ANEXOS AL PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS TRAMITADOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO	Clave: 000-ES-SI-0145 Páginas: 61

Expte: CO-SI-22-004
Título: Servicio de soporte, diseño, mantenimiento y desarrollo de los sistemas corporativos de Enresa

ÍNDICE

ANEXOS:

ANEXO 1: CUADRO DE CARACTERÍSTICAS
ANEXO 2: COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS
ANEXO 3: DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL
ANEXO 4: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA
ANEXO 5: MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS
ANEXO 6: MODELO DE AVAL

ANEXO 1

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

Nº de expediente: CO-SI-22-004

A. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

1. Objeto

El objeto del contrato proyectado es el soporte, diseño, mantenimiento y desarrollo de los sistemas corporativos de Enresa.

El contrato comprende las siguientes tareas:

• Soporte a los técnicos de Enresa en la definición y recopilación de requisitos funcionales, en la elaboración de toda la documentación necesaria para el desarrollo, la gestión del cambio y la explotación de los sistemas de información, así como el soporte de segundo nivel para la resolución especializada de incidencias y problemas.

• Mantenimiento correctivo de los sistemas de información que permita la corrección de los errores detectados por su uso.

• Mantenimiento evolutivo de los sistemas de información que posibilite la adecuación de los sistemas existentes a nuevos requerimientos de Enresa.

• Desarrollo de nuevos sistemas de información que atiendan a necesidades propias del funcionamiento de Enresa o a nuevas tareas que le fueran atribuidas.

2. División en lotes

El contrato se divide en los siguientes lotes, en base a la especificidad de las tareas a ejecutar:

- Lote 1: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas desarrollados a medida

- Lote 2: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas implementados en SAP S/4 HANA

3. Nº del Pliego de Prescripciones Técnicas

000-ES-SI-0144

4. CPV

Para ambos lotes:

El objeto del presente contrato se corresponde con el siguiente código del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea:

- 72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y Apoyo
- 72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software.

5. Órgano de contratación.

El Órgano de Contratación de este contrato es el Comité de Compras.

B. PRECIO, MODIFICACIONES Y VALOR ESTIMADO

1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación asciende a un importe máximo de **7.783.954,24** euros (IVA incluido), para ambos lotes, por los 36 meses de duración inicial proyectada para el lote 1 y los 35 meses para el lote 2.

Precio y presupuesto de licitación	Importe (€)
Presupuesto (sin IVA)	6.433.020,03
Importe IVA (21%)	1.350.934,21
Presupuesto Base de Licitación	**7.783.954,24**

El presupuesto tiene la siguiente división en lotes:

Lote 1: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas desarrollados a medida.

Precio y presupuesto de licitación	Importe (€)
Presupuesto (sin IVA)	3.432.050,63
Importe IVA (21%)	720.730,63
Presupuesto Base de Licitación - Lote 1	**4.152.781,26**

Lote 2: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas implementados en SAP S/4 HANA

Precio y presupuesto de licitación	Importe (€)
Presupuesto (sin IVA)	3.000.969,40
Importe IVA (21%)	630.203,57
Presupuesto Base de Licitación - Lote 2	**3.631.172,97**

En cada uno de los lotes de la presente licitación se solicita un servicio que requiere de la intervención de perfiles profesionales de diferentes tipos, con una tarifa por hora de participación para cada uno de ellos. Por lo tanto, el salario de las personas forma parte directa y fundamental del coste de los servicios requeridos, y es por tanto que dicho coste se utiliza como base de cálculo para estimar el valor máximo del coste del servicio. En cada uno de los lotes se establece el coste de la Hora Básica de Servicio (HBS) con la que se calcula el coste de cada uno de los lotes. El coste de cada uno de los perfiles asociados a cada lote esta referenciado a esta HBS.

A continuación, se desglosan los conceptos correspondientes a los costes laborales, para posteriormente, indicar la relación de estos con las unidades de referencia y el conjunto de las unidades de cómputo requeridas para la prestación de los servicios requeridos.

A efectos del cálculo de salarios se ha considerado el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado mediante resolución de 22 de febrero de 2018, de la Dirección General de Empleo, publicada en el BOE el 6 de marzo de 2018, en vigor y de aplicación en todo el territorio nacional y que engloba en su ámbito funcional tanto a empresas consultoras como a empresas de servicios de informática.

Se establece en primer lugar la correspondencia entre los perfiles necesarios en cada uno de los lotes con la clasificación profesional y salarios según el citado convenio a partir de diciembre de 2019.

Clasificación profesional según el convenio de referencia (Área de actividad, grupo y nivel)	**Perfil profesional**		**Salario mínimo anual**
	Lote 1	**Lote 2**	
ÁREA 3, A I	Jefe de proyecto	Jefe de Proyecto	26.790,31
ÁREA 3, A I	------	Consultor senior BPC/BW	26.790,31
ÁREA 3, B I	Consultor analista	Consultor Senior S4/HANA por módulo (*)	25.986,59
ÁREA 3, B I	Arquitecto de desarrollo	-----	25.986,59
ÁREA 3, C I	Analista programador	Consultor junior por módulo (*)	24.640,37
ÁREA 3, BII	-----	Consultor Junior BPC/BW	25.189,02
ÁREA 3, D I	Programador	Programador	17.715,65
(*) Los módulos implantados de SAP S4/HANA son MM/GTA,EAPS/CO/PS,TRM,PM,FI			

En segundo lugar, se tiene en cuenta un incremento en el salario de todos los perfiles que tiene en cuenta diversos factores relacionados con sus requerimientos ya que estos son muy especializados. Se trata de un porcentaje de incremento, coeficiente multiplicativo (coef_mult) que se calcula a partir de estos requisitos:

- Un aumento adicional en función de la **experiencia** (%exper), que reconoce el coste derivado de la antigüedad del trabajador. Para el Lote 1 se toma un 5% por cada año

de experiencia requerido y para el Lote 2 se aplica un 8% por cada año de experiencia requerido debido a la alta cualificación de los profesionales.

- Un incremento adicional que contempla las condiciones de mercado por la **especialización** solicitada para el perfil y, en función del puesto, la complejidad, la responsabilidad y/o la cualificación profesional para los diferentes perfiles (%espec) y que supone para la empresa unos gastos de formación y de mantenimiento de certificaciones adicionales. Para el Lote 1 se toma un 5% por cada cualificación personal y para el Lote 2 se aplica un 8% debido a la alta cualificación de los profesionales.

El coeficiente resultante de ambos incrementos se calcula de la siguiente manera:

Coef_mult = (1+%exper) x (1+%espec)

Como resultado de este coeficiente y teniendo en cuenta la experiencia y la especialización (certificaciones, titulación y el puesto) se obtiene la siguiente tabla:

Perfil profesional	Rol Profesional	Lote	Salario mínimo anual	%exper	%espec	Coef_mult	Salario bruto
Jefe de proyecto	Jefe de Proyecto	1	26.790,31	50	35	2,03	54.384,33
Consultor analista	Consultor de negocio	1	25.986,59	50	25	1,88	48.854,79
Consultor analista	Consultor Filenet	1	25.986,59	50	25	1,88	48.854,79
Consultor analista	Consultor SharePoint	1	25.986,59	50	30	1,95	50.673,85
Arquitecto de desarrollo	Arquitecto de desarrollo	1	25.986,59	25	25	1,56	40.539,08
Analista programador	Analista programador	1	24.640,37	25	10	1,38	34.003,71
Programador	Programador	1	17.715,65	15	10	1,27	22.498,88
Jefe de proyecto	Jefe de Proyecto	2	26.790,31	80	56	2,81	75.280,77
Consultor senior BPC/BW	Consultor senior BPC/BW	2	26.790,31	40	40	1,96	52.509,01
Consultor senior S4/HANA	Consultor senior S4/HANA	2	25.986,59	64	40	2,3	59.769,16
Consultor junior BPC/BW	Consultor junior BPC/BW	2	25.189,02	24	40	1,74	43.828,89
Consultor junior S4/HANA	Consultor junior S4/HANA	2	24.640,37	40	40	1,96	48.295,13
Programador	Programador	2	17.715,65	40	24	1,74	30.825,23

Por último, para relacionar la tarifa anual por cada perfil y los sueldos brutos anteriores, se tienen en cuenta los siguientes elementos:

- **Seguridad social**. Se estima en un **35%** respecto a los salarios brutos indicados
- **Gastos generales y de infraestructura de la empresa**. Representan los costes estructurales de la empresa y los derivados de la provisión que se realiza para las contingencias de cada trabajador, y que además recoge los posibles beneficios sociales para los trabajadores. Se estima en un porcentaje de un **17%** respecto a los salarios brutos indicados.
- **Beneficio industrial**, que se establece en un **6%** respecto del mencionado salario bruto.

Aplicando lo anterior se obtiene:

Tarifa anual = 1,35 x 1,17 x 1,06 x Salario bruto = 1,67 x Salario bruto

Aplicando esta fórmula a los salarios brutos del punto anterior se obtiene una tabla con los importes máximos que se muestran a continuación. En esta tabla se incluye el perfil profesional, el lote, el salario bruto final, la tarifa anual y una tarifa hora resultado de dividir la tarifa anual por 1800 que se corresponde con el número de horas anuales previstas en el convenio de aplicación:

Rol profesional	Lote	Lote	Salario bruto	Tarifa anual	Tarifa hora
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	1	54.384,33	90.821,83	50,46
Consultor analista	Consultor de negocio	1	48.854,79	81.587,50	45,33
Consultor analista	Consultor Filenet	1	48.854,79	81.587,50	45,33
Consultor analista	Consultor SharePoint	1	50.673,85	84.625,33	47,01
Arquitecto de desarrollo	Arquitecto de desarrollo	1	40.539,08	67.700,26	37,61
Analista programador	Analista programador	1	34.003,71	56.786,20	31,55
Programador	Programador	1	22.498,88	37.573,12	20,87
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	2	75.280,77	125.718,89	69,84
Consultor senior BPC/BW	Consultor senior BPC/BW	2	52.509,01	87.690,04	48,72
Consultor senior S4/HANA	Consultor senior S4/HANA	2	59.769,16	99.814,49	55,45
Consultor junior BPC/BW	Consultor junior BPC/BW	2	43.828,89	73.194,25	40,66
Consultor junior S4/HANA	Consultor junior S4/HANA	2	48.295,13	80.652,86	44,81
Programador	Programador	2	30.825,23	51.478,14	28,60

Una vez calculadas todas las tarifas por horas para los diferentes perfiles, es necesario establecer la HBS, que se toma como referencia para cada uno de los lotes, y que se equiparará con la del perfil más básico, de forma que podremos relacionar la tarifa horaria de cada perfil con la HBS.

Esta relación entre tarifas queda establecida y es el resultado de hacer la división entre las tarifas hora anteriores respecto a la HBS, obteniéndose la siguiente tabla de valores:

- Para el Lote 1

Rol Profesional	Relación tarifa hora /HBS
Jefe de Proyecto	2,42
Consultor de negocio	2,17
Consultor Filenet	2,17
Consultor SharePoint	2,25
Arquitecto de desarrollo	1,8
Analista programador	1,51
Programador	1

- Para el Lote 2

Rol Profesional	Relación tarifa hora /HBS
Jefe de Proyecto	2,44
Consultor senior BPC/BW	1,7
Consultor senior S4/HANA	1,94
Consultor junior S4/HANA	1,57
Consultor junior BPC/BW	1,42
Programador	1

Con estos datos el presupuesto base de licitación tiene la siguiente división por lotes:

Lote 1: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas desarrollados a medida

Para el cálculo del presupuesto del lote 1 se ha hecho una estimación de las horas necesarias en base a las realizadas en los últimos dos años ajustadas a las tareas demandadas para este servicio realizándose su correspondencia con la HBS según la siguiente tabla:

Rol Profesional	Horas anuales estimadas	HBS
Jefe de Proyecto	1.800	4.356
Consultor de negocio	5.800	12.586
Consultor Filenet	1.800	3.906
Consultor SharePoint	1.800	4.050
Arquitecto de desarrollo	900	1.620
Analista programador	8.500	12.835
Programador	4.500	4.500
HBS anuales		43.853
HBS totales (HBS x 3 años)		131.559

El mantenimiento y evolución de los sistemas no es previsible y está ligado al comportamiento de los sistemas corporativos y a las demandas que la empresa necesita para realizar su misión. Para poder asegurar la ejecución de proyectos demandados por Enresa al Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información y de mantener una mejora continua de los sistemas más allá de un simple mantenimiento correctivo. Para hacer frente a estas circunstancias se propone aumentar el número de HBS en un 25%, resultando un total de HBS igual a 164.449 horas.

Así pues, para el cálculo del presupuesto del Lote 1 se tiene la siguiente tabla:

HBS totales	164.449
Tarifa HBS	20,87 €
Presupuesto Lote 1	3.432.050,63 €

Lote 2: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas implementados en SAP

Para el cálculo del presupuesto del lote 2 se ha hecho un estudio de las horas realizadas en el último año de mantenimiento de la plataforma SAP S4/HANA ajustadas a las tareas demandadas por este servicio realizándose su correspondencia a HBS según la siguiente tabla:

Rol Profesional	Horas estimadas	HBS
Jefe de Proyecto	1.800	4.392
Consultor senior BPC/BW	1.200	2.040
Consultor senior S4/HANA	3.150	6.111
Consultor junior S4/HANA	5.400	8.478
Consultor junior BPC/BW	3.000	4.260
Programador	2.700	2.700
HBS anuales		27.981
HBS totales (HBS x 3 años)		83.943

El mantenimiento y evolución de los sistemas no es previsible y está ligado al comportamiento de los sistemas corporativos y a las demandas que la empresa necesita para realizar su misión. Para poder asegurar la ejecución de proyectos demandados por Enresa al Departamento de Sistemas y Tecnologías de la información, y de mantener una mejora continua de los sistemas más allá de un simple mantenimiento correctivo. Para hacer frente a estas circunstancias se propone aumentar el número de HBS en un 25%, resultando un total de HBS igual a 104.929 horas.

Así pues, para el cálculo del presupuesto del Lote 2 se tiene la siguiente tabla:

HBS totales	104.929
Tarifa HBS	28,60 €
Presupuesto Lote 2	3.000.969,40 €

El presupuesto base de licitación resulta de esta suma:

Descripción	Presupuesto
Presupuesto Lote 1	3.432.050,63 €
Presupuesto Lote 2	3.000.969,40 €
Presupuesto base de licitación (IVA excluido)	6.433.020,03 €
Importe IVA (21%)	1.350.934,21 €
PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	**7.783.954,24 €**

Los precios unitarios máximos de licitación, a efectos de los dispuesto en el artículo 84 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RLCAP) son los siguientes:

Para el Lote 1:

Concepto	N.º estimado HBS	Precio unitario máximo de licitación
Hora básica de servicio (HBS)	164.449	20,87 €

Para el Lote 2:

Concepto	N.º estimado HBS	Precio unitario máximo de licitación
Hora básica de servicio (HBS)	104.929	28,60 €

Para ambos lotes, los precios unitarios ofertados por los licitadores no podrán superar los precios unitarios máximos.

El número de unidades indicado corresponde a una estimación de las necesidades durante el periodo de vigencia del contrato, pero el consumo responderá únicamente a las necesidades de Enresa.

Para el cálculo de este presupuesto base de licitación y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la LCSP, el desglose en cuanto a los costes directos e indirectos es el siguiente:

Costes	Lote 1	Lote 2	Licitación
	Importe	Importe	Importe
Costes directos (77%)	2.642.678,99 €	2.310.746,44 €	4.953.425,43 €
Costes indirectos (23%)	789.371,64 €	690.222,96 €	1.479.594,60 €
Gastos generales (17%)	583.448,60 €	510.164,80 €	1.093.613,40 €
Beneficio industrial (6%)	205.923,04 €	180.058,16 €	385.981,20 €
Total (sin IVA)	3.432.050,63 €	3.000.969,40 €	6.433.020,03 €
IVA (21%)	720.730,63 €	630.203,57 €	1.350.934,21 €
Total (con IVA)	4.152.781,26 €	3.631.172,97 €	7.783.954,24 €

2. Distribución por anualidades

La previsión de ejecución de los contratos por anualidades es la siguiente:

Total (Lote 1 + Lote 2)	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
Importe de la licitación por años (€)	276.411,12	2.172.923,52	2.172.923,52	1.810.761,87

Los gastos derivados de los contratos se financiarán con cargo al siguiente concepto presupuestario: 343-SI-Explotacion y mantenimiento de sistemas.

La distribución por anualidades de cada uno de los lotes es la siguiente:

Lote 1: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas desarrollados a medida.

Lote 1	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
Importe de la licitación por años (€)	190.668,32	1.144.009,92	1.144.009,92	953.362,47

Lote 2: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas implementados en SAP S/4 HANA

Lote 2	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
Importe de la licitación por años (€)	85.742,80	1.028.913,60	1.028.913,60	857.399,40

3. Sistema de determinación del precio

Para ambos lotes el precio del contrato se ha fijado en precios unitarios por hora básica de servicio (HBS).

4. Posibilidad de Modificación:

No se contempla la posibilidad de modificación.

Porcentaje máximo sobre el precio del contrato de modificaciones al alza: No procede

Porcentaje máximo sobre el precio del contrato de modificaciones a la baja: No procede

Supuestos de aplicación de la modificación: No procede

5. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a **11.422.163,37** euros y se ha determinado considerando la duración máxima prevista de los contratos de la licitación proyectada, las posibles prórrogas de 24 meses contempladas para ambos lotes y la previsión del incremento, hasta un máximo del 10%, en el número de HBS estimadas en ambos lotes y que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 309.1 de la LCSP, no se considera modificación.

Importe Total Pagadero, IVA excluido (€)	6.433.020,03
Importe máximo de las prórrogas, IVA excluido (€)	4.345.841,34
10% de partidas de precios unitarios, IVA excluido (€)	643.302,00
Valor estimado (€)	**11.422.163,37**

El valor estimado por lotes es el siguiente:

Lote 1

Importe Total Pagadero, IVA excluido (€)	3.432.050,63
Importe máximo de las prórrogas, IVA excluido (€)	2.288.033,75
10% de partidas de precios unitarios, IVA excluido (€)	343.205,06
Valor estimado (€)	**6.063.289,44**

Lote 2

Importe Total Pagadero, IVA excluido (€)	3.000.969,40
Importe máximo de las prórrogas, IVA excluido (€)	2.057.807,59
10% de partidas de precios unitarios, IVA excluido (€)	300.096,94
Valor estimado (€)	**5.358.873,93**

Por su valor estimado, el contrato proyectado está sujeto a regulación armonizada

6. Revisión de precios: No procede

7. Presupuesto máximo a los efectos de la D.A. 33ª de la LCSP.

Conforme al precio unitario máximo de licitación y al número de Horas básicas de servicio (HBS) estimadas para ambos lotes, el presupuesto máximo, a que se refiere la

DA trigésima tercera de la LCSP, asciende a **6.433.020,03** euros, IVA no incluido, según el siguiente desglose:

	Número estimado HBS	**Precio unitario máximo (€) IVA excluido)**	**Presupuesto máximo DA 33ª (€) IVA excluido**
HBS estimadas para el Lote 1	164.449	20,87	3.432.050,63
HBS estimadas para el Lote 1	104.929	28,60	3.000.969,40

Las horas básicas de servicio (HBS) se llevarán a cabo en función de las necesidades de Enresa, sin que ésta quede obligada a la realización de un número específico de horas, ni a una determinada cuantía global, ni a la ejecución total del presupuesto estimado para esta partida en cada uno de los lotes.

C. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. POSIBLES PRÓRROGAS.

1. Lugar

El contrato se ejecutará en las dependencias del adjudicatario.

2. Plazo de ejecución

La duración del contrato será de 36 meses para el Lote 1 y de 35 meses para el Lote 2. Dado que las tareas recogidas en el contrato proyectado son críticas y necesitan de un periodo de solape con el contrato actual, de un mes previsto en el PPT, el comienzo del contrato será:

- Para el Lote 1, el 1 de noviembre de 2022, o desde la fecha de formalización en caso de ser posterior.
- Para el Lote 2, el 1 de diciembre de 2022, o desde la fecha de formalización en caso de ser posterior.

3. Prórroga/s

El contrato será prorrogable por un plazo máximo de 24 meses, en una o varias prórrogas y para ambos lotes.

D. PROCEDIMIENTO

1. Forma de tramitación

Tramitación: Ordinaria

Procedimiento: Abierto

2. **Limitación en el número de lotes a los que una misma empresa puede concurrir:** No se limita.

3. **Limitación del número de lotes que pueden ser adjudicados a una misma empresa:** No se limita.

4. **Se admite la presentación de la oferta en papel:** No se admite.

5. **Número de archivos electrónicos o sobres que hay que presentar:**

   Para ambos lotes:

   Se presentarán **tres (3) archivos electrónicos**:

   - **Archivo electrónico A**: Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.

   - **Archivo electrónico B**: Documentación relativa a los criterios de ponderación que dependen de un juicio de valor.

   - **Archivo electrónico C**: Proposición de criterios evaluables mediante fórmula.

   En ningún caso será posible entregar toda la documentación en el mismo archivo electrónico, o mezclar sus distintos contenidos.

   La inclusión en el archivo electrónico A de datos que sean objeto de valoración en los archivos electrónicos B o C podrá suponer la exclusión de la oferta en la licitación. Así mismo, la inclusión en el archivo electrónico B de datos de contenido económico o de otros que sean objeto de valoración de forma automática, podrá suponer la exclusión de la oferta en la licitación.

E. DOCUMENTACIÓN PREVIA

NOTA: La documentación previa que figura en los siguientes epígrafes (1 a 7), se requerirá únicamente al licitador que resulte mejor clasificado (artículo 150 de la LCSP), por lo que no se incluirá en el archivo electrónico A de la licitación.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 87.2 y 96 de la LCSP, los licitadores podrán utilizar, alternativamente, como medio de acreditación de la documentación previa que figura en este epígrafe, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

1. **Habilitaciones empresariales o profesionales**

   Para ambos lotes: No se exigen.

2. **Certificado acreditativo de clasificación:** Grupo /Subgrupo /Categoría

   No aplica. Considerado el CPV aplicable a los servicios objeto del contrato no existe grupo o subgrupo de clasificación aplicable

3. Solvencia económica y financiera

Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia económica se acreditará mediante el volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por el importe que se indica a continuación para cada uno de los lotes:

Lote 1: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas desarrollados a medida: 1.250.000 €

Lote 2: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas implementados en SAP S/4 HANA: 1.000.000 €

Forma de acreditación:

El volumen de negocio se acreditará con la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocio mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

NOTA.: En caso de licitar a varios lotes, el volumen anual de negocios referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles, deberá ser al menos la suma de los importes exigidos para los lotes a los que se licite. De no alcanzar dicha cuantía, se admitirá la oferta únicamente para aquellos lotes cuyos importes de solvencia económica queden totalmente cubiertos por el volumen anual de negocios presentado por el licitador, en los términos exigidos en este apartado, entendiéndose cubiertos los lotes por orden de mayor a menor presupuesto base de licitación asociado, IVA excluido.

4. Solvencia técnica y profesional

Lote 1: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas desarrollados a medida:

a) Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia técnica se acreditará mediante una relación de los principales servicios similares al objeto del contrato realizados en los últimos 3 años que incluya importe, fechas y destinatario público o privado, de los mismos. Deberán acreditar la realización de al menos tres (3) servicios similares al objeto del contrato, realizados en los últimos 3 años, para cada uno de los lotes del contrato. El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior a 600.000 €.

b) El equipo mínimo de trabajo necesario para la ejecución del contrato estará formado por los siguientes perfiles con la cualificación y experiencia que se indica a continuación:

Jefe de proyecto:

- Titulación equivalente a MECES 3. Master relacionado con la gestión de proyectos.
- Experiencia de 10 años en proyectos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.
- Certificaciones:
  - PMP Professional
  - ITIL Expert
  - Scrum Master certification
  - Microsoft Azure Foundamentals

Consultor de negocio:

- Titulación equivalente a MECES 3.
- Experiencia de 10 años como consultor de negocio.
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Scrum master certification
  - ITIL foundation
  - Microsoft Azure Foundamentals

Consultor FileNet:

- Titulación equivalente MECES 3
- Experiencia de 10 años como consultor de IBM FileNet
- Certificaciones:
  - ZF270G – IBM Content Navigator Administration
  - Scrum master certification
  - ITIL Foundation
  - Microsoft Azure Foundamentals

Consultor SharePoint:

- Titulación equivalente MECES 3
- Experiencia de 10 años como consultor de Microsoft SharePoint
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Scrum master certification
  - ITIL foundation
  - Microsoft Azure Foundamentals
  - MCSE Productivity Solutions Expert o Microsoft 365 foundamentals

Arquitecto de desarrollo:

- Titulación equivalente MECES 3
- Experiencia de 5 años como arquitecto de desarrollo
- Certificaciones:
  - Scrum master certification
  - ITIL foundation
  - Microsoft Azure Foundamentals
  - MCSE Productivity Solutions Expert o Azure Solutions Architect Expert

Analista programador VB6:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 5 años como analista programador en Visual Basic 6
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Analista programador .net:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 5 años como analista programador en .net
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Analista programador BI:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 5 años como analista programador en BI
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Analista programador SharePoint

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 5 años como analista programador en SharePoint
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Analista programador FileNet:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 5 años como analista programador en FileNet
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Programador VB6:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 3 años como programador en Visual Basic 6
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Programador Front-End:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 3 años como programador en .net
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

Programador Back-End:

- Titulación en grado superior de formación profesional
- Experiencia de 3 años como programador en .net
- Certificaciones:
  - ISTQB certification foundation level
  - Microsoft Azure Foundamentals

c) Con el fin de cubrir los estándares de seguridad, calidad y de gestión propios de los servicios demandados, la empresa licitadora deberá disponer de las siguientes certificaciones o equivalentes: UNE-ISO/IEC 27001- Seguridad de la Información, ISO 20000- Calidad de los servicios TI y la ISO 15504 SPICE- Calidad de Software.

Lote 2: Soporte, diseño, desarrollo y mantenimiento de sistemas implementados en SAP S/4 HANA:

a) Conforme al Pliego-Tipo aprobado la solvencia técnica se acreditará mediante una relación de los principales servicios similares al objeto del contrato realizados en los últimos 3 años que incluya importe, fechas y destinatario público o privado, de los mismos. Deberán acreditar la realización de al menos tres (3) servicios similares al objeto del contrato, realizados en los últimos 3 años, para cada uno de los lotes

del contrato. El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución será igual o superior a 500.000 €.

b) El equipo mínimo de trabajo necesario para la ejecución del contrato estará formado por los siguientes perfiles con la cualificación y experiencia que se indica a continuación:

Jefe de proyecto:

- Titulación equivalente a MECES 3. Master relacionado con la gestión de proyectos.
- Experiencia de 10 años en proyectos de mantenimiento de SAP S/4HANA.
- Certificaciones:
  - PMP Professional
  - SAP Integrated Business Processes in SAP S/4HANA (TS410)
  - SAP Activate Project Manager (c_activate13)
  - SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)

Consultor senior BPC/BW:

- Titulación equivalente a MECES 3.
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como consultor BPC
- Certificaciones:
  - SAP Integrated Business Processes in SAP S/4HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - Business Planning and Consolidation (C_EPMBPC_XX)

Consultor senior SAP MM/GTA:

- Titulación equivalente a MECES 3.
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor MM/GTA
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA Sourcing and Procurement (C_TS452_xxxx)

Consultor senior SAP EAPS/CO/PS:

- Titulación equivalente a MECES 3.
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor EAPS/CO/PS

- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Management Accounting Associates (C_TS4CO_xxxx)

Consultor senior SAP TRM:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor SAP TRM
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate Treasury with SAP S/4HANA (C_S4FTR_xxxx)

Consultor senior SAP PM:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor SAP PM.
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - Asset Management (C_TS413_xxxx)

Consultor senior SAP FI:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor SAP FI.
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Financial Accounting Associates (C_TS4FI_xxxx)

Consultor senior SAP HCM:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor SAP HCM
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado SAP HCM Payroll (PY)
  - Certificado SAP Concur

Consultor senior SAP PO:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 8 años en proyectos SAP como consultor SAP PO.
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Technology Associate - SAP Process Orchestration (C_PO_7517 ó C_PO_7521)

Consultor junior BPC/BW:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 3 años en proyectos SAP como consultor SAP BPC
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - Reporting, Modeling and Data Acquisition with SAP BW/4HANA 2.x (C_BW4HANA_2x)

Consultor junior SAP MM/GTA:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como consultor SAP MM/GTA
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)

- SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA Sourcing and Procurement (C_TS452_xxxx)

Consultor junior SAP EAPS/CO/PS:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como consultor SAP EAPS/CO/PS
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Management Accounting Associates (C_TS4CO_xxxx)

Consultor junior SAP TRM:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como consultor SAP TRM
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate Treasury with SAP S/4HANA (C_S4FTR_xxxx)

Consultor junior SAP PM:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como consultor SAP PM
- Certificaciones:
  - Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
  - SAP Activate Methodology (ACT100)
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Application Associate - Asset Management (C_TS413_xxxx)

Consultor junior SAP FI:

- Titulación equivalente a MECES 3
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como consultor SAP FI
- Certificaciones:

- Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410)
- SAP Activate Methodology (ACT100)
- Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
- SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Financial Accounting Associates (C_TS4FI_xxxx)

Programador ABAB /Fiori:

- Titulación en grado superior en formación profesional.
- Experiencia de 5 años en proyectos SAP como programador ABAB / Fiori
- Certificaciones:
  - Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100)
  - SAP Certified Development Associate - Programming in SAP S/4HANA, for SAP NetWeaver ABAP Programmer (C_S4HDEVxxxx)
  - SAP Certified Development Associate - SAP Fiori Application Developer (C_FIORDEV_21)

c) Con el fin de cubrir los estándares de seguridad, calidad y de gestión propios de los servicios demandados, la empresa licitadora deberá disponer de las siguientes certificaciones o equivalentes: UNE-ISO/IEC 27001- Seguridad de la Información, ISO 20000- Calidad de los servicios TI y la ISO 15504 SPICE- Calidad de Software.

Forma de acreditación, en ambos lotes:

a) En cuanto a los servicios o trabajos efectuados, se acreditará mediante una relación que incluya el importe, fechas y el destinatario público o privado de los mismos. Se aportará para su acreditación certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

b) En cuanto a la solvencia relativa al equipo de trabajo, se acreditará mediante la presentación de la siguiente documentación:

- Copia de las titulaciones académicas requeridas con el certificado de correspondencia MECES del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

- Copia de los certificados requeridos, en vigor.

- Curriculum Vitae (CV), que deberá ajustarse a la experiencia requerida. Se indicará la instalación/proyecto donde se ha desarrollado el servicio, el periodo (en meses) de realización y el alcance del servicio conforme a lo requerido. Se deberá identificar el CV con el perfil que vaya a ocupar en la organización del servicio.

Los CV deberán presentarse siguiendo el modelo Europass (http://europass.cedefop.europa.eu/es/documents/curriculum-vitae) para cada uno de los perfiles acompañado de una declaración responsable firmada en la que se declare que se ha contrastado por el licitador la veracidad del contenido de los CV que se aportan.

- Tabla de verificación de solvencia del equipo de trabajo conforme al modelo incluido en el Anexo 7 del Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas, que corresponda en función del lote al que se licite.

c) En cuanto a las certificaciones de las que debe disponer el licitador, se acreditaran mediante la presentación de las citadas certificaciones o su equivalente, en vigor.

***NOTA**: En caso de licitar a varios lotes, la suma de los principales servicios o trabajos ejecutados que constituyen el objeto del contrato en el conjunto de los tres últimos años (IVA o impuestos equivalentes excluidos) deberá ser al menos la suma de los importes exigidos para los lotes a los que se licite. De no alcanzar dicha cuantía, se admitirá la oferta únicamente para aquellos lotes cuyos importes de solvencia técnica queden totalmente cubiertos por la suma de los principales servicios o trabajos que presente el licitador, en los términos exigidos en este apartado, entendiéndose cubiertos los lotes por orden de mayor a menor presupuesto base de licitación asociado, IVA excluido.*

5. Nivel de Garantía de Calidad exigido

Para ambos lotes: No procede, dado el objeto del contrato.

6. Adscripción de medios:

Para ambos lotes: No se exige.

7. Garantía provisional:

Para ambos lotes: No se exige.

F. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE PONDERACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR.

Lote 1:

Los licitadores incluirán en el archivo electrónico B una oferta técnica de un máximo de **105** páginas en castellano (incluyendo anexos), formato Arial 11 o similar e interlineado sencillo, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa. La oferta deberá ajustarse al siguiente esquema:

- Resumen Ejecutivo (máximo 5 páginas). En este apartado se sintetizarán los puntos clave de la oferta del licitador junto con los aspectos diferenciales o que considera que aportan valor añadido al servicio.

- Ejecución del servicio (máximo 50 páginas). El licitador incluirá la descripción de la ejecución del servicio haciendo hincapié en las siguientes fases:

- Fase de asunción del servicio. Con la planificación de la asunción. Se incluirá un cronograma ajustado a la realidad con identificación clara de las reuniones, intervinientes y los principales aspectos a tratar. Deberá presentar el entorno de desarrollo que de servicio a las tareas demandadas.

- Fase de ejecución efectiva del servicio. En este apartado el licitador indicará la alineación de la propuesta con lo indicado en el punto 3 del PPT. Además, deberá añadir lo siguiente:

  - Propuesta de valoración de estimaciones. Método y plantillas. Indicando el mecanismo de estimación, su cálculo y ejemplo. Deberá además planificar la formación a los jefes de proyecto de Enresa sobre este método.

  - Propuesta de definición e implementación de un sistema de pruebas automáticas para las aplicaciones que sea posible sobre la herramienta DevOps. Se deberá indicar el número de HBS necesarias para su implementación y para su mantenimiento (sin cuantificar económicamente).

- Fase de devolución del servicio, indicando el equipo de trabajo y la planificación de la devolución del servicio.

- Mejora continua (máximo 50 páginas).

  - Plan de gestión de la capacidad del equipo de desarrollo

  - Plan de Calidad y Mejora del servicio, basado en la norma ISO 9001, deberá presentar un plan que contenga:

    - El modelo de gobernanza y marco procedimental.
    - La metodología de seguimiento del plan.
    - Informes.

  - Plan de calidad de desarrollo seguro de aplicaciones que contenga las medidas, herramientas e indicadores a utilizar para garantizar el desarrollo seguro de aplicaciones. Indicará, además, como se va a hacer el seguimiento de este plan.

Lote 2

Los licitadores incluirán en el archivo electrónico B una oferta técnica de un máximo de **95** páginas en castellano (incluyendo anexos), formato Arial 11 o similar e interlineado sencillo, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa. La oferta deberá ajustarse al siguiente esquema

- Resumen Ejecutivo (máximo 5 páginas). En este apartado se sintetizarán los puntos clave de la oferta del licitador junto con los aspectos diferenciales o que considera que aportan valor añadido al servicio.

- Ejecución del servicio (máximo 50 páginas). El licitador incluirá la descripción de la ejecución del servicio haciendo hincapié en las siguientes fases:
    - Fase de asunción del servicio. Con la planificación de la asunción. Se incluirá un cronograma ajustado a la realidad con identificación clara de las reuniones, intervinientes y los principales aspectos a tratar.
    - Fase de ejecución efectiva del servicio. En este apartado el licitador indicará la alineación de la propuesta con lo indicado en el punto 4 del PPT. Además, deberá añadir lo siguiente:
        - Propuesta de valoración de estimaciones. Método y plantillas. Indicando el mecanismo de estimación, su cálculo, las herramientas a utilizar y ejemplo. Deberá además planificar la formación a los jefes de proyecto de Enresa sobre este método.
        - Propuesta de definición e implementación de un sistema de pruebas automáticas para las aplicaciones sobre SAP Solution Manager. Se deberá indicar el coste en HBS necesarias para su implementación y para su mantenimiento.
    - Fase de devolución del servicio, indicando el equipo de trabajo y la planificación de la devolución del servicio.
- Mejora continua (máximo 40 páginas).
    - Plan de gestión de la capacidad del equipo de desarrollo.
    - Plan de Calidad y Mejora del servicio, basado en la norma ISO9001, deberá presentar un plan que contenga:
        - El modelo de gobernanza y marco procedimental.
        - La metodología de seguimiento del plan, incluyendo los controles y auditorías.
        - Informes.

NOTA: Los documentos no incluirán ninguna información que sea objeto de valoración automática conforme a los apartados H.3. “Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio” y H.4. “Puntuación máxima oferta económica” del presente documento. Esta información deberá aportarse en el archivo electrónico C de cada uno de los lotes al que se licite. **La inclusión de estos datos en el archivo electrónico B podrá ser motivo de exclusión de la licitación.**

G. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN RELATIVA A CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA.

1. **Documentos distintos a la oferta económica cuyo contenido se valore mediante fórmula**.

Deberá presentar la declaración conforme al modelo del ANEXO 5 (modelo de criterios técnicos objetivos), que corresponda en función del lote al que se licite, debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmada electrónicamente por apoderado o representante de la empresa.

2. **¿Se admiten variantes o mejoras?** NO.

H. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS.

1. **Criterios cualitativos cuya valoración depende de un juicio de valor**

Lote 1

Se otorgarán hasta **un máximo de 45 puntos** en base a los criterios valorables de forma automática que a continuación se detallan:

Ejecución del servicio	**35**
Fase de asunción. Se valorará con hasta 5 puntos que el cronograma presentado sea ajustado a las necesidades del proyecto, identificando claramente las reuniones, intervinientes y principales aspectos a tratar. Se valorará con hasta 5 puntos la definición del entorno de desarrollo presentado por el licitador, la justificación de cómo este entorno se ajustará a los entornos de Enresa definidos en el PPT y el planteamiento sobre cómo el entorno propuesto se ubicará en la nube de Azure, para facilitar la comunicación con el entorno de pruebas de Enresa.	10
Fase de ejecución efectiva del servicio Se valorará con hasta 8 puntos el nivel detalle y la coherencia de la propuesta del licitador y cómo plantea el desarrollo de las actividades conforme a lo descrito en el apartado 3 del PPT. Se valorará con hasta 8 puntos la facilidad de uso de la herramienta de estimación, la viabilidad de su implantación y la claridad de los ejemplos de cálculo. Se primarán aquellas herramientas de estimación que supongan un menor coste y tiempo de implantación para Enresa. Se valorará con hasta 4 puntos la claridad y el nivel de detalle de las tareas expuestas en el cronograma y la lista de actividades del sistema de pruebas automáticas propuesto para su ejecución. Se primarán aquellas soluciones que supongan un menor coste en su implantación y en su mantenimiento en HBS.	20
Fase de devolución del servicio Se valorará con hasta 5 puntos la completitud de los documentos a entregar y cómo se va a realizar esta fase, incluyendo la posibilidad de realizar tareas paralelamente de forma que conlleve una mejor transferencia del conocimiento con el posterior contratista.	5
Mejora continua	**10**
Se valorará con hasta 3 puntos el detalle y la eficacia de la planificación de las solicitudes, así como el nivel de detalle y coherencia del plan de riesgos y mitigaciones con respecto al servicio a prestar orientado a la minimización de incidencias en el servicio.	10

Se valorará con hasta 4 puntos el detalle y la adecuación del plan de calidad y mejora con el servicio a prestar en Enresa, en especial en lo relativo a la calidad y completitud de los entregables, al marco procedimental, al seguimiento del mismo y a los informes. Se valorará con hasta 3 puntos el detalle del plan de calidad de desarrollo seguro de aplicaciones. Se valorarán que las medidas, herramientas e indicadores a utilizar sean de fácil implementación y seguimiento.	

Lote 2

Se otorgarán hasta **un máximo de 45 puntos** en base a los criterios valorables de forma automática que a continuación se detallan:

Ejecución del servicio	**35**
Fase de asunción. Se valorará con hasta 10 puntos que el cronograma presentado sea ajustado a las necesidades del proyecto, identificando claramente las reuniones, intervinientes y principales aspectos a tratar.	10
Fase de ejecución efectiva del servicio Se valorará con hasta 8 puntos el nivel detalle y la coherencia de la propuesta del licitador y cómo su desarrollo conforme a lo descrito en el apartado 3 del PPT. Se valorará con hasta 8 puntos la facilidad de uso de la herramienta de estimación, la viabilidad de la implantación y la claridad de los ejemplos de cálculo. Se primarán aquellas herramientas de estimación que supongan un menor coste y tiempo de implantación para Enresa. Se valorará con hasta 4 puntos la claridad y el nivel de detalle de la definición e implantación del sistema de pruebas automáticas propuesto. Se primarán aquellas propuestas que supongan un menor coste en la implantación y en su mantenimiento en HBS.	20
Fase de devolución del servicio Se valorará con hasta 5 puntos la completitud de los documentos a entregar y cómo se va a realizar esta fase, incluyendo la posibilidad de realizar tareas paralelamente de forma que conlleve una mejor transferencia del conocimiento con el posterior contratista..	5
Mejora continua	**10**
Se valorará con hasta 5 puntos el detalle y la eficacia de la planificación de las solicitudes, así como el nivel de detalle y coherencia del plan de riesgos y mitigaciones con respecto al servicio a prestar orientado a la minimización de incidencias en el servicio. Se valorará con hasta 5 puntos el detalle y la adecuación del plan de calidad y mejora con el servicio a prestar en Enresa, en especial a lo relativo a la calidad y completitud de los entregables, al marco procedimental, al seguimiento del mismo y a los informes.	10

2. **Umbral mínimo de puntuación para los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor**.

   Para ambos lotes:

   Las ofertas cuya puntuación de los criterios sometidos a juicio de valor sea inferior a 22,5 puntos en la primera fase (sobre un máximo de 45 puntos) se considerarán técnicamente insuficientes y no continuaran en el proceso.

3. **Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio**.

   Para el lote 1:

   Se otorgarán hasta un **máximo de 10 puntos** en base a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio que a continuación se detallan:

   - **Realización de auditorías de código**. Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización de dos auditorias de código en cada anualidad del contrato por personal externo al servicio.

   - **Realización de auditorías de documentación**. Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización de dos auditorias de documentación en cada anualidad del contrato por personal externo al servicio.

   Para el lote 2:

   Se otorgarán hasta un **máximo de 10 puntos** en base a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas distintos del precio que a continuación se detallan:

   - **Estudio y mejora del estado de licenciamiento de Enresa**. Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso de realización de un estudio y mejora anual del estado de licenciamiento con el fin de tener un completo licenciamiento de la plataforma SAP y un ahorro del gasto en licencias.

   - **Estudio de viabilidad de nuevas versiones de la plataforma SAP**. Se otorgarán cinco puntos (5) a las ofertas que recojan el compromiso, ante cambios de versión de la plataforma SAP y para evitar la obsolescencia y la perdida de soporte por parte del fabricante, de diseñar y ejecutar un proyecto de idoneidad y verificación de las funcionalidades de la plataforma SAP de Enresa en la nueva versión.

4. **Puntuación máxima oferta económica**

   Para ambos lotes:

   Se asignará un máximo de **45 puntos** a la oferta más baja.

   El importe ofertado, para el lote 1, no podrá superar el precio unitario máximo de licitación fijado para la Hora básica de servicio que es de 20,87 €/ HBS, IVA excluido.

El importe ofertado, para el lote 2, no podrá superar el precio unitario máximo de licitación fijado para las Hora básica de servicio que es de 28,60 €/ HBS, IVA excluido.

A efectos de comparar las ofertas, de otorgar la puntuación a cada licitador y de determinar si la oferta incurre en valores anormales o desproporcionados, se calculará el importe total sumando los resultados de multiplicar el precio unitario ofertado por el número estimado de HBS.

La cifra que tendrá la consideración de precio del contrato a los efectos de los cálculos relativos a modificaciones y penalidades será la resultante de multiplicar el precio unitario de adjudicación por la cantidad estimada de HBS.

Los importes ofertados incluirán todos los costes que graven el servicio (IVA excluido).

Los importes ofertados se expresarán en una cifra con hasta dos decimales y serán fijos para todo el periodo de vigencia del contrato.

Los licitadores deberán aportar el Anexo de oferta económica, que corresponda en función del lote al que se licite, debidamente cumplimentado, en formato PDF y firmado electrónicamente por el representante legal o apoderado de la empresa, según modelo propuesto en el Anexo 4 al PTCA.

5. **Parámetros para considerar ofertas anormales o desproporcionadas relativos a criterios de valoración distintos del precio**.

   No se establecen.

I. GARANTÍA DEFINITIVA.

1. **Garantía definitiva:** Sí

   Para ambos lotes: Se exigirá una garantía definitiva que ascenderá al **5% del importe del precio de adjudicación, IVA excluido**

2. **Garantía complementaria:** No

3. **Plazo de garantía: 18 meses, desde la finalización del contrato.**

   Adicionalmente y durante la vigencia de contrato, cualquier desarrollo realizado por el contratista contará con una garantía (garantía de la aplicación) de seis meses. Esta garantía cubrirá cualquier problema que se produzca en la aplicación una vez pase a producción siempre que se demuestre que se debe a fallos durante su concepción y/o construcción por parte del contratista, en cuyo caso este deberá repararla sin coste para Enresa, por tanto, las horas empleadas para la reparación de estos fallos, es decir el desarrollo correctivo correspondiente, no serán abonadas al contratista, equiparándose este fallo a una incidencia.

   Si durante este período se producen fallos en un desarrollo realizado durante la vigencia de este contrato, el contratista asumirá la corrección con sus propios medios y, bajo la dirección de la DSITI, colaborará en su puesta en producción, activándose en este

momento un nuevo plazo de garantía de la corrección realizada cuyo período es de 6 meses.

J. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

Un técnico del Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información.

K. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Para ambos lotes:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 202 de la LCSP, se establece la siguiente condición especial de ejecución de carácter medioambiental:

- Durante la ejecución del contrato las comunicaciones formales, documentos, resúmenes, informes, etc. asociadas a los servicios prestados, se realizarán por el contratista en formato digital y se remitirán vía telemática a fin de evitar el uso del papel.

NOTA: Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo. Art. 202.4 LCSP.

L. OBLIGACIONES ESENCIALES DEL CONTRATO.

No se establecen.

M. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

Para ambos lotes:

El contratista se comprometerá a que, en caso de sustitución de cualquiera de los integrantes del equipo de trabajo, el nuevo personal sea de la misma categoría, con las mismas cualificaciones y experiencia equivalente a la del recurso sustituido.

N. SUBCONTRATACIÓN*: SE ADMITE.*

No se establecen tareas críticas que deben ser ejecutadas directamente por el contratista principal.

En la oferta se indicará, en su caso, la parte del contrato que el licitador tenga previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia que reúnan los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización, todo ello a los efectos previstos en los arts. 215, 216 y 217 de la LCSP

O. PENALIDADES.

Para ambos lotes:

Además de las establecidas en el Pliego Tipo de Cláusulas Administrativas, la ejecución de los contratos queda sujeta a los **Acuerdos de nivel de servicio (ANS)** recogidos en el Anexo

8 (modelo ANS), que corresponda en función del lote al que se licite, que darán lugar a penalidades específicas descritas en el citado anexo.

La periodicidad de los ANS será mensual y se medirán a partir del segundo mes de inicio de la fase de ejecución del servicio. Se reportarán en un informe del coordinador del servicio designado por el contratista al responsable del contrato por parte de Enresa. El resultado de la aplicación de los ANS se reflejará en la primera factura que se emita una vez enviado el informe.

La aplicación de los ANS no tiene carácter excluyente.

P. FORMA DE PAGO.

La facturación tendrá periodicidad mensual y comenzará con la fase de ejecución del servicio, tras la finalización del período de asunción del servicio. El pago se efectuará tras el visto bueno a la factura por parte del responsable del contrato de Enresa.

En el caso de tickets Jira que no tengan una estimación previa, se facturarán las HBS empleadas en su resolución.

En el caso de tickets Jira con estimación previa se facturarán las HBS estimadas en el ticket. El cálculo se realizará de acuerdo con las siguientes tablas que establecen la ratio entre las HBS y las horas empleadas por cada perfil para la resolución de cada ticket:

Lote 1:

Perfil del equipo de trabajo	**Ratio HBS**
Jefe de Proyecto	2,42
Consultor de negocio	2,17
Consultor Filenet	2,17
Consultor SharePoint	2,25
Arquitecto de desarrollo	1,8
Analista programador	1,51
Programador	1

Lote 2:

Perfil del equipo de trabajo	**Ratio HBS**
Jefe de Proyecto	2,44
Consultor senior BPC/BW	1,7
Consultor senior S4/HANA	1,94
Consultor junior S4/HANA	1,57

Consultor junior BPC/BW	1,42
Programador	1

La ejecución del contrato queda sujeta a los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) indicados en el epígrafe O "Penalidades".

No se admiten abonos a cuenta

No se admiten entregas y pagos parciales

Q. FINALIDAD PARA LA QUE SE CEDEN LOS DATOS

No procede

En el presente expediente no se cederán datos personales. Asimismo, la ejecución del contrato no implicará el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento

Para ambos lotes

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

D/Dª…… D.N.I. nº…… en nombre y representación de la persona física/jurídica…….. , NIF…… con domicilio en……

SE COMPROMETE, en caso de resultar adjudicatario del expediente nº……, cuyo objeto es…… a poner a disposición de Enresa los medios personales y materiales necesarios para su ejecución, conforme a las especificaciones recogidas en los correspondientes Pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas.

Y para que conste, firma la presente declaración en …… a…… de…….. 202….

NO APLICA

Para ambos lotes

ANEXO 3

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL

D/Dª…… D.N.I. nº…… en nombre y representación de la persona física/jurídica…….. , NIF…… con domicilio en……

En relación al expediente de contratación nº……., cuyo objeto es……

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

(*) Marcar lo que proceda

☐ Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial (entendiéndose por sociedades del mismo grupo empresarial aquellas que se encuentran en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1. del Código de Comercio)

☐ Que también presentan oferta las empresas…….. (indicar nombres) pertenecientes al mismo grupo empresarial.

Y para que conste, firmo la presente declaración en …… a…… de…….. 202….

Lote 1

ANEXO 4

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/Dª…… con domicilio en……., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ……..., expediente nº……..., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre …….. (propio o de la empresa)……, con N.I.F……., según poder……. (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos y con las condiciones técnicas indicadas en la oferta presentada, por el siguiente importe:

Concepto	**Precio unitario MÁXIMO de licitación (€/HBS) IVA excluido**	**Precio unitario OFERTADO IVA excluido (€/HBS) (Máximo dos decimales)**
Hora Básica de Servicio (HBS)	20,87 €	

Se indicará, en su caso, el importe y alcance de la/s partida/s subcontratada/s así como la denominación social o perfil empresarial de la/s empresa/s subcontratista/s, de conformidad con la siguiente tabla:

Actuación/Actividad a Subcontratar	Importe a Subcontratar	Empresa subcontratista

Y para que conste, firmo la presente declaración en ……a…… de…….. 202….

Lote 2

ANEXO 4

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/Dª…… con domicilio en……., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ……..., expediente nº……..., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre …….. (propio o de la empresa)……, con N.I.F……..., según poder……. (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos y con las condiciones técnicas indicadas en la oferta presentada, por el siguiente importe:

Concepto	**Precio unitario MÁXIMO de licitación (€/HBS) IVA excluido**	**Precio unitario OFERTADO IVA excluido (€/HBS) (Máximo dos decimales)**
Hora Básica de Servicio (HBS)	28,60 €	

Se indicará, en su caso, el importe y alcance de la/s partida/s subcontratada/s así como la denominación social o perfil empresarial de la/s empresa/s subcontratista/s, de conformidad con la siguiente tabla:

Actuación/Actividad a Subcontratar	Importe a Subcontratar	Empresa subcontratista

Y para que conste, firmo la presente declaración en ……..a…… de…….. 202….

Lote 1

ANEXO 5

MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

D/Dª…… con domicilio en……., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ……..., expediente nº……..., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, declara de forma responsable en nombre …….. (propio o de la empresa)……., con N.I.F……, según poder……. (se hará constar apoderamiento) que se compromete a:

COMPROMISO	SÍ	NO
Realizar dos auditorías de código en cada anualidad del contrato por personal externo al servicio.		
Realizar dos auditorías de documentación en cada anualidad del contrato por personal externo al servicio.		

Y para que conste, firmo la presente declaración en ……a…… de…….. 202….

Lote 2

ANEXO 5

MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

D/Dª…… con domicilio en……., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ……., expediente nº……., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, declara de forma responsable en nombre …….. (propio o de la empresa)……., con N.I.F……, según poder……. (se hará constar apoderamiento) que se compromete a:

COMPROMISO	SÍ	NO
Realizar un estudio y mejora anual del estado de licenciamiento		
Realizar un estudio de viabilidad de nuevas versiones de la plataforma SAP		

Y para que conste, firmo la presente declaración en ……a…… de…….. 202….

Para ambos lotes

ANEXO 6

MODELO DE AVAL

LA ENTIDAD .....

AVALA

Solidariamente a la empresa ..... con domicilio social en ..... NIF ..... ante la Empresa Nacional de Residuos Radioactivos Sociedad Anónima, con renuncia a cualquier beneficio y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad de (EN LETRA Y EN NÚMERO) euros, para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato de.....

Número de expediente.....

El presente aval será ejecutable por Enresa a primera demanda o petición, bastando para ello el simple requerimiento notarial a la entidad avalista dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada.

El suscriptor del aval se encuentra especialmente facultado para su formalización según poderes otorgados ante el notario de ..... D..... el día..... al número de su protocolo y que no le han sido revocados ni restringidos ni modificados de forma alguna.

Este aval, que ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avales con el número..... estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y Enresa autorice su cancelación.

Lugar, fecha y firma por la ENTIDAD AVALISTA

Lote 1

ANEXO 7

TABLA DE VERIFICACIÓN DE SOLVENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Perfil profesional	Rol profesional	Nivel de titulación requerido	Nivel de titulación ofertado	Certificación	Experiencia mínima	Experiencia ofertada (en meses)
Jefe de Proyecto	Jefe de proyecto	MECES 3, Master relacionado con la gestión de proyectos		☐ PMP Profesional en dirección de proyectos ☐ ITIL expert ☐ Scrum master certification ☐ Azure fundamentals	10 años en proyectos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.	
Consultor analista	Consultor de negocio	MECES 3		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Scrum master certification ☐ ITIL foundation ☐ Azure fundamentals	10 años como consultor de negocio	
Consultor analista	Consultor Filenet	MECES 3		☐ ZF270G - IBM Content Navigator Administration V3.0.6 ☐ Scrum master certification ☐ ITIL foundation ☐ Azure fundamentals	10 años como consultor de la solución de IBM Filenet	
Consultor analista	Consultor Sharepoint	MECES 3		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Scrum master certification ☐ ITIL foundation ☐ Azure fundamentals ☐ MCSE Productivity Solutions Expert o Microsoft 365 fundamentals	10 años como consultor en el entorno de SharePoint	
Arquitecto de desarrollo	Arquitecto de desarrollo	MECES 3		☐ Scrum master certification ☐ ITIL foundation ☐ Azure fundamentals ☐ MCSE Productivity Solutions Expert o Azure Solutions Architect Expert	5 años como arquitecto de desarrollo	
Analista programador	Analista programador VB6	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	5 años como analista programador en Visual Basic 6	
Analista programador	Analista programador .net	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	5 años como analista programador en .net	

Perfil profesional	Rol profesional	Nivel de titulación requerido	Nivel de titulación ofertado	Certificación	Experiencia mínima	Experiencia ofertada (en meses)
Analista programador	Analista programador BI	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	5 años como analista programador en BI	
Analista programador	Analista programador SharePoint	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	5 años como analista programador en SharePoint	
Analista programador	Analista programador Filenet	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	5 años como analista programador en Filenet	
Programador	Programador VB6	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	3 años como programador en Visual Basic 6	
Programador	Programador Front-end	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	3 años como programador en .net	
Programador	Programador Back-end	Grado superior en formación profesional		☐ ISTQB certification foundation level ☐ Azure fundamentals	3 años como programador en .net	

En la columna “Nivel de titulación ofertado” indicar la titulación para cada rol profesional, que tendrá que ser como mínimo igual al “Nivel de titulación requerido”.

En la columna “Certificación mínima” marcar el cuadrado de la certificación aportada

En la columna “Experiencia ofertada” indicar los años de experiencia para cada rol profesional, que tendrá que ser como mínimo igual a la “Experiencia mínima”.

Lote 2

ANEXO 7

TABLA DE VERIFICACIÓN DE SOLVENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Perfil profesional	Rol profesional	Nivel de titulación requerido	Nivel de titulación ofertado	Certificación	Experiencia mínima	Experiencia ofertada (en meses)
Jefe de proyecto	Jefe de proyecto	MECES 3, máster relacionado con la gestión de proyectos		□ PMP Profesional en dirección de proyectos □ SAP Integrated Business Processes in SAP S/4HANA (TS410) □ SAP Activate Project Manager (c_activate13) □ SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100	10 años de experiencia en proyectos de mantenimiento de SAP S/4HANA	
Consultor senior	Consultor senior BPC/BW	MECES 3		□ SAP Integrated Business Processes in SAP S/4HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ Business Planning and Consolidation (C_EPMBPC_XX)	5 años en proyectos SAP como consultor BPC/BW	
Consultor senior	Consultor senior SAP MM/GTA	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA Sourcing and Procurement (C_TS452_xxxx)	8 años en proyectos SAP como consultor MM/GTA	
Consultor senior	Consultor senior SAP EAPS/CO/PS	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Management Accounting Associates (C_TS4CO_xxxx)	8 años en proyectos SAP como consultor EAPS/CO/PS	

Perfil profesional	Rol profesional	Nivel de titulación requerido	Nivel de titulación ofertado	Certificación	Experiencia mínima	Experiencia ofertada (en meses)
Consultor senior	Consultor senior SAP TRM	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate Treasury with SAP S/4HANA (C_S4FTR_xxxx)	8 años en proyectos SAP como consultor SAP TRM	
Consultor senior	Consultor senior SAP PM	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - Asset Management (C_TS413_xxxx)	8 años en proyectos SAP como consultor SAP PM	
Consultor senior	Consultor senior SAP FI	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Financial Accounting Associates (C_TS4FI_xxxx)	8 años en proyectos SAP como consultor SAP FI	
Consultor senior	Consultor senior SAP HCM	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado SAP HCM Payroll (PY) □ Certificado SAP Concur	8 años en proyectos SAP como consultor SAP HCM	
Consultor senior	Consultor senior SAP PO	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Technology Associate - SAP Process Orchestration (C_PO_7517 ó C_PO_7521)	8 años en proyectos SAP como consultor SAP PO	
Consultor junior	Consultor junior BPC /BW	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - Reporting, Modeling and Data Acquisition with SAP BW/4HANA 2.x (C_BW4HANA_2x)	3 años en proyectos SAP como consultor SAP BPC/BW	

Perfil profesional	Rol profesional	Nivel de titulación requerido	Nivel de titulación ofertado	Certificación	Experiencia mínima	Experiencia ofertada (en meses)
Consultor junior	Consultor junior SAP MM/GTA	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA Sourcing and Procurement (C_TS452_xxxx)	5 años en proyectos SAP como consultor SAP MM/GTA	
Consultor junior	Consultor junior SAP EAPS/CO/PS	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Management Accounting Associates (C_TS4CO_xxxx)	5 años en proyectos SAP como consultor SAP EAPS/CO/PS	
Consultor junior	Consultor junior SAP TRM	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate Treasury with SAP S/4HANA (C_S4FTR_xxxx)	5 años en proyectos SAP ~~en proyectos SAP~~ como consultor SAP TRM	
Consultor junior	Consultor junior SAP PM	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - Asset Management (C_TS413_xxxx)	5 años en proyectos SAP como consultor SAP PM	
Consultor junior	Consultor junior SAP FI	MECES 3		□ Sap Integrated Business Proccesses in SAP S4/HANA (TS410) □ SAP Activate Methodology (ACT100) □ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) □ SAP Certified Application Associate - SAP S/4HANA for Financial Accounting Associates (C_TS4FI_xxxx)	5 años en proyectos SAP como consultor SAP FI	

Perfil profesional	Rol profesional	Nivel de titulación requerido	Nivel de titulación ofertado	Certificación	Experiencia mínima	Experiencia ofertada (en meses)
Programador	Programador ABAB / Fiori	Grado superior en formación profesional		☐ Certificado de SAP Solution Manager Configuration for Operations (SM100) ☐ SAP Certified Development Associate - Programming in SAP S/4HANA, for SAP NetWeaver ABAP Programmer (C_S4HDEVxxxx) ☐ SAP Certified Development Associate - SAP Fiori Application Developer (C_FIORDEV_21)	5 años en proyectos SAP como programador ABAB / Fiori	

En la columna “Nivel de titulación ofertado” indicar la titulación para cada rol profesional, que tendrá que ser como mínimo igual al “Nivel de titulación requerido”.

En la columna “Certificación mínima” marcar el cuadrado de la certificación aportada

En la columna “Experiencia ofertada” indicar los años de experiencia para cada rol profesional, que tendrá que ser como mínimo igual a la “Experiencia mínima”.

Lote 1

ANEXO 8

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El seguimiento de la calidad del servicio se llevará a cabo a través de la medición de los indicadores y acuerdos de nivel de servicio.

Definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS):

Indicador	Aplicación	Descripción
Tiempo total de resolución		
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de actuación sea menor o igual al tiempo total de resolución establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia crítica y alta) registradas en el periodo. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta)\ cumplen\ el\ T\ de\ actuación}{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de resolución sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia media y baja) registradas en el periodo. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ y\ baja)\ cumplen\ el\ T\ de\ actuación}{\sum Tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ y\ baja)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
Tiempo total de respuesta		

Indicador	Aplicación	Descripción
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de respuesta establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (urg\ crítica\ y\ alta)\ cumplen\ el\ T\ de\ respuesta}{\sum tickets\ (urg\ crítica\ y\ alta)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (urg\ media\ y\ baja)\ cumplen\ el\ T\ de\ respuesta}{\sum tickets\ (urg\ media\ y\ baja)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta: Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta) no\ reabiertos}{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta)\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja:

Indicador	Aplicación	Descripción
		Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ y\ baja) no\ reabiertos}{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ o\ baja)\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de tickets cerrados con solución descrita	Mensual	% de tickets Jira cerrados durante el periodo de evaluación con solución descrita, con una longitud mínima de 30 caracteres y que describa la solución adoptada, respecto de todos los cerrados en el periodo de evaluación. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ cerrados\ con\ solución\ descrita\ (\min 30\ caracteres)}{\sum tickets\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas de funcionamiento de la aplicación	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia, que son las producidos por errores de la aplicación y debidos a problemas en el desarrollo, cerrados durante el periodo de evaluación respecto al total de tickets. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ de\ tipo\ incidencia}{\sum\ tickets\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación	Mensual	Tiempo de entrega de una estimación de un ticket Jira, tras su petición de estimación por parte de Enresa en horario de prestación del servicio.
Tiempo de entrega de planificación	Mensual	Tiempo de entrega de la planificación de un desarrollo una vez aceptada la estimación por parte de Enresa en horario de prestación del servicio.
% proyectos y peticiones planificadas	Mensual	% de proyectos y peticiones planificadas que cumplen el tiempo de finalización

Indicador	Aplicación	Descripción
cumpliendo el tiempo de finalización planificado		
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Mensual	Tiempo de entrega de la propuesta completa, incluyendo el coste, los perfiles y el alcance, de un proyecto de Enresa
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	En la primera semana del contrato	Tiempo en el que el equipo de trabajo estará constituido en la fase de asunción del servicio.
Informes		
Entrega de informes	Mensual	Tiempo de entrega de los diferentes informes solicitados, mensual, semestral, especiales y de cierre
Plan Operativo Anual		
Plan Operativo Anual (PAO-SMA)	Anual	Elaboración y entrega a Enresa del Plan Operativo Anual (PAO-SMA)
Calidad		
Auditoría de calidad	Anual	Entrega del informe de auditoría de calidad.
No conformidades	Anual	Porcentaje del número de no conformidades respecto del total de elementos auditados en la auditoría de calidad.
Workshops		
Workshops	Anual	Realización de workshops a los jefes de proyecto de Enresa.

El valor de los acuerdos de nivel de servicio para cada uno de los indicadores antes descritos será el siguiente:

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	**Alta**	**Media**	**Baja**
Tiempo total de resolución	≤ 3 h	≤ 4 h	≤ 14 h	≤ 32 h
% de Cumplimiento en el tiempo total de actuación	>98%		>98%	
Tiempo total de respuesta	≤ 2 h		≤ 6 h	
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta	>98%			
Resolución de tickets Jira				
% solicitudes resueltas en primera instancia, sin reapertura	>98%			
% solicitudes cerradas con solución descrita	100%			
% solicitudes de tipo incidencias debidas a problemas de funcionamiento de la aplicación	≤ 5%			
Estimación y planificación				
Tiempo de entrega de estimación	≤ 16 h		≤ 32 h	≤ 40 h
Tiempo de entrega de planificación	≤ 24 horas después de la aprobación de la estimación por parte de Enresa			
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	100%			
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Menor de 10 días laborables			
Equipo de trabajo				
Constitución del equipo de trabajo	Menor de 2 días laborables			
Informes				
Entrega de informes	Según los plazos descritos en el PPT			

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	**Alta**	**Media**	**Baja**
Plan Operativo Anual				
Plan Operativo Anual (PAO-SMA)	31 de enero de cada anualidad del contrato			
Calidad				
Auditoría de calidad	Según el plan de calidad			
No conformidades	< 5%			
Workshops				
Workshops	2 anuales			

Cuando el contratista, por causas imputables a él, incumpla estos acuerdos de nivel de servicio, Enresa impondrá penalidades, en forma de minoración en la facturación del periodo evaluado, según lo indicado a continuación:

Indicador	**% Cumplimiento**	**Minoración en la facturación**
Tiempo total de resolución		
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
Tiempo total de respuesta		
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de tickets cerrados con solución descrita	≤100% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	1% 3% 5%
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas de funcionamiento de la aplicación	>5% y ≤7% >7% y ≤10% >10%	3% 5% 7%
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación (horario de servicio)	<100%	1%
Tiempo de entrega de planificación (horario de servicio)	<100%	1%
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	<100%	1%
Tiempo de entrega de propuesta de proyecto	< 10 días laborables	200 € por día de retraso
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	< 2 días laborables	1000 € por día de retraso
Informes		

Indicador	**% Cumplimiento**	**Minoración en la facturación**
Entrega de informes	De acuerdo con lo especificado en el PP	100 € por día de retraso
Plan Operativo Anual		
Plan Operativo Anual (PAO-SMA)	30 de enero de cada anualidad	200 € por día de retraso.
Calidad		
Auditoría de calidad	De acuerdo con el plan de calidad	200 € por día de retraso
No conformidades	≤5 y >10% ≤ 10 y >15% >= 15%	1% 2% 3%
Workshops		
Workshops	2 anuales	1000 € por workshop no realizado

Lote 2

ANEXO 8

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El seguimiento de la calidad del servicio se llevará a cabo a través de la medición de los indicadores y acuerdos de nivel de servicio.

Definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS):

Indicador	Aplicación	Descripción
Tiempo total de resolución		
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de actuación sea menor o igual al tiempo total de resolución establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia crítica y alta) registradas en el periodo. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta)\ cumplen\ el\ T\ de\ actuación}{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de actuación para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencias y consultas, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total de resolución sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los tickets (urgencia media y baja) registradas en el periodo. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ y\ baja)\ cumplen\ el\ T\ de\ actuación}{\sum Tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ y\ baja)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
Tiempo total de respuesta		

Indicador	Aplicación	Descripción
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de respuesta establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (urg\ crítica\ y\ alta)\ cumplen\ el\ T\ de\ respuesta}{\sum tickets\ (urg\ crítica\ y\ alta)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	Mensual	% de tickets Jira con urgencia crítica y alta que hayan sido asignados en el periodo de evaluación y cuyo tiempo total sea menor o igual al tiempo total de actuación establecido en la tabla de valores de ANS, respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (urg\ media\ y\ baja)\ cumplen\ el\ T\ de\ respuesta}{\sum tickets\ (urg\ media\ y\ baja)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia para urgencia crítica y alta	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia crítica y alta que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia crítica y alta: Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta) no\ reabiertos}{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ crítica\ y\ alta)\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de tickets resueltos en primera instancia	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia y consulta, con urgencia media y baja que hayan sido cerrados/resueltos en el periodo de evaluación y que no han sido reabiertos respecto a los registrados en el periodo con urgencia media y baja:

Indicador	Aplicación	Descripción
para urgencia media y baja		Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ y\ baja) no\ reabiertos}{\sum tickets\ (incidencia\ y\ consulta\ con\ urg\ media\ o\ baja)\ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de tickets cerrados con solución descrita	Mensual	% de tickets Jira cerrados durante el periodo de evaluación con solución descrita, con una longitud mínima de 30 caracteres y que describa la solución adoptada, respecto de todos los cerrados en el periodo de evaluación. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ cerrados\ con\ solución\ descrita\ (\min 30\ caracteres)}{\sum tickets\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas de funcionamiento de la aplicación	Mensual	% de tickets Jira, de tipo incidencia, que son las producidos por errores de la aplicación y debidos a problemas en el desarrollo, cerrados durante el periodo de evaluación respecto al total de tickets. Cálculo: $\left(\frac{\sum tickets\ de\ tipo\ incidencia}{\sum\ tickets\ \ registrados\ en\ el\ periodo}\right) * 100$
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación	Mensual	Tiempo de entrega de una estimación de un ticket Jira, tras su petición de estimación por parte de Enresa en horario de prestación del servicio.
Tiempo de entrega de planificación	Mensual	Tiempo de entrega de la planificación de un desarrollo una vez aceptada la estimación por parte de Enresa en horario de prestación del servicio.
% proyectos y peticiones planificadas	Mensual	% de proyectos y peticiones planificadas que cumplen el tiempo de finalización

Indicador	Aplicación	Descripción
cumpliendo el tiempo de finalización planificado		
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Mensual	Tiempo de entrega de la propuesta completa, incluyendo el coste, los perfiles y el alcance, de un proyecto de Enresa
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	En la primera semana de contrato.	Tiempo en el que el equipo de trabajo estará constituido en la fase de asunción del servicio.
Informes		
Entrega de informes	Mensual	Tiempo de entrega de los diferentes informes solicitados, mensual, semestral, especiales y de cierre
Plan Operativo Anual		
Plan Operativo Anual (PAO-SAP)	Anual	Elaboración y entrega a Enresa del Plan Operativo Anual (PAO-SAP)
Calidad		
Auditoría de calidad	Anual	Entrega del informe de auditoría de calidad.
No conformidades	Anual	Porcentaje del número de no conformidades respecto del total de elementos auditados en la auditoría de calidad.
Workshops		
Workshops	Anual	Realización de workshops a los jefes de proyecto de Enresa.

El valor de los acuerdos de nivel de servicio para cada uno de los indicadores antes descritos será el siguiente:

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	**Alta**	**Media**	**Baja**
Tiempo total de resolución	≤ 3 h	≤ 4 h	≤ 14 h	≤ 32 h
% de Cumplimiento en el tiempo total de actuación	>98%		>98%	
Tiempo total de respuesta	≤ 2 h		≤ 6 h	
% de cumplimiento en el tiempo total de respuesta	>98%			
Resolución de tickets Jira				
% solicitudes resueltas en primera instancia, sin reapertura	>98%			
% solicitudes cerradas con solución descrita	100%			
% solicitudes de tipo incidencias debidas a problemas de funcionamiento de la aplicación	≤ 5%			
Estimación y planificación				
Tiempo de entrega de estimación	≤ 16 h		≤ 32 h	≤ 40 h
Tiempo de entrega de planificación	≤ 24 horas después de la aprobación de la estimación por parte de Enresa			
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	100%			
Tiempo de entrega de una propuesta de proyecto	Menor de 10 días laborables			
Equipo de trabajo				
Constitución del equipo de trabajo	Menor de 2 días laborables			
Informes				

Indicador	Valor del ANS / Urgencia			
	Crítica	**Alta**	**Media**	**Baja**
Entrega de informes	Según los plazos descritos en el PPT			
Plan Operativo Anual				
Plan Operativo Anual (PAO-SAP)	31 de enero de cada anualidad del contrato			
Calidad				
Auditoría de calidad	Según el plan de calidad			
No conformidades	< 5%			
Workshops				
Workshops	2 anuales			

Cuando el contratista, por causas imputables a él, incumpla estos acuerdos de nivel de servicio, Enresa impondrá penalidades, en forma de minoración en la facturación del periodo evaluado, según lo indicado a continuación:

Indicador	**% Cumplimiento**	**Minoración en la facturación**
Tiempo total de resolución		
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de Cumplimiento en el tiempo total de resolución para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
Tiempo total de respuesta		
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia crítica y alta	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%

Indicador	% Cumplimiento	Minoración en la facturación
% de Cumplimiento en el tiempo total de respuesta para urgencia media y baja	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
Resolución de tickets Jira		
% de tickets resueltos en primera instancia	≤98% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	3% 5% 7%
% de tickets cerrados con solución descrita	≤100% y >93% ≤93% y >83% ≤83%	1% 3% 5%
% de tickets de tipo incidencias debidos a problemas de funcionamiento de la aplicación	>5% y ≤7% >7% y ≤10% >10%	3% 5% 7%
Estimación y planificación		
Tiempo de entrega de estimación (horario de servicio)	<100%	1%
Tiempo de entrega de planificación (horario de servicio)	<100%	1%
% proyectos cumpliendo el tiempo de finalización planificado	<100%	1%
Tiempo de entrega de propuesta de proyecto	< 10 días laborables	200 € por día de retraso
Equipo de trabajo		
Constitución del equipo de trabajo	< 2 días laborables	1000 € por día de retraso
Informes		
Entrega de informes	De acuerdo con lo especificado en el PP	100 € por día de retraso
Plan Operativo Anual		

Indicador	**% Cumplimiento**	**Minoración en la facturación**
Plan Operativo Anual (PAO-SAP)	30 de enero de cada anualidad	200 € por día de retraso.
Calidad		
Auditoría de calidad	De acuerdo con el plan de calidad	200 € por día de retraso
No conformidades	≤5 y >10% ≤ 10 y >15% >= 15%	1% 2% 3%
Workshops		
Workshops	2 anuales	1000 € por workshop no realizado