

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO
CORRECTIVO, NORMATIVO,
EVOLUTIVO Y DESARROLLO DE
NUEVOS PROYECTOS PARA LOS
SISTEMAS SAP ERP (ECONÓMICO,
FINANCIERO Y LOGÍSTICO) DE
TMB**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Marzo 2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO	3
2. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	4
2.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	4
2.2. MANTENIMIENTO NORMATIVO.....	4
2.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	4
2.4. DESARROLLO DE NUEVOS PROYECTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS	4
2.5. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	5
2.6. SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN	5
3. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN	6
3.1. SERVICIOS A INCLUIR.....	6
3.1.1. Mantenimiento Correctivo	6
3.1.2. Mantenimiento Normativo.....	6
3.1.3. Mantenimiento Evolutivo.....	7
3.1.4. Desarrollo de Nuevos Proyectos Funcionales y Técnicos	7
3.1.5. Planificación, Seguimiento y Control del Servicio	8
3.1.6. Servicio de Documentación	8
3.2. ENTORNOS Y APLICACIONES DENTRO DEL ALCANCE.....	9
4. PERFILES NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	11
4.1. Gestor del Servicio.....	11
4.2. Jefe de Proyectos MM-WM-QM	11
4.3. Jefe de Proyectos PM	12
4.4. Jefe de Proyectos FI-CO-IM-PS-RE/FX	12
4.5. Consultor Senior RE/FX – FI-REAV (Régimen especial de Agencias de Viaje)	12
4.6. Consultor Senior FI-CO-IM-PS	13
4.7. Consultor Senior MM-WM-QM.....	13
4.8. Consultor Senior PM.....	13
4.9. Consultor Senior WCM	14
4.10. Analista-Programador Senior ABAP/4.....	14
4.11. Analista-Programador Senior FIORI	14
4.12. Consultor Senior SAP PI/PO.....	15

4.13.	Consultor Senior en SAP Workflow	15
5.	SERVICIO.....	16
5.1.	RESPONSABILIDAD DEL OFERTANTE	16
5.2.	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	16
5.3.	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
5.4.	INFRAESTRUCTURA Y ENTORNO TECNOLÓGICO.....	16
5.5.	METODOLOGÍA.....	16
5.5.1.	Modelo iterativo de gestión de SW	16
5.6.	LIMITACIONES EN EL SERVICIO.....	17
5.7.	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	17
5.8.	IDIOMA.....	17
5.9.	GARANTÍA.....	17
5.10.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	18
5.10.1.	Confidencialidad y publicidad del servicio	18
5.10.2.	Propiedad intelectual	18
5.10.3.	Seguridad y protección de datos.....	19

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Este documento recoge las necesidades que TMB requiere para la realización de los servicios informáticos de consultoría funcional y técnica del sistema SAP ERP (Económico, Financiero y Logístico). Este servicio permitirá realizar el Mantenimiento Correctivo, Normativo, Evolutivo y así como Desarrollo de Proyectos las aplicaciones informáticas del entorno SAP ERP 6.0 (**SAP FILO** de aquí en adelante), además de las tareas de planificación, seguimiento y control de los desarrollos, la generación de la documentación y las actividades de control de la calidad.

Estos sistemas dan soporte a la gestión integrada de los procesos siguientes:

- Finanzas: (Contabilidad Financiera, Control de Costes, Patrimonio y Activos Fijos).
- Real Estate. (Alquileres / Concesionarios).
- Inversiones, Gestión de Proyectos y Presupuestación.
- Compras y Almacenes.
- Gestión del Mantenimiento (Equipos, Infraestructuras, Material Móvil, Centros de Control).

2. DESCRIPCIÓN GENERAL

A continuación, se desarrollan con más detalle las necesidades del servicio.

2.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se incluye dentro del **Mantenimiento Correctivo** la corrección de cualquier error de funcionamiento de la aplicación existente en **SAP FILO**, tanto si se deriva de la configuración, de la parametrización o del desarrollo a medida.

Se define como un error o defecto funcional y/o técnico a una diferencia entre las especificaciones del sistema y su funcionamiento, incluyendo cualquier anomalía debido a requerimientos implícitos de usabilidad, rendimiento y eficiencia, y cuando esta diferencia se produce a causa de errores en la configuración del sistema o del desarrollo de programas.

Queda incluido, dentro del mantenimiento correctivo, la resolución de los datos incorrectos a causa de una incidencia, así como los provenientes de errores en los procesos de migración.

2.2. MANTENIMIENTO NORMATIVO

Los servicios asociados dentro del mantenimiento normativo serán todos aquellos correspondientes a la aplicación de todas las modificaciones necesarias a cualquier componente del sistema **SAP FILO** para su adaptación a los cambios legislativos o normativos (internos de TMB) que el área funcional decida que son necesarios implementar y que sean imprescindibles para TMB.

2.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Corresponde a los servicios dedicados al **Mantenimiento Evolutivo**, la mejora e incremento de funcionalidad de las aplicaciones y desarrollos existentes en **SAP FILO**. Comprende todas las tareas necesarias hasta la puesta en producción.

2.4. DESARROLLO DE NUEVOS PROYECTOS FUNCIONALES Y TÉCNICOS

Se entienden las fases habituales de desarrollo de software sobre la plataforma comprenden desde la toma de requerimientos hasta la fase de pruebas, puesta en marcha y asistencia postproducción, dentro de los nuevos proyectos a nivel funcional y técnico que darán respuesta a las nuevas necesidades de negocio que vayan surgiendo. Se incluirán también aquellos proyectos de evolución de la arquitectura tales como los cambios de versión (Excluyendo las tareas de Administración de Sistemas).

2.5. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Se incluyen las actividades de control y seguimiento centradas en la monitorización del estado de desarrollo de los evolutivos y la resolución de incidencias. Se incluyen también los servicios de gestión y planificación de la implementación.

Estas actividades han de permitir corregir desviaciones y detectar problemas incluso antes de que estos se presenten. Se realizan mediante la captura permanente de información del estado del desarrollo y la comparación del estado real con el planificado, analizando los indicadores de posibles desviaciones actuales o previstas.

2.6. SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN

El Servicio de documentación incluye la documentación de los nuevos desarrollos o evolutivos que se realicen, la documentación de la aplicación de cambios normativos y de la resolución de incidencias.

Las actividades relacionadas con el servicio de documentación se han de llevar a cabo progresivamente durante la prestación de los servicios del contrato.

3. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

3.1. SERVICIOS A INCLUIR

3.1.1. Mantenimiento Correctivo

Se entiende por **Mantenimiento Correctivo** la resolución de incidencias, las actividades de diagnóstico, resolución y seguimiento de errores técnicos de las aplicaciones del sistema **SAP FILO**. También se incluyen las actividades de implantación de mejoras que prevengan la aparición de errores. Este proceso incluye todas las acciones necesarias para la resolución y mejora de las incidencias del sistema notificadas por el usuario:

- Recepción de la incidencia
- Diagnóstico de las incidencias
- Análisis de impacto y de las modificaciones a realizar
- Desarrollo de la solución; incluyendo acciones de mejora del código para prevenir errores o mejorar el rendimiento
- Pruebas
- Eventual corrección de los datos
- Actualización de la documentación

3.1.2. Mantenimiento Normativo

Se entiende por **Mantenimiento Normativo** las mejoras de un servicio ya implantado de cara a evolucionar el sistema **SAP FILO** a consecuencia de la aplicación de normativa legal.

- Proactividad en la detección de modificaciones legales liberadas por SAP
- Análisis de los requerimientos funcionales
- Diseño Funcional
- Diseño Técnico
- Desarrollo
- Pruebas y Transportes
- Formación
- Puesta en marcha
- Soporte post productivo
- Soporte técnico orientado a la resolución de problemas que puedan surgir durante la operación del sistema o la integración con otros módulos de este sistema o de otros sistemas.

3.1.3. Mantenimiento Evolutivo

Se incluyen todas las actividades necesarias para la construcción de una solución que cumpla los requerimientos funcionales y técnicos de las mejoras a implantar.

Las actividades a realizar son:

- Análisis de los requerimientos funcionales
- Diseño Funcional
- Diseño Técnico
- Desarrollo / Parametrización
- Pruebas y Transportes
- Formación
- Puesta en marcha
- Soporte post productivo
- Soporte técnico orientado a la resolución de problemas que puedan surgir durante la operación del sistema o la integración con otros módulos de este sistema o de otros sistemas.

3.1.4. Desarrollo de Nuevos Proyectos Funcionales y Técnicos

Se incluyen todas las actividades necesarias para la construcción de una solución que cumpla los requerimientos funcionales y técnicos de las mejoras a implantar y por lo tanto la elaboración de los proyectos para realizar estas soluciones.

Las actividades a realizar son:

- Análisis de los requerimientos funcionales /Diseño Funcional
- Diseño Técnico
- Desarrollo
- Pruebas
- Formación
- Puesta en marcha
- Soporte post productivo
- Soporte técnico orientado a la resolución de problemas que puedan surgir durante la operación del sistema o la integración con otros módulos de este sistema o de otros sistemas.

3.1.5. Planificación, Seguimiento y Control del Servicio

Este servicio incluye las siguientes actividades en el caso de Mantenimiento Correctivo, Normativo y Evolutivo:

- Se incluyen las actividades de control y seguimiento centradas en la monitorización de los procesos de Mantenimiento, la resolución de problemas y la comunicación al responsable del servicio que en cada caso se establezca.
- Estas actividades han de permitir corregir desviaciones y detectar posibles problemas de forma anticipada.

Para llevar a término estas actividades se han de realizar los siguientes procesos:

- Gestión del cambio
- Gestión del equipo de trabajo
- Gestión de los recursos y los plazos
- Gestión de la relación con los usuarios

Este servicio incluye las siguientes actividades en el caso de mantenimiento correctivo:

- Interlocución con los usuarios y los responsables de servicio por parte de TMB
- Planificación de peticiones
- Gestión de los recursos y los plazos
- Control y seguimiento del servicio
- Definición de estrategias de mejora

3.1.6. Servicio de Documentación

Es obligación del adjudicatario documentar según los formatos establecidos por TMB todas las fases de desarrollo en las que intervenga y almacenar la documentación en las herramientas utilizadas por TMB para la gestión de requisitos, pruebas e incidencias. En concreto habrá que realizar documentación de:

- Plan de calidad / pruebas
- Diseño Funcional
- Diseño Técnico
- Documento de arquitectura
- Informe de pruebas
- Registro de incidencias

- Plan de puesta en marcha
- Manuales de usuario
- Manuales de operación

Las actividades relacionadas con el servicio de documentación se han de llevar a cabo progresivamente durante la prestación de los servicios del contrato.

3.2. ENTORNOS Y APLICACIONES DENTRO DEL ALCANCE

El servicio a ofrecer por el ofertante deberá cubrir el ámbito siguiente y su posible evolución posterior hacia nuevas versiones: EHP7 FOR SAP ERP 6.0 (BBDD HANA) con SAP BASIS ERP 7.40 EHP7, **SAP FILO**, de todos los componentes software que actualmente están en producción, así como su integración con otros sistemas vía SAP PI – SAP Netweaver 7.4. Teniendo a día de hoy el siguiente inventario de sistemas SAP.

SAP FILO:

- Producción. TMB
- Calidad. FIQ
- Integración. FII
- Desarrollo. FID

Sobre estos sistemas existen los siguientes módulos:

- PM Gestión del Mantenimiento
- MM (Compras)
- QM (Control de Calidad)
- WM (Gestión de Almacenes)
- WCM (Gestión de Descargos)
- FI (Finanzas) Incluyendo:
 - Régimen Especial de Agencias de Viaje
- E Integraciones con:
 - Envío de Facturas Emitidas a las AAPP vía plataforma SERES
 - Recepción de Factura Electrónica vía plataforma AOC
 - SII. Envío de Facturas a la AEAT vía SII de SNI.
- CO (Controlling)
- AA (Activos fijos).
- IM (Gestión de Inversiones)

- PS (Proyectos)
- RE-FX (Real Estate – Modo Flexible)
- CA: (DMS, ArchiveLink, Content Server, GOS, Sistemas de Clasificación, Archiving)
- HR (Recursos Humanos). Infotipos básicos necesarios para PM.
- xECM for SAP Solutions

Las tecnologías utilizadas en estos sistemas son las siguientes:

- ABAP/4
- BSP
- WEB-DYNPRO ABAP
- SAPSCRIPT
- SMARTFORM
- SAP WORKFLOW
- SAP FIORI
- SAP Adobe Forms
- SAP eDocument Framework

Adicionalmente sobre estos sistemas existen también soluciones tanto SAP como de terceros que tal como se ha detallado anteriormente deben incluirse a nivel de posibles integraciones, aunque considerando fuera del alcance la evolución de dichas soluciones:

- Automatización Facturas de Proveedores. (VIM+ICC) by Open Text.
- Gestor Documental: Open Text xECM for SAP.
- Sistema Inmediato de Información: SNI/SII
- Honeywell Movilizer for SAP.
- SAP Interactive Forms by Adobe.
- Generación de Factura Electrónica vía la plataforma SERES.

También deberá cubrir el entorno SAP Netweaver 7.52 (HANA 2) a partir de ahora SAP Gateway, de todos los componentes software que actualmente están en producción, así como su integración con otros sistemas.

SAP Gateway:

- Producción. GTP
- Integración. GTI
- Desarrollo. GTD

4. PERFILES NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los licitadores deberán detallar los recursos que formarán parte del equipo de trabajo para la realización de los servicios descritos en esta contratación, así como sus funciones.

Los perfiles requeridos para la cobertura del servicio deberán tener los conocimientos y el nivel de experiencia especificados en la matriz de conocimientos requeridos anexa. El nivel requerido se clasifica en nivel Mínimo Imprescindible (**I**), nivel Básico (**B**), nivel Medio (**M**), nivel Avanzado (**A**) y nivel Experto (**E**).

Para considerar que se tiene el nivel solicitado debe acreditarse la cantidad de horas dedicadas durante los 5 últimos años a cada uno de los conocimientos que se detallan en la matriz de conocimientos requeridos anexa.

- Nivel Mínimo Imprescindible (I) 500h
- Nivel Básico (B) 1000h
- Nivel Medio (M) 1500h
- Nivel Avanzado (A) 4000h
- Nivel Excelente (E) 6000h

TMB se reserva el derecho de examinar la idoneidad de los miembros del equipo o solicitar la documentación necesaria para asegurar el cumplimiento de requisitos.

4.1. Gestor del Servicio

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Gestor de Servicios similares al objeto de la contratación.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión de equipos multidisciplinares • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar 	Experiencia mínima 5 años

4.2. Jefe de Proyectos MM-WM-QM

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Jefe de Proyectos en ámbito tecnológico igual o similar.	Mínimo 5 años

Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión de equipos multidisciplinares • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulos MM-WM-QM 	Experiencia mínima 5 años

4.3. Jefe de Proyectos PM

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Jefe de Proyectos en ámbito tecnológico igual o similar.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión de equipos multidisciplinares • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulo PM 	Experiencia mínima 5 años

4.4. Jefe de Proyectos FI-CO-IM-PS-RE/FX

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Jefe de Proyectos en ámbito tecnológico igual o similar.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión de equipos multidisciplinares • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulos Fi-CO-IM-PS 	Experiencia mínima 5 años

4.5. Consultor Senior RE/FX – FI-REAV (Régimen especial de Agencias de Viaje)

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior en	Mínimo 3 años

	Real Estate y Régimen Especial de Agencias de Viajes.	
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulo RE-FX Real Estate Flexible • Régimen REAV 	Experiencia mínima 3 años

4.6. Consultor Senior FI-CO-IM-PS

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior en los Módulos Financieros.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulos FI, CO, IM y PS 	Experiencia mínima 5 años

4.7. Consultor Senior MM-WM-QM

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior en los Módulos Logísticos (MM, WM y QM).	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulo MM, WM y QM 	Experiencia mínima 5 años

4.8. Consultor Senior PM

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior en el Módulo de Gestión del Mantenimiento.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulo PM 	Experiencia mínima 5 años
---------------	---	---------------------------

4.9. Consultor Senior WCM

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior en el Módulo de WCM (Gestión de Descargos) aplicado al Mantenimiento	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Gestión del cambio • Gestión del riesgo • Ámbito funcional similar • Módulos PM y WCM 	Experiencia mínima 5 años

4.10. Analista-Programador Senior ABAP/4

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Jefe de Proyectos en ámbito tecnológico igual	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario en Informática o similar
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Ámbito funcional similar • Desarrollo en ABAP/4, BSP y WebDynpro ABAP y RFC • Desarrollo SAPScript y SmartForms • Desarrollo Adobe Forms 	Experiencia mínima 5 años

4.11. Analista-Programador Senior FIORI

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Analista-Programador Senior Fiori.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario en Informática o similar

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Ámbito funcional similar • Desarrollo Fiori • Plataforma SAP Gateway 	Experiencia mínima 5 años
---------------	--	---------------------------

4.12. Consultor Senior SAP PI/PO

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior en SAP PI/PO.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario en Informática o similar
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Ámbito funcional similar • Plataforma SAP PI/PO • Desarrollo ABAP • Plataforma SAP Gateway 	Experiencia mínima 5 años

4.13. Consultor Senior en SAP Workflow

Ámbito	Característica	Valor
Experiencia	Experiencia como Consultor Senior Workflow en SAP ERP.	Mínimo 5 años
Formación	Formación mínima	Título universitario en Informática o similar.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos • Ámbito funcional similar • Desarrollo SAP Workflow • Desarrollo ABAP 	Experiencia mínima 5 años

5. SERVICIO

5.1. RESPONSABILIDAD DEL OFERTANTE

El ofertante se compromete a disponer de personal de servicio cualificado y estable para cumplir con sus obligaciones acordadas en la presente contratación. Deberán asegurar en todo momento los conocimientos solicitados y de cliente y se hará cargo de los traspasos de conocimiento necesarios y específicos de cliente durante la duración del contrato.

5.2. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes dentro de la franja entre las 8:00 y las 18:00. Será necesaria cierta flexibilidad entre 07:00 y 08:00 así como para realizar puestas en producción fuera de dicho horario.

5.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las tareas correspondientes al proyecto se podrán ejecutar de forma remota pero el proveedor deberá asegurar una comunicación fluida asignando de forma permanente un teléfono y un sistema de mensajería instantánea, así como vídeo conferencia cuando pueda ser requerida. TMB se reserva el derecho de solicitar la prestación del Servicio en sus dependencias cuando resulte necesario para la prestación del Servicio.

5.4. INFRAESTRUCTURA Y ENTORNO TECNOLÓGICO

El proveedor proporcionará la infraestructura y el entorno tecnológico para los desarrolladores. TMB proporcionará el acceso a los entornos de desarrollo para que el proveedor pueda realizar las pruebas finales y las entregas de las versiones.

5.5. METODOLOGÍA

El adjudicatario de los servicios se compromete a seguir el marco metodológico de gestión de proyectos TIC de TMB, actualmente ITIL.

5.5.1. Modelo iterativo de gestión de SW

El proyecto debe seguir un modelo iterativo de gestión del software, tal que al final de cada iteración se pueda entregar una versión preparada para pasar a producción.

El contenido de cada iteración se pactará con el cliente por parte de todo el equipo y se entregará al final de la misma también por parte de todo el equipo.

Se establece que para cada proyecto habrá un mínimo de iteraciones, definidas según proyecto, y que al final de cada una el proveedor tendrá que hacer una entrega con calidad de 'production-ready' sobre las funcionalidades desarrolladas.

Al final de la primera iteración TMB realizará un control de calidad del software entregado a fin de validar que cumple con las normas y metodología definidas y para detectar de forma avanzada posibles problemas o incumplimientos. De este modo se dispondrá de suficiente tiempo de reacción para corregir posibles anomalías detectadas.

5.6. LIMITACIONES EN EL SERVICIO

En caso que existieran limitaciones, el ofertante deberá explicitarlas por escrito.

5.7. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Previamente al inicio de la contratación se definirán los protocolos de seguimiento y *reporting* que TMB desee aplicar para este servicio.

Se designará un coordinador máximo del servicio por parte del ofertante y de TMB para solventar cualquier tema que afecte al correcto funcionamiento del servicio contratado. Se prevé realizar reuniones semanales de seguimiento con la finalidad de garantizar y mejorar los niveles de calidad. Se hará llegar a TMB mensualmente una relación de todas las jornadas consumidas por cada uno de los perfiles contratados.

Así mismo se hará un seguimiento continuo del servicio para verificar su funcionamiento.

5.8. IDIOMA

El adjudicatario deberá desarrollar los sistemas, las interfaces de usuario y la documentación de las aplicaciones en una las dos lenguas cooficiales de Cataluña: catalán o castellano, la que aplique en cada caso y en casos excepcionales en las dos.

5.9. GARANTÍA

Se debe garantizar el equipo y conocimiento establecidos en este documento. Si en cualquier momento en el transcurso de la ejecución del servicio, el seguimiento continuado indica que el servicio no es satisfactorio (por inadecuación de los perfiles a las tareas, por mala calidad de las entregas, por retrasos en los plazos acordados, ...) se rescindiré el contrato.

Consideramos motivo de rescisión del contrato 3 faltas muy graves al año por incumplimiento de los ANS (Acuerdo Nivel de Servicio). Ver Apartado V del Cuadro de Características.

5.10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

5.10.1. Confidencialidad y publicidad del servicio

El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto de los datos o la información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato.

Cualquier comunicado de prensa o de inserción en los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a TMB deberá aprobarlo previamente el cliente.

5.10.2. Propiedad intelectual

TMB adquirirá en exclusiva la propiedad intelectual de todo el material que sea elaborado por el adjudicatario en ejecución del contrato y en particular, de todos los derechos de propiedad intelectual patrimonial, industrial y de imagen que deriven del mismo incluida la explotación en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, del trabajo elaborado por el adjudicatario o sus empleados en ejecución del contrato, reservándose TMB cualquier otra facultad anexa al derecho de propiedad intelectual o industrial.

Será propiedad de TMB el resultado de los servicios así cuantos materiales y documentos se realicen en cumplimiento del contrato.

TMB será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por el plazo máximo legal permitido y la única organización que por tal concepto podrá explotar y comerciar con el trabajo desarrollado en ejecución del Contrato, antes o después de su finalización, correspondiente a los autores materiales del mismo únicamente los derechos morales que les reconoce la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

A los efectos previstos en los dos párrafos anteriores, el adjudicatario se compromete a la entrega de toda la documentación funcional y técnica, así como materiales y entregables generados durante la prestación del servicio y en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, implantación y pruebas de las mismas. Toda la documentación elaborada y los resultados obtenidos por el adjudicatario en ejecución del contrato serán propiedad de TMB, en el poder quedarán a la finalización del contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas, entidades o empresas.

El adjudicatario responderá del ejercicio pacífico de TMB en la utilización del software y otros derechos proporcionados por el adjudicatario con motivo del contrato y será responsable de toda reclamación que pueda presentar un tercero por estos conceptos contra TMB y deberá indemnizar TMB por todos los daños y perjuicios que ésta pueda sufrir por esta causa. En todo

caso las relaciones jurídicas derivadas del contrato se establecerán entre TMB y el adjudicatario. TMB no estará contractualmente vinculada con personas diferentes del adjudicatario.

5.10.3. Seguridad y protección de datos

El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requisitos de seguridad, de protección de datos y de continuidad aplicables al objeto del contrato especificado en:

- La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a:

- Cumplir con las directivas tecnológicas, de seguridad y de calidad que establezca el cliente.
- Implementar las medidas, los procesos, y los requerimientos que el cliente suele licitar a tal fin y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
- Facilitar toda aquella información que el cliente requiera para que pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.

Por motivos de garantizar la seguridad, cualquier compartición de recursos técnicos (infraestructura, hardware, etc.) utilizados en el marco de la ejecución del contrato será previamente justificada al cliente con un informe de análisis de beneficios y de riesgos, que este deberá aprobar.

Los adjudicatarios utilizarán la red, el hardware y / o software propiedad de TMB exclusivamente para el uso o el beneficio de TMB.