impresoras de red.
- ◆ Se podrán incorporar documentos al *Producto* y extraerlos, desde cualquiera de los escritorios autorizados.
- ◆ La distribución del Cliente Rico y de todas sus actualizaciones a los diferentes escritorios se hará automáticamente, sin intervención manual del usuario ni de los administradores que podrán determinar cuándo se hacen públicas las nuevas versiones.
- ◆ La propuesta tecnológica detallará las medidas habituales de administración, prestando especial atención a la seguridad.

La propuesta incluirá un análisis de costes de licencias de uso de software de terceros así como un estudio básico del hardware necesario para su puesta en producción.

La Universidad podrá optar por seguir o no la recomendaciones dadas por el proveedor en su propuesta final. El contrato actual no supone, en ningún caso, que el adjudicatario esté obligado a dar soporte a la infraestructura recomendada.

14. *Presentación de la oferta.*

El licitador podrá estructurar su oferta conforme considere oportuno en beneficio de una mayor claridad del alcance de la misma y la facilidad para su valoración.

No obstante, se sugiere que la oferta incluya la siguiente información:

- ◆ Características generales
 - ◆ Identificación de la oferta.
 - ◆ Alcance e importe económico, justificándolo según la tarificación de cada categoría de los componentes del equipo de trabajo y las horas de dedicación.
 - ◆ Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.
 - ◆ Datos de la empresa y referencia en trabajos similares dentro del ámbito del Proyecto. En particular información sobre el cumplimiento de los requisitos de solvencia técnica indicados en el punto 11.
- ◆ Recursos humanos
 - ◆ Relación nominal de los recursos humanos ofertados en el equipo, ordenados por categorías profesionales incluyendo Currículo y compromiso de dedicación al Proyecto. En particular información sobre el cumplimiento de los requisitos de solvencia técnica indicados en el punto 11.
- ◆ Plan de trabajo.
 - ◆ Todas las tareas que componen el proyecto especificando sus posibles duraciones.
 - ◆ Horario y condiciones ofertadas para la prestación del servicio.
 - ◆ Recursos humanos asignados a cada tarea especificando los perfiles técnicos.
- ◆ Documentación a obtener.
 - ◆ Índice y/o plantilla de documentos e informes que se producirán por la ejecución del contrato
- ◆ Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas por este pliego.
- ◆ Ejecución del contrato
 - ◆ Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el ofertante para asegurar la calidad de los trabajos: metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del

contrato. Además, se deberá especificar las herramientas de apoyo inicialmente propuestas.

- ◆ Datos económicos. Cada oferta incorporará la proposición donde conste:
 - ◆ Importe total de la oferta.
 - ◆ Precios unitarios y número de horas por categorías profesionales ofertados.
 - ◆ Precios diferenciados para cada uno de los apartados 4, 5, 6, 7 y 8 del Pliego.

Los licitadores deberán incluir una relación de las Certificaciones, Premios y Referencias en los principales servicios o trabajos realizados por la empresa en los últimos tres años relacionados con el objeto del contrato.

Podrán incluir cuanta documentación consideren oportuna para acreditar el conocimiento y uso de las herramientas y metodologías alegadas, así como la adhesión a estándares y a organizaciones relacionadas con la seguridad informática a las que pertenezcan.

La oferta deberá ser presentada, además de en soporte papel, en soporte electrónico o en CD-ROM en formato Portable Document Format (PDF, ISO 32000-1) o en formato Open Document Format (ISO/IEC 26300:2006) para una mejor evaluación de las misma.

15. Garantía.

Los trabajos objeto del presente contrato contarán con una garantía de un año a partir de su puesta en funcionamiento en el entorno de producción.

16. Duración.

La duración del contrato será de un año, desde la fecha de la firma del contrato, prorrogable por otro año en los términos indicados en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

Los servicios contemplados en el punto 8 de este Pliego no serán prorrogables.

17. Presupuesto.

El presupuesto máximo asignado por la Universidad para este contrato es de 115.000 euros + IVA para el primer año. En él estarán incluidos todos los gastos y costes directos e indirectos que intervengan en la ejecución del contrato.

18. Precio del Contrato.

El precio del Contrato será el de la propuesta económica del licitador seleccionado que deberá ajustarse en todo caso al modelo dado en el Anexo V del PCAP.

19. Forma de Pago.

El importe del contrato se facturará, en partes iguales, bimestralmente. Los pagos se harán tras el visto bueno del Comité de Dirección, quién lo trasladará al Servicio de Gestión Económica de la Universidad.

20. Lugar de Ejecución del Contrato.

La ejecución del contrato se hará preferentemente en las dependencias del adjudicatario salvo en lo referente a las actuaciones in situ contempladas por este Pliego.

Si las características o circunstancias de un servicio lo requieren la ejecución podrá realizarse en las dependencias de la Universidad; en ese supuesto, el adjudicatario debe suministrar a su personal de trabajo, que se desplace a la Universidad de Córdoba, todos los medios materiales que necesite.



21. Propiedad Intelectual de los Trabajos.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación y la titularidad de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Universidad de Córdoba con exclusividad y a todos los efectos.

Todos los informes, estudios, y documentos, así como los productos y sub-productos y resultados entregables, elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia del presente contrato serán propiedad de la Universidad de Córdoba que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados sobre la base de este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización previa y expresa de la Universidad de Córdoba.

La Universidad de Córdoba podrá autorizar al adjudicatario la explotación de los derechos referidos en el párrafo anterior, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, correspondiendo igualmente a los autores materiales del trabajo desarrollado en ejecución del contrato los derechos morales que les reconoce el artículo 14 de la Ley de propiedad intelectual.

La Universidad de Córdoba reconoce al adjudicatario la titularidad de los derechos en materia de propiedad intelectual de los medios, creaciones y obras que aporte para el desarrollo del objeto del presente contrato.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a la Universidad de Córdoba de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de propiedad intelectual y responderá del resultado de dichas acciones.

22. Seguridad y confidencialidad de la Información .

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de la Universidad de Córdoba al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

1. Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (Art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (Art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información de la Universidad de Córdoba para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) . Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.
2. Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (Art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en la Universidad de Córdoba para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias universitarias afectadas.
3. Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la mis-

ma. La Universidad de Córdoba se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

4. Únicamente tratarán los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que la Universidad de Córdoba le pueda especificar en concreto y que se incluyan como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
5. A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD).
6. La Universidad de Córdoba se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.
7. Todos los documentos que se generen a lo largo del contrato tienen carácter confidencial y no podrán ser total o parcialmente reproducidos en ningún medio o entregados a terceras personas sin la expresa autorización por escrito del Coordinador del Proyecto designado por la Universidad.

23. Criterios de valoración técnica.

La valoración se hará sobre un total de **100 puntos**.

La **valoración económica** de la oferta podrá alcanzar un máximo de **30 puntos**. La fórmula para imputar los puntos a una Oferta Concreta es la siguiente: 30 multiplicado por la Mejor Oferta y dividido por la Oferta Considerada.

La **valoración técnica** de la oferta podrá alcanzar un máximo de **70 puntos** divididos de la siguiente forma:

Equipo de trabajo. Máximo **25 puntos**.

Se valorará el equipo de trabajo puesto a disposición del proyecto, su experiencia profesional y grado de participación.

El personal que integra el equipo de trabajo de cada oferta se clasificará en cuatro perfiles:

Perfil	Código	Descripción
Consultor Funcional Especialista	F1	Consultor con al menos 3 años de experiencia en alguno de los módulos de <i>PeopleNet Administraciones Públicas de Meta4</i> .
Consultor Funcional	F2	Consultor con al menos 1 año de experiencia en alguno de los módulos de <i>PeopleNet Administraciones Públicas de Meta4</i> .
Consultor Técnico Especialista	T1	Técnico con al menos 3 años de experiencia en la plataforma tecnológica de <i>PeopleNet Administraciones Públicas de Meta4</i> sobre sistemas <i>Oracle Solaris</i> .
Consultor Técnico	T2	Técnico con al menos 1 año de experiencia en la plataforma tecnológica de <i>PeopleNet Administraciones Públicas de Meta4</i> sobre sistemas <i>Oracle Solaris</i> .

Se obtendrán **5 puntos** por incluir en el equipo de trabajo al menos una persona con el perfil F1.

Se obtendrán **5 puntos** por incluir en el equipo de trabajo al menos una persona con el perfil T1.

Se calculará el valor ponderado de cada perfil con la siguiente fórmula:

Valor ponderado perfil F1 = 2*Suma Porcentajes dedicación integrantes con perfil F1

Valor ponderado perfil F2 = 1*Suma Porcentajes dedicación integrantes con perfil F2

Valor ponderado perfil T1 = 2*Suma Porcentajes dedicación integrantes con perfil T1

Valor ponderado perfil T1 = 1*Suma Porcentajes dedicación integrantes con perfil T1

Para cada oferta se calculará el Valor del Equipo sumando los valores ponderados de los cuatro perfiles.

Se considerará Mejor Oferta la que obtenga un Valor del Equipo mayor. Se imputará la puntuación para cada oferta de la siguiente forma:

$15 * \text{Valor del Equipo de la Oferta} / \text{Valor del Equipo de la Mejor Oferta}$

Plan de Trabajo. Máximo 20 puntos.

Se valorará el plan de trabajo propuesto y su adecuación a los objetivos objeto del contrato. Se prestará especial atención a los niveles de servicio propuestos por el licitador así como a los planes de verificación, despliegue y contingencias.

Plan de Formación. Máximo 10 puntos.

Propuestas de formación y transferencia de conocimientos.

Mejoras. Máximo 15 puntos.

Si el proveedor oferta la propuesta de mejora contemplada en el punto 13.1, se valorará hasta un máximo de 15 puntos.

Si el proveedor oferta la propuesta de mejora contemplada en el punto 13.2, se valorará hasta un máximo de 5 puntos.

Según se contempla en el punto 13, el proveedor no podrá ofertar ambas propuestas de mejora y, en caso de hacerlo, sólo se le considerará la correspondiente al punto 13.1.

ANEXO I. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.

Según se detalla en el punto 4, el presente Anexo describe una propuesta de mínimos respecto al Nivel de Servicio propuesto por el adjudicatario.

<i>Categoría</i>	<i>Indicador</i>	<i>Control</i>
Atención al usuario	Llamadas con tiempo en espera inferior a 5 minutos.	\geq 80%
Atención al usuario	Número de llamadas abandonadas por el usuario.	\leq 1%
Eficacia resolutive.	Número de incidencias con tiempo de respuesta superior al acordado por Nivel de Servicio	\leq 10%
Eficacia resolutive.	Número de incidencias con tiempo de resolución superior al acordado por Nivel de Servicio	\leq 10%
Eficacia resolutive.	Número de incidencias resueltas en la primera atención realizada.	\geq 40%
Eficacia resolutive.	Número de incidencias en los que la gravedad ha sido identificada incorrectamente.	\leq 5%
Calidad del registro	Número de incidencias no documentadas satisfactoriamente.	\leq 2%
Calidad del registro	Número de incidencias no documentadas.	\leq 1%
Satisfacción del usuario	Valoración de la soluciones ≥ 3 en una escala de 0 a 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios.	\geq 85%
Informes mensuales	Plazo máximo en días para la entrega del Informe mensual desde la recepción del anterior.	\leq 45

ANEXO II. NUEVAS FUNCIONALIDADES.

Según se detalla en el punto 8, el presente Anexo incluye la relación completa de nuevas funcionalidades que la Universidad de Córdoba desea incorporar al *Producto* y que son:

1. Definición de puestos: se ha de modificar la definición del puesto para que al crear un puesto nuevo tome la jornada completa por defecto.
2. Jornadas: se necesita modificar la gestión de las jornadas, de forma que al dar un alta sea más sencillo el mantenimiento y se evite la doble carga en la parte de SS y de nómina.
3. Banco de la empresa: se necesita un desarrollo con el fin de que al seleccionar la sucursal bancaria del empleado se establezca automáticamente el banco de empresa del mismo.
4. Modelo 110/111: se necesita considerar las retribuciones de SIGA/SIGMA en los modelos 110/111 para que éstos sean coherentes con el modelo 190.
5. Modelo 296/216: se precisa crear los informes 296/216.
6. Listado de conceptos fijos y conceptos variables en el cálculo del IRPF.: se necesita un listado con los conceptos fijos y los conceptos variables tenidos en cuenta en el cálculo del IRPF.
7. Modificación en presentación de plazas: se necesita que se haga obligatorio el campo “tipo de personal” al crear una nueva plaza, ya que en la actualidad se omite este campo produciendo errores en todos los procesos de la nomina.
8. Valores duplicados en tablas de valor: se necesita detectar mediante un informe los valores que en la importación inicial de datos se insertaron de forma duplicada en tablas de valor ya que cuando se da una baja dan problemas y también dan problemas en la nómina en los meses en que dichos valores están vigentes al mismo tiempo.
9. Cuentas contables de tablas de valor: se necesita que se controlen las cuentas contables que se informen por valores verificando su existencia en la contabilidad de SIGE (excluida la interfaz con SIGE).

10. N1, desglose de conceptos retributivos por fecha de imputación: se necesita que los conceptos retributivos figuren separados por su mes de devengo en el informe N1 de la paga normal y de la paga retroactiva.
11. Eliminación de informes innecesarios: se precisa la eliminación de 12 informes ubicados en "Percepción en Nómina" y 11 informes ubicados en "Retenciones Nómina"
12. Informe Retribuciones de una Persona en un Periodo: se necesita modificar el informe Retribuciones de una Persona en un Periodo de manera que pueda presentar información para un periodo superior a 12 meses, limite actual.
13. Recibo de nómina en papel: se necesita que el recibo de nómina (en papel) recoja discriminados por fecha de imputación los conceptos retributivos de manera que figure por separado concepto del mes y concepto de cada una de las retroactividades.
14. Altas duplicadas, evitar: se necesita un control en el alta de manera que no se puedan dar de alta dos personas con el mismo tipo y número de documento.
15. Altas simultáneas, aviso: se necesita que al dar un alta a una persona que ya tiene otro periodo vigente, el sistema dé a conocer esta situación antes de guardar el alta, pero con posibilidad de guardarla pese al aviso.
16. Informe de coste de una persona en un periodo: se precisa un listado con los costes de una persona en un periodo. Es decir, este listado ha de recoger todas las retribuciones de una persona y su cotización a la Seguridad Social.

Los proveedores podrán solicitar información complementaria sobre los requisitos funcionales para poder elaborar sus ofertas. Para ello deben contactar con el Servicio de Contratación y Patrimonio de la Universidad (contratacion@uco.es).