



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN EN MODO SERVICIO DE UNA
PLATAFORMA INFORMÁTICA QUE SOPORTE
LA GESTIÓN DEL CONTROL DE PRESENCIA**

**EN ENRESA
Nº EXPTE: 000-CO-SI-2018-0006**

Clave: 000-ES-SI-0095

Páginas: 28

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	2
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, FUNCIONALES Y DE INTEGRACIÓN.....	3
4.1. Características técnicas.....	3
4.2. Características funcionales.....	4
4.3. Características de integración	4
5. REQUISITOS MÍNIMOS	4
5.1. Requisitos técnicos mínimos	4
5.2. Requisitos funcionales mínimos	5
6. REQUISITOS VALORABLES	12
7. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REQUERIDOS.....	12
7.1. Parametrización de la Solución	12
7.2. Integraciones	13
7.3. Migraciones de datos.....	14
7.4. Plan de formación.....	14
7.5. Puesta en producción y transferencia a mantenimiento.....	15
7.6. Uso de la plataforma.....	16
8. SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO	18
9. GESTIÓN DEL PROYECTO.....	19
9.1 Metodología y Plan de Proyecto.....	19
9.2 Medios	19
9.3 Seguimiento, Control y Supervisión.....	19
9.4 Equipo de Trabajo	19

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 2
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

1. ANTECEDENTES

Enresa precisa disponer de un Sistema de Gestión Integral de Control de Presencia que permita gestionar adecuadamente la diversidad de jornadas, horarios, incidencias, ausencias, permisos y vacaciones de su personal, reduciendo la carga administrativa que estos trámites generan actualmente.

El nuevo sistema será utilizado en todos los centros de trabajo de Enresa, y deberá integrarse en la arquitectura de aplicaciones en uso de la empresa.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas para la contratación por Enresa en modo servicio de una plataforma informática de gestión integral de Control de Presencia, que contemple todos los procesos técnicos del control horario de Enresa: registro y control de los tiempos de permanencia en las instalaciones de la empresa así como registro, justificación y autorización de los tiempos de ausencia/permisos y vacaciones. Finalmente se calcularán los saldos horarios partiendo de la información anterior y de lo establecido en el convenio colectivo vigente.

El contrato comprende la consultoría, la instalación, la parametrización y configuración de la plataforma, y la puesta en marcha de los sistemas necesarios para la ejecución del contrato, así como la integración necesaria en la actual arquitectura tecnológica de Enresa, su implantación, formación de usuarios y el mantenimiento de dicho software.

Las fases del proyecto serán:

- Fase de Consultoría: Estudio, planificación, configuración, definición y documentación del nuevo sistema.
- Fase de Implementación: Instalación, Parametrización, Carga inicial de Datos y Configuración de la Solución.
- Fase de Pruebas y Validación: Supervisión de la Parametrización, Pruebas de la Plataforma, Pruebas de Integridad y Pruebas de Aceptación.
- Formación: Formación a gestores y usuarios finales
- Fase de Producción: Puesta en Producción, Apoyo a la puesta en marcha y Traspaso a Mantenimiento.
- Soporte y Nivel de Servicio: Centro de Soporte con personal especializado y Soporte Funcional y Técnico para la resolución de consultas e incidencias.
- Fase de Post-producción: Mantenimiento de la Solución.

3. ALCANCE

El presente proyecto tendrá como finalidad la utilización de la plataforma durante 4 años a contar desde la puesta en explotación. Se pretende la implantación de un sistema integrado por elementos software que permita gestionar adecuadamente las ausencias, permisos y vacaciones del personal corporativo así como el cumplimiento de los horarios establecidos (entradas y salidas de los centros de trabajo) y la gestión de las incidencias en los fichajes. El sistema deberá gestionar los datos de los trabajadores que conforman la plantilla actual de Enresa así como los cambios organizativos que se produzcan.

La empresa adjudicataria deberá ejecutar todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha del sistema. La primera función a realizar será la de consultoría y análisis de las necesidades de Enresa para definir el plan de implantación definitivo, entre lo que destacamos las siguientes actividades:

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 3
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

Fase de Consultoría

- Estudio de problemáticas concretas sobre el control horario según los convenios colectivos vigentes.
- Estudio, planificación y configuración de turnos, reglas de horarios, calendarios, ausencias, reglas de cálculo.
- Definición de listados de control y generación de informes a medida.
- Definición de ficheros de exportación/importación de datos.
- Definición y configuración de los grupos de empleados según de los diferentes colectivos.
- Documentación del sistema.

Fase de Implementación: Instalación, Parametrización y Configuración de la Solución

- Configuración e instalación del software.
- Configuración de las reglas de cálculo y planificación.
- Carga inicial de datos mínimos provenientes del sistema actual.
- La parametrización/adaptación de la plataforma necesaria para el cumplimiento de los requerimientos funcionales y técnicos.

Fase de Pruebas y Validación

- Supervisión de la parametrización general y pruebas de la plataforma parametrizada para la verificación del correcto funcionamiento en base a los requerimientos.
- Perfiles de acceso para seguridad.
- Pruebas de integridad de software.
- Pruebas de aceptación.

Formación

- Formación de usuarios y acompañamiento a los mismos hasta la estabilización del sistema implantado.
- Realizar aquellas actividades de gestión del cambio que se considere oportunas para asegurar la implantación exitosa de la herramienta.

Fase de Producción

- Puesta en Producción
- Apoyo a la puesta en marcha.
- Traspaso a mantenimiento.

Soporte y Nivel de Servicio

- Centro de Soporte con personal especializado.
- Soporte funcional y técnico para la resolución de consultas e incidencias relacionadas con la operativa de trabajo.

Fase de Post-producción:

- Mantenimiento.

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS, FUNCIONALES Y DE INTEGRACIÓN

El licitador deberá presentar en su oferta una memoria en la que se describirá cómo van a cubrir la funcionalidad de la solución separando las características técnicas y funcionales de cumplimiento obligatorio, de las adicionales que serán objeto de valoración. Esta memoria será objeto de revisión/valoración.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 4
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

4.1. Características técnicas

El modelo de implantación elegido por Enresa para la solución informática de gestión integral de Control de Presencia de Enresa es el de implantación dentro de las infraestructuras de Enresa (On Premise). Toda la información y documentación residente en la solución deberá estar en Enresa. El servicio de mantenimiento será prestado anualmente, y cubrirá los trabajos requeridos para el correcto funcionamiento y mantenimiento de la plataforma.

4.1.2. Plataforma tecnológica de Enresa

La arquitectura y plataforma técnica de Enresa consiste básicamente en un entorno Microsoft con servidores en Windows. La plataforma servidora de la compañía se encuentra virtualizada sobre Hyper-V.

Las estaciones de trabajo utilizan como sistema operativo Microsoft Windows 10. 64 bits y la suite ofimática Microsoft Office 2013.

El software de Base de Datos corporativo es Microsoft SQL en la última versión certificada del fabricante.

El servidor web utiliza también tecnología Microsoft en la última versión disponible del fabricante.

En cuanto al navegador, Enresa utiliza Internet Explorer 11.0.

Enresa dispone de un Directorio Activo de Windows corporativo. La autenticación para todos los elementos de la solución debe ir integrada con el Directorio Activo de Enresa para la versión del nivel funcional Windows 2008 R2.

4.2. Características funcionales

Los requisitos funcionales que debe de cumplir la solución están descritos en el apartado 5.2 *“Requisitos Funcionales Mínimos”*.

4.3. Características de integración

La única integración de la solución con los sistemas corporativos de Enresa sería integrar los marcajes de los terminales que actualmente tiene Enresa en la base de datos de la solución. (Esta integración está descrita en el apartado 7.2. *“Integraciones”*).

5. REQUISITOS MÍNIMOS

Los requisitos descritos en este apartado deben estar disponibles para la solución en el momento de la presentación de la oferta y no pueden ser objeto de desarrollo a lo largo del proyecto. La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de cada uno de los puntos especificados.

Se detallan a continuación las especificaciones mínimas que deberá tener la solución. Estas especificaciones se consideran umbrales mínimos, entendiéndose incluidos en el contrato cualesquiera otros elementos y/o funcionalidades no descritos específicamente y que sean necesarios para el correcto funcionamiento del conjunto.

5.1. Requisitos técnicos mínimos

5.1.1. Relacionados con el alojamiento de la solución

- El alojamiento de la solución deberá estar dentro de las infraestructuras de Enresa.
- La solución deberá permitir que el almacenamiento y gestión de los documentos generados, enviados y recibidos se encuentren dentro de las infraestructuras de Enresa.

5.1.2. Relacionados con el software de la solución

Plataforma Servidor

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 5
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

- Es importante la convergencia tecnológica de la solución con los sistemas actuales de Enresa (soluciones basadas en tecnologías Microsoft).
- Se accederá a toda la funcionalidad de la solución a través de un navegador web, en Enresa es Internet Explorer. La plataforma tiene que estar totalmente operativa sobre Internet Explorer 11.0 o superior, software usado en los puestos de trabajo de Enresa.
- Tiene que ser compatible con Windows Server en las últimas versiones soportadas por el fabricante.
- Tiene que ser compatible con la base de datos Microsoft SQL Server en las últimas versiones soportadas por el fabricante.
- La solución debe de estar disponible para las últimas versiones de Microsoft como muy tarde un año después de la liberación de la versión por parte del fabricante para:
 - SQL Server
 - Sistema operativo Windows
 - Servidor Web
 - Cliente Internet Explorer

Plataforma adaptada a la imagen institucional de Enresa

- La solución se adaptará a la imagen corporativa de Enresa.

Accesibilidad

- La solución cumplirá con los criterios de accesibilidad a contenidos web.

Usabilidad y manejabilidad

- La solución deberá ir acompañada de documentación tanto técnica como de uso, que permita una total autonomía en la explotación de la herramienta por parte de los usuarios y personal técnico, operación.

Conectividad

- La solución deberá poder comunicarse con otros entornos y aplicaciones a través de servicios web, según estándares de interoperabilidad aceptados y disponibles en el mercado (SOAP, WSDL).

Envío de correos

- La solución se podrá conectar al servicio de correo de Enresa (MS EXCHANGE 2013) a través de conectores estándar SMTP para el envío de correos y la notificación de alertas a los usuarios.

Requisitos de seguridad en las comunicaciones

- Toda comunicación web que se realice a través de la solución deberá realizarse mediante protocolo de seguridad Security Socket Layer (SSL), haciendo uso del puerto 443 como estándar para comunicaciones https, no siendo posible ningún tipo de acción fuera de este protocolo.

Gestión de Accesos

- La autenticación de la solución deberá ir integrada con el Directorio Activo de Enresa para la versión del nivel funcional Windows 2008 R2.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 6
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

- Los distintos perfiles de usuario deberán configurarse y modificarse desde un módulo de gestión de usuarios y perfiles, proporcionado por la solución, que permitirán el acceso a los módulos determinados en esa configuración y garantizar la confidencialidad y seguimiento de la información.

5.2. Requisitos funcionales mínimos

5.2.1. Características generales de la solución a suministrar

A nivel general el software deberá tener una serie de características, entre las que se destacan las siguientes:

- Todas las funcionalidades de la solución deberán estar en un entorno web, presentar una interfaz gráfica de fácil manejo y ser totalmente parametrizable para que se adecue a las necesidades de Enresa (solución “Llave en Mano”). Tiene que funcionar en On Line.
- La solución deberá incorporar un Portal del Empleado, accesible en Internet a modo de Intranet, que permitirá a RRHH, la descentralización de la gestión del control horario y la solicitud y justificación de permisos / ausencias de empleados y sus responsables. (Las características de este portal están descritas en el apartado 5.2.5. “Especificaciones del Portal del Empleado”).
- La solución deberá aportar un sistema de validación propio configurable que permita descentralizar la autorización/visado de ausencia, incidencias, permisos y vacaciones entre otros con lo que se pretende eliminar el manejo de impresos de solicitud y justificación de permisos que circulan actualmente. El sistema de validación deberá permitir tantos niveles de autorización/visado como sean necesarios (Los niveles de autorización/visados están descritos en el apartado 5.2.6 “Especificaciones del Sistema de Validaciones”).
- La solución deberá integrar obligatoriamente los fichajes de los terminales que actualmente tiene Enresa y estos fichajes nunca se podrán modificar ni manipular. Es importante tener en cuenta que en los terminales de fichajes de Enresa no se permite introducir un tipo de ausencia durante el fichaje de entrada o salida. NO se admitirán ofertas que sólo admitan integrar los fichajes de los terminales propios del licitante y no los de Enresa. La información de los fichajes se encuentra registrada en una tabla de la base de datos corporativa de Enresa y deberá realizar su integración en la base de datos de la solución. Esta integración la realizará el adjudicatario mediante un proceso que cada x minutos lea el fichero de fichajes y los integre en la solución. (La estructura de la tabla de fichajes está descrita en el apartado 7.2. “Integraciones”).
- La solución informará en tiempo On Line de los fichajes del personal, y si está presente o ausente.
- La solución trabajará con la información de todos los empleados de Enresa, ubicados en todos y cada uno de los centros de trabajo de los que dispone (La relación de Centros de Trabajo están detallados en el Anexo A).
- La solución deberá permitir descentralizar la gestión de RRHH por centro de trabajo y de manera simultánea (Las características de gestión de RRHH están descritas en el apartado 5.2.4 “Especificaciones de Administración. Gestión de RRHH”).
- La solución deberá disponer de un módulo de configuración, parametrización y definición de elementos principales para el Control de Presencia, solamente accesible al administrador de sistema (Las características de este módulo están descritas en el apartado 5.2.2 “Especificaciones funcionales de configuración y parametrización”).
- La solución deberá permitir la pre-autorización de ausencias a futuro para un periodo determinado como por ejemplo el registro vacaciones, permisos retribuidos,.. agilizando el control del absentismo posterior.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 7
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

- La solución deberá permitir realizar autorizaciones de solicitudes en bloque.
- La solución deberá disponer de un gestor documental para adjuntar partes o justificantes.
- La solución deberá gestionar los días festivos y no laborables por localización del centro de trabajo. La solución tendrá en cuenta a la hora de hacer sus cálculos los días festivos que se hayan especificado.
- La solución permitirá la notificación automática configurable a través de correo electrónico de incumplimientos, absentismos no justificados,.. que se estipulen en la fase de consultoría.
- La solución permitirá crear bolsas o sacos de horas ilimitados y asociarlos a incidencias como contadores. Permitirá asociar una o varias incidencias a contadores.
- La solución permitirá gestionar la casuística de acumular 3 horas en una bolsa de horas, o en el saldo, cada vez que se produzca una comisión de servicio (viaje) según la operativa de los Centros de Trabajo de Madrid y Cabril. Dichas horas se podrán aplicar al saldo o disfrutar posteriormente como día de compensación por exceso de horario, si se cuenta con un mínimo de 16 horas el mes anterior. Esta bolsa de horas debe tener un tope mensual de 21 horas. La operativa es diferente en Madrid y en El Cabril. La solución deberá permitir resolver este tipo de particularidades. (La información sobre Jornada Laboral y Horarios de los Convenios Colectivos de Madrid y Cabril están descritos en el Anexo B).
- La solución permitirá gestionar las vacaciones pendientes según el Artículo 38 punto 3 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- La solución deberá contemplar que el tiempo mínimo de comida en el Centro de Trabajo de Madrid será de 30 minutos, de los cuales 30 serán computables a efectos de jornada siendo la duración máxima de la comida de 1 hora y 30 minutos (Más información sobre Jornada Laboral y Horarios de Madrid en el Anexo B).
- La solución deberá permitir definir fórmulas o reglas de cálculo que permitan cambiar el comportamiento o asignar valores especiales en horas, saldos o bolsas de horas para resolver casuísticas no contempladas de forma estándar o ajustarlo según Convenio Colectivo vigente.
- Facilitará información completa sobre el absentismo laboral, pudiendo comparar horas teóricas del convenio con horas trabajadas. Permitirá medir y segmentar el absentismo por tipos de incidencias y según el perfil de usuario.
- La solución deberá tener un generador de informes e incorporar informes predefinidos de la solución (ver apartado 5.2.7 “*Explotación de Informes / Listados / Gráficos*”)
- La solución permitirá elaborar múltiples informes personalizados, pudiéndose programar automáticamente para ser enviados determinados días a un correo electrónico concreto, con posibilidad adicional de ser configurables con distintos niveles de autorización y exportados para ser tratados con otras aplicaciones ofimáticas.
- Se deberá incluir herramientas de consulta para usuarios administradores de Recursos Humanos, mediante las cuales éstos puedan diseñar informes basados en los datos gestionados por ella, los cuales se podrán integrar con los paquetes ofimáticos de Microsoft.
- La solución deberá permitir la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, con la posibilidad de acceder de forma natural, y como parte de una misma transacción, a otras partes de la aplicación, retornando a cualquiera de los puntos de navegación accedidos y en su caso, permitiendo realizar otras operaciones que el usuario pueda decidir.
- La solución debe de cumplir la ley actual de protección de datos personales (LOPD), y teniendo en cuenta el tipo de datos que se van a tratar en la misma.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 8
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

5.2.2. Especificaciones funcionales de configuración y parametrización

El perfil de usuario administrador del sistema se encargará de la configuración, parametrización y definición de elementos principales para el Control de Presencia, y en general de cualquier proceso que se determine como necesario para el correcto funcionamiento de la aplicación.

En general, se encargará de configurar y definir los siguientes conceptos básicos, según las necesidades de Enresa en cada caso:

- Aplicación multiempresa. La solución deberá permitir gestionar más de una empresa o centro de trabajo simultáneamente.
- Gestión de Horarios en general - Horarios continuos – Horarios partidos – Horarios con reducción de jornadas. En la solución deberá poder definir los distintos horarios establecidos en los convenios colectivos. Estos horarios podrán ser rígidos o flexibles, y continuos o de jornada partida. Se podrá definir un tramo horario de obligado cumplimiento y otro que se podrá flexibilizar tanto en la entrada como en la salida. Cualquier retraso se considerará como “irregularidad” y el empleado deberá justificar ese incumplimiento en el Portal del Empleado. Además, cualquier adelanto en el horario establecido o se trabaje más tarde del horario límite, el tiempo no se computará en su horario pero informará al empleado para que pueda solicitarlo como tiempo trabajo fuera del horario desde el Portal del Empleado. (La información sobre Jornada Laboral y Horarios de los Convenios Colectivos de Madrid y Cabril están descritos en el Anexo B).
- Gestión de Turnos. La solución deberá tener en cuenta los posibles cambios de turnos de un empleado y que calcule el tiempo trabajado según el turno realizado en función de las franjas horarias existentes aunque no sea su horario habitual (semana con turno de tarde siendo su horario habitual el de mañana).
- Gestión de Calendarios - Calendarios de Festivos por Centros de Trabajo - Calendarios Personalizados por Empleado. La solución deberá permitir definir los distintos calendarios de los distintos centros de trabajo del personal de Enresa, en el que se distingan los días laborables de los festivos y recogiendo las fiestas nacionales, Comunidades Autónomas, locales y/o días no laborables de los distintos centros de trabajo.
- Gestión de Incidencias, ausencias, permisos, excedencias, bajas por IT, absentismos etc.; sin restricción alguna y su tratamiento será según los requerimientos del Convenio Colectivo de Enresa. Cada una de las incidencias, se podrá indicar cómo influye el tiempo sobre el saldo del empleado, si suma, resta o simplemente informa. Se podrá configurar para jornada completa (p.ej. baja por enfermedad) o como parte de una jornada (p.ej. consulta médica). Se podrá sumar o no a uno o varios acumuladores (bolsa o saco de horas) y se podrá configurar en minutos, horas y días según el tipo de incidencia (permiso). También se podrá acotar hasta un tiempo mínimo y/o un tiempo máximo para cada tipo de incidencia. Deberán ser totalmente definibles por el administrador del sistema.
- Definición y agrupación de incidencias. Permitir generar listados de incidencias agrupadas.
- Estructura Organizativa de Enresa. Configuración de las distintas unidades organizativas de acuerdo al organigrama de la entidad. Alta de las unidades organizativas. El sistema deberá admitir la posibilidad de adaptarse a las distintas versiones de la estructura orgánica de la entidad (Centro Trabajo, Dirección, Departamento, Unidad, Servicio, Área, etc.). Niveles ilimitado para la definición de la estructura orgánica de Enresa. (La tabla de la Estructura Organizativa está descrita en el apartado 7.2. “Integraciones” y en el Anexo C se encuentra el Organigrama actual de Enresa).
- Gestión de Saldos Anuales y Acumulados.
- Existencia de campos de “observación” para introducir comentarios como información adicional de las modificaciones realizadas a los elementos principales de la aplicación.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 9
--------------------------	----------------	------------------------	--------------

- Definición de bolsas o sacos de horas/días. La solución deberá permitir la creación de sacos ilimitados y asociarlos a incidencias y actúan como contadores. Se podrá parametrizar para cada uno de ellos, sea informativo, a disfrutar o a compensar según requerimientos del Convenio Colectivo y también se pueda configurar para que se muestre o no en el Portal del Empleado. También debería permitir las siguientes características:
 - Formatos de presentación, que puede escogerse entre horas reales, horas decimales, número entero o número decimal.
 - Redondeo, para adecuar el valor final del contador a los requerimientos del convenio.
 - Se pueda traspasar a otro contador el exceso de horas definidas.
 - A primeros de año, se pueda Inicializar o realizar ajustes a ciertos contadores según necesidad o requerimientos del convenio colectivo.

5.2.3. Especificaciones de Gestión de Usuarios y Perfiles

El usuario determinado como administrador del sistema de la solución realizará el control de altas y bajas de usuarios, permitiendo la creación de usuarios y asignación de perfiles de acceso, de tal forma que los usuarios solo podrán acceder a los módulos determinados en esa configuración y que garanticen la confidencialidad y seguimiento de la información.

En Enresa, de manera generalizada se establecen los siguientes perfiles de usuario pero se podrían ampliar más para cubrir las necesidades que surjan en la Organización:

- 1) Empleados: para consultar fichajes y saldos horarios a través de la web, solicitud de permisos de ausencia (como vacaciones, permisos particulares,...).
- 2) Delegados: para personas encargadas de consultar y registrar solicitudes de un grupo de empleados de una unidad organizativa que no pueden acceder a un equipo informático desde su puesto de trabajo.
- 3) Responsables: para supervisión de cualquier incidencia horaria, supervisión y autorización o no, de las solicitudes realizadas por el personal a su cargo y cualquier consulta o gestión previamente definida en su perfil.
- 4) Administradores de RRHH: para supervisión y gestión de cualquier funcionalidad de la aplicación.
- 5) Administrador del Sistema: para parametrización y configuración de la solución: gestión de horarios, incidencias, calendarios, perfiles y permisos a usuarios, etc.

5.2.4. Especificaciones de Administración. Gestión de RRHH

El usuario determinado como administrador de RRHH de la solución gestionará todas las funcionalidades propias del Control de Presencia excepto el módulo de parametrización y configuración de la solución.

A cada administrador de RRHH se le podrá asignar un perfil de seguridad que le permita visualizar u operar sobre todas las actividades o bien a un conjunto de las mismas (acceso por centro de trabajo).

El módulo de Gestión de RRHH tendrá al menos las siguientes características:

- Funciones de actualización de datos de empleados para asociar calendarios, horarios, turnos, bolsas o sacos de horas/días (vacaciones, días de libre disposición), sujeto o no a control horario, flexibilidad horaria, etc.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 10
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- Funciones de inicialización y ajustes a bolsas o sacos de horas/días. Podrá hacerse de manera individual o masivamente así como permitir consulta o listar los valores de esos sacos aplicando criterios de filtros de selección.
- Funciones de distinción y corrección de anomalías debidas a fichajes incorrectos (fichajes impares, incidencias inexistentes, etc.) y las debidas a incumplimientos horarios (retrasos, ausencias, fichajes fuera de jornada, etc.).
- Funciones de reajuste y corrección de anomalías en los calendarios asociados a Empleados.
- Función de Gestión de Horario. Deberá permitir que aunque un turno se haya calculado, se pueda modificar o recalcular si se introducen nuevos datos, ya que las incidencias o justificaciones puedan no producirse en tiempo real.
- Funciones de gestión de incidencias con las siguientes características:
 - Permitirá introducir, modificar y eliminar/anular solicitudes de incidencias horarias, bien registradas en el Portal del Empleado, bien introducidas directamente en el sistema, con el correspondiente registro de ello.
 - Consultar el estado de las incidencias solicitadas en el Portal cuya autorización/visado haya solicitado el personal independientemente de que hayan sido aprobadas, rechazadas o aún no se hayan resuelto.
 - Consultar el calendario de incidencias de cualquier empleado.
 - Realizar ajustes a incidencias autorizadas en el Portal para poder regularizar la situación de un empleado que haya quedado su horario inconsistente.
 - Consultar por empleado, las ausencias reales producidas dentro del horario y que aún no hayan sido justificadas desde el Portal.
 - Obtener indicadores de absentismo a partir de las incidencias registradas en el sistema.
 - Cualquier otra acción que permita a los administradores de RRHH realizar una gestión correcta de las incidencias.

5.2.5. Especificaciones del Portal del Empleado

Este portal permitirá a RRHH, la descentralización de la gestión del control horario y la solicitud y justificación de permisos / ausencias de empleados y sus responsables. Resumiendo, permitirá realizar las siguientes tareas:

- El Portal del Empleado dependiendo del perfil de usuario (Los perfiles están descritos en el apartado 5.2.3 "*Especificaciones de Gestión de Usuarios y Perfiles*"), se configurará para permitir la justificación y seguimiento de incidencias, además de consultar información relacionada con el control horario (fichajes realizados, horario, tiempo trabajado, sus saldos respecto a la jornada teórica, etc.).
- El Portal del Empleado permitirá la solicitud por parte del empleado a su responsable, de cualquier motivo de ausencia o permisos: vacaciones, libre disposición, permisos retribuidos, asuntos propios, visitas médicas, etc., pudiendo recibir directamente la aceptación o rechazo de dicha solicitud así como el seguimiento de dichas peticiones.
- El Portal del Empleado permitirá incorporar justificantes escaneados en PDF. Se deberá permitir configurar según el tipo de incidencia si el justificante es obligatorio o no en el registro de las solicitudes.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 11
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- El Portal del Empleado permitirá que ciertas unidades organizativas (direcciones, departamentos, unidades, servicios, áreas...) asignen a personas (delegados) quienes centralizan el registro de solicitudes de todos los empleados de esa unidad organizativa con su correspondiente registro en el sistema y que el flujo continúe para recabar la aceptación o aprobación por parte del responsable jerárquico.
- El Portal del Empleado permitirá que el responsable realice validaciones, autorizaciones y denegaciones de permisos, incidencias planificadas o sucedidas. Cada solicitud deberá pasar por un circuito de validación previamente definido en la etapa de consultoría, antes de llegar al Departamento de Recursos Humanos/Servicio de Administración, con lo que se pretende eliminar los impresos de solicitud y justificación en la empresa.
- El Portal del Empleado permitirá que el administrador de RRHH realice validaciones, autorizaciones y denegaciones de las solicitudes aceptadas en los niveles anteriores de autorización/visado. Una vez que el administrador de Recursos Humanos realice la aceptación, se realiza el registro en el sistema.
- En base a lo anterior, el Portal del Empleado deberá disponer de un sistema de validación configurable propio que permita descentralizar la autorización de ausencia, incidencias, permisos y vacaciones entre otros con lo que se pretende eliminar los impresos de solicitud y justificantes que circulan actualmente (Los niveles de autorización/visados están descritos en el apartado 5.2.6 "Especificaciones del Sistema de Validaciones".
- El Portal del Empleado deberá disponer de un sistema de notificaciones por correo electrónico de las aprobaciones o denegaciones realizadas en los procesos de autorización/visado, y que se definirá en la etapa de consultoría.
- El Portal del Empleado deberá garantizar según el perfil de acceso del usuario la confidencialidad a la información.
- El Portal del Empleado deberá permitir mostrar informes relativos al empleado, responsable o unidad organizativa según el perfil de acceso del usuario.

5.2.6. Especificaciones del Sistema de Validaciones

La solución deberá disponer de un sistema de validación propio configurable que cumpla con las siguientes características:

- La solución deberá permitir la definición y mantenimiento de procesos de validación de manera fácil, sencilla y configurable. El proceso de validación completo se definirá en la etapa de consultoría.
- El proceso de validación deberá ser un proceso ágil y flexible para que no sea el cuello de botella en los procesos de gestión del Control de Presencia.
- Se podrán definir uno o varios niveles de autorización/visado, (como mínimo tres), para el nivel de los responsables (podría ser interesante que en algunos casos no sólo autorice/visé el responsable directo, sino que se requiera también la autorización/visado del responsable de la unidad organizativa superior).
- La solución deberá permitir que pasado cierto tiempo configurable sin que el responsable haya autorizado/visado, continúe el proceso de validación al responsable de la unidad organizativa superior con el correspondiente sistema de notificación.
- En Enresa, el primer nivel de autorización/visado sería para los responsables (Directores, Jefes de Departamento, Jefes de Servicio, etc.) de las personas que incurrir en la incidencia, y un

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 12
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

segundo nivel de autorización/visado para el Departamento de Recursos Humanos/Servicio de Administración. Este proceso de autorización/visado se definirá en la etapa de consultoría.

- La solución permitirá configurar que un tipo determinado de incidencia sólo lo autorizan los responsables, o que primero debe ser autorizado por los responsables y posteriormente visado por el Departamento de Recursos Humanos/Servicio de Administración o definirse que sólo lo debe autorizar el Departamento de Recursos Humanos/Servicio de Administración.
- El proceso de validación no deberá ser una carga para la persona encargada de realizarla, pudiéndose incluso habilitar alarmas (avisos) cuando el responsable no esté dedicado a dicha tarea.
- Una vez aprobada por el Departamento de Recursos Humanos/Servicio de Administración tendrá su registro en el sistema y deberá afectar directamente al cálculo horario de manera automática.

5.2.7. Explotación de Informes / Listados

La solución deberá contemplar un módulo Generador de Informes que permita el diseño de informes y la extracción de información orientada a los distintos perfiles de usuarios de la aplicación y adaptarse a los diversos formatos de presentación de la información (horas/minutos, decimales, porcentajes, medias,...). También permita aplicar filtros, utilizar cualquier contador de los definidos en la aplicación y generarse de forma individual o a nivel departamental o cualquier nivel de organigrama de la empresa.

Además del generador de informes, la solución deberá incorporar informes predefinidos de información de control de explotación, de mantenimiento y de planificación, y que permitan su ejecución aplicando diversos criterios de filtros. Se deberá contemplar las siguientes características:

- Generador de informes de usuario: Permitirá interrogar cualquier campo o contador de la aplicación en diferentes formatos. Diseñar en base a arrastre de campos una hoja en blanco.
- Generador de informes históricos: Igual que el anterior pero en base a contadores acumulados para poder consultar informes históricos y estadísticos sin necesidad de lanzar el módulo de cálculo, ahorrando tiempo y recursos de servidor.
- Generador de informes de gestión: Permitirá disponer de listados específicos que permitan el control y seguimiento del horario del personal de Enresa.

La solución deberá permitir la visualización por pantalla e impresión de informes y listados por rango de fechas, por varios criterios de selección que se necesite y por diversos conceptos tales como movimientos, presentes, ausencias, permisos, incidencias, etc.

6. REQUISITOS VALORABLES

Los requisitos valorables están detallados en el los Anexos al Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas (documento 000-ES-SI-0100).

7. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REQUERIDOS

7.1. Parametrización de la Solución

La parametrización de la herramienta supondrá la adaptación de ésta a los requisitos funcionales mínimos. Por tanto, la parametrización implica entre otros:

- Estudio de problemáticas concretas sobre el control horario según los convenios colectivos vigentes.
- Estudio, planificación y configuración de turnos, reglas de horarios, calendarios, ausencias, reglas de cálculo.
- Definición de listados de control y generación de informes a medida.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 13
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- Definición de ficheros de exportación/importación de datos.
- Definición y configuración de los grupos de empleados según de los diferentes colectivos.
- Carga inicial de datos mínimos provenientes del sistema actual.
- La parametrización/adaptación de la plataforma necesaria para el cumplimiento de los requerimientos funcionales y técnicos.
- Realización de los flujos de validación entre los usuarios y Recursos Humanos.
- Pruebas unitarias y de integración.
- Elaboración de la documentación técnica y funcional.

En el desarrollo de los trabajos se deberá recabar y documentar el diseño funcional de la solución:

- Los datos correspondientes al modelo de datos de la herramienta.
- Los datos que intervienen en la integración con la informática corporativa.
- Las tareas de cada flujo de trabajo.
- El rol que ejecuta cada tarea.
- Los comentarios aclaratorios que faciliten el seguimiento del flujo.
- El formato y texto de las comunicaciones (escritos, correos electrónicos). Participantes en el flujo de trabajo.
- Las plantillas de los documentos a generar por la solución.
- Cualquier otro formato que sea requerido en el flujo: pantalla de consulta, seguimiento, búsqueda, bandeja de tareas.
- Los informes predefinidos.
- Los mensajes de las comunicaciones y notificaciones.
- Cualquier otra información relevante.

El adjudicatario deberá construir una primera versión de la solución para que pueda ser probada por Enresa constituyendo un prototipo de la solución final a implementar. Dicho prototipo deberá ser revisado por Enresa, que aportará una validación en detalle y los ajustes necesarios a realizar a la solución, referidos a la interfaz gráfica, datos, formatos, textos y facilidad de operación con el producto.

Los ajustes se realizarán por el adjudicatario hasta completar una versión final a implementar, incluyendo la integración completa con la informática corporativa de Enresa. Las integraciones identificadas en el momento de elaboración del presente pliego se incluyen en el apartado 7.2.

Con posterioridad se realizarán los trabajos de pruebas integradas, formación en la solución, implantación (promoción desde el entorno de desarrollo al de producción) y soporte post-arranque según lo especificado en el presente pliego.

7.2. Integraciones

La única integración necesaria entre la solución y la informática corporativa de Enresa, sería integrar los fichajes de los terminales de Enresa, cuya estructura se detalla a continuación:

Fichajes de Empleados

- Código de Empleado o Código de Usuario
- Fecha (Año/Mes/Día) y Hora (Hora/Minutos) del fichaje
- Tipo de Movimiento (Entrada o Salida)
- Nombre de la lectora donde se ha producido el fichaje

La solución deberá garantizar la integración de esos fichajes. Cualquier manipulación deberá quedar registrada en la solución.

Por otro lado, la solución del control de presencia deberá trabajar con la estructura organizativa de Enresa cuya información más relevante se detalla a continuación:

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 14
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- Código de Unidad Organizativa
- Tipo de Unidad Organizativa (Presidencia, Dirección, Departamento, Unidad, Servicio y Área)
- Descripción
- Código Unidad Organizativa del que depende
- Responsable de la Unidad Organizativa

A partir de una carga inicial de los datos que conforman la estructura organizativa, cuando se produzca una actualización de los mismos en la Informática Corporativa de Enresa, deberá reflejarse de forma manual en la solución.

Así mismo, la solución del control de presencia también deberá alimentarse de la información de los empleados de Enresa (altas, bajas, cambios de centros, departamentos) cuya estructura a modo informativo se detalla a continuación:

- Código de Empleado
- Nombre y Apellidos del Empleado
- Centro de trabajo
- Unidad Organizativa a la que pertenece

En aquellos casos en que se requiera una consulta, validación o actualización, en un sentido o en otro (de la solución hacia la informática corporativa o viceversa) deberá ser consensuada con Enresa.

En ningún caso, los programas desarrollados por el adjudicatario accederán directamente a la base de datos corporativa de Enresa, salvo excepción y con autorización expresa.

Para aquellas situaciones en que se requiera un acceso recurrente a un gran conjunto de datos mantenidos en la informática corporativa, con una actualización no crítica (por ejemplo la estructura organizativa de Enresa o movimientos de los empleados) y fuese poco eficiente la consulta de los mismos mediante servicios web online, se utilizarán réplicas de la información en la propia solución, que se actualizarán de forma periódica mediante cargas masivas de información.

No se descarta que durante la parametrización de la herramienta pueda ser necesario acceder a otra información y requerir de otras integraciones que deberán ser contempladas de igual manera por el adjudicatario sin coste adicional.

7.3. Migraciones de datos

La migración de los datos actuales a la nueva herramienta implica el traspaso de todos los datos mínimos de contadores de vacaciones, bolsas o sacos de horas, saldos horarios si la solución no empezara a principio de año, y aquellos otros, que sean necesarios para la operativa normal de trabajo.

También, de forma complementaria, existirá la posibilidad de cargar dicha información a partir de un archivo que contenga la misma estructura. El adjudicatario desarrollará el proceso batch informático necesario que lea este archivo y actualice la información en la base de datos de la solución. Enresa generará el archivo de carga a partir de la estructura indicada.

Tras la migración y antes de la puesta en producción, el adjudicatario deberá mostrar cómo quedan los datos en la plataforma para que Enresa dé el visto bueno a este proceso.

7.4. Plan de formación

El licitador deberá incluir en su oferta una memoria descriptiva con la estrategia de formación y el plan detallado para llevarla a cabo, que serán objeto de valoración.

El Plan de Formación a los usuarios de Enresa deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan.

El Plan de Formación deberá recoger al menos los siguientes aspectos:

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 15
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- Cronograma completo del Plan de Formación.
- Número de sesiones.
- Contenidos del curso.
- Duración de cada uno de los cursos.
- Documentación a entregar (documentación impresa, manuales y/o vídeos explicativos del funcionamiento del sistema si procede).

El licitador deberá ofertar y ejecutar un Plan de Formación que incluya al menos los siguientes cursos:

- Curso de parametrización y configuración de la herramienta.
- Curso para usuarios administradores de RRHH.
- Curso para usuarios responsables jerárquicos (validación/visado de justificaciones).
- Curso para usuarios finales (empleados).

La formación deberá realizarse en horario laboral, para lo cual, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a programar el número de ediciones de cada curso que se consideren necesarias para que los trabajos no se vean afectados.

La formación se realizará en la Sede Social de Madrid salvo para el personal del Centro de Trabajo de El Cabril que deberá realizarse allí.

El licitador deberá garantizar que en el momento de la puesta en explotación de la solución todos los colectivos participantes han sido formados en función de los distintos perfiles.

A modo informativo, se detallan los siguientes colectivos a recibir la formación:

- Usuarios Administradores del sistema y RRHH (10 personas, 1 sesión en Madrid).
- Responsables jerárquicos (50 personas, 2 sesiones en Madrid y 1 en El Cabril).
- Usuarios finales y delegados (130 en Madrid y 80 en El Cabril, 2 sesiones en Madrid y 1 en El Cabril).

El número de asistentes a los cursos, exceptuando el de los administradores del sistema, representa una estimación máxima que podría verse reducida con el consentimiento de Enresa, según el uso y manejo de la nueva solución.

El licitador deberá presentar el plan de formación para los 3 colectivos anteriormente mencionados.

7.5. Puesta en producción y transferencia a mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá ejecutar todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del sistema. La primera función a realizar será la de consultoría y análisis de las necesidades de Enresa para definir el plan de implantación definitivo, entre lo que destacamos:

- Estudio de problemáticas concretas sobre el control horario según los convenios colectivos vigentes.
- Estudio, planificación y configuración de turnos, reglas de horarios, calendarios, ausencias, reglas de cálculo.
- Definición de listados de control y generación de informes a medida.
- Definición de ficheros de exportación/importación de datos.
- Definición y configuración de los grupos de empleados según los diferentes colectivos.
- Configuración de las reglas de cálculo y planificación.
- Carga inicial de datos mínimos provenientes del sistema actual.
- La parametrización/adaptación de la plataforma necesaria para el cumplimiento de los requerimientos funcionales y técnicos.
- Supervisión de la parametrización general.
- Configuración, pruebas y puesta en marcha del sistema.
- Perfiles de acceso para seguridad.
- Configuración e instalación del software.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 16
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

- Pruebas de integridad de software.
- Pruebas de aceptación.
- Apoyo a la puesta en marcha.
- Formación de usuarios y acompañamiento a los mismos hasta la estabilización del sistema implantado.
- Realizar aquellas actividades de gestión del cambio que se considere oportunas para asegurar la implantación exitosa de la herramienta.
- Documentación del sistema.
- Centro de Soporte con personal especializado.
- Soporte funcional y técnico para la resolución de consultas e incidencias relacionadas con la operativa de trabajo.

El adjudicatario deberá aportar a Enresa a la finalización de la implantación, al menos, la siguiente estructura documental:

- Descripción de la parametrización de la solución.
- Descripción detallada de módulos/sistemas y funcionalidades de la solución.
- Diseño Técnico (lógico y físico) de la solución, y modelo de datos.
- Plan de Soporte y resolución de incidencias.
- Acuerdo de Nivel de Servicio para las prestaciones de garantía y mantenimiento.
- Plan de Proyecto, incluyendo el plan de formación e implantación.
- Manuales de usuario y documentación de formación.
- Manuales de operación y explotación.
- Arquitectura de la solución.
- Informes de Seguimiento
- Actas de reunión.

Tras la aprobación de la puesta en producción se deberá realizar un traspaso a mantenimiento.

El licitador deberá incluir en la oferta una memoria descriptiva del modelo a seguir y el plazo de duración de estas tareas. En dicha memoria contemplará el seguimiento y soporte post implantación que realizará con el fin de supervisar el correcto uso de la solución, detectar incidencias, en caso de que se produzcan, y solventarlas.

7.6. Uso de la plataforma

Todos los trabajos indicados a continuación se incluirán y se ejecutaran durante los 4 años establecidos en la presente licitación. La cuota incluirá los siguientes trabajos:

7.6.1. Actualización de la solución

El licitador deberá especificar en su propuesta el plan de actualización y soporte de nuevas versiones del software de la solución que será objeto de valoración. Así mismo deberá detallar todos y cada uno de los trabajos que realizaría el licitador para llevar a cabo las actualizaciones de la solución en Enresa. Para realizar estas tareas implicaría la asistencia presencial en Enresa de los técnicos asignados por el adjudicatario y en coordinación con el equipo de infraestructuras tecnológicas de Enresa.

Durante las tareas de actualización del producto, Enresa solamente se encargará de las tareas de copias de seguridad previas de entorno y base de datos, y ejecutaría los manuales de operación y explotación que el licitador deberá entregar a Enresa junto con la arquitectura de la solución.

En general en todos los mantenimientos y actuaciones sobre la plataforma se harán de forma planificada y deberían ir acompañados de reuniones de coordinación y planificación, con la entrega de la documentación necesaria que recoja los cambios y las modificaciones en todos los documentos de funcionales, técnicos, de explotación y operación.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 17
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Para todas las actualizaciones de la solución, con las mejoras tecnológicas o de lógica de negocio que correspondan, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- La actualización del software se extenderá a la solución completa, es decir a la parametrización realizada por Enresa, la configuración específica y a las integraciones con la informática corporativa.
- Todas las actualizaciones se instalarán previamente en un entorno temporal de pruebas para que puedan ser verificadas por el personal de Enresa. Después de la verificación, se dará el visto bueno para su promoción al entorno de producción.
- En aquellos casos en que Enresa lo considere necesario, el adjudicatario elaborará un análisis de impacto previo a las modificaciones. Dicho estudio se entregará a Enresa con la antelación suficiente para que pueda elaborarse la gestión del cambio interna.
- Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio sin que hubiera una previsión al respecto, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de producto e incluirlo en el mantenimiento correctivo.

7.6.2. Mantenimiento correctivo

Contará con un servicio de mantenimiento correctivo que resuelva aquellos errores de los componentes tecnológicos de la solución y el posible mal funcionamiento de la herramienta en general, ya sea debido al mal funcionamiento en los flujos de la solución o a cualquier otro proceso incluido en la herramienta.

Los tiempos de resolución del error se adaptarán, al menos, a los especificados en la tabla de incidencias, en la columna *Tiempo de Resolución* del presente pliego. El mantenimiento incluirá la generación de la nueva versión del componente tecnológico o de la lógica de negocio, su prueba exhaustiva y su puesta en marcha/instalación.

Como paso previo a su puesta en marcha siempre se deberá contar con el visto bueno de Enresa, que autorizará el cambio correctivo.

La resolución del mal funcionamiento de los cambios solicitados por Enresa que se hayan introducido en la solución como consecuencia de modificaciones en la normativa o procedimientos internos, también estará incluido en este mantenimiento correctivo, sin que suponga un coste añadido para Enresa.

7.6.3. Mantenimiento técnico legal

Contará con un mantenimiento normativo que actualice la versión del producto para que, en todo momento, este acorde con los requisitos legales. En particular, deberá realizar adaptaciones y cambios por modificaciones normativas. Incluirá asesoramiento a Enresa sobre obligaciones derivadas de la normativa de aplicación.

En todo caso, toda modificación como consecuencia de un cambio normativo deberá estar implementada en la solución antes de la entrada en vigor del cambio normativo.

7.6.4. Mantenimiento adaptativo de la solución

Contará con un servicio de mantenimiento adaptativo para realizar cambios o adaptaciones solicitados por Enresa, al margen de los contemplados anteriormente, como pueden ser:

- Incorporación de campos nuevos a las distintas pantallas generadas.
- Modificación de campos existentes.
- Otras pequeñas adaptaciones a la definidas inicialmente.

Este mantenimiento se llevará a cabo, sin coste alguno para Enresa, con cargo a un conjunto de horas anuales incluido en el servicio de mantenimiento, que no excederá de 100 horas/año. Estas horas, en caso de no consumirse en el periodo definido se podrán acumular en años sucesivos.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 18
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Enresa proporcionará las especificaciones del cambio solicitado. El adjudicatario realizará una estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Una vez aprobada la estimación por Enresa, el adjudicatario procederá a su implementación.

Para pequeñas mejoras funcionales que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

8. SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO

Deberá prestar servicio de soporte a los usuarios de Enresa.

La propuesta del Plan de Soporte deberá ser incluida por el licitador en su oferta y será objeto de valoración. Dicha propuesta recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte, herramientas, horarios y tiempos de respuesta y de resolución y deberá incluir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Habilitar un Helpdesk con personal especializado en la atención de usuarios.
- Soporte para seguimiento de incidencias, y descarga de documentación.
- Informes de servicio (volúmenes de llamada, consultas, incidencias y peticiones de cambios) como modelo de Acuerdo Nivel de Servicio (ANS).
- El soporte deberá ofrecer ayuda en todas las dudas, consultas e incidencias planteadas sobre la herramienta por parte de Enresa, ya sean por temas de parametrización, funcionalidad operativa, aspectos técnicos y funcionales.
- Comunicación con el soporte del adjudicatario mediante acceso telefónico y correo electrónico.
- La primera semana de puesta en producción de la herramienta será necesario soporte presencial al menos entre las 8:00 y las 14:00 horas.

El horario mínimo de prestación del servicio será de lunes a jueves entre las 8:00 y las 17:00, y de 8:00 a 15:00 los viernes excluyendo los días festivos del calendario laboral de Madrid.

El periodo de resolución de las consultas e incidencias se determinará por la criticidad de las mismas. Como mínimo deberán cumplir con los siguientes tiempos de respuesta y resolución según la tipología:

Tipología	Tiempo de Respuesta (horas laborales)	Tiempo de Resolución (horas laborales)
Helpdesk (Consulta o Incidencia)	4 horas	Entre 1 y 24 horas
Prioridad Crítica Aquellas incidencias calificadas por Enresa de muy graves y que afectan a la funcionalidad total de un sistema o de un servicio.	Antes de 1 hora	Antes de 16 horas
Prioridad Media Aquellas incidencias calificadas por Enresa de graves y que afectan de forma parcial a la funcionalidad de un sistema, de una aplicación o de un servicio.	Antes de 2 horas	Antes de 32 horas
Prioridad Baja Aquellas incidencias calificadas por Enresa como no graves y que afectan levemente a	Antes de 4 horas	Antes de 48 horas

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 19
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

la funcionalidad de una aplicación, de un servicio o a los datos.		
-------------------------------------------------------------------	--	--

El servicio de soporte comenzará una vez puesta en producción la solución.

9. GESTIÓN DEL PROYECTO

9.1 Metodología y Plan de Proyecto

El licitador deberá detallar en su propuesta técnica la metodología de gestión en cuanto a cómo se van a realizar las tareas y actividades en las distintas fases que componen el proyecto, que será objeto de valoración. Como mínimo se establecerán las siguientes fases:

- Presentación del Proyecto y elaboración del Plan del Proyecto.
- Consultoría: análisis funcional, diseño técnico.
- Plan de implantación de la solución.
- Implementación: instalación, parametrización, configuración.
- Fase de pruebas y validación.
- Formación.
- Fase de Producción.
- Traspaso a mantenimiento.
- Fase de Post-producción (mantenimiento).
- Cierre del proyecto.

9.2. Medios

Todos los medios materiales necesarios para ejecutar el contrato correrán a cuenta del adjudicatario. Asimismo, serán a cargo exclusivo del adjudicatario, los gastos en los que pueda incurrir su personal con ocasión de desplazamientos, dietas, comidas, etc. con ocasión de los trabajos a desarrollar para Enresa.

El personal de Enresa colaborará con el de la adjudicataria a efectos de llevar a buen término la ejecución del contrato. A estos efectos, al inicio del contrato, Enresa comunicará la persona que actuará como gestor del contrato en labores de coordinación entre el adjudicatario y el personal propio de Enresa.

9.3. Seguimiento, Control y Supervisión

Durante la fase de implantación del proyecto, en la reunión de arranque del proyecto se definirá la periodicidad de las reuniones a efectos de seguimiento y control del proyecto. La reunión se realizará en la Sede Enresa, a propuesta de ésta, que comunicará la fecha y hora de celebración al adjudicatario, al menos con 10 días naturales de antelación.

No obstante lo anterior, excepcionalmente y si como consecuencia de la evolución del proyecto se considerara necesaria por Enresa, la realización de reuniones adicionales, éstas serán de carácter obligatorio para la adjudicataria.

Necesariamente, por parte del adjudicatario, deberá acudir a las reuniones que se convoquen (ordinarias o excepcionales) al menos el jefe de proyecto designado por ésta. El adjudicatario deberá aportar complementariamente con carácter quincenal la planificación de ejecución de los trabajos actualizada así como un informe de progreso con el grado de cumplimiento de las tareas, riesgos, acciones, y otros aspectos de interés.

Además, durante la ejecución de los trabajos, Enresa podrá requerir la documentación técnica necesaria para evaluar la marcha del proyecto de parametrización y analizar los eventuales problemas que puedan surgir, así como el método de trabajo, tecnología y herramientas empleados para acometerlos.

El jefe de proyecto designado por la empresa adjudicataria actuará como interlocutor de ésta en las relaciones que, durante la ejecución de los trabajos, se establezcan con Enresa.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 20
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

9.4. Equipo de Trabajo

La composición del equipo de trabajo está recogida en los anexos al Pliego de Cláusulas Administrativas.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 21
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO A

INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE TRABAJO DE ENRESA

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 22
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

RELACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO DE ENRESA

Centro de Trabajo	Nº Empleados Aprox.	Sujetos a Sistema Mecanizado de Control de Presencia	Solicitud Autorización Permisos, Vacaciones, etc.
Madrid (*)	178	Si (*)	Si
El Cabril (Córdoba)	118	Si	Si
Vandellós (Tarragona)	7	No	Si
José Cabrera (Guadalajara)	11	No	Si
Villar de Cañas (Cuenca)	3	No	Si
Total	317		

(*) Los empleados del Centro de Trabajo de Madrid están sujetos a control horario excepto el Presidente, Directores y Jefes de Departamento pero éstos si pueden aprobar solicitudes de vacaciones y permisos que el Departamento de Recursos Humanos considere conveniente.

Todo empleado no sujeto a control de presencia, no tiene cálculos de horas, incidencias o faltas de fichajes pero si tiene control de vacaciones.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 23
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO B

INFORMACIÓN SOBRE JORNADA LABORAL Y HORARIOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS DE MADRID Y CABRIL

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 24
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

1.- CONVENIO COLECTIVO DE MADRID

Este convenio se aplica a los empleados de los centros de trabajo de Madrid, Vandellós (Tarragona), José Cabrera (Guadalajara) y Villar de Cañas (Cuenca).

1.1.- JORNADA

La jornada en el Centro de Trabajo de Madrid se realiza de la siguiente manera:

Período	Jornada	Horas / Día
Del 1 al 6 de Enero	Intensiva	7 horas
Del 7 de Enero hasta 30 de Abril (excepto Semana Santa)	Partida (Lunes a Jueves)	8 horas
	Intensiva (Viernes)	7 horas
Semana Santa	Intensiva	7 horas
Del 1 de Mayo al 30 de Septiembre	Intensiva	7 horas
Del 1 de Octubre al 23 de Diciembre	Partida (Lunes a Jueves)	8 horas
	Intensiva (Viernes)	7 horas
Del 24 al 31 de Diciembre	Intensiva	7 horas

1.2.- HORARIO

A) Jornada Partida

En jornada partida de lunes a jueves (8 horas/día) y los viernes (7 horas/día) se establece el siguiente horario flexible:

Entrada	De 7:30 a 9:15 horas
Comida (Lunes a Jueves)	De 13:45 a 15:15 horas
Salida (Lunes a Jueves)	De 15:30 a 19:15 horas
Salida (Viernes y Víspera de Festivo)	De 13:30 a 19:15 horas

El tiempo mínimo de comida será de 30 minutos, de los cuales 30 serán computables a efectos de jornada.

B) Jornada Intensiva

En jornada intensiva (7 horas/día) se establece el siguiente horario:

Entrada	De 7:00 a 9:00 horas
Salida (Lunes a Jueves)	De 14:00 a 16:00 horas
Salida (Viernes y Víspera de Festivo)	De 13:30 a 16:00 horas

C) Cómputo

El cómputo horario tendrá carácter mensual, si bien su cumplimiento global será anual en función de las horas establecidas en el Convenio Colectivo Vigente.

El control del cómputo horario se realizará por el Departamento de RRHH.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 25
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

Para calcular las horas de presencia, se considerarán todos los fichajes de entrada y salida para montar los intervalos de presencia, y después, comprobar si cumple el horario establecido.

En el centro de trabajo de Madrid, se considera "Saldo" a la diferencia entre el número de horas trabajadas computable en la empresa con respecto al número de horas teóricas fijada para ese día según perfil/horario/jornada de cada empleado.

En las comisiones de servicio se computará como tiempo adicional 3 horas por día de desplazamiento con un máximo de 21 horas al mes, a excepción de los inspectores-conductores para los que el máximo de horas al mes será de 12 por este concepto. En estos casos, su saldo horario se regularizará hasta completar la jornada laboral más 3 horas adicionales indicadas anteriormente. Si existieran fichajes durante los días de desplazamiento no se computarán para el saldo horario.

El personal adscrito al Convenio Colectivo Vigente podrá compensar un exceso horario mensual superior a 16 horas, con un día de descanso a disfrutar dentro del mes siguiente, restando 8 horas del saldo mensual de exceso. El día de disfrute deberá ser previamente aprobado por el superior jerárquico

2.- CONVENIO COLECTIVO EL CABRIL

Este convenio se aplica a los empleados del centro de trabajo de El Cabril (Córdoba).

2.1.- JORNADA

La jornada en el Centro de Trabajo de El Cabril siempre es intensiva de 7 horas y 30 minutos durante todo el año.

2.2.- HORARIO

A) Jornada Intensiva General

En jornada intensiva (7 horas y 30 minutos/día) se establece el siguiente horario:

Entrada	De 6:45 a 7:25 horas
Salida	De 14:25 a 22:00 horas

B) Jornada Especial General

En jornada intensiva (7 horas y 30 minutos/día) se establece el siguiente horario:

Entrada	De 6:45 a 8:30 horas
Salida	De 14:20 a 22:00 horas

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 26
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

C) Jornada Turno Tarde

En jornada intensiva (7 horas y 30 minutos/día) se establece el siguiente horario:

Entrada	De 13:30 a 14:10 horas
Salida	De 21:10 a 21:45 horas

D) Jornada Turno Noche

En jornada intensiva (7 horas y 30 minutos/día) se establece el siguiente horario:

Entrada	De 20:55 a 21:10 horas
Salida	De 04:25 a 07:40 horas

E) Cómputo

El cómputo horario tiene cumplimiento global anual en función de las horas establecidas en el Convenio Colectivo Vigente.

En el centro de trabajo de El Cabril no existe el concepto "Saldo" a diferencia del Centro de Trabajo de Madrid y aunque se calcule y se visualice, solo bastaría que cada empleado cumpla con el horario establecido para ese día según perfil/horario/jornada de cada empleado.

Para calcular las horas de presencia, a diferencia del Centro de Trabajo de Madrid, se considerará el primer fichaje de entrada y el último de salida para montar el intervalo de presencia, y después, comprobar si cumple el horario establecido. El adjudicatario deberá tener en cuenta este comportamiento en la solución y que se analizará en la fase de consultoría. Este criterio de selección de fichajes para el cálculo horario se debe principalmente porque las instalaciones de El Cabril se encuentran en varias zonas separadas y dispersas. Todos los empleados acceden a la zona principal por un único punto de control de acceso. Para acceder al resto de las zonas, es necesario salir por el mismo punto de acceso que en la entrada. Los empleados entran y salen muchas veces desde el punto de control. Al terminar la jornada laboral, los empleados que se encuentran fuera de la zona principal, tienen que volver a entrar y fichar la salida para abandonar definitivamente las instalaciones de El Cabril. A lo largo del día, un empleado puede tener muchas parejas de fichajes de entrada y salida pero también tendría muchos intervalos de "ausencia" dentro del horario obligatorio, que le obligaría diariamente a justificar esa "irregularidad", situación que se quiere evitar.

El control del cómputo horario se realizará por el Servicio de Administración de El Cabril

En las comisiones de servicio (viajes) se computarán como tiempo adicional 3 horas por día de desplazamiento con un máximo de 21 horas y se acumularán a un saco de horas a disfrutar por el empleado sin fecha límite. Los días intermedios del viaje no computará ninguna hora adicional. En ambos casos, su saldo horario se regularizará hasta completar la jornada laboral. Si existieran fichajes durante los días de desplazamiento, no se tendrán en cuenta para el saldo horario.

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 27
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ANEXO C

INFORMACIÓN SOBRE EL ORGANIGRAMA DE ENRESA

Clave: 000-ES-SI-0095	Revisión: 0	Fecha: Febrero 2019	Página: 28
--------------------------	----------------	------------------------	---------------

ORGANIGRAMA DE ENRESA

