

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, IMPLEMENTACIÓN, ADAPTACIÓN, MANTENIMIENTO Y DESARROLLOS DE UNA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PERSONAS

EXPEDIENTE NÚM. 26080B01 - **TEXTO MODIFICADO**

Índice

1	Introducción	6
2	Objeto del contrato.....	8
3	Situación actual.....	9
3.1	Adquisición de licencias	9
3.2	Colectivo objeto del contrato.....	10
3.3	Funcionalidades que debe cubrir el sistema	10
3.4	Descripción de los sistemas de información actuales.....	11
4	Descripción de los servicios a prestar	13
4.1	Proyecto de implementación de la nueva solución.....	13
4.1.1	Requerimientos generales del nuevo sistema	13
4.1.1.1	Introducción	13
4.1.1.2	Adaptación al ámbito organizativo de la CCMA, S. A.....	14
4.1.1.3	Adaptación a la normativa vigente y a los cambios normativos.....	15
4.1.1.4	Idioma.....	15
4.1.1.5	Máxima integración de aplicaciones	15
4.1.1.6	Garantizar el mantenimiento de la plataforma/ERP y de las soluciones implementadas	23
4.1.1.7	Apoyo y recuperación de datos.....	23
4.1.1.8	Requerimientos de seguridad	24
4.1.1.9	Sistema de información: búsqueda, consulta, informes y estadísticas	26
4.1.1.10	Ayuda.....	26
4.1.1.11	Migración y carga de datos.....	26
4.1.2	Requerimientos funcionales del nuevo sistema HCM.....	28
4.1.2.1	Organización interna	29
4.1.2.2	Promoción profesional y Talento.....	31
4.1.2.3	Gestión del tiempo	33
4.1.2.4	Gestión de la nómina	35
4.1.2.5	Reporting.....	37
4.1.2.6	Espacio del trabajador y aplicación móvil.....	38
4.1.2.6.1	Requerimientos generales.....	39
4.1.2.6.2	Espacio del Responsable	39
4.1.2.6.3	Funcionalidades de autoservicio	40
4.1.2.6.4	Aplicación móvil	40
4.1.2.7	Aprendizaje y Gestión del conocimiento.....	41
4.1.2.8	Evaluación de personal.....	42

4.1.2.9	Plan de acogida y Plan de salida	43
4.2	Servicio de Mantenimiento y Apoyo de la solución	44
4.2.1	Mantenimiento correctivo y preventivo	47
4.2.1.1	Clasificación de las incidencias	49
4.2.1.2	Gestión de las incidencias	49
4.2.2	Mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos	50
4.2.3	Apoyo técnico y documentación	51
4.3	Gestión del cambio	52
4.4	Servicio de formación	53
4.5	Gestión de entornos y despliegues	55
4.6	Ubicación de los servicios	55
4.7	Equipo de trabajo del servicio de mantenimiento y apoyo	57
4.8	Lenguas	59
4.9	Protocolos de seguridad	60
4.10	Gestión y Servicio del Servicio de Mantenimiento y Apoyo Postproducción	60
5	Desarrollo del contrato	62
5.1	Modelo de gobernanza del proyecto de implementación	62
5.2	Fases del proyecto	62
5.2.1	Fase 1	64
5.2.2	Fase 2	65
5.2.3	Fase 3	65
5.2.4	Fase de apoyo, mantenimiento y estabilización	65
5.3	Etapas por Fase	66
5.3.1	Implementación	66
5.3.1.1	Inicio	66
5.3.1.2	Análisis	67
5.3.1.3	Desarrollo, configuración y parametrización	68
5.3.1.4	Puesta en producción	69
5.3.2	Explotación	70
5.4	Devolución de servicio	70
5.4.1	Continuidad del servicio	71
5.5	Prórroga	71
6	Configuración del proyecto de implantación de la solución	72
6.1	Organización del equipo de trabajo	72
6.1.1	Organización de la CCMA, S. A.	72
6.1.2	Organización del adjudicatario	72
6.1.2.1	Sustitución de miembros del equipo	75
6.2	Seguimiento y Control	76

6.2.1	Comité de Seguimiento	76
6.2.2	Comité de Dirección	77
7	Condiciones para la prestación global del servicio.....	78
7.1	Duración del contrato	78
7.2	Horario y lugar de prestación de los servicios.....	78
7.3	Acuerdo de Nivel de Servicio	79
7.3.1	Plazos de implementación de la Solución	79
7.3.2	Gestión de incidencias y peticiones de apoyo.....	79
7.3.3	Disponibilidad	80
7.3.4	Documentación	80
7.3.4.1	Plazos de entrega	81
7.3.4.2	Calidad de los informes.....	81
7.3.5	Factor de Rotación [IFR]	81
7.3.5.1	Por incumplimiento del equipo de trabajo propuesto	81
7.3.5.2	Por inestabilidad en el servicio	82
7.4	Gestión del conocimiento	82
7.5	Requerimientos de seguridad.....	83
7.6	Otras condiciones de prestación del servicio.....	85
7.6.1	Cumplimiento Estándares y Políticas de la CCMA, S. A.....	85
7.6.1.1	Gestión del Contrato	86
7.6.1.2	Herramientas y equipamientos de apoyo al servicio.....	86
7.6.1.3	Política de gestión del cambio.....	88
7.6.1.4	Gestión de entornos.....	88
7.6.1.5	Seguridad de la Información de la CCMA, S. A.....	89
7.6.2	Garantías y mejora de la calidad	90
7.6.3	Garantía contractual	90
7.6.4	Propiedad de los trabajos	91
7.6.5	Maquinaria, software e infraestructuras de la CCMA, S. A.....	92
7.6.6	Provisión de la infraestructura necesaria en los locales del adjudicatario.	93
8	Estructura y contenido de la oferta técnica a presentar.	95
8.1	Contenido de la oferta técnica	95
8.2	Limitaciones de extensión de la oferta técnica	96
8.3	Sesión presentación y explicación de la oferta técnica.....	97
9	Reunión informativa.....	98
10	Facturación del contrato	99
10.1	Facturación proyecto de implementación de la solución.....	99
10.2	Facturación servicio mantenimiento	99

11	Anexos	100
	Anexo I – Cronograma.....	100
	Anexo II. Normativa aplicable	101
	Anexo III. Guía de requerimientos.....	103
	Anexo IV. Diagramas de proceso actuales	112

1 Introducción

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., en adelante la CCMA, S. A., se constituye como un ente público que gestiona los medios de comunicación audiovisual de la Generalitat de Catalunya en cumplimiento de su misión de servicio público.

Su actividad se desarrolla con un compromiso con la calidad, la independencia, la pluralidad informativa, la promoción de la lengua y la cultura catalanas, y la prestación de un servicio audiovisual accesible al conjunto de la ciudadanía. La Corporació se rige por el marco normativo aplicable al servicio público audiovisual de Cataluña y se estructura a través de sus órganos de gobierno, dirección y áreas corporativas, así como de los medios, los servicios y las entidades vinculadas que integran su perímetro de actuación.

En el ámbito de esta misión, la CCMA, S. A., desarrolla actividades de creación, producción, edición, difusión y distribución de contenidos audiovisuales y sonoros, así como servicios digitales asociados, orientados a atender las necesidades informativas, educativas, culturales y de entretenimiento de la sociedad catalana. El grupo integra la televisión pública de Cataluña, el grupo de emisoras de Catalunya Ràdio, la plataforma digital de contenidos 3Cat y la Fundació La Marató, manteniendo asimismo relaciones de cooperación con otras entidades del ecosistema audiovisual y de comunicación.

La organización de la CCMA, S. A., se articula a través de un modelo corporativo donde el Consejo de Gobierno constituye el máximo órgano de gobierno y administración, complementado por otros órganos de carácter asesor y por un Comité de Dirección de naturaleza ejecutiva, integrado por responsables de medios y direcciones corporativas. Esta estructura permite coordinar íntegramente las funciones de estrategia, negocio, tecnología, innovación, organización, procesos, recursos humanos, servicios jurídicos y gestión operativa necesarias para el desarrollo de su actividad.

La CCMA, S. A., tiene las dos sedes principales en Sant Joan Despí y en Barcelona, así como una red de delegaciones territoriales y corresponsalías que extiende su presencia en diferentes puntos de Cataluña, del ámbito lingüístico catalán y del contexto internacional. Esta implementación territorial, unida a la diversidad de perfiles profesionales, entornos operativos, procesos de producción y canales de difusión, configura una organización de complejidad funcional elevada, con necesidades especialmente exigentes de coordinación, trazabilidad y gestión de personas.

El compromiso de la CCMA, S. A., con la mejora continua, la transformación digital, la innovación en los canales de servicio público y la eficiencia en la gestión, unido a la dimensión y diversidad de su estructura organizativa, hacen que la evolución de los sistemas de gestión de recursos humanos constituya un elemento estratégico para el apoyo adecuado de su actividad.

Actualmente, la CCMA, S. A., está iniciando un proceso de digitalización transversal en toda la compañía y, como parte del mismo, la Dirección de Personas se encuentra inmersa en un proceso de cambio del modelo de gestión de los procesos.

En este contexto, la implementación de un nuevo sistema integral de gestión de personas se configura como una actuación necesaria para mejorar la coherencia de los datos, la integración de procesos, la capacidad de autoservicio y la explotación de la información para los diferentes colectivos implicados.

2 Objeto del contrato

Este pliego tiene como alcance la contratación de servicios necesarios para la consultoría, análisis, diseño, parametrización, configuración, implementación, desarrollo, integración, migración de datos, pruebas, formación, documentación, soporte y mantenimiento funcional y técnico de la solución servicio de un nuevo sistema de gestión de recursos humanos para la CCMA, S. A., basado en el ecosistema tecnológico de aplicaciones de SuccessFactors del fabricante SAP (en adelante, SAP SFSF) con los módulos adicionales, las integraciones y los evolutivos necesarios, para conseguir garantizar las necesidades y parametrizaciones para su funcionamiento dentro de las realidades de la CCMA, S. A., a través de las licencias adquiridas por el Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CTTI).

Queda expresamente fuera del objeto del contrato el suministro, adquisición, arrendamiento, suscripción, renovación, ampliación, regularización o cualquier otra modalidad de provisión de licencias, derechos de uso, cuotas de mantenimiento del fabricante, servicios SaaS de base, consumo cloud o cualesquiera otros conceptos económicos vinculados al licenciamiento de SAP SuccessFactors (SAP SFSF), SAP Business Technology, SAP HANA Cloud, SAP Analytics Cloud o cualquier otro producto, módulo, servicio o componente de fabricante o de terceros. En consecuencia, la empresa adjudicataria no asumirá como prestación contractual la compra o puesta a disposición de estas licencias o suscripciones, ni podrá entenderse incluido en el precio del contrato ningún importe asociado a estas partidas, salvo que de forma expresa y separada se establezca lo contrario en otro documento contractual.

La ejecución de los trabajos objeto del contrato partirá de la premisa que la CCMA, S. A. pondrá a disposición del adjudicatario, en cada fase o hito, las licencias, módulos, entornos, accesos, credenciales, conectividades y habilitaciones de fabricante que resulten necesarias para desplegar las funcionalidades incluidas en el alcance. Cuando alguna funcionalidad requerida en este pliego dependa de un módulo adicional, de una capacidad específica del fabricante o de una suscripción de tercero no disponible en el momento de su implementación, la obligación del adjudicatario quedará circunscrita al análisis funcional y técnico, al diseño de la solución, a la identificación de dependencias, a la preparación de la configuración o desarrollo correspondientes a su efectiva implementación.

Asimismo, quedan excluidos del alcance contractual, salvo previsión expresa en contra, la negociación comercial con fabricantes o distribuidores, la definición cerrada de métricas de licenciamiento a efectos de contratación, la formalización de pedidos, la gestión económico-administrativa de altas o bajas de suscripciones, el pago de cánones, el soporte estándar del fabricante asociado a licencias no contratadas, adquisición de productos o derechos de uso no incluidos en el presente pliego. Las referencias que contiene este documento a módulos, productos, servicios cloud, capacidades avanzadas o soluciones de terceros deben interpretarse, por tanto, como una descripción de funcionalidades objetivo o de dependencias tecnológicas del escenario de implementación, y no como una obligación de suministro a cargo del adjudicatario.

3 Situación actual

3.1 Adquisición de licencias

La provisión de licencias de software será de acuerdo con la tabla contenida en este apartado, en la siguiente dimensión:

SAP Cloud Services	Unidades	Año 1	Año 2
SAP SuccessFactors Employee Central, core HR	User	2.500	2.750
SAP SuccessFactors Employee Central Payroll	User	2.500	2.750
SAP SuccessFactors Recruiting	User	2.500	2.750
SAP SuccessFactors Learning	User		2.750
SAP SuccessFactors Performance & Goals	User		500
SAP SuccessFactors Time Tracking	User	2.500	2.500
SAP SuccessFactors Compensation	User		500
SAP SuccessFactors Career & Talent Development	User		500
SAP SuccessFactors Onboarding	User	500	500
SAP HANA Cloud	Capacity Unit	8.000	8.000
SAP Build Developer	Active User	5	5
SAP Build Runtime	Capacity Unit	8.000	8.000
SAP Integration Suite, basic edition	Tenant	1	2
SAP Integration Suite, additional messages	Transaction		100
Joule base entitlement	Flat Fee		
SAP AI Unit	Capacity Unit		200
SAP Business Data Cloud	Capacity Unit	2.000	5.500

Solo se muestran las licencias adquiridas durante los dos primeros años, que coinciden con la duración del proyecto de implementación. A partir del tercer año se deberá revisar el licenciamiento para ver la necesidad de ampliación o reducción.

La adquisición de estas licencias no forman parte de esta licitación. Tendrán una vigencia inicial de 5 años.

3.2 Colectivo objeto del contrato

Con el fin de que los licitadores puedan calibrar la dimensión organizativa de la CCMA, S. A. en materia de recursos humanos, y la complejidad asociada al sistema de información objeto del presente contrato, se incorporan, a modo orientativo, una serie de magnitudes y referencias organizativas relevantes relativas a su plantilla, estructura y modelo de gestión, a fin de facilitar un adecuado dimensionamiento funcional, técnico, económico y de licenciamiento de la solución.

• Plantilla media del último ejercicio cerrado	2.500
• Número de sociedades o entidades integradas en el perímetro organizativo afectado por el sistema	3 entidades jurídicas SA, Ens i FLM
• Número de centros de trabajo principales o distribución territorial relevante a los efectos de gestión de personal	5
• Número de cuentas de cotización	9
• Número de Regímenes de cotización	3 [RG, CA, BECA]
• Número de convenios, acuerdos o marcos laborales de aplicación relevantes para la solución	3
• Número estimado de personas con acceso a procesos de evaluación, desarrollo, mando o autoservicio ampliado	400
• Media de sesiones de artistas anual	7.500

3.3 Funcionalidades que debe cubrir el sistema

El sistema de gestión de personas objeto del contrato cubrirá, como mínimo, los siguientes elementos de gestión, en el marco de la implementación y mantenimiento del sistema de la CCMA, S. A. basado en SAP SFSF:

- Gestión de la estructura organizativa y de la administración de personal.
- Gestión del tiempo de la nómina y de la retribución.
- Gestión de objetivos, evaluación del ejercicio y compensación.
- Gestión de los procesos de selección, incorporación y acogimiento.
- Gestión de la formación, del aprendizaje, de la sucesión y del desarrollo profesional.
- Herramientas analíticas, generación de informes y cuadros de mando asociados a los procesos de gestión.

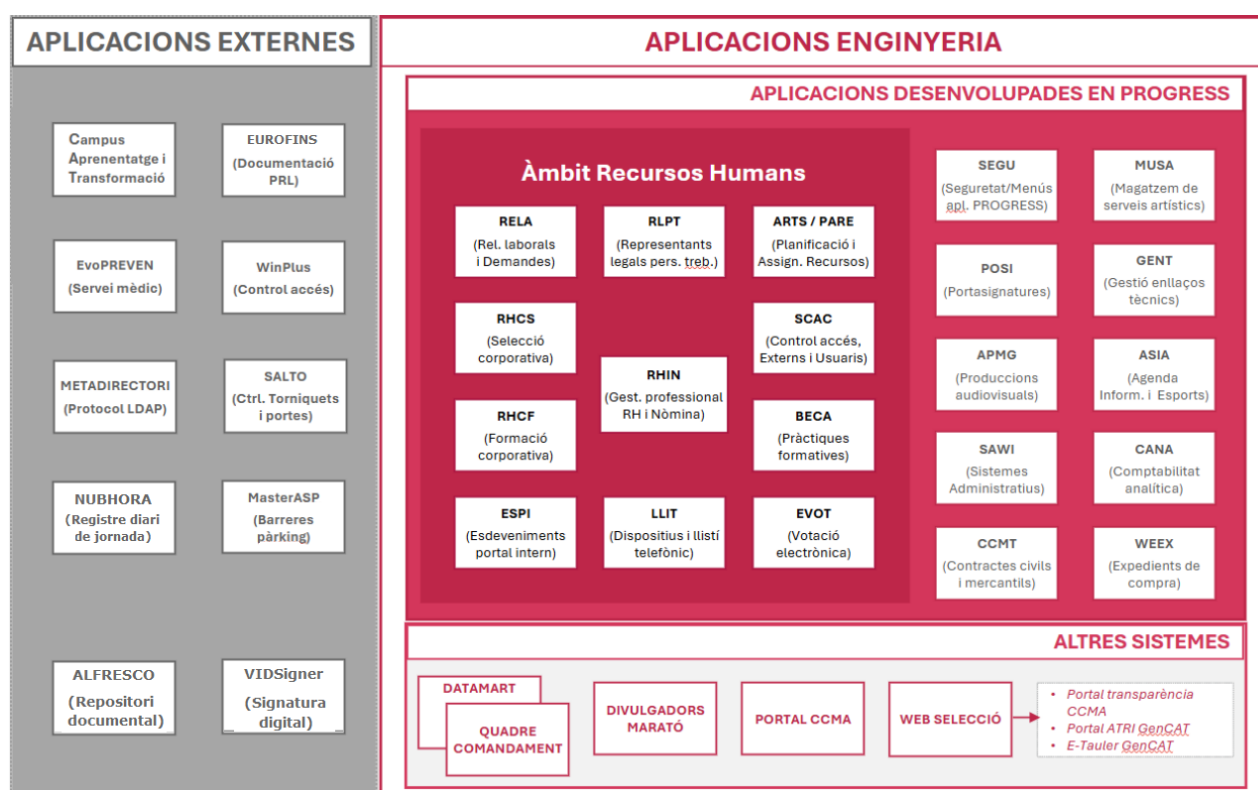
- Espacio del Trabajador y acceso desde dispositivos móviles, de acuerdo con los perfiles y los permisos que se definan.

3.4 Descripción de los sistemas de información actuales

En este apartado se enumeran los sistemas de información y/o módulos que se utilizan actualmente para la gestión de las personas a título enunciativo, pero no limitativo.

Las funciones relacionadas con la gestión de personas realizadas por estas aplicaciones deberán poder continuar siendo realizadas con el nuevo sistema objeto del presente contrato, que mantendrá, como mínimo, las funcionalidades y las integraciones existentes en los sistemas actuales.

El actual ecosistema de aplicaciones de RH es el siguiente:



De este ecosistema, quedan sustituidas por SAP SFSF las aplicaciones RHIN, RHCS, RHCF, BECA y RLPT.

Para facilitar la sustitución de RHIN por SAP SFSF, con el mínimo impacto para las aplicaciones PROGRESS que actualmente se integran con RHIN para gestionar datos personales de las personas trabajadoras, datos actuales de ocupación y datos de usuario, desarrollaremos una nueva aplicación (NOMS) para seguir proporcionando esta información a través de varias librerías de funciones o llamadas directas a programas desarrollados en PROGRESS. Las

aplicaciones que dejarán de integrarse con RHIN para integrarse con NOMS son las siguientes: SEGU, MUSA, GENT, ASIA, CANA, WEEX, CCMT, APMG y POSI.

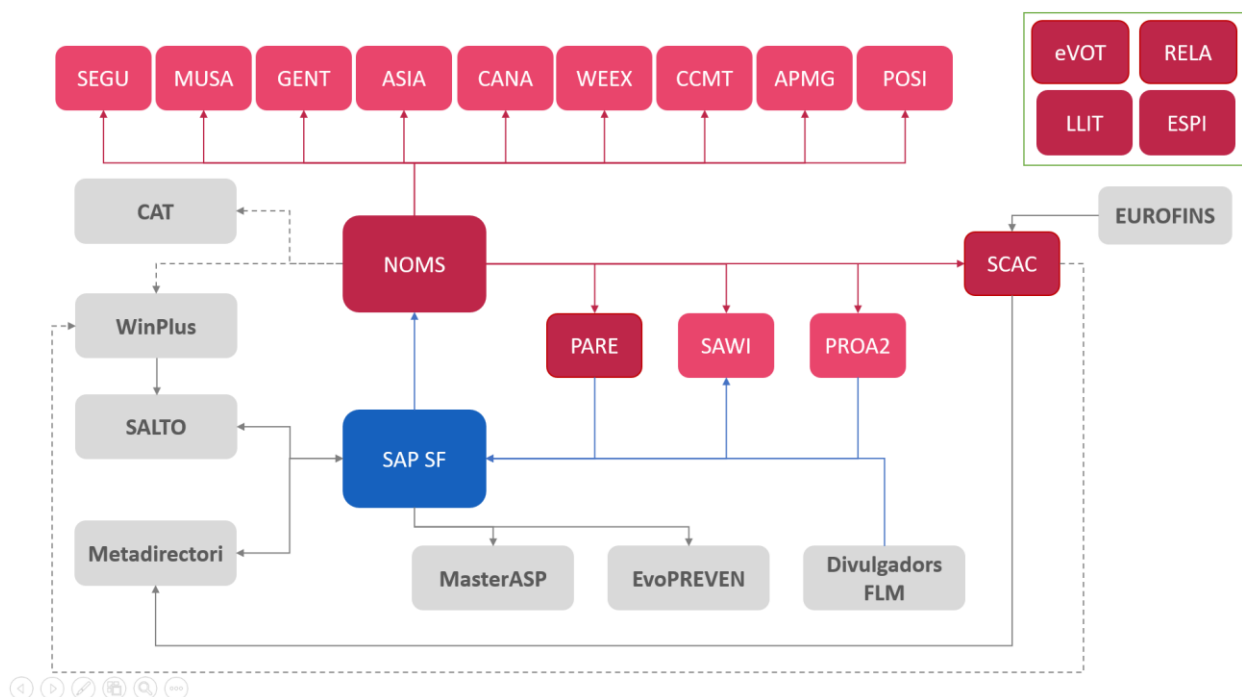
Con la implementación de SAP SFSF, ya no será necesario integrarse con los siguientes sistemas: Portal la CCMA, S. A., Datamart / Cuadro de mando y Web de selección (sí que mantendremos sus derivadas).

En tanto no resolvamos como tratar control de acceso, la aplicación SCAC continuará activa como herramienta de control de acceso, gestión de visitas y gestión de personal externo.

Los Divulgadores FLM se integrarán directamente en SAP SFSF.

Finalmente, algunas aplicaciones o sistemas pasarán a integrarse simultáneamente con NOMS y SAP SFSF, o bien únicamente con SAP SFSF. Estas son: PARE, SAWI, PROA2.

Así, el nuevo ecosistema de aplicaciones de RH responderá al siguiente esquema:



4 Descripción de los servicios a prestar

4.1 Proyecto de implementación de la nueva solución

4.1.1 Requerimientos generales del nuevo sistema

4.1.1.1 Introducción

La solución SAP SFSF a implementar en la CCMA, S. A., así como los servicios de configuración, parametrización, integración, adaptación funcional y técnica, migración y puesta en producción asociados a esta, deberán cumplir con los siguientes requerimientos generales:

- La solución implementada deberá resultar intuitiva y de uso sencillo para los diferentes perfiles de usuario previstos en la CCMA, S. A.
- La experiencia de usuario deberá apoyar a una interfaz homogénea, clara y orientada a facilitar la ejecución de los procesos de recursos humanos incluidos en el alcance.
- La solución deberá ser accesible desde diferentes dispositivos, ubicaciones y canales habilitados por la CCMA, S. A., de acuerdo con la disponibilidad funcional de los módulos implementados y con los perfiles de acceso definidos.
- La implementación deberá permitir una visión integral y transversal de los procesos de gestión de personas, asegurando la coherencia entre datos, procesos, autorizaciones, trazabilidad y explotación de la información.
- La solución deberá permitir suficiente autonomía operativa tanto a los usuarios expertos como a los usuarios funcionales de recursos humanos y de negocio, dentro de los límites de permisos y responsabilidades que se definan.
- Deberá disponer de ayudas contextuales, elementos de apoyo al usuario y mecanismos de asistencia funcional que faciliten el uso ordinario de la herramienta y la adopción progresiva del nuevo modelo.
- La implementación deberá contemplar la capacidad de adaptar la solución al perímetro organizativo de la CCMA, S. A., incluyendo las entidades, estructuras, colectivos, roles y relaciones organizativas que resulten necesarias para cubrir el alcance del contrato.
- La solución deberá permitir la parametrización de alertas, avisos, recordatorios y notificaciones funcionales en cualquiera de los procesos implementados, tanto dentro de la propia aplicación como, cuando proceda, mediante su traslado a mecanismos de comunicación adicionales habilitados por la CCMA, S. A.
- Se deben hacer las integraciones necesarias con los sistemas corporativos y aplicaciones de terceros que intervengan en los procesos objeto del contrato, en los términos previstos en los apartados funcionales correspondientes y de acuerdo con la planificación por hitos de la implementación.

- La implementación deberá garantizar la trazabilidad completa de la información, incluyendo registro histórico, control de vigencias, seguimiento de modificaciones y evidencia de las actuaciones realizadas en el sistema.
- En relación con los informes y las capacidades de explotación de la información:
 - Se deben poder configurar y ajustar informes de manera suficientemente ágil para usuarios autorizados, sin perjuicio de las capacidades avanzadas de administración o analítica que correspondan a perfiles especializados.
 - La solución deberá permitir la extracción y la explotación de datos de cualquiera de los procesos implementados, con diferentes niveles de agregación y detalle, y en los formatos que la CCMA, S. A. determine como necesarios para la gestión ordinaria, el control y el reporting.
 - Deberá permitir la combinación de parámetros de diferentes ámbitos funcionales para generar informes transversales, cuadros de seguimiento y consultas analíticas que den apoyo a la operativa y a la toma de decisiones.
- La implementación deberá permitir un despliegue gradual, ordenado y escalable de las funcionalidades previstas, de acuerdo con las fases, los hitos y las prioridades definidos por la CCMA, S. A., pudiendo iniciarse por aquellos ámbitos funcionales vinculados al núcleo de gestión de personas y extenderse posteriormente al resto de capacidades previstas en el modelo objetivo, como analítica, selección, acogida, acogimiento.

Se valorará positivamente que el adjudicatario incorpore a su propuesta metodológica el uso de aceleradores, herramientas de automatización o capacidades de inteligencia artificial aplicadas al proceso de implementación, configuración, validación o soporte, siempre que su uso sea compatible con las políticas de seguridad y gobernanza de la CCMA, S. A.

A continuación, se entra detallada los requerimientos que deberá cumplir el nuevo sistema objeto del presente documento.

4.1.1.2 Adaptación al ámbito organizativo de la CCMA, S. A.

El adjudicatario, dentro del ámbito del contrato, estará obligado a implementar y mantener la solución SAP SFSF en el perímetro organizativo de la CCMA, S. A. que resulte necesario para dar cobertura efectiva a los procesos de gestión de recursos humanos incluidos en este pliego. A estos efectos, se entenderá por ámbito organizativo de la CCMA, S. A. el conjunto de entidades, estructuras, unidades organizativas, posiciones, puestos de trabajo, relaciones funcionales, colectivos profesionales y usuarios que deban quedar comprendidos en el sistema para permitir una gestión integral, coherente y trazable de la información de personas, tanto en los procesos nucleares de administración de personal y organización como en los procesos complementarios de evaluación, autoservicio, compensación, tiempo, nómina e integración con sistemas corporativos.

La solución se deberá configurar de manera que se pueda adaptar al modelo organizativo, laboral y operativo de la CCMA, S. A., atendiendo a las necesidades específicas de sus áreas de recursos humanos, organización, nómina, gestión del tiempo, selección, desarrollo, formación, prevención, administración económica y otras unidades que intervengan en la gestión de personas.

Asimismo, el sistema deberá quedar preparado para incorporar, sin ruptura del modelo implementado, los cambios que se puedan producir en el perímetro organizativo, en la estructura de entidades o centros, en la segmentación de colectivos, en los criterios de gestión o en las necesidades funcionales derivadas de la evolución organizativa, operativa o normativa de la CCMA, S. A. A tal efecto, la implementación deberá contemplar una configuración suficientemente flexible y mantenible que permita crear, modificar o ampliar elementos organizativos, reglas de gestión, estructuras jerárquicas, relaciones funcionales y colectivos de usuarios, así como incorporar nuevas capacidades o ámbitos de gestión, preservando en todo caso la coherencia de los datos, la trazabilidad de los procesos, la continuidad operativa y la integridad.

4.1.1.3 Adaptación a la normativa vigente y a los cambios normativos

El sistema deberá ajustarse a lo dispuesto en la normativa de personas, que se incluye en el anexo II. Normativa aplicable.

El nuevo sistema deberá estar preparado para incorporar los cambios normativos y estructurales de la CCMA, S. A., manteniendo siempre la coherencia de la información, de acuerdo con las fechas de efectos y la vigencia de las modificaciones que se puedan producir.

4.1.1.4 Idioma

El idioma de la interfaz de usuario, de los certificados y del resto de documentos, así como de los informes debe ser el catalán.

4.1.1.5 Máxima integración de aplicaciones

El sistema basado en SAP SFSF deberá tener como resultado la plena integración con otras funcionalidades ya sean desarrolladas a medida o sean productos estándar de mercado. En resumen, se deberán hacer todas las integraciones necesarias para que las aplicaciones que utilizan datos de gestión de personas continúen funcionando de forma correcta bajo el nuevo modelo del Sistema basado en SAP SFSF.

Dado que la implementación del proyecto se articula por fases, según lo previsto en el apartado 5.2, durante su ejecución podrán coexistir diferentes escenarios de integración que deberán ser contemplados, analizados y resueltos por el adjudicatario con el nivel de solidez técnica y continuidad operativa exigido en este pliego:

- Integraciones entre el nuevo sistema basado en SAP SFSF y aplicaciones corporativas o de terceros cuya utilización deba mantenerse con carácter transitorio hasta la

finalización del proyecto, a fin de garantizar la continuidad funcional de los dos entornos durante el periodo de convivencia.

- Integraciones entre nuevo sistema basado en SAP SFSF y el sistema actual de gestión de personas RHIN, mientras subsistan procesos, datos o funcionalidades no migradas al nuevo entorno.
- Integraciones definitivas entre nuevo sistema basado en SAP SFSF y aquellas aplicaciones corporativas o de terceros que deban permanecer en el modelo objetivo una vez concluida la implementación.

Todas estas integraciones forman parte del alcance del proyecto de implementación. En consecuencia, durante la fase de análisis se deberán identificar y definir el origen maestro de cada dato, los flujos de intercambio de información entre el nuevo sistema basado en SAP SFSF, RHIN y el resto de las aplicaciones afectadas, así como el modelo de convivencia e integración aplicable a cada fase del proyecto, a fin de asegurar en todo momento un escenario funcional íntegro, coherente, trazable.

Las integraciones entre los diferentes sistemas se implementarán, con carácter general, mediante SAP Integration Suite, como plataforma de referencia para la orquestación, la transformación, el intercambio y el gobierno de los flujos de información asociados al nuevo sistema.

En caso de que, durante la ejecución del proyecto, resulte necesario adaptar, ampliar o complementar las capacidades inicialmente disponibles en este componente para atender adecuadamente los requerimientos funcionales, técnicos o de volumen derivados de la implementación, estas necesidades deberán ser identificadas, analizadas y documentadas por el adjudicatario en la fase correspondiente, a fin de que la CCMA, S. A. pueda valorar su procedencia y habilitación.

Con carácter preferente, las conexiones entre aplicaciones, módulos y sistemas afectados se archivarán mediante servicios web y mecanismos de integración estructurados, síncronos o asíncronos, según la naturaleza del proceso y los requisitos de intercambio de información que en cada caso sean exigibles. En consecuencia, hay que evitar, excepto justificación técnica expresa y validación previa por la CCMA, S. A., el recurso a integraciones basadas en accesos directos a vistas de base de datos o en intercambios de archivos no gobernados, a fin de preservar la trazabilidad, la capacidad de mantenimiento, la seguridad y la consistencia del modelo de integración.

A continuación, se detallan, a título nominativo, pero no limitativo, las integraciones que deberán ser analizadas, diseñadas, desarrolladas e implementadas en el marco del proyecto:

SILTRA [Seguridad Social]

- La solución deberá permitir la generación automática de archivos de Afiliación (altas, bajas, variaciones) y cotización (TRA, BAS, DCL, RNT, RLC, CRA), garantizar la adaptación a los formatos oficiales SILTRA; posibilitar la importación de respuestas y conciliación, así

como el tratamiento de errores; sostener la trazabilidad completa de los envíos; y permitir la automatización de procesos periódicos.

CONTRAT@ [Comunicación de contratos al Servicio Público de Empleo Estatal]

- La solución deberá permitir la generación automática de comunicaciones de contrato, modificaciones, prórrogas, transformaciones, copias básicas, llamamientos (contratos discontinuos) y acuerdos de trabajo a distancia. También deberá contemplar la recepción y el registro de respuestas; el control de estados de comunicación y la gestión de los errores que facilite el reenvío.
- Dado el volumen de contratación diaria (sesiones de artistas y divulgadores de la Marató), sería conveniente poder automatizar procesos periódicos.
- Se valorará el envío automatizado de archivos CONTRAT@.

Certific@2 [Gestión de certificados de empresa para prestaciones]

- La solución deberá permitir la generación automática del certificado de empresa (incl. los contratos diarios); el envío telemático a CERTIFIC@2; la gestión de rectificaciones y anulaciones; y el archivo y la trazabilidad documental

DELTA [Declaración de accidentes laborales a la autoridad laboral.]

- La solución deberá permitir la generación de los partes de accidente (leves, graves, mortales); la comunicación con sistema DELTA; el seguimiento de expedientes y su registro histórico.

EVOPREVEN [Herramienta servicio médico]

- La solución deberá permitir el intercambio de datos de trabajadores (altas, bajas, cambios), así como la comunicación de accidentes y bajas médicas.
- Actualmente se integra vía API en un proceso Batch nocturno.

SALTO [Control de dispositivos de acceso - torniquetes y puertas automáticas]

- La solución deberá permitir comunicar el alta y la baja automáticas de usuarios en función del ciclo de vida de la persona trabajadora; la asignación de permisos según rol, ubicación y centro de trabajo; la desactivación inmediata en procesos de offboarding y en periodos de IT. Actualmente esta información llega a SALTO a partir de la aplicación WinPlus, que desaparece de nuestro ecosistema de aplicaciones.
- La aplicación SALTO permite integraciones vía API (REST / Web Services) según SALTO KS (Keys as a Service); vía SDK / Librerías; por intercambio de archivos (CSV o XML) mediante carpetas compartidas o SFTP; y también a través de colas de mensajería como capa intermedia. El adjudicatario deberá determinar cuál es la mejor vía para garantizar el mantenimiento de las funcionalidades.
- SALTO también gestiona las tarjetas de acceso y debe poder comunicar la relación de la tarjeta (código MAC) con el usuario para garantizar el correcto funcionamiento de los

dispositivos que comunicarán con el módulo de Time Tracking. Actualmente este proceso se hace con un proceso Batch nocturno que lee un archivo CSV dejado por SALTO. La solución debe posibilitar mantener este flujo de información.

- SALTO comunica a la aplicación de nómina los marcajes hechos por el personal en el bus que la empresa pone a disposición de los trabajadores, para poderlos aplicar en nómina como rendimiento en especie y hacer el correspondiente tratamiento fiscal. Actualmente este proceso se hace con un proceso Batch semanal que lee un archivo CSV dejado por SALTO. La solución debe posibilitar mantener este flujo de información.

MasterASP [Control de barreras del aparcamiento]

- Diariamente se traspasa la información de las matrículas de los vehículos de las trabajadoras (hasta 3), validadas en la fecha de traspaso (no se informan altas y bajas, sino la foto de todas las matrículas con acceso al aparcamiento. Actualmente este traspaso se hace con un proceso Batch nocturno que deja un archivo CSV a disposición de MasterASP. La solución debe posibilitar mantener este flujo de información.

Gestión horaria

- El actual sistema de Registro diario de jornada quedará sustituido por SAP SFSF Time Tracking.
- El sistema de TimeTracking se debe integrar con los terminales lectores que, en el momento de redacción del pliego, son unos 20 del modelo Suprema X-Station 2.

Metadirectorio

- La herramienta de gestión de identidades y accesos (IAM) es Active Directory.
- La solución deberá integrarse con el Metadirectorio corporativo como sistema central de gestión de identidades, permitiendo automatizar el ciclo de vida del usuario (alta, cambios y baja); incluyendo el traspaso de datos personales y profesionales (posición, ubicación, fotografía, estado); así como la recepción y persistencia en SAP de credenciales corporativas (login y correo electrónico), mediante mecanismos de integración en tiempo real basados en SAP Integration Suite.
- La integración con el metadirectorio se regirá por los siguientes principios:
 - Separación de responsabilidades
 - Automatización del ciclo de vida del usuario
 - Integración desacoplada, mediante una capa intermedia (SAP Integration Suite o equivalente)
 - Actualización en tiempo real o casi real para acontecimientos críticos
 - Trazabilidad completa de todos los intercambios
- La solución deberá permitir la creación automática de usuarios en el metadirectorio a partir del alta de un/a trabajador/a en SAP. A tal efecto, SAP deberá transmitir como mínimo la siguiente información:

- Identificador único de usuario
- Tipo de usuario
- NIF
- Nombre y apellidos
- Posición y puesto de trabajo
- Unidad organizativa [departamento / área / dirección]
 - Centro de trabajo y ubicación [campus]
 - Fotografía [si está disponible]
 - Estado del trabajador [alta]

El metadirectorio deberá generar, gestionar y devolver a SAP SFSF:

- Identificador de usuario [login corporativo]
- Cuenta de correo electrónico

La solución deberá permitir la sincronización automática de cualquier cambio producido en SAP que afecte a la identidad digital del usuario. Estos cambios incluirán, como mínimo, las modificaciones de posición o puesto de trabajo, cambios de unidad organizativa, cambios de centro de trabajo o ubicación y actualización de datos personales relevantes.

La solución deberá gestionar el proceso de baja de usuarios de forma automatizada, diferenciando los diferentes tipos de estado laboral. Como mínimo, se deberán contemplar los siguientes escenarios:

- Baja temporal [B10]: suspensión de acceso a los sistemas
- Baja provisional [B20]: restricciones parciales de acceso
- Baja definitiva [B30]: desactivación completa y revocación de identidad
- Estas actuaciones deberán activarse automáticamente a partir de la información procedente de SAP.

Esta información deberá quedar registrada en SAP para garantizar la trazabilidad y su disponibilidad para otros procesos (por ejemplo, comunicaciones, accesos o integraciones).

La integración deberá realizarse mediante mecanismos estándar, preferentemente:

- API REST o SOAP, con intercambio de datos en formato JSON o XML; o colas de mensajería [AUREA], que es el sistema actual
- Uso de la capa de integración SAP Integration Suite o equivalente
- Apoyo a arquitectura event-driven para acontecimientos críticos [alta, baja, cambios]

- Adicionalmente, se deberá garantizar la capacidad de monitorización y registro de datos, la gestión de errores y el reprocesamiento, y la alta disponibilidad de los servicios de integración.

Especialmente, se garantizará:

- La información de altas con un periodo mínimo de antelación de 3 días laborables
- La revocación inmediata de accesos en procesos de baja
- La coherencia entre los datos de SAP y el metadirectorio
- El cumplimiento del RGPD en el tratamiento de datos personales

CAT [Campus de aprendizaje y transformación]

El sistema de campus virtual para formación utilizado actualmente por la CCMA, S. A. está basado en eHabilis.

En el momento de la implementación del módulo de Learning se deberá migrar toda la información de cursos desde el sistema actual [CAT] a SAP SFSF.

No se prevén integraciones durante la coexistencia de CAT con SAP SFSF.

Firma digital

En este momento la CCMA, S. A. tiene desarrollada una plataforma transversal de firma para enviar y recibir documentos, y que utiliza ValidatedID como herramienta de firma digital.

Se deberán realizar los desarrollos a medida necesarios para mantener la misma herramienta de firma (ValidatedID), integrando los flujos y firmantes definidos en SAP SFSF y garantizando el almacenamiento de los documentos firmados en la herramienta de gestión documental corporativa [ALFRESCO] y disponibles en el perfil del trabajador.

Gestión documental

La solución deberá integrarse con el gestor documental corporativo [ALFRESCO], garantizando el archivo automatizado, la consulta y la trazabilidad de toda la documentación de recursos humanos, mediante mecanismos de integración seguros y estandarizados, asegurando la coherencia entre SAP SFSF y el repositorio documental corporativo.

La integración deberá permitir:

- El archivo automático de documentos generados en SAP (contratos, anexos, certificados, nóminas, documentos de offboarding, etc.) en el repositorio ALFRESCO
- La asociación de documentos en el expediente electrónico del trabajador/a, manteniendo una estructura organizada por tipología documental
- La consulta y recuperación de documentos desde SAP, sin necesidad de acceso directo al gestor documental
- La gestión del ciclo de vida de los documentos (versiones, historialización y estados)

La integración deberá realizarse mediante mecanismos estándar:

- API REST/SOAP o conectores específicos de ALFRESCO
- Intercambio de metadatos y documentos en formatos estándar (PDF, XML, JSON)
- Utilización de la capa de integración SAP Integration Suite o equivalente

La integración deberá permitir:

- Transferencia segura de documentos
- Gestión de metadatos asociados (trabajadores, tipo documento, fechas, estado)
- Sincronización de estados y versiones
- La solución deberá garantizar:
 - Control de acceso a los documentos según roles y permisos
 - Cifrado de datos en tránsito
 - Trazabilidad completa de accesos y modificaciones
 - Cumplimiento del RGPD en el tratamiento de datos personales

NOMS

Esta aplicación actúa como repositorio de la información básica de personas y trabajadores para proveer esta información a otros sistemas desarrollados en PROGRESS.

La aplicación permitirá integraciones vía API (REST / Web Services). A tal efecto, SAP deberá transmitir como mínimo la siguiente información:

- NIF, nombre (oficial y sentido) y apellidos
- Otros datos personales relevantes
- Entidad

- Identificador único del trabajador
- Posición y puesto de trabajo
- Unidad organizativa
- Centro de trabajo y ubicación
- Periodo de referencia de la información
- Datos IT y otros absentismos

PARE

El sistema de gestión de turnos, planificación de recursos y asignación de realidades, es la aplicación PARE (propia, en lenguaje Progress).

El PARE mantendrá la integración con NOMS para disponer de los datos personales y datos referentes a estructura organizativa, puesto de trabajo, relación laboral y absentismo IT.

El PARE se integrará con SAP SFSF para traspasar la información de la bolsa de horas y la relación a variables/incidencias que afecten al pago de la nómina; y recibir la respuesta al traspaso de los datos.

SAWI

SAWI es el ERP de gestión económico-financiera. Es el responsable de la gestión de las dietas y cálculos fiscales, así como de la declaración de los tributos a Hacienda y la generación de los correspondientes certificados.

Inicialmente, SAWI mantendrá la integración con NOMS para disponer de los datos personales y datos referentes a estructura organizativa, puesto de trabajo, relación laboral y absentismo IT.

La solución deberá integrarse con SAWI para disponer de las codificaciones contables, analíticas, bancarias y otros datos necesarios para el cálculo y pago de la nómina, así como el traspaso del asiento de la nómina. También se deberán prever la integración de presupuestos, asientos contables (nómina, provisiones, previsión de ingresos, pago SLD, anticipos, etc.) y otros datos necesarios para la gestión de liquidaciones de caja en el entorno administrativo.

PROA2

PROA2 es una aplicación basada en tecnología Java desarrollada internamente para la gestión de producciones audiovisuales y procesos de casting (plan de producción, localizaciones, etc.).

Actualmente se integra con RHIN para incorporar trabajadoras (a partir de los datos de casting) y los contratos de sesiones del régimen de artistas para los días en los que se ha planificado su intervención.

La solución debe posibilitar mantener este flujo de información.

DIVULGADORES LFM

La Fundació La Marató organiza sesiones de divulgación relacionadas con el propósito de la edición en curso de La Marató.

La gestión de las inscripciones de los divulgadores, la petición de sesiones y la asignación de los divulgadores a las sesiones se hace desde un sistema propio que actualmente se integra con el RHIN a través de archivos csv que diariamente se cargan de forma manual. La incorporación de los archivos posibilita la creación/mantenimiento de trabajadores [datos personales, de cotización y de pago] y los contratos de sesiones de régimen general para los días en que se ha planificado su intervención.

La solución debe posibilitar mantener este flujo de información.

4.1.1.6 Garantizar el mantenimiento de la plataforma/ERP y de las soluciones implementadas

Todas las adecuaciones funcionales que se realicen, configuraciones, parametrizaciones y los desarrollos a medida que se introduzcan, se deberán implementar de manera compatible con las futuras nuevas versiones del producto estándar.

4.1.1.7 Apoyo y recuperación de datos

El adjudicatario deberá definir, documentar y mantener un procedimiento de apoyo y recuperación aplicable a los elementos del sistema cuya configuración, parametrización, integración, desarrollo complementario, documentación o gestión operativa queden comprendidos en el alcance del contrato. Este procedimiento debe permitir la restauración ordenada y verificable de los componentes implementados ante supuestos de pérdida, corrupción, borrado accidental, fallo operativo u otras incidencias que comprometan la continuidad funcional del sistema. A tal efecto, debe establecer, como mínimo, la periodicidad de las copias o las exportaciones necesarias, los criterios de retención, conservación y eliminación y los controles de integridad asociados, todo ello en los términos que se acuerden con la CCMA, S. A. en la fase de análisis o en la etapa del proyecto que corresponda.

El adjudicatario deberá asegurar la recuperabilidad funcional y operativa del sistema en todo lo que derive de los trabajos objeto del contrato. En particular, debe garantizar la capacidad de reconstruir o reponer, cuando proceda, configuraciones, parametrizaciones, desarrollos, integraciones, interfaces, reglas de proceso, documentación técnica, procedimientos operativos, evidencias de prueba y otros elementos generados en ejecución del contrato, de

manera que el servicio se pueda restablecer en condiciones coherentes con el estado validado del sistema.

Quedarán fuera del ámbito de responsabilidad del adjudicatario los mecanismos de apoyo propios de la infraestructura SaaS, de la plataforma o de los servicios base del fabricante cuya providencia y garantía correspondan al expediente de adquisición o a la relación contractual suscrita por la CCMA, S. A. con el proveedor correspondiente.

Corresponde al adjudicatario diseñar, documentar, implementar y probar los procedimientos de recuperación relativos a los elementos del sistema incluidos en su ámbito de actuación, así como proponer las medidas técnicas y organizativas necesarias para la correcta ejecución. La CCMA, S. A. conservará la responsabilidad sobre el gobierno general del plan de continuidad, la validación de los objetivos de recuperación aplicables y la gestión de los servicios o componentes no incluidos en este contrato.

4.1.1.8 Requerimientos de seguridad

A nivel general, la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de personas basado en SAP SFSF en la CCMA, S. A. deberán ajustarse a los siguientes requerimientos de seguridad, sin perjuicio del cumplimiento de las políticas corporativas, criterios de arquitectura, controles internos y medidas específicas que la CCMA, S. A. determine durante la ejecución del contrato:

- El acceso a las funcionalidades de administración, configuración avanzada, apoyo y operación del sistema deberá quedar restringido de acuerdo con los criterios de segmentación, exposición, conectividad y control de acceso que la CCMA, S. A. establezca para sus entornos corporativos. comunicaciones.
- El Espacio del Trabajador, los espacios de autoservicio y las funcionalidades habilitadas para el acceso remoto o la movilidad deben poder operar a través de Internet, siempre de acuerdo con los perfiles autorizados, los mecanismos de autenticación definidos y las medidas de seguridad que sean exigibles en cada caso.
- Las integraciones entre SAP SFSF y los sistemas corporativos o aplicaciones de terceros de la CCMA, S. A. se deben implementar mediante API, servicios web y mecanismos de integración gobernados, preferentemente mediante SAP Integration Suite o del componente de integración que la CCMA, S. A. determine. Se deben evitar soluciones que comprometan la trazabilidad, la capacidad de mantenimiento o la seguridad del modelo de integración.
- En relación con la aplicación móvil:
 - Deberá ser compatible con las plataformas corporativas de gestión y protección de dispositivos que tenga implementadas la CCMA, S. A. o decida utilizar, incluidas aquellas que permitan la administración remota, la aplicación de políticas de seguridad, el borrado remoto y el control del acceso a los datos corporativos.

- Deberá permitir la aplicación de mecanismos reforzados de autenticación, incluyendo, cuando sea necesario, doble factor de autenticación y medidas complementarias de protección del acceso a la aplicación, como clave específica, control biométrico o mecanismos equivalentes admitidos por la política de seguridad de la CCMA, S. A.
- La autenticación de usuarios deberá poder integrarse con los sistemas corporativos de identidad y acceso de la CCMA, S. A., incluyendo, cuando proceda, esquemas de Sign-On basados en SAML o en otros estándares de federación e identidad compatibles con la arquitectura corporativa.
- Se deberá posibilitar la revocación remota del acceso y, cuando proceda, la eliminación de la información corporativa almacenada en dispositivos concretos, de acuerdo con los mecanismos de gestión definidos por la CCMA, S. A.

Forma parte del alcance de este contrato las revisiones técnicas de seguridad que sean necesarias sobre los componentes del sistema la configuración, el desarrollo, la integración o la adaptación de los cuales le correspondan, incluyendo, cuando proceda, análisis de vulnerabilidades, revisiones de configuración segura y pruebas técnicas específicas sobre integraciones, desarrollos complementarios, extensiones o elementos personalizados antes de su paso a producción.

Las vulnerabilidades detectadas en este ámbito deben ser analizadas, priorizadas y corregidas por el adjudicatario de acuerdo con un criterio de riesgo, aplicando las medidas técnicas u organizativas que sean procedentes y documentando, cuando así lo requiera, las actuaciones realizadas y los controles aplicados.

Las obligaciones anteriores se entienden circunscritas a los elementos del sistema que formen parte del alcance del presente contrato y queden bajo la responsabilidad técnica o funcional del adjudicatario. En consecuencia, no corresponderá a este último la implementación, administración o monitorización de controles de seguridad propios de la infraestructura corporativa de la CCMA, S. A., de la plataforma SaaS del fabricante, de las redes de base, de los servicios cloud subyacentes ni de aquellas capacidades de seguridad transversal cuya provisión o gobierno exceda del objeto del contrato. No obstante, cuando una vulnerabilidad o incidencia de seguridad detectada en estos ámbitos pueda afectar al sistema implementado, el adjudicatario debe informar a la CCMA, S. A., colaborar en su análisis de impacto y adoptar, dentro de su ámbito de actuación, las medidas de mitigación, adaptación o contingencia que sean necesarias.

Asimismo, el adjudicatario deberá asegurar que las integraciones (véase apartado 4.1.1.5), desarrollos complementarios y flujos de intercambio de información incluidos en el proyecto se ajusten a los criterios de seguridad, trazabilidad y protección de datos que la CCMA, S. A. establezca, facilitando, cuando proceda, la información técnica necesaria para su evaluación dentro de las capacidades corporativas de monitorización y prevención que la CCMA, S. A. tenga implementadas o decida implementar. La eventual existencia o incorporación de soluciones corporativas de tipo CASB, DLP u otras herramientas transversales de seguridad no formará

parte de las obligaciones de suministro o implementación del adjudicatario en este contrato, sin perjuicio del deber de colaboración técnica para permitir la correcta integración o supervisión de los componentes del sistema que queden dentro de su ámbito de actuación.

4.1.1.9 Sistema de información: búsqueda, consulta, informes y estadísticas

El nuevo sistema deberá dar respuesta en tiempo real a las necesidades de información que actualmente se obtiene de las diferentes aplicaciones que gestionan la información de personas de la CCMA, S. A.

El sistema deberá incorporar todas las funcionalidades de búsqueda y consulta dinámica y la obtención de todos aquellos informes y estadísticas que se establezcan en cada ámbito funcional como de uso frecuente y necesario, tanto para la gestión ordinaria como para la toma de decisiones por los órganos de gestión a todos los niveles, permitiendo diferentes criterios de selección, ordenación, agrupación, detalle, totalización y presentación. El levantamiento de los diferentes informes se realizará por parte del adjudicatario en la fase de análisis de cada fase definida [véase apartados 5.2 y 5.3.1.2].

Desde el resultado de las búsquedas y las consultas se permitirá el acceso al detalle de la información registrada.

Los resultados obtenidos deben poder ser exportados en formatos compatibles con otras aplicaciones informáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, pdf, html, etc.), siempre cumpliendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

4.1.1.10 Ayuda

Deberá ofrecer una ayuda interactiva completa en catalán y gráficas sobre el uso de la aplicación. Incorporará la normativa que regula todos los aspectos que contiene la aplicación [véase anexo II. Normativa aplicable].

4.1.1.11 Migración y carga de datos

Forma parte del alcance la migración de los datos maestros y otros datos necesarios procedentes de los sistemas actuales que se deban incorporar al nuevo sistema de gestión de personas basado en SAP SFSF, en los términos y con el alcance que resulten necesarios para la correcta implementación y posterior mantenimiento de la solución a la CCMA.

Con independencia de que el proceso de migración y carga de datos debe ser objeto de definición detallada durante la fase inicial del proyecto, y en particular en la etapa de análisis prevista en el apartado 5.3.1.2, se establecen desde este documento los principios y las garantías mínimas siguientes que deben regir su ejecución:

- Los datos deben ser migrados de forma íntegra, consistente y verificable, sin pérdidas de información y con las validaciones necesarias para asegurar su incorporación correcta al nuevo sistema.
- Se deben completar, transformar o enriquecer aquellos datos que, siendo necesarios para el funcionamiento del nuevo sistema, no existan en los sistemas de origen o no estén disponibles con el formato, estructura o nivel de calidad requeridos, correspondiendo al adjudicatario verificar la suficiencia de la información migrada y aplicar, cuando proceda, los valores por defecto operativos de reglas de transformación o mecanismos de complemento.
- El proceso de migración se deberá planificar y ejecutar de manera que produzca el menor impacto posible sobre el funcionamiento ordinario de la CCMA, S. A. y sobre la prestación de los servicios afectados.
- Se prestará especial atención al aseguramiento del funcionamiento correcto de los procesos en cada uno de los hitos de implementación, con independencia del sistema en el que se ejecuten temporalmente, garantizando la convivencia entre el nuevo sistema, los datos maestros y el resto de los sistemas integrados. A tal efecto, se deben hacer las cargas, validaciones, reconciliaciones y paralelos que sean necesarios para asegurar una transición ordenada, coherente y plenamente operativa.

Formará igualmente parte del alcance del contrato la recopilación, el inventario, el análisis, la transformación, la depuración y la carga de los datos procedentes de los sistemas de origen, así como la ejecución de las validaciones posteriores, las conciliaciones y las tareas de eliminación o tratamiento de duplicidades que sean necesarias. Igualmente, podrá ser necesario incorporar datos históricos relativos a la trayectoria laboral y profesional de las personas, en la medida en que la CCMA, S. A. determine la necesidad funcional, operativa o de consulta.

A continuación, se relaciona a título enumerativo, pero no limitativo la tipología de datos a migrar, sin perjuicio de aquellos otros que se identifiquen durante la fase de análisis y resulten necesarios para el funcionamiento correcto del sistema en la CCMA, S. A.:

- Datos personales básicos de las personas trabajadoras y, si procede, otros colectivos que deban quedar gestionados en el sistema.
- Información de clasificación profesional, categorías, según convenio, puestos, posiciones, puestos de trabajo y otros elementos de estructura organizativa y funcional.
- Datos de la relación laboral, situaciones administrativas, histórico de movimientos y otra información asociada al ciclo de vida profesional.
- Estructura organizativa, relaciones jerárquicas y estructura de responsables.
- Datos curriculares, formativos y de desarrollo profesional que la CCMA, S. A. determine como necesarios para los módulos implementados de la SA, Ens y FLM

- Datos necesarios para la ejecución de los procesos de nómina, incluyendo tablas, conceptos, complementos, parámetros y demás información con impacto en el cálculo.
- Históricos de periodo, rol, adscripción organizativa y otros elementos que deban preservarse a efectos de consulta, trazabilidad o explotación.
- Cualesquiera otros datos adicionales que, como resultado del análisis funcional y técnico, deban ser incorporados al sistema para asegurar la correcta operación de los procesos implementados.

El origen principal de los datos será el sistema RHIN y, si procede, aquellos otros sistemas corporativos o aplicaciones satélite de los que se deban extraer datos relevantes para los diferentes procesos incluidos en el alcance.

Dado que el proceso de implementación se desarrollará de forma escalonada y por fases [véase el apartado 5.2], las tareas de migración, carga, regularización y validación de datos se deben repetir tantas veces como sea necesario hasta la implementación completa de los ámbitos funcionales previstos, garantizando en todo momento la consistencia entre sistemas, la calidad del dato y la continuidad de los procesos afectados.

Se prevé migrar la información de las personas activas en cualquiera de las 3 entidades jurídicas actuales (la CCMA, S. A., SA, Ens y FLM) de los dos años previos a la implementación del nuevo sistema.

Para la migración de los datos correspondientes a los diferentes módulos y ámbitos funcionales que se implementen en fases sucesivas, el adjudicatario deberá realizar, dentro de la etapa de análisis, el diseño detallado del proceso de migración, incluyendo estrategia, secuencia de cargas, reglas de transformación, criterios de validación, pruebas, paralelos y mecanismos de reversibilidad o contingencia que resulten.

Durante la fase de análisis, el adjudicatario deberá documentar el estado de calidad de los datos de origen, identificar los casos en los que la información disponible sea insuficiente, ambigua o incompatible con los requerimientos del sistema de destino, y elevar a la CCMA, S. A. las decisiones funcionales que, por su naturaleza, requieran una resolución por parte de la organización. La CCMA, S. A. se compromete a proporcionar las reglas de negocio aplicables y a validar funcionalmente los resultados de cada ciclo de migración en los plazos acordados en el plan de proyecto. Los retrasos en la toma de decisiones funcionales por parte de la CCMA, S. A. que afecten al calendario de migración no computarán como desviación imputable al adjudicatario.

4.1.2 Requerimientos funcionales del nuevo sistema HCM

Los requerimientos funcionales descritos en este apartado definen el alcance funcional objetivo de la solución SAP SFSF a implementar en la CCMA, S. A. Estos requerimientos comprenden tanto funcionalidades estándar de los módulos previstos como parametrizaciones, desarrollos

complementarios, integraciones y ajustes necesarios para adaptar la solución a las necesidades de la CCMA, S. A.

El adjudicatario deberá analizar cada requerimiento, identificar si la cobertura se resuelve mediante configuración estándar, parametrización avanzada, integración, desarrollo complementario o disponibilidad de módulos o capacidades adicionales sujetos a licenciamiento independiente (ver Anexo III. Guía de requerimientos).

4.1.2.1 Organización interna

En relación con la organización interna, se detallan a continuación las funcionalidades que la solución implementada deberá cubrir para dar apoyo al modelo organizativo y de gestión de personas de la CCMA, S. A., en el marco de la implementación y el mantenimiento de SAP SFSF como sistema integral de recursos humanos:

- La solución deberá permitir la definición y el mantenimiento de una estructura organizativa basada en entidades, unidades organizativas, puestos (plazas), posiciones, centros, áreas funcionales y relaciones jerárquicas, de acuerdo con el modelo organizativo que la CCMA, S. A. determine en cada momento.
- El sistema deberá posibilitar la gestión individualizada de posiciones y su vinculación con puestos, perfiles profesionales y unidades organizativas, permitiendo la creación, modificación, amortización, transformación o reubicación de acuerdo con los procedimientos de gestión interna aplicables.
- Un profesional podrá quedar vinculado a una única posición principal, sin perjuicio de que se puedan contemplar adscripciones funcionales, repartos de dedicación, imputaciones de tiempo o costes y otras relaciones complementarias que se deban tener en cuenta a los efectos de gestión.
- La estructura organizativa deberá ser adaptable a las necesidades presentes y futuras de la CCMA, S. A., con capacidad para crear tantos niveles, agrupaciones, relaciones y segmentaciones como sea necesario desde el punto de vista funcional, organizativo y de elaboración, generación o presentación de informes.
- El sistema a implementar deberá permitir la carga, actualización y tratamiento masivo de puestos, posiciones, estructuras organizativas y datos de personas trabajadoras, con las validaciones y los controles necesarios para asegurar la consistencia del modelo.
- La solución deberá ser capaz de reflejar la movilidad interna y preservar el histórico de la información asociada a cada profesional a lo largo de su trayectoria en la organización, incluyendo cambios de posición, unidad, funciones, adscripción o situación administrativa.

En relación con las plazas y con la descripción de puestos de trabajo, la solución deberá cumplir, como mínimo, los requerimientos siguientes:

- Deberá contemplar posiciones susceptibles de ser ocupadas en diferentes regímenes de dedicación, incluyendo tiempo completo, tiempo parcial u otras casuísticas organizativas que deban ser soportadas por el modelo.
- No se debe permitir la existencia de personas trabajadoras sin adscripción a una posición o una estructura equivalente cuando esta vinculación sea exigible para la correcta operación del sistema.
- No se debe posibilitar la amortización o la baja de una posición que mantenga una ocupación activa o vínculos incompatibles con esta operación, salvo los procedimientos de regularización que se definan.
- El sistema a implementar debe permitir la utilización de modelos, plantillas o posiciones de referencia que faciliten la creación homogénea de nuevas posiciones y estructuras.
- Deberá admitir operaciones de copia, replicación, modificación y mantenimiento masivo de posiciones y atributos organizativos cuando la gestión así lo requiera.
- En relación con la descripción de los puestos de trabajo, la solución deberá permitir registrar información estructurada, segmentada y explotable sobre funciones, requisitos, competencias, adscripciones, necesidades organizativas y otros atributos relevantes para la gestión de personas:
 - Deberá permitir asociar a las personas información vinculada a su desarrollo profesional individual, diferenciándola de la información propia de la posición o del puesto.
 - Deberá facilitar la unificación, seguimiento y actualización de los elementos que integren los planes de desarrollo personal, en conexión con los módulos funcionales que sean aplicables.
 - Deberá posibilitar la explotación posterior a efectos de planificación, desarrollo, evaluación y toma de decisiones.

En cuanto a la valoración de los puestos de trabajo, la solución deberá permitir su tratamiento a nivel de puesto o posición, así como soportar metodologías de valoración actualmente utilizadas por la CCMA, S. A. o que puedan adoptarse en el futuro:

- El sistema deberá posibilitar la recogida, tratamiento y explotación de información necesaria para procesos de valoración de puestos, con el nivel de detalle, parametrización y trazabilidad que la CCMA, S. A. determine.
- Cuando la CCMA, S. A. utilice metodologías específicas de valoración, como HAY u otras equivalentes, la solución deberá permitir soportar sus cuestionarios, criterios, ponderaciones, rúbricas, resultados e informes, mediante configuración estándar, parametrización avanzada o, si procede, desarrollos complementarios incluidos en el proyecto.
- Deberá permitir la generación de informes y consultas para la explotación de resultados de valoración, identificación de vacantes, comparación de estructuras y análisis de requisitos asociados a puestos y posiciones.

- Asimismo, la solución deberá quedar preparada para incorporar en el futuro nuevas metodologías, criterios o modelos de valoración, sin ruptura del modelo implementado y preservando la coherencia de la información histórica:
 - Enviar cuestionarios para la complementación según el Sistema HAY y volcar los datos para su ponderación, si los requerimientos no cumplen el producto base, será necesario desarrollos a medida dentro del proyecto.
 - Disponer de la rúbrica de la metodología HAY integrada en la herramienta, si los requerimientos no cumplen el producto base, se necesitarán desarrollos a medida dentro del proyecto.
 - Generar informes para la explotación de datos, con el objetivo de obtener el detalle de plazas vacantes con un cierto grado de requisitos.
 - Contemplar otros métodos de valoración que se pueden utilizar en un futuro.

4.1.2.2 Promoción profesional y Talento

A continuación, detallamos los requerimientos básicos funcionales de cumplimiento del sistema a implementar de los diferentes procesos que se engloban en los procesos de Administración de Personas y Talento:

Gestión de procesos de selección

La implementación deberá contemplar la configuración de los procesos de selección propios de la entidad, así como la migración de la información histórica necesaria para garantizar la continuidad de los procesos de selección, promoción y provisión de puestos de trabajo.

La solución deberá permitir gestionar íntegramente el ciclo de vida de los procesos de selección.

Como mínimo deberá permitir:

- Convocatoria
- Crear convocatorias de selección a partir de plantillas corporativas configurables.
- Generar las bases de las convocatorias utilizando plantillas documentales [DPT/Document Generation o funcionalidad equivalente], para permitir la personalización según las necesidades específicas de cada tribunal calificador.
- Gestionar diferentes tipologías de procesos selectivos [concursos, oposiciones, concursos-oposición, promoción interna, movilidad, bolsas de trabajo, etc.].
- Mantener versiones de los documentos generados.
- Publicación.

- Publicar simultáneamente una misma oferta en varios portales de ocupación, tanto internos como externos, sin duplicar la información introducida.
 - Generar automáticamente anuncios utilizando funcionalidades de inteligencia artificial generativa para facilitar la redacción de las ofertas.
 - Publicar información del proceso sin admisión de candidaturas cuando el proceso de selección haya sido externalizado.
 - Publicar la relación de admitidos provisionales y definitivos, los resultados parciales y definitivos, y las resoluciones.
 - Enviar comunicaciones *ad hoc* para cada fase del proceso.
 - Gestión de los candidatos.
 - Gestionar todo el ciclo de vida de los candidatos y sus comunicaciones, tanto individuales como colectivas (para todos los candidatos de un concurso), como la recepción de candidaturas o la confirmación de asistencia a las pruebas.
 - Gestión del tribunal calificador.
 - Gestionar la composición y el acceso de los miembros con diferentes roles y permisos.
 - Gestionar las actas del tribunal y la trazabilidad de su validación y firma.
-
- Gestión de las pruebas
 - Gestionar las pruebas necesarias para las convocatorias.
 - Cálculo de puntuación y méritos de experiencia.
 - El sistema deberá calcular automáticamente los méritos definidos por las bases de cada convocatoria, incluyendo la experiencia interna, las puntuaciones consolidadas de otros procesos selectivos, las promociones efectuadas y cualquier otro criterio parametrizable.
 - Inteligencia artificial en el proceso de selección
 - Analizar automáticamente la documentación de los candidatos y detectar si esta acredita los requisitos.
 - Uso de un asistente para la redacción de anuncios y publicaciones.

Contratación y Firma contrato:

- El sistema permitirá registrar las diferentes situaciones personales y profesionales del empleado a lo largo de su relación laboral en la CCMA, S. A.
- El sistema debe recoger y mantener actualizadas las plantillas de contratos laborales del organismo oficial (SEPE) y la copia básica correspondiente.
- El sistema deberá permitir crear cláusulas adicionales perfiladas por colectivo y empresa.
- El sistema debe permitir volcar los datos personales del empleado, del puesto de trabajo y los profesionales necesarios en los campos que requieren las plantillas de contrato, copia básica y las cláusulas del contrato para generar en un único documento de contrato de trabajo para la firma del representante de la empresa y del empleado.

- La firma de los contratos de trabajo, copia básica y cláusulas se harán mediante la plataforma de firma digital actual de las empresas de la CCMA, S. A.
- El sistema permitirá registrar automáticamente el contrato de trabajo mediante la aplicación contratada.
- El sistema notificará a contratación cuando el puesto de un empleado de baja médica esté cubierto por otro empleado, en el momento en que el empleado de baja médica cause alta médica, para finalizar el contrato del empleado sustituto.
- El sistema permite enviar al correo personal del nuevo empleado el contrato para que sea firmado electrónicamente por el empleado.
- El sistema permitirá dejar reflejado en el sistema el contrato firmado por el empleado cuando lo haga desde el Espacio del Trabajador.
- El sistema deberá enviar una notificación al departamento de contratación informando de que el candidato seleccionado ha firmado el contrato.
- El sistema deberá permitir hacer una validación por parte de los responsables antes de que el contrato se envíe para la firma [por parte del trabajador].

Gestión de estudiantes en prácticas

La solución deberá permitir:

- Gestionar la planificación anual de plazas.
- Solicitar presupuesto a las unidades.
- Publicar ofertas en universidades.
- Recibir candidaturas directamente de las universidades.
- Gestionar la evaluación final.
- Generar los informes requeridos por las universidades.
- Integrarse con nómina y Seguridad Social.
- Integrarse con los sistemas corporativos para la creación automática de usuarios.

Plan de carrera:

Como mínimo el sistema a implementar deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- Fijación de los criterios de tráfico entre niveles o tramos [tiempo, requisitos y puntuación]. Estos criterios se deben poder definir por tramos y también colectivos profesionales.
- Evaluación por parte del responsable en la consecución de los objetivos fijados.

4.1.2.3 Gestión del tiempo

En cuanto a la gestión del tiempo, el sistema a implementar y mantener deberá dar cobertura, como mínimo, a las funcionalidades necesarias para la administración de la jornada, el registro

de la jornada, la gestión de ausencias e incidencias, y la integración de esta información con el resto de procesos de gestión de personas y con los sistemas corporativos afectados.

Actualmente la planificación, asignación y control de turnos de trabajo se realizan mediante herramientas externas, que deben integrarse con el sistema a implementar (véase apartado 4.1.1.5) para intercambiar los datos personales, organizativos y funcionales necesarios para la correcta gestión del tiempo y, si procede, la adecuada repercusión de variables e incidencias en los procesos de nómina.

El sistema debe permitir el cálculo, el seguimiento y la explotación de la bolsa de horas de cada persona trabajadora, de acuerdo con las reglas de cómputo, la compensación y el control que la CCMA, S. A. determine.

En relación con la gestión del absentismo por incapacidad temporal, el sistema deberá ajustarse al procedimiento interno vigente en la CCMA, S. A. y cubrir, como mínimo, las funcionalidades siguientes:

- El sistema debe permitir la generación automática de informes relativos a las incapacidades temporales registradas.
- Deberá contemplar y registrar adecuadamente los supuestos en los que la baja y el alta médica se produzcan en la misma fecha, así como aquellos en los que la baja y el alta correspondan a ejercicios diferentes.
- El sistema debe permitir la consulta de situaciones de incapacidad temporal, tanto activas como históricas, desde el perfil de la persona trabajadora, con el nivel de acceso que corresponda a cada perfil autorizado.
- La información de incapacidad temporal se debe trasladar, en los términos que se definan, al sistema o componente encargado de la gestión del tiempo y, cuando proceda, a los procesos de nómina y cotización.
- El sistema deberá posibilitar la integración con SILTRA y con el resto de aplicaciones implicadas en la tramitación y el seguimiento de incapacidades temporales y cotizaciones.
- En relación con los accidentes de trabajo, el sistema debe permitir la recepción, el registro y el tratamiento de la información procedente de la mutua o de las aplicaciones correspondientes, incluyendo partes de baja y alta (CONTA)
- Asimismo, se debe integrar con el sistema de prevención de riesgos laborales para posibilitar el envío automatizado, con el proceso de validación previo, de la información asociada a los accidentes de trabajo.
- El sistema deberá permitir la validación previa de los datos por parte de los perfiles responsables del servicio de prevención antes del traslado a otras aplicaciones o circuitos de gestión.
- La información validada relativa a los accidentes de trabajo deberá quedar asociada al expediente o perfil de la persona trabajadora y ser accesible conforme a los permisos definidos.

- El sistema debe permitir la generación de los archivos o documentos necesarios para su envío a la aplicación Delt@, CONTA u otras.
- Deberá posibilitar la emisión de notificaciones a los perfiles responsables cuando finalicen situaciones de baja vinculadas a accidentes de trabajo o cuando se produzcan hitos relevantes del proceso.
- Asimismo, deberá generar informes automáticos de seguimiento de la accidentalidad, incluyendo, como mínimo, la identificación de la persona afectada, su adscripción organizativa, la fecha de asistencia y los datos básicos del accidente, informes anuales de accidentes, con o sin baja y separando por tipología.
- El sistema debe permitir la distribución periódica de la información de seguimiento a los perfiles o unidades que la CCMA, S. A. determine, de acuerdo con los criterios de acceso, confidencialidad y protección de datos aplicables.
- Igualmente, deberá posibilitar la generación de informes periódicos de seguimiento de accidentes de trabajo, con el nivel de detalle y periodicidad que la CCMA, S. A. establezca.

4.1.2.4 Gestión de la nómina

Se detallan a continuación los requerimientos funcionales mínimos que deberá cubrir el sistema a implementar y mantener en relación con la gestión de la nómina en la CCMA, S. A. La relación siguiente describe las funcionalidades y los procesos de uso más habituales, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Gestión de los procesos ordinarios y periódicos asociados a la nómina.
- Generación de pagos, asentamientos y contabilizaciones de acuerdo con la imputación analítica que corresponda.
- Gestión de la estructura salarial y definición de los criterios de aplicación de la práctica retributiva.
- Parametrización y mantenimiento de estructuras salariales, tablas retributivas, conceptos retributivos y tratamiento a efectos de cotización y tributación.
- Capacidad de adaptación ágil a los cambios normativos con impacto en el proceso de nómina.
- Generación y confección de los diferentes tipos de nómina, incluyendo nómina ordinaria, retroactiva, pagas extraordinarias y liquidaciones, así como la gestión asociada de cotizaciones a la Seguridad Social y obligaciones fiscales.
- El sistema deberá permitir la introducción y actualización de determinados datos personales y económicos, como IBAN o retención de IRPF, a través de los canales de autoservicio habilitados, de modo que la validación y el reflejo en el sistema se produzcan de acuerdo con los controles que la CCMA, S. A. establezca.
- Deberá contemplar todas las variables con incidencia en el cálculo de la nómina, como absentismo, retribución variable, horas extraordinarias, guardias u otros conceptos

equivalentes, de manera que queden incorporadas al proceso de cálculo cuando corresponda.

- La retribución vinculada a absentismo, incentivos o percepciones variables debe poder parametrizarse de acuerdo con los criterios que la CCMA, S. A. determine, permitiendo la aplicación automática en los procesos de cálculo correspondientes.
- Gestión y cálculo automático de antigüedad, trienios, quinquenios u otros conceptos equivalentes, según los criterios vigentes y la información histórica de servicios prestados.
- Posibilidad de gestionar situaciones administrativas diferenciadas para una misma persona dentro del perímetro societario de la CCMA, S. A., así como dedicaciones distribuidas entre diferentes negocios, unidades o ámbitos organizativos, cuando esto sea aplicable.
- Cálculo y aplicación de las retenciones de IRPF de acuerdo con los algoritmos y las reglas establecidos por la Agencia Tributaria, incluyendo cálculo inicial, regularizaciones periódicas y cierre de ejercicio, con capacidad de ejecución individual, segmentada o masiva.
- Confección de los modelos mensuales y anuales de retenciones de IRPF [111, 190], incluyendo los correspondientes a profesionales cuando proceda.
- Una vez efectuado el cálculo de nómina, el sistema debe permitir la generación del cuadro de nómina y su validación. En caso de conformidad, deberá posibilitar la continuación del proceso hacia la ordenación del pago. En caso contrario, debe permitir la devolución al área responsable para la revisión y la nueva ejecución del cálculo.
- Integración con el ERP económico-financiero SAWI utilizado por la CCMA, S. A. para la contabilización de la nómina y la liquidación de impuestos, en los términos previstos en los apartados de integración correspondientes.
- El sistema debe permitir la ejecución recurrente de simulaciones, precierres o cálculos provisionales a lo largo del mes, con posibilidad de segmentación por colectivos, entidades o grupos de personas, hasta la consideración definitiva de la nómina y el cierre.
- Gestión de anticipos, beneficios sociales con descuento en nómina, embargos judiciales y otras deducciones o retenciones legal o convencionalmente exigibles.
- Compatibilidad con plataformas de terceros para la recepción de datos personales, económicos o de uso vinculados a productos de retribución flexible.
- Capacidad para calcular beneficios fiscales o tributarios asociados a los diferentes elementos retributivos y a los productos o servicios que la CCMA, S. A. determine.
- Gestión de comunicaciones y obligaciones con organismos oficiales, incluidos la Seguridad Social y la Agencia Tributaria.
- Capacidad para identificar y generar el archivo de pago de nómina, inicialmente mediante formatos estructurados intercambiables con la entidad financiera y, cuando proceda, mediante integración automatizada con SAWI.

- Posibilidad de establecer diferentes periodos de devengo para vacaciones, pagas de vencimiento superior al mes y otros conceptos equivalentes.
- Generación del asiento contable asociado a la nómina y, si procede, de los ajustes o diferencias que se deban contabilizar en periodos posteriores.
- Capacidad para parametrizar informes de control de nómina que permitan identificar diferencias respecto del periodo anterior, desviaciones o posibles errores.
- Capacidad de aportar informes relativos a absentismo, nómina, control de presencia y presupuesto de personal, con el contenido y el formato que la CCMA, S. A. determine.
- Generación de la ficha económica y contabilización automática, si procede, en el ETP financiero corporativo.
- Capacidad para generar los diferentes archivos de transferencia, Seguridad Social, Hacienda, cuota sindical, embargos, planes de pensiones, IRPF y otras obligaciones asociadas al proceso de nómina.

Dada la importancia de este módulo, se deben hacer tantos paralelos de ejecución con el sistema actual como sea necesario para garantizar el funcionamiento correcto, teniendo en cuenta todas las variables implicadas.

4.1.2.5 Reporting

En este apartado se describen los requerimientos funcionales mínimos que deberá cubrir el sistema a implementar y mantener en relación con los procesos de presupuesto de personal, contabilidad analítica, imputación de costes, reporting y explotación de la información de recursos humanos.

Presupuesto de personal:

- El sistema deberá permitir la elaboración, el seguimiento y la revisión del presupuesto de personal, así como su integración con el presupuesto general gestionado en el ETP económico-financiero corporativo SAWI.
- Deberá permitir la gestión simultánea de diferentes versiones presupuestarias, con capacidad para comparar escenarios, hipótesis y revisiones sucesivas.
- El sistema deberá posibilitar la generación de presupuestos diferenciados por empresa, entidad, colectivo, unidad organizativa, centro o cualquier otro criterio de segmentación que la CCMA, S. A. determine.
- Deberá permitir la elaboración del presupuesto del ejercicio tomando como referencia información histórica, datos del ejercicio anterior y nuevas necesidades organizativas, retributivas o de plantilla que se deban incorporar.
- El sistema deberá poder utilizar, a efectos de planificación, retribuciones, cotizaciones, estructuras organizativas y cualquier otra variable con impacto en el coste de personal.
- Asimismo, deberá permitir el seguimiento continuo de la ejecución presupuestaria y la identificación de desviaciones respecto del presupuesto teórico o aprobado.

En relación con la imputación de costes, la solución a implementar deberá cubrir, como mínimo, los requerimientos siguientes:

- El sistema debe permitir la imputación directa de costes de personal, vinculando a cada persona trabajadora, posición o relación organizativa el centro de coste, proyecto, actividad o elemento analítico que corresponda.
- Asimismo, deberá permitir la imputación indirecta o distribuida de costes de acuerdo con criterios parametrizables definidos por la CCMA, S. A., en coordinación con los procesos de control de gestión y con el ERP económico-financiero SAWI.
- La solución debe admitir la definición, el mantenimiento y la ejecución de reglas de reparto, subreparto y reasignación de costes con el nivel de granularidad que sea necesario.
- En relación con los informes, las consultas y las capacidades de explotación, el sistema debe permitir la configuración de vistas, columnas, filtros, agrupaciones y criterios de ordenación por parte de usuarios autorizados, así como la conservación de configuraciones personalizadas cuando sea procedente.
- Deberá permitir la generación de archivos, informes y extracciones con diferentes niveles de detalle y en los formatos que la CCMA, S. A. determine, tanto para fines operativos como analíticos o de reporting externo.
- El sistema deberá posibilitar la obtención de informes de seguimiento presupuestario, imputación de costes, ejecución de gasto de personal y otros indicadores relevantes para la gestión.
- Tal y como se indica en el apartado 4.1.1.5, deberá integrarse con el ERP económico corporativo y con las herramientas analíticas o de visualización que la CCMA, S. A. determine, incluyendo Power BI o soluciones equivalentes, en los términos previstos en los apartados de integración correspondientes.
- Deberá permitir la parametrización de alertas, avisos o notificaciones cuando se produzcan modificaciones en parámetros económicos o analíticos con impacto en los procesos de gestión de personas o en su integración con los sistemas financieros.
- La explotación de la información deberá resultar accesible y utilizable tanto para perfiles avanzados como para perfiles funcionales autorizados, de acuerdo con los permisos y las necesidades de consulta.
- Finalmente, el sistema deberá permitir la automatización de repartos de costes, cálculos de imputación y generación de información derivada, cuando así lo requiera el modelo de gestión definido por la CCMA, S. A.

4.1.2.6 Espacio del trabajador y aplicación móvil

En este documento se utiliza el concepto "**Espacio del Trabajador**" y no "**Portal del Trabajador**" con el fin de evitar cualquier asociación con un portal corporativo, una intranet, un espacio de comunicación interna o un punto de acceso general a aplicaciones corporativas.

El Espacio del Trabajador constituye el entorno transaccional y de autoservicio de gestión de personas de la CCMA, S. A. Este espacio será el punto principal de interacción entre la persona trabajadora, los responsables y la Dirección de Personas para la realización de los trámites, gestiones y consultas relacionados con la relación laboral.

El Espacio del Trabajador no constituye una intranet corporativa ni un portal de comunicación interna. Su finalidad es proporcionar acceso a los procesos de gestión de personas, a la información laboral y a los servicios de autoservicio asociados al nuevo sistema de gestión integral de personas.

El Portal Corporativo mantendrá sus funciones de información y comunicación corporativa, difusión de contenidos y acceso a los servicios digitales de la organización. Aunque podrá integrarse con el Espacio del Trabajador mediante mecanismos de autenticación única (SSO) y navegación integrada, ambos conceptos se consideran independientes y no equivalentes.

El Portal Corporativo queda fuera del alcance de este proyecto, excepto en los aspectos de integración que se definan expresamente en este pliego.

El Espacio del Trabajador deberá garantizar una experiencia homogénea, intuitiva y accesible desde los diferentes dispositivos y canales habilitados por la CCMA, S. A.

4.1.2.6.1 Requerimientos generales

La solución deberá permitir:

- El acceso de personas trabajadoras en activo y, cuando la CCMA, S. A. lo determine, de antiguos trabajadores/as para la consulta de documentación o información residual.
- La autenticación integrada con los sistemas corporativos de identidad y acceso.
- La definición flexible de perfiles, roles y permisos.
- La delegación temporal de determinadas funciones de validación o aprobación.
- La consulta de información laboral, organizativa y profesional.
- La consulta del histórico de trámites y actuaciones realizadas.
- La recepción de avisos, notificaciones y comunicaciones personalizadas.
- La consulta, descarga y gestión de documentos y certificados.
- La incorporación progresiva de nuevos trámites y servicios de autoservicio.
- La comunicación de incidencias y consultas a las unidades responsables.
- La realización de becas, campañas informativas y otras acciones de comunicación interna vinculadas a la gestión de personas.

Deberá constituirse como el entorno principal de interacción entre la CCMA, S. A. y las personas trabajadoras para todas las funcionalidades de recursos humanos habilitadas por el sistema.

4.1.2.6.2 Espacio del Responsable

La solución deberá incorporar funcionalidades específicas para los responsables de equipo.

Este espacio deberá permitir:

- Consultar la información de las personas adscritas a su ámbito de responsabilidad.

- Validar o rechazar solicitudes.
- Gestionar autorizaciones y aprobaciones.
- Hacer seguimiento de tareas y actuaciones pendientes.
- Consultar información de presencia, ausencias, teletrabajo, vacaciones y permisos.
- Acceder a información agregada o detallada según los permisos asignados.
- Participar en procesos de evaluación, desarrollo y seguimiento de los equipos.

4.1.2.6.3 Funcionalidades de autoservicio

Sin carácter limitativo, el Espacio del Trabajador deberá dar apoyo a los siguientes procesos:

- Evaluación del personal
 - Realización de evaluaciones.
 - Validación de cuestionarios.
 - Participación en procesos de feedback.
 - Consulta del histórico de evaluaciones.
- Formación
 - Consulta del catálogo formativo.
 - Inscripción y seguimiento de cursos.
 - Consulta del progreso formativo.
 - Recepción de recordatorios y notificaciones.
- Gestión del tiempo
 - Registro de marcajes.
 - Consulta de la bolsa de horas.
 - Gestión de vacaciones, permisos y ausencias.
 - Regularización de incidencias de jornada.
 - Consulta de cuadrantes y calendarios.
- Contratación e incorporación
 - Validaciones documentales.
 - Firma de documentos.
 - Seguimiento de los procesos de incorporación.
 - Gestión de trámites vinculados a contratación.
- Nómina y documentación laboral
 - Consulta y descarga de nóminas.
 - Consulta y descarga de certificados.
 - Consulta de documentación laboral.
 - Acceso al expediente documental de la persona trabajadora.

4.1.2.6.4 Aplicación móvil

La solución deberá incorporar una aplicación móvil integrada con el Espacio del Trabajador que permita el acceso a las principales funcionalidades de autoservicio.

Los requerimientos generales de la aplicación son:

- Estar disponible para dispositivos iOS y Android.

- Ofrecer una experiencia de uso adaptada a dispositivos móviles.
- Integrarse con los mecanismos corporativos de autenticación.
- Cumplir los requerimientos de seguridad definidos en el apartado 4.1.1.8.
- Permitir habilitar o restringir funcionalidades según el perfil asignado.

Las funcionalidades mínimas, con carácter enunciativo y no limitativo, que debe permitir la aplicación móvil son:

- Registrar marcajes.
- Consultar y gestionar ausencias.
- Gestionar vacaciones y permisos.
- Consultar saldos y bolsa de horas.
- Validar o rechazar solicitudes.
- Consultar nóminas y documentación laboral.
- Acceder a contenidos formativos.
- Recibir notificaciones y avisos.
- Consultar información personal, organizativa y profesional.

Cuando la CCMA, S. A. lo determine, la solución podrá incorporar funcionalidades basadas en geolocalización, siempre de conformidad con la normativa vigente y los criterios corporativos de seguridad y privacidad.

4.1.2.7 Aprendizaje y Gestión del conocimiento

Plan de formación:

La herramienta deberá cumplir las funcionalidades siguientes:

- Creará un catálogo de formaciones que recogerá las formaciones que los trabajadores deban hacer de forma obligatoria y/u opcional.
- Deberá permitir incorporar el Plan de Formaciones en la ocupación del trabajador para permitir enviar las diferentes formaciones a hacer.
- Deberá permitir la creación de tantos planes de formación como sea necesario por parte de las empresas de la CCMA, S. A. incorporando todas las formaciones necesarias.
- Envió automáticamente las tareas a realizar sobre las formaciones requeridas para cada posición, tanto de carácter general como de carácter específico.
- Deberá detectar las diferentes formaciones realizadas por parte de los/as trabajadores/as y dejarlo reflejado en el propio sistema para poder evaluarlas.
- El sistema aplicará el plazo máximo para la realización de las formaciones [previamente establecida por los responsables] y enviar recordatorios automáticamente.

- Eliminará las formaciones opcionales cuando entren en vigor las nuevas si el Plan de Formación de las empresas de la CCMA, S. A. lo requiere. En caso de no requerirlo, las formaciones antiguas seguirán disponibles para los trabajadores/as.
- Deberá permitir hacer solicitudes por parte de los trabajadores/as a las formaciones opcionales del catálogo. Estas solicitudes deben ser aprobadas por el mánager mediante un workflow de aprobación.
- Deberá permitir hacer aprobaciones por parte del mánager y/o del departamento de
- Formación de las solicitudes de los trabajadores/as a una formación.
- Deberá permitir integrarse con una empresa intermediaria entre la CCMA, S. A. y la empresa FUNDAE para la gestión y la tramitación de formaciones susceptibles de bonificación.
- El sistema deberá ser capaz de generar reportes sobre la situación en la realización de las formaciones por los diferentes trabajadores/as.
- Deberá permitir generar informes a nivel de plan de formación para poder saber el coeficiente de realización por parte de los trabajadores/as, el avance del curso, el número de trabajadores/as que han hecho el plan de formación.

4.1.2.8 Evaluación de personal

En relación con la evaluación de personal se describen a continuación las funcionalidades a implementar que forman parte del alcance del contrato:

- El sistema deberá permitir definir el diccionario de competencias y/o valores de la compañía para todas las empresas de la CCMA, S. A.
- Elaborará cuestionarios de evaluación sobre competencias, cumplimiento de objetivos individuales y necesidades formativas.
- El sistema deberá generar y enviar las tareas de evaluación a los diferentes responsables/mánagers de forma automática y en el momento en que se haya establecido por parte de las empresas de la CCMA, S. A.
- Debe disponer de Evaluaciones específicas que serán incorporadas al puesto de trabajo.
- Permite enviar de forma automática las evaluaciones personalizadas para cada dirección, segmentando las evaluaciones por el nivel de trabajador/a así como también de departamentos y áreas.
- Deberá generar notificaciones de aviso cuando se deba hacer una evaluación o validación a los responsables a través del correo electrónico. El sistema debe hacer recordatorios de las tareas pendientes.
- Deberá permitir llevar a cabo un "check" por parte de los responsables en las evaluaciones llevadas a cabo por los mánagers.
- Deberá permitir hacer evaluaciones a un/a trabajador/a por más de un responsable si el trabajador ha estado en más de una posición durante el periodo a evaluar.

- El sistema debe permitir hacer evaluaciones de 180 y 360 que parametrizará el departamento de aprendizaje. Deberá permitir convivir con ambos tipos de evaluación.
- El sistema debe permitir identificar necesidades formativas a partir del resultado de evaluación.
- Realizará aprovechamiento de la información para elaborar un mapa de talento.
- Realizará gestión del feedback y recogerá los acuerdos de las entrevistas de feedback por parte del responsable y trabajador/a.

4.1.2.9 Plan de acogida y Plan de salida

Plan de acogida:

El Plan de acogida a una persona trabajadora se iniciará en el momento de una nueva incorporación en la empresa (alta trabajador) o como consecuencia de una movilidad interna (cambio de departamento/negocio) o de un ascenso o promoción (no temporal). En los tres casos, la solución a implementar deberá cumplir los requerimientos siguientes:

- El sistema deberá detectar la contratación de un nuevo trabajador/movilidad interna/ascenso/promoción y adjuntar a su perfil todas las acciones comprendidas en el Plan de Acogida.
- Se deberá permitir sincronizarse con el módulo de formación para completar el itinerario formativo del nuevo puesto de trabajo.
- Deberá permitir introducir tantos planes de acogida como sea requerido por las empresas de la CCMA, S. A.
- Deberá generar de manera automática el correo de bienvenida parametrizado por unidad de negocio y posición en la empresa.
- Deberá generar, en función de la posición, todas las tareas que debe realizar el trabajador como: Formación obligatoria y opcional, revisión médica, etc.
- Debe permitir la parametrización por posición y unidad de negocio del documento de los pasos que debe seguir el trabajador.
- En cuanto al vestuario, el material necesario para cada puesto estará especificado en la descripción de cada posición de trabajo. En el momento de alta del nuevo trabajador/movilidad internado/ascenso/promoción, el sistema ofrecerá los estándares de vestuario de trabajo vinculados a la posición que ocupará el nuevo trabajador y pedirá las tallas.
- Deberá permitir la validación de la recogida de material por parte del propio trabajador en el Espacio del Trabajador y por parte del mánager en el espacio del responsable. De este modo, el sistema contemplará la entrega de material y lanzará el proceso de doble validación (persona trabajadora-responsable).
- Se deberá poder adjuntar fotografía de los trabajadores para adjuntarlas a la ficha personal, la tarjeta de trabajador y aplicaciones conectadas.

- Hay que generar la tarjeta de trabajador y notificar el alta de la persona trabajadora en la aplicación de acceso a aparcamientos de la empresa si es necesario.
- Generará un requerimiento de tareas a todos los departamentos implicados para dar de alta las credenciales correspondientes para dar acceso a las aplicaciones, poder disponer del puesto de trabajo físico, equipamiento, vestuario, etc. que necesitará la trabajadora.

Plan de salida:

- El sistema será capaz de registrar una baja por fin de contrato, jubilación, excedencia, etc. En el caso de la finalización de contrato, el sistema deberá lanzar avisos 20 días antes del vencimiento para permitir desarrollar y gestionar los trámites oportunos.
- En el momento de salida de un trabajador, el sistema deberá generar un Workflow con las tareas que este debe hacer, teniendo en cuenta su posición y asignándole las tareas estándar cuando un trabajador de esta posición deja la empresa.
- Permite registrar los datos de la entrevista y/o encuesta de salida que se harán a los trabajadores/as.
- Tendrá habilitada la funcionalidad de permitir hacer una encuesta de valoración de los servicios prestados por el trabajador
- El sistema permitirá realizar "checks" cada vez que el trabajador devuelva un ítem al departamento correspondiente.
- Permitirá introducir checks por parte del responsable de recogida de material para confirmar la entrega.
- Debe permitir la generación de notificaciones al trabajador/a para recordarle la devolución del material a entregar.
- Deberá permitir cerrar el proceso de devolución una vez hecha la entrega de todo el material.
- Deberá descontar de la liquidación el importe establecido en caso de que el trabajador no devuelva el material.
- Cerrará el acceso de modificación de documentos a la persona trabajadora en el momento de liberación de la liquidación.
- Cerrará el acceso a las aplicaciones en el momento de ser dado de baja de la empresa.
- Dará de baja la tarjeta de trabajador/a y la matrícula del vehículo y notificará la baja a la aplicación de acceso/aparcamientos de la empresa/registro jornada.

4.2 Servicio de Mantenimiento y Apoyo de la solución

El adjudicatario será responsable de los servicios de mantenimiento y apoyo a usuarios y mejora continua del sistema a partir del segundo año de contrato, es decir, a partir de la puesta

en marcha de la Fase 1 del proyecto: implementación del HR Core y Payroll. Este servicio durará hasta la finalización del contrato. El adjudicatario estará obligado a prestar estos servicios de manera coordinada con la CCMA, S. A. y a resolver las incidencias que surjan en los **diferentes** periodos de tiempo en la vida del contrato.

Para garantizar la prestación correcta del servicio, se establecerá una serie de niveles de servicio [ANS] de mínimos, de conformidad con lo que señala el apartado 7.3.

Con carácter general en este servicio:

- El adjudicatario será el punto único de contacto y responsable de la gestión extremo a extremo del servicio ante la CCMA, S. A., incluyendo recepción, clasificación, diagnóstico inicial, resolución, escalado a SAP u otros terceros, seguimiento, comunicación, cierre y reporting de incidencias.
- Cuando la causa raíz corresponda a servicios bajo responsabilidad del suministrador de las licencias SAP SFSF como proveedor Saas, el adjudicatario gestionará la apertura, el seguimiento y el escalado del caso ante SAP, sin perjuicio de que los compromisos técnicos de disponibilidad, mantenimiento y recuperación sean los establecidos en los acuerdos cloud suscritos con SAP.
- Los tiempos del ANS del adjudicatario distinguirán entre tiempo bajo control directo del adjudicatario y tiempos dependientes del fabricante SAP u otros terceros, pero el integrador mantendrá en todo caso la responsabilidad de coordinación, información al cliente y gobierno de la incidencia hasta el cierre.
- Como parte del alcance del contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición de la CCMA, S. A. una herramienta o plataforma de gestión que permita registrar, gestionar, hacer el seguimiento y resolver las incidencias, peticiones de servicio y consultas relacionadas con el sistema objeto del contrato.

Esta herramienta deberá garantizar la trazabilidad completa de todas las actuaciones realizadas, incluyendo el registro de las altas, asignaciones, cambios de estado, comunicaciones, resoluciones y cualquier otra información relevante asociada a cada expediente.

La CCMA, S. A. deberá disponer de acceso de consulta en tiempo real a la información registrada, así como al histórico de actuaciones, los indicadores de servicio y los informes necesarios para el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio [ANS]. La herramienta deberá permitir la aportación de la información y la generación de informes en formatos interoperables [Excel, CSV o equivalentes] sin dependencia del adjudicatario.

Las actividades mínimas a realizar en este servicio serán las siguientes –a título enunciativo, pero no limitativo–:

- Resolución remota de las incidencias, las dudas y las consultas habituales que se producen en la utilización de una herramienta nueva por parte de los usuarios finales.

- Asistencia a los usuarios sobre el manejo práctico del material de formación en su uso diario para la resolución de las dudas que pudieran surgir en el uso de la herramienta.
- Asistencia presencial cuando sea necesario por la naturaleza del problema.
- Asistencia de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, tareas de cierre mensual o trimestral, etc.
- Detectar las funcionalidades o los procesos que presenten incidencias reiteradas y que impidan la regularización de los sistemas.
- Utilizar la herramienta y el procedimiento de gestión de incidencias y apoyo definido.
- Mantener el sistema funcionando de acuerdo con la normativa vigente que le sea aplicable durante todo el contrato.
- Solución de problemas de configuración: incidentes que para solucionarlos puedan requerir configuraciones básicas que no involucren modificación en el proceso de negocio.
- Análisis de errores de usuario.
- Apoyo a usuarios en planes de contingencia.
- Generación de un informe mensual con estadísticas de atención, descripción de casos más significativos e incidencias recurrentes, grado de cumplimiento de los ANS por nivel de prioridad y acciones de mejora propuestas.
- Búsqueda de instrucciones de apoyo en la base de datos de conocimiento del fabricante del software en el que está basada la solución.

De forma sintética, el servicio integral requerido incluirá:

- **Mantenimiento preventivo:** El adjudicatario deberá mantener un rendimiento óptimo de los sistemas y libre de vulnerabilidades. Deberá anticiparse, prever y solucionar posibles problemas antes de que se produzcan y siempre siguiendo las mejores prácticas y buscando lo que mejor se adapte a las necesidades de la CCMA, S. A.
- **Mantenimiento correctivo e incidental:** El adjudicatario deberá resolver las incidencias y los problemas del sistema cuando se produzcan. El adjudicatario debe tener en cuenta que tanto los mantenimientos correctivos como los mantenimientos incidentales están incluidos en el alcance y sin coste adicional.
- **Apoyo técnico:** El adjudicatario deberá proveer el apoyo técnico al equipo TIC para resolver las dudas técnicas que puedan surgir durante la duración del contrato sin coste adicional.
- **Apoyo funcional:** el adjudicatario deberá ofrecer apoyo funcional a la CCMA, S. A. para que los usuarios clave de las diferentes áreas de la compañía puedan tener un help desk, siempre a nivel de usuario y a nivel funcional, donde los usuarios clave de cada área de negocio puedan dirigirse en caso de duda.

Para la prestación del mantenimiento y apoyo en el ámbito del presente contrato, el adjudicatario orquestará el servicio siguiendo las recomendaciones de ITIL ¹, mediante tres niveles que de manera resumida serían los siguientes:

- Nivel 1: Recogerán las incidencias a través de los canales establecidos para este efecto [aplicación de tiques]. Este nivel el apoyo inicial es responsable de las incidencias básicas del usuario.
- Nivel 2: Lo forman técnicos especializados preparados para recibir los escalados que hayan entrado a través del nivel 1. Si es posible resolverán la incidencia en el momento de recibir la notificación correspondiente. En caso contrario, escalarán el problema al nivel 3.
- Nivel 3: Lo forman técnicos expertos –se incluyen escalados al fabricante SAP SFSF de la herramienta– que darán apoyo al equipo de técnicos especializados, aportando las soluciones y haciendo los cambios que sean necesarios en los servicios y componentes.

En los siguientes apartados se detalla de manera exhaustiva, el conjunto de actividades y responsabilidades que la empresa adjudicataria deberá asumir en el marco del servicio de mantenimiento y apoyo de la solución SAP SFSF. El servicio se concibe de forma integral para garantizar no sólo la estabilidad y el correcto funcionamiento de la aplicación, sino también su adaptación continua a las necesidades cambiantes de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. [CCMA, S. A.] y la evolución tecnológica.

El alcance del servicio se desglosa en tres grandes ámbitos de actuación, que a continuación se describen: el mantenimiento correctivo, orientado a la resolución de incidencias; el mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos, enfocados a la mejora y ampliación de funcionalidades; y, por último, el soporte técnico y la gestión de la documentación, que aseguran la asistencia a los usuarios y la transferencia de conocimiento.

4.2.1 Mantenimiento correctivo y preventivo

El mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías/anomalías que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados.

Cada avería/anomalía se tratará como una incidencia y se le aplicará lo establecido en los apartados siguientes. El adjudicatario cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por la CCMA,

ITIL acrónimo de *Information Technology Infrastructure Library* [Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información], marco de referencia para la gestión de servicios TI.

S. A. o quien esta determine en el momento de su apertura de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) descritos en el apartado 7.3.2.

Las tareas incluidas en este ámbito son:

- **Recepción, registro y clasificación de incidencias:** Todas las incidencias serán registradas en la herramienta de tiqueting que proporcione el adjudicatario. El adjudicatario será responsable de realizar un primer análisis para clasificar cada incidencia según su prioridad, de acuerdo con los criterios de impacto y urgencia definidos conjuntamente con la CCMA, S. A.
- **Diagnóstico y análisis de la causa raíz:** Una vez clasificada la incidencia, el adjudicatario deberá realizar una investigación técnica exhaustiva para identificar el origen del problema [causa raíz]. Este análisis podrá implicar la revisión de logs, la depuración del código fuente, el análisis de la configuración de los sistemas y la reproducción del error en entornos de pruebas. En algunas de estas tareas, el proveedor deberá contactar con SAP para poder solucionar los errores detectados en el sistema.
- **Desarrollo y prueba de la solución:** El adjudicatario desarrollará la corrección necesaria [hotfix] siguiendo las buenas prácticas de programación y la normativa interna de la CCMA, S. A. La solución deberá ser sometida a pruebas unitarias y de integración exhaustivas en un entorno de preproducción para garantizar que resuelve el error sin introducir regresiones o efectos secundarios no deseados. En el caso de que sea el propio SAP quien desarrolle el hotfix, el proveedor deberá realizar las pruebas necesarias para poder dar el visto bueno al hotfix.
- **Despliegue y verificación:** Una vez validada la solución, se planificará su despliegue en el entorno de producción, coordinándose con los responsables de sistemas de la CCMA, S. A., y con los responsables de SAP, y siguiendo los procedimientos de gestión del cambio establecidos. Tras el despliegue, se verificará el correcto funcionamiento en producción y se procederá al cierre de la incidencia con la conformidad del usuario reportador o del responsable designado por la CCMA, S. A.

En cuanto al mantenimiento preventivo, las empresas licitadoras incluirán en su propuesta los procedimientos necesarios para identificar las señales tempranas de un defecto para minimizar el riesgo de averías no programadas y reducir la necesidad de hacer mantenimiento correctivo.

Los trabajos de mantenimiento preventivo se harán en una ventana de tiempo pactada previamente con la CCMA, S. A. y ocuparán horarios de baja actividad.

Asimismo, el adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

Este mantenimiento se hará en paralelo al mantenimiento correctivo.

4.2.1.1 Clasificación de las incidencias

Las incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo se clasificarán según los tipos de severidad siguientes de acuerdo con el esquema siguiente:

Prioridad	Descripción
P1 [Urgente]	Incidencia con afectación en la nómina y/o procesos de personas y que afecten a más del 60 % de los trabajadores/as o impida la extracción/confección/emisión de documentos de pago (incluidos recibos de salarios), seguros sociales o archivos de impuestos
P2 [Alta]	Incidencia con afectación en la nómina y/o procesos de personas y que afecte a más del 40 % de los trabajadores/as o impida la extracción/confección/emisión de documentos de pago (incluidos recibos de salarios), seguros sociales o ficheros de impuestos.
P3 [Media]	Incidencia leve, con bajo impacto en la nómina y/o procesos de personas.
P4 [Baja]	Incidencia muy leve, con nulo impacto en la nómina o procesos de personas.

4.2.1.2 Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, se establece el siguiente procedimiento:

- Detección y comunicación de la incidencia: En el momento en que algún usuario detecte alguna anomalía en el servicio, lo comunicará directamente al adjudicatario o al interlocutor de la CCMA, S. A., que se pondrá en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica del adjudicatario; esta comunicación, que se realizará de forma habitual a través de la herramienta proporcionada por el adjudicatario, nunca podrá ser establecida con una operadora automática. Esta incidencia, el Servicio de Asistencia Técnica del adjudicatario, se deberá introducir dentro de la herramienta de tiqueting establecida.
- Registro de la incidencia: El Servicio de Asistencia Técnica del adjudicatario, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para el seguimiento tanto interno del adjudicatario como por parte de la CCMA, S. A., solicitando esta última, si así fuera necesaria, la información pertinente para la correcta resolución de esta incidencia.
- Resolución de la incidencia: A continuación, el personal del adjudicatario habilitado para su resolución iniciará internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de esta ha sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta sea responsabilidad del adjudicatario, este o estos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

- **Comunicación de la resolución de la incidencia:** Una vez se haya solucionado la incidencia, se comunicará al peticionario o interlocutor en la CCMA, S. A. la resolución de esta a fin de verificarla.
- **Cierre de la incidencia:** Una vez la resolución haya sido validada por la CCMA, S. A., el adjudicatario cerrará la misma.

4.2.2 Mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos

Tiene como finalidad adaptar y hacer evolucionar la solución SAP SFSF para responder a nuevas necesidades de negocio, optimizar procesos existentes, mejorar la experiencia de usuario o incorporar cambios derivados de requisitos legales o tecnológicos. Comprende desde pequeñas mejoras hasta el desarrollo de funcionalidades complejas.

El ciclo de vida de una petición evolutiva o de un nuevo desarrollo seguirá las siguientes fases:

- **Recepción y análisis de requerimientos:** Las nuevas necesidades serán canalizadas a través de JIRA. El adjudicatario, en colaboración con los analistas funcionales y los responsables de negocio de la CCMA, S. A., S. A, llevará a cabo el análisis de viabilidad técnica y el estudio detallado de los requerimientos.
- **Elaboración de la propuesta de solución y estimación de esfuerzo:** El adjudicatario elaborará un documento de diseño técnico que describa la solución propuesta, incluido el impacto en la arquitectura actual, el modelo de datos, las integraciones con otros sistemas y la interfaz de usuario. Para estos trabajos bajo demanda, será necesaria una valoración de horas previa, vinculante por parte del proveedor que comprometa el esfuerzo total de la prestación del servicio y la fecha de entrega [plazo].
- **Priorización y aprobación:** La CCMA, S. A. evaluará la propuesta de solución y la estimación de esfuerzo. Será responsabilidad de la CCMA, S. A. priorizar las distintas demandas evolutivas y aprobar el inicio de su desarrollo de acuerdo con sus objetivos estratégicos y la capacidad disponible del servicio. Ningún trabajo evolutivo podrá iniciarse sin la aprobación expresa y documentada de esta estimación por parte de la CCMA, S. A.
- **Desarrollo y pruebas:** Una vez aprobada la petición, el equipo del adjudicatario procederá al desarrollo de la nueva funcionalidad, respetando los estándares de calidad del código, seguridad y rendimiento definidos. El desarrollo incluirá la realización de pruebas unitarias y de integración para asegurar la robustez y correcta interacción con el resto de la aplicación.
- **Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT):** Antes del paso a producción, la nueva funcionalidad será desplegada en un entorno de preproducción o UAT. Los usuarios clave designados por la CCMA, S. A. realizarán las pruebas pertinentes para validar que

el desarrollo cumple con los requisitos funcionales definidos y se ajusta a sus necesidades. El adjudicatario deberá dar apoyo durante esta fase y corregir cualquier desviación detectada.

- **Despliegue y formación:** Con el visto bueno de las pruebas UAT, se planificará el despliegue a producción. Si la nueva funcionalidad lo requiere, el adjudicatario colaborará en la elaboración del material formativo y podrá participar en sesiones de formación a los usuarios finales.

Ejemplos de tareas de este ámbito incluyen, entre otros, la creación de nuevos informes, la modificación de flujos de trabajo existentes, la integración de SAP Success Factors con otras aplicaciones corporativas mediante API, etc.

4.2.3 Apoyo técnico y documentación

Este eje del servicio es fundamental para garantizar la autonomía de los usuarios, asegurar la transferencia de conocimiento, y facilitar la gestión y mantenimiento futuro de la aplicación. No se trata de una tarea secundaria, sino de un **entregable fundamental y continuo** del contrato.

Las actividades principales son:

- **Soporte Técnico de segundo/tercer nivel:** El adjudicatario actuará como nivel especializado de soporte para resolver consultas o peticiones que no puedan ser atendidas por el primer nivel de apoyo de la CCMA, S. A. Estas tareas incluyen:
 - Resolución de dudas funcionales complejas sobre el uso de la aplicación.
 - Asistencia en la configuración de parámetros del sistema.
 - Extracción de información de la solución.
- **Creación y mantenimiento de la documentación:** El adjudicatario será el responsable de garantizar que toda la documentación de la solución SAP Success Factors esté permanentemente actualizada, completa y accesible. Esta responsabilidad implica:
 - **Documentación Técnica:** Incluye, como mínimo, el diccionario de datos, el modelo de datos actualizado, la descripción de la arquitectura del sistema, las especificaciones de API y servicios de integración, y guías de despliegue. Todo nuevo desarrollo o modificación deberá reflejarse en esta documentación.
 - **Documentación Funcional:** Descripción detallada del funcionamiento de cada módulo y funcionalidad desde la perspectiva del negocio. Debe servir como referencia para analistas y usuarios avanzados.
 - **Manuales de Usuario:** Guías prácticas y manuales de uso orientados al usuario final, que expliquen paso a paso cómo realizar las operaciones más habituales.

Toda la documentación generada o modificada durante la ejecución del contrato será propiedad de la CCMA, S. A. y deberá almacenarse en el repositorio centralizado que esta designe (p. ej., Confluence, SharePoint, etc.). La **falta de actualización de la documentación** será considerada un cumplimiento defectuoso del servicio. Toda la documentación relativa al servicio debe realizarse en Catalán.

4.3 Gestión del cambio

La implementación del nuevo sistema de gestión integral de personas no comporta únicamente la sustitución de una herramienta tecnológica, sino también la transformación de los procesos, de los circuitos de trabajo y de la forma en que las personas trabajadoras, los responsables y las unidades de recursos humanos interactúan con la información y con los servicios de gestión de personas. Por este motivo, forma parte del alcance del contrato la prestación de un servicio específico de gestión del cambio orientado a facilitar la transición hacia el nuevo modelo operativo, reducir el impacto organizativo de la implementación y favorecer una adopción efectiva y sostenida de las nuevas funcionalidades.

A estos efectos, el adjudicatario deberá definir, planificar, coordinar y ejecutar las actuaciones necesarias para acompañar el despliegue de cada una de las fases del proyecto, teniendo en cuenta el impacto diferencial que las nuevas funcionalidades, procedimientos, roles, circuitos de validación y canales de autoservicio puedan generar en los diferentes colectivos de la CCMA, S. A. Este servicio se deberá articular de forma coordinada con el plan de proyecto, con el servicio de formación y con los mecanismos de apoyo, comunicación y seguimiento previstos en el presente pliego.

El servicio de gestión del cambio comprenderá, como mínimo, las líneas de actividad siguientes:

- El análisis del impacto organizativo de cada fase del proyecto.
- La identificación de los colectivos afectados y de sus necesidades específicas de acompañamiento.
- La definición y ejecución de un plan de comunicación adaptado a los diferentes perfiles de usuario.
- La coordinación de las actuaciones de sensibilización, divulgación y preparación de los equipos.
- La identificación y el seguimiento de los riesgos asociados a la adopción del nuevo modelo.
- La definición de indicadores de adopción y mecanismos de seguimiento del uso efectivo de las funcionalidades implantadas.
- La propuesta y ejecución de acciones de refuerzo cuando se detecten dificultades de adopción o resistencias al cambio.

Los principales entregables asociados a este servicio serán:

- Plan director de gestión del cambio
- Plan de comunicación, que deberá incluir:

- Documentación asociada a las acciones de comunicación.
- Informes de coordinación, seguimiento y retorno de las acciones ejecutadas.
- Coordinación de la formación, en los términos previstos en el apartado 4, que deberá incluir:
 - Plan final de formación a usuarios.
 - Informes de seguimiento y evaluación de la formación.
 - Plan de apoyo a usuarios durante los despliegues y seguimiento de la adopción, que incluya:
 - Diseño de indicadores de adopción.
 - Análisis del nivel de adopción por colectivo o área.
 - Plan de acciones de refuerzo.

El servicio de gestión del cambio se debe desplegar en cada una de las fases previstas en el apartado 5.2, atendiendo a las personas y unidades impactadas en cada momento, y definiendo con la antelación suficiente las actuaciones de comunicación, acompañamiento, coordinación, refuerzo y seguimiento necesarios para asegurar una transición ordenada al nuevo modelo.

4.4 Servicio de formación

Como parte inseparable de la implementación y del proceso de adopción del nuevo sistema, este contrato incluye un servicio de formación orientado a capacitar los diferentes perfiles de usuario de la CCMA, S. A. para el uso eficaz, seguro y homogéneo de las funcionalidades implementadas. Este servicio deberá diseñarse y ejecutar de manera coordinada con el servicio de gestión del cambio [véase apartado 4.3], con el calendario de despliegue por fases [véase apartado 5.2] y con las necesidades funcionales, operativas y técnicas que se identifican en cada ámbito.

- Perfil funcional:
 - Formación especializada dirigida a los usuarios que deban operar de manera intensiva sobre los diferentes procesos y funcionalidades del sistema en su actividad ordinaria.
 - Formación dirigida a usuarios que, sin hacer una operativa intensiva, tengan que consultar información, validar tareas o iniciar actuaciones dentro de determinados procesos.
 - Formación en consulta, explotación analítica y reporting para usuarios habituales del sistema y para los perfiles de datos o análisis de la Dirección de Personas y otras unidades autorizadas.
- Perfil técnico, con el nivel de detalle necesario para atender incidencias, administrar la solución y asegurar su continuidad operativa:
 - Formación en arquitectura funcional y técnica de la solución implementada.
 - Formación en procesos, parametrización, operación y administración funcional.

- Formación en integraciones, flujos de intercambio de información y mecanismos de apoyo técnico vinculados al sistema.

Las acciones formativas se deben planificar y ejecutar de manera vinculada a cada una de las puestas en producción previstas en las diferentes fases del proyecto, de modo que los colectivos afectados dispongan, en cada momento, del nivel de capacitación necesario para operar con las funcionalidades efectivamente implementadas.

A continuación, se recogen los requerimientos mínimos de formación en función de la fase del proyecto y del tipo de perfil destinatario, sin perjuicio de las adaptaciones, ampliaciones o refuerzos que sean necesarios para asegurar la correcta adopción del sistema.

Fase	Perfil		N.º sesiones	Duración [horas]	Total horas
Fase I	Técnico		4	4	16
	Funcional	Usuario experto	2	4	8
		Usuario estándar	2	2	4
		Usuario consulta	2	2	4
Fase II	Técnico		2	4	8
	Funcional	Usuario experto	2	4	8
		Usuario estándar	2	4	8
		Usuario consulta	2	2	4
Fase III	Técnico		4	4	16
	Funcional	Usuario experto	2	4	8
		Usuario estándar	2	2	4
		Usuario consulta	2	2	4

En relación con los mínimos formativos establecidos en la tabla precedente, los licitadores deberán detallar en su oferta la propuesta de horas lectivas, contenidos, materiales, modalidad de reparto y recursos asociados. A estos efectos, se deben tener en cuenta, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Las sesiones deberán tener un carácter eminentemente práctico, de manera que las personas participantes puedan interactuar con el sistema mediante ejercicios y casos de uso vinculados a los procesos y las funcionalidades objeto de la formación.

- Las acciones formativas podrán impartirse en modalidad presencial o mixta y deberán quedar registradas cuando así lo requiera la CCMA, S. A., a fin de que puedan ponerse a disposición de los usuarios a través de los entornos corporativos de formación durante la vigencia del contrato. Estos materiales se deben actualizar cuando se produzcan cambios funcionales relevantes o cuando lo solicite la CCMA, S. A.
- Se debe proporcionar documentación formativa y operativa suficiente para cada perfil de usuario, incluyendo manuales de usuario, materiales de consulta, guías de operación y, cuando proceda, documentación de administración funcional o técnica. Esta documentación deberá describir los procesos, las secuencias operativas, las dependencias y los efectos sobre procesos relacionados, en función del rol de acceso correspondiente.
- Será responsabilidad del adjudicatario preparar los juegos de datos, entornos, supuestos y materiales necesarios para la correcta realización de las sesiones y ejercicios prácticos previstos en el plan de formación.

4.5 Gestión de entornos y despliegues

El adjudicatario dispondrá de distintos entornos de trabajo para garantizar un ciclo de vida del software seguro y controlado: desarrollo, preproducción y producción.

Los despliegues en el entorno de producción requerirán una planificación detallada y la aprobación explícita del responsable del contrato de la CCMA, S. A., y en el caso de que sea necesario con el equipo Cloud de SAP. El adjudicatario deberá presentar un plan de despliegue que incluya los pasos a seguir, las pruebas de validación postimplantación y un **plan de rollback** para poder revertir los cambios de forma rápida y segura en caso de incidencia grave. Se priorizará la realización de estos despliegues fuera del horario laboral de máxima actividad para minimizar el impacto sobre los usuarios de la aplicación. La comunicación y coordinación con el equipo de infraestructuras de la CCMA, S. A., y el equipo Cloud de SAP será clave durante todo el proceso.

4.6 Ubicación de los servicios

La prestación del servicio de mantenimiento y soporte postimplantación se realizará bajo una modalidad mixta, que combinará el trabajo presencial en las instalaciones de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. [CCMA, S. A.] y el trabajo a distancia. Esta flexibilidad tiene como objetivo optimizar la eficiencia operativa y facilitar la estrecha colaboración entre el equipo del adjudicatario y el personal de la CCMA, S. A., adaptándose a las necesidades de cada tarea.

La prestación presencial se llevará a cabo, principalmente, en las instalaciones de la CCMA, S. A. en Sant Joan Despí [Calle de la TV3, s/n]. La asistencia presencial será necesaria para la realización de tareas que requieran una interacción directa con los equipos de la CCMA, S. A. como reuniones de inicio de proyecto, sesiones de planificación, talleres de toma de requisitos, seguimientos críticos, resolución de incidencias complejas y fases de pruebas de aceptación de usuario (UAT). El responsable del contrato por parte de la CCMA, S. A. determinará, en coordinación con el líder técnico del adjudicatario, la necesidad y frecuencia de la presencialidad.

Para la correcta ejecución del servicio, la CCMA, S. A. pondrá a disposición del equipo del adjudicatario los siguientes medios:

- **Lugares de trabajo físicos** en sus instalaciones, debidamente equipados con el mobiliario necesario para el personal que deba trabajar presencialmente.
- **Acceso a los entornos tecnológicos** de desarrollo, pruebas (preproducción) y producción, así como a las herramientas corporativas de gestión de tiques y proyectos.
- **Conexión segura a la red corporativa** mediante un servicio de VPN para el personal que trabaje en remoto, siguiendo siempre las políticas de seguridad establecidas por la CCMA, S. A.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria aportar el resto de medios materiales y tecnológicos no especificados anteriormente. En particular, el adjudicatario deberá proporcionar:

- Los **equipos informáticos (ordenadores portátiles) y periféricos** necesarios para todo su personal que trabaje en modalidad remota. Estos equipos tendrán que cumplir con unos requisitos mínimos de rendimiento y seguridad para garantizar la eficiencia y la protección de la información. El SO de la máquina para trabajar deberá ser Windows 10/11 con un mínimo de 16GB de RAM y disco SSD. El adjudicatario trabajará con máquinas virtuales donde el modelado original será suministrado por la CCMA, S. A. El equipamiento utilizado tendrá que disponer de antivirus debidamente actualizado.
- Una **conexión a Internet fiable**, segura y de alta velocidad para su personal en remoto, que permita un acceso fluido a los sistemas de la CCMA, S. A.
- Las **licencias de software de ofimática general** y otras herramientas no específicas del entorno SAWI que su equipo necesite para la gestión interna, la comunicación o la documentación.
- **Dispositivos de telefonía móvil** para todos los miembros de su equipo, para garantizar su localización y comunicación durante el horario de servicio.

No se considerarán costes imputables las horas dedicadas a los desplazamientos entre ambas ubicaciones ni los costes del transporte.

4.7 Equipo de trabajo del servicio de mantenimiento y apoyo

Para garantizar la adecuada prestación del servicio, la calidad de las soluciones implementadas y la continuidad operativa, la empresa adjudicataria deberá destinar un equipo de trabajo estable, con experiencia contrastada y con un profundo conocimiento de la solución SAP SFSF. Se valorará positivamente que este equipo pueda tener perfiles asociados que hayan estado involucrados en el proyecto de implementación de la solución, con el objetivo de que el conocimiento tanto funcional como técnico no se pierda. Esto hará que este servicio sea productivo desde el primer día. El equipo propuesto deberá ser validado por la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. [CCMA, S. A.] antes del inicio del servicio y deberá mantenerse a lo largo de toda la vigencia del contrato, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados.

Para llevar a cabo el servicio descrito en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá contar con unos perfiles profesionales que darían respuesta al volumen de horas de servicio detallado a continuación:

- **Líder técnico.** Con dedicación parcial, estimada en 0,25 FTE [435 horas anuales]
- **2 Consultores Sénior (2 FTE).** La dedicación total de estos FTE es de 3.500 h anuales [1.750 h por FTE].

El Servicio completo será de 2,25 FTE: **3935 horas anuales.**

Los licitadores tendrán que poner a disposición del servicio los perfiles profesionales adecuados para ejecutarlo con plenas garantías. En caso de que se cambie el **líder técnico del servicio** en la oferta antes de empezar el servicio será motivo para resolver el contrato en caso de haberse firmado.

Será requisito necesario para el correcto desarrollo de la actividad, que todos los perfiles de desarrollo sean ingenieros de formación a excepción de que el perfil presentado por la empresa proveedora sea autorizado por la CCMA, S. A.

El equipo mínimo requerido para la prestación de este servicio estará formado por los perfiles profesionales que se detallan a continuación:

- **Líder técnico**

Este perfil será el máximo responsable de la correcta ejecución del servicio y actuará como interlocutor principal con el responsable del contrato designado por la CCMA, S. A. Su función es clave para asegurar la alineación del servicio con los objetivos estratégicos y operativos de la organización.

Funciones y Responsabilidades:

- Valorar las necesidades del servicio y ajustar el volumen del equipo de acuerdo con las mismas.
- Actuar como un punto único de contacto para la gestión, coordinación y seguimiento del servicio.
- Planificar, organizar y supervisar todas las tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte.
- Gestionar el equipo de trabajo, asignando tareas y responsabilidades en función de las necesidades y capacidades de sus miembros.
- Elaborar y presentar los informes de seguimiento periódicos, así como las actas de las reuniones.
- Identificar y gestionar los riesgos del servicio, proponiendo medidas de mitigación y planes de contingencia.
- Supervisar la calidad técnica y funcional de los entregables antes de su paso a los entornos de preproducción y producción.
- Velar por la correcta aplicación de la metodología de trabajo acordada.

Requisitos Mínimos:

- **Experiencia:** Más de 7 años de experiencia en la gestión de proyectos de desarrollo y/o mantenimiento bajo la solución SAP Success Factors.
- **Conocimientos Técnicos:** Conocimiento funcional y técnico del entorno tecnológico de SAP Success Factors. Experiencia demostrable en la gestión de proyectos bajo SAP Activate o una metodología equivalente basada en buenas prácticas de mercado, y en SAP Success Factors.
- **Titulación:** Titulación universitaria en Ingeniería Informática, Telecomunicaciones o un campo relacionado.
- **Formaciones:** Formación/es oficial/es en gestión de proyectos. Se valorará positivamente certificaciones oficiales en SAP Success Factors.

En el caso de que se sustituya, dentro del servicio, al líder técnico, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo siguiente:

- Se deberá entregar a la CCMA, S. A. un dossier informativo de sus competencias profesionales con el máximo detalle. La CCMA, S. A. valorará la adecuación del perfil y trayectoria profesional a los requerimientos anteriormente detallados, para lo cual podrá hacer, si lo cree conveniente, una entrevista personal.
- La nueva persona debe solaparse con la sustituida 2 meses en la medida de lo posible. La empresa adjudicataria asumirá el coste de estos 2 meses, se pueda producir el solapamiento o no.

- **Consultor/es Sénior/s especialista/s en SAP Success Factors**

Este perfil será responsable del análisis, diseño, desarrollo, prueba y documentación de las soluciones de los módulos descritos en esta licitación de la plataforma tecnológica SAP Success Factors. Se requiere un dominio experto en todos los módulos implementados descritos anteriormente de SAP Success Factors.

Funciones y Responsabilidades:

- Analizar los requisitos funcionales y técnicos para la resolución de incidencias y la implementación de nuevos evolutivos.
- Realizar y documentar las pruebas unitarias para garantizar la calidad y ausencia de errores regresivos.
- Colaborar activamente en las fases de pruebas de integración y apoyar al equipo funcional y a los usuarios durante las pruebas de aceptación (UAT).
- Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica asociada a los desarrollos realizados.
- Diagnosticar y resolver incidencias complejas en los entornos de producción y preproducción.

Requisitos Mínimos:

- **Experiencia:** Más de 5 años de experiencia demostrable en análisis y desarrollo de los módulos implementados descritos anteriormente de SAP Success Factors.
- **Conocimientos Técnicos Específicos:**
 - Conocimiento avanzado de los diferentes módulos de la solución SAP Success Factors.
 - Conocimientos en tecnologías de integración de soluciones.
- **Titulación:** Titulación universitaria en informática o similar.
- **Certificaciones:** certificaciones oficiales en SAP Success Factors.

El número y la composición de perfiles asignados a los 2 FTE (Consultores Sénior) irá a cargo del licitadores teniendo en cuenta las tareas que lleguen dentro de este servicio. Se deberán ajustar en función de las fases de implementación del proyecto (Fase 1, 2 y 3), teniendo en cuenta los módulos que se vayan implementando en el entorno de producción.

Si se hace evidente que algunos de estos perfiles no responden al servicio con los niveles mínimos exigidos por la CCMA, S. A., esta podrá pedir la sustitución del perfil, de acuerdo con el adjudicatario.

4.8 Lenguas

Todos los integrantes del equipo asignado deberá tener un buen nivel de comprensión de catalán, castellano e inglés.

Toda la documentación que se genere se hará en catalán.

4.9 Protocolos de seguridad

El adjudicatario deberá informar debidamente a la CCMA, S. A. de qué personas accederán a los sistemas de la CCMA, S. A., los usuarios asignados, los softwares a los que podrán acceder y las fechas de vigencia de acceso al servicio.

4.10 Gestión y Servicio del Servicio de Mantenimiento y Apoyo Postproducción

Para garantizar la adecuada ejecución del servicio, su correcta evolución y comunicación fluida entre las partes, se establece un marco de gobernanza y seguimiento basado en una coordinación constante, la celebración de reuniones periódicas y la presentación de informes de progreso. Este apartado define los mecanismos, roles y documentos que regirán la relación entre la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A. [CCMA, S. A.] y la empresa adjudicataria.

La CCMA, S. A. designará, para este servicio, un responsable del contrato, que actuará como interlocutor principal para todos los asuntos relacionados con la ejecución del servicio. Sus funciones incluirán la supervisión general del cumplimiento de las prescripciones técnicas, la validación funcional de las entregas, la aprobación de los informes de seguimiento y la resolución de las cuestiones contractuales que puedan surgir. Por parte del adjudicatario, el líder técnico del proyecto será el interlocutor principal y el máximo responsable de la gestión del servicio, de la coordinación del equipo de trabajo y de garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Referente a la coordinación del servicio, se establecerá la siguiente reunión para asegurar una gestión eficiente a todos los niveles:

- **Reuniones de seguimiento del servicio:** Tendrán una **periodicidad mensual** y un carácter más estratégico. En estas reuniones se revisará el cumplimiento global del servicio, se valorará el estado de los proyectos evolutivos, y se abordarán las incidencias o cuestiones que requieran una escalada. Asistirán por parte de la CCMA, S. A., el responsable del contrato, junto con su equipo de trabajo, y por parte del adjudicatario el líder técnico y las personas de su equipo necesarias para poder realizar esta reunión de seguimiento con total calidad.

De cada reunión de seguimiento del servicio, el adjudicatario levantará un **acta detallada** que deberá remitir al Responsable del Contrato en un plazo máximo de 48 horas laborables para su validación. El acta deberá incluir, al menos, la fecha, los asistentes, un resumen de los puntos tratados, los acuerdos tomados, las acciones a realizar con sus responsables y las fechas límite asignadas.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá entregar un **Informe de Seguimiento Mensual** con una antelación mínima de tres días hábiles con respecto a la fecha de la reunión mensual. Este informe, en formato electrónico, deberá contener, entre otros, la siguiente información: resumen ejecutivo del estado del servicio, análisis pormenorizado de los indicadores de calidad y ANS, balance de las horas dedicadas a mantenimiento correctivo y evolutivo, estado de anticipo de los desarrollos, incidencias relevantes del período, riesgos identificados y propuestas de mejora. El formato y la estructura final de este informe serán acordados con la CCMA, S. A. al inicio del contrato.

- **Reuniones técnicas y funcionales de servicio:** No tendrán una periodicidad específica, pudiendo realizarlas diariamente, semanalmente o cuando se crea necesario. El objetivo es poder hacer seguimientos específicos de tareas importantes, tanto a nivel funcional como técnico. Asistirán por parte de la CCMA, S. A. el responsable de la petición y, por parte del adjudicatario, el perfil asignado a realizar la tarea.

5 Desarrollo del contrato

5.1 Modelo de gobernanza del proyecto de implementación

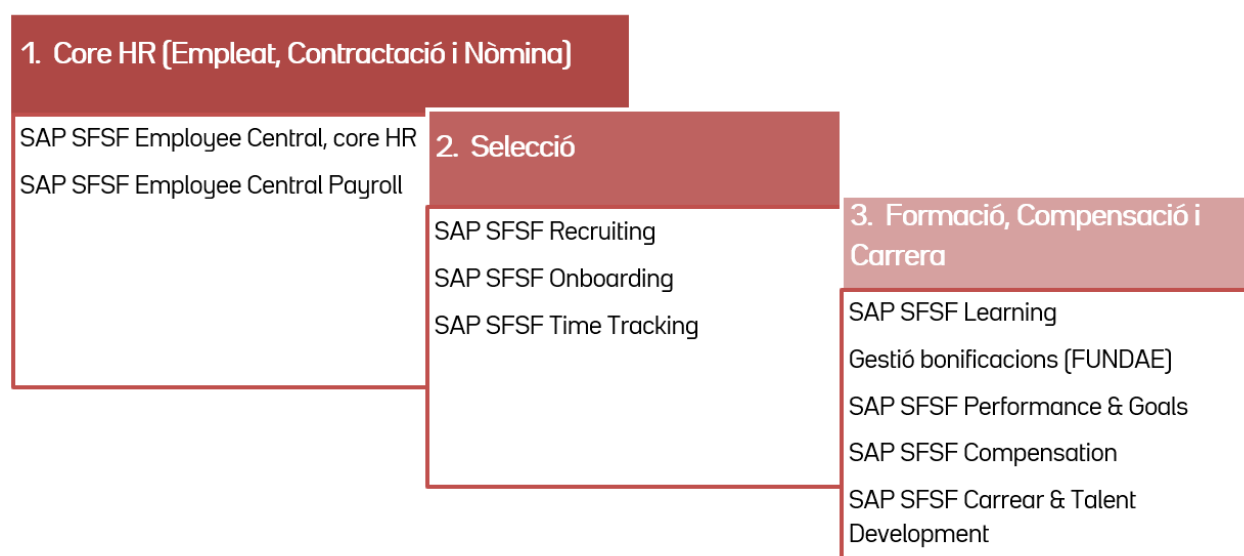
El adjudicatario deberá ejecutar el proyecto siguiendo la metodología SAP Activate o una metodología equivalente basada en buenas prácticas de mercado, manteniendo en todo caso los entregables, controles, hitos y mecanismos de gobernanza descritos en este apartado.

El modelo de gobernanza del proyecto se estructurará en cuatro niveles: estratégico, táctico, operativo y especializado, con el objetivo de garantizar la alineación con los objetivos de negocio, el control del proyecto, la calidad de la ejecución y la adopción efectiva de la solución.

5.2 Fases del proyecto

El proyecto se estructurará en tres (3) fases de implementación, más una fase posterior de apoyo, mantenimiento y estabilización que se iniciará una vez implementada cada fase.

Esta estructura permite ordenar la implementación de acuerdo con la planificación de esfuerzos y con el escenario de licencias disponible, asegurando que cada fase agrupe los módulos, capacidades técnicas y funcionalidades previstas para cada hito. El alcance funcional de cada fase se limitará a los requerimientos ya definidos en el presente pliego, sin introducir alcance funcional adicional.



Como elemento básico, la implementación del sistema HCM se realizará en las fases siguientes:

Fase	Alcance funcional
I	- SAP SuccessFactors Employee Central: ▪ Estructura organizativa ▪ Movilidad interna ▪ Gestión de posiciones ▪ Generación de documentación ▪ Promoción interna - SAP SuccessFactors Employee Central Payroll: ▪ Gestión completa de nómina - SAP SuccessFactors Foundation: ▪ Perfil del trabajador ▪ Definir requerimientos puestos de trabajo ▪ Mobile ▪ Dashboards y reporting para informes ▪ Personalización "hombre" ▪ Roles con permisos diferenciados ▪ Centro de configuración ▪ Asistente Digital SAP ▪ Copia de configuraciones - Capacidades técnicas: ▪ SAP HANA Cloud ▪ SAP Build Developer ▪ SAP Build Runtime ▪ SAP IntegrationSuite, basic edition ▪ SAP Business Data Cloud - Servicios transversales: ▪ Integraciones técnicas y funcionales necesarias ▪ Migración y carga inicial de datos ▪ Reporting operativo ▪ Gestión del cambio, formación y acompañamiento a usuarios
II	- SAP SuccessFactors Recruiting

	- SAP SuccessFactors Time Tracking - SAP SuccessFactors Onboarding: ▪ Plan acogida ▪ Plan salida - Servicios transversales: ▪ Migraciones adicionales asociadas a los módulos de esta fase ▪ Reporting y explotación de información ▪ Gestión del cambio, formación y acompañamiento a usuarios
III	- SAP SuccessFactors Learning - Gestión de bonificaciones de formación (FUNDAE) - SAP SuccessFactors Performance & Goals - SAP SuccessFactors Compensation - SAP SuccessFactors Career & Talent Development - Capacidades técnicas: ▪ SAP Integration Suite (ampliación Año 2 y additional messages si resulta necesario) ▪ SAP HANA Cloud (continuidad) ▪ SAP Build developer y runtime (continuidad) ▪ SAP Business Data Cloud (capacidad Año 2) ▪ Joule base entitlement ▪ SAP AI Unit - Servicios transversales: ▪ Migraciones adicionales asociadas a los módulos de esta fase ▪ Reporting y explotación de información ▪ Ajustes, ampliaciones y estabilización de integración ▪ Gestión del cambio, formación y acompañamiento a usuarios

5.2.1 Fase 1

La Fase 1 tendrá como objetivo implementar el núcleo operativo del nuevo sistema de gestión integral de personas, centrándose en las capacidades básicas de administración de personas y la gestión completa de la nómina.

El alcance funcional de esta fase comprenderá la configuración e implementación de los procesos base de gestión de personas, estructura organizativa, posiciones, datos maestros, relaciones laborales, espacio del trabajador, roles y permisos, nómina, integraciones con sistemas corporativos, migración de datos y reporting operativo. En esta fase se abordarán

también las integraciones necesarias con los sistemas actuales que deban mantenerse durante la convivencia, de acuerdo con el alcance técnico y funcional definido en el pliego.

Hitos calendarizados de esta fase:

10/2027 Primer paralelo de nómina

01/2028 Primera nómina en producción

5.2.2 Fase 2

La Fase 2 tendrá como objetivo incorporar las capacidades de selección, incorporación y gestión del tiempo, completando el modelo operativo de gestión de personas con los procesos de ciclo de vida del trabajador. El alcance funcional de esta fase comprenderá la configuración e implementación de los procesos de reclutamiento y selección, onboarding y offboarding, y gestión del tiempo, incluyendo las integraciones necesarias con los módulos ya implementados en la Fase I y con los sistemas corporativos afectados.

Hitos calendarizados de esta fase:

01/2028 Listas y relación de candidatos en producción

01/2028 TimeTracking

5.2.3 Fase 3

La Fase III tendrá como objetivo completar el modelo funcional con las capacidades de evaluación, compensación, desarrollo del talento, formación e inteligencia artificial, configurando el modelo integral de gestión de personas previsto en el presente pliego. El alcance funcional de esta fase comprenderá los procesos de evaluación del cumplimiento, objetivos, compensación, plan de carrera, sucesión, formación y bonificaciones FUNDAE. Los módulos o capacidades adicionales incorporados en el escenario de licencias se ubicarán en esta fase cuando no sean estrictamente necesarios para las fases anteriores, y únicamente para cubrir funcionalidades ya recogidas en el pliego.

5.2.4 Fase de apoyo, mantenimiento y estabilización

A partir del segundo año de contrato, y una vez completada la primera fase de implementación del proyecto, se iniciará la fase de apoyo, mantenimiento y estabilización de la solución implementada, de acuerdo con las especificaciones previstas en el apartado 4.2 del presente pliego.

El cronograma orientativo de implementación de estas fases se muestra en el Anexo I Cronograma donde se determina el momento del contrato en el que hay que emprender cada fase.

El plazo máximo de implementación de cada fase será de acuerdo con la tabla siguiente:

Fase	Plazo máximo de ejecución
I	12 meses
II	8 meses
III	12 meses

Las fases podrán sufrir replanificaciones acordadas en el correspondiente Comité de Dirección para optimizar los tiempos del proyecto.

El contrato se articula de manera que la implementación de las tres fases se lleva a cabo dentro del periodo contractual, activando el servicio de mantenimiento y apoyo de manera progresiva a medida que cada fase pasa a producción, de acuerdo con lo especificado en el apartado 4.2. A partir de la puesta en producción de la última fase, el contrato entra en régimen de explotación plena hasta su finalización o prórroga, tal y como se refleja en el cronograma del Anexo I.

Desde el punto de vista metodológico, cada una de las fases del proyecto constará de las siguientes etapas definidas a continuación, con las actividades y metodología asociadas cada una:

5.3 Etapas por Fase

5.3.1 Implementación

5.3.1.1 Inicio

El propósito es establecer el marco del proyecto a emprender. Las actividades clave en esta etapa serán:

- La preparación del proyecto (planificación, las responsabilidades, lista de verificación de preparación, práctica, elementos, etc.).
- La activación de la solución para acceso para el personal involucrado en el proyecto con los procesos basados en mejores prácticas.
- Lanzamiento y demostración de la herramienta propuesta.

La documentación asociada a esta etapa será:

- Documento de Arranque.
- Planificación de proyecto detallada.

Durante el inicio:

- La CCMA, S. A. continuará haciendo la prestación de servicios relacionados con el sistema de información de personas actual durante esta fase, según el modelo existente con anterioridad a la formalización del contrato.
- La CCMA, S. A. pondrá a disposición del adjudicatario la documentación disponible de los sistemas heredados que formarán el nuevo sistema de gestión.
- La CCMA, S. A. pondrá a disposición del adjudicatario los repositorios de las aplicaciones afectadas por el proyecto durante la duración del contrato.
- La CCMA, S. A. habilitará al adjudicatario los puestos de trabajo, solicitará las credenciales de usuario y el acceso a los repositorios del GRUPO.
- En cuanto a la gestión del proyecto, en esta etapa:
 - Se deben formalizar los órganos de control del proyecto: Comité de Dirección y Comité de Seguimiento (de acuerdo con la formulación del apartado 6.2).
 - Se establecerán los equipos de trabajo y el modelo de coordinación de los equipos, tanto por parte del adjudicatario como de la CCMA, S. A.
 - Se establecerá el calendario de reuniones con los órganos de control.
 - Se realizará la planificación y programación de las acciones y programas de comunicación, formación y gestión del cambio necesarios para la plena implementación del proyecto.

5.3.1.2 Análisis

El adjudicatario presentará al personal de la CCMA, S. A. involucrado en la implementación del nuevo sistema las diferentes funcionalidades "out of the box" basado en SAP SFSF. De esta manera, se podrá determinar el alcance del proyecto a implementar en la fase siguiente y las eventuales necesidades de adaptación.

Las principales actividades que el adjudicatario realizará durante esta etapa serán:

- Formación inicial de la solución, incluyendo una demostración de uso de la misma.
- Formación inicial de administración, permitiendo así la intervención del equipo clave de proyecto de la CCMA, S. A. en la ejecución del proyecto durante la siguiente etapa.
- Sesiones de trabajo conjuntas entre la CCMA, S. A. y el adjudicatario en que se validará la solución a implementar, atendiendo a:
 - Los requerimientos específicos expresados por el equipo de la CCMA, S. A.
 - Las propuestas realizadas por el adjudicatario.
 - Las mejores prácticas propuestas por el fabricante de la solución propuesta.
 - Estas sesiones de trabajo deben cubrir aspectos como actividades de configuración recurrentes como:
 - Gestión de roles
 - Grupos de autorización
 - Formularios

- Actualización de campos del perfil del trabajador/a
- Look & feel de la herramienta
- Gestión de dispositivos móviles
- Etc.
- Al final de esta etapa el adjudicatario proporcionará las propuestas de mejora que incluirán aquellas acciones concretas detectadas durante esta fase y que se considera que podrán aportar un valor añadido a la CCMA, S. A. Cada mejora irá acompañada de una estimación de esfuerzo que determinará el alcance del proyecto.

Los entregables asociados a esta etapa serán:

- Estrategia de formación.
- Diseño de Gaps y Deltas de desarrollo.
- Diseño solución analítica.
- Plan de pruebas.
- Ayuda a la migración de datos: planificación y diseño.
- Diseño técnico.
- Evaluación del impacto en operaciones.
- Actas de reunión.
- Documentación sesiones de trabajo.
- Documento de propuesta de implementación.
- Documento modelo funcional a implementar.

5.3.1.3 Desarrollo, configuración y parametrización

En esta etapa del desarrollo, la configuración y la parametrización, el objetivo final se llevará a cabo a través de diferentes iteraciones. Estas iteraciones deben permitir no solo validar el proceso implementado sino también identificar en etapas tempranas ineficiencias o mejoras que permitan una automatización y satisfacción mayores del usuario final de las aplicaciones objeto de esta fase.

La mecánica de esta etapa se basa en iteraciones sucesivas [hasta 3]; en cada iteración se procederá como sigue:

- Se llevará a cabo la adecuación de la solución existente sobre los módulos de la herramienta SAP SFSF, llevando a cabo las "Propuestas de mejora" definidas en los documentos de propuesta de implementación elaborados en la fase previa de Análisis.
- Una vez finalizado el ajuste y la carga de datos, la CCMA, S. A. y el adjudicatario llevarán a cabo pruebas de verificación final en el sistema para validar la nueva solución.
- El adjudicatario realizará y mostrará a la CCMA, S. A. un "prototipo" con la configuración acordada hasta el momento y mostrará cómo se realizarán sus procesos en el sistema para la primera iteración.

- Con este "prototipo", la CCMA, S. A.:
 - tendrá la oportunidad de ejecutar estos procesos con un caso de uso de su elección.
 - realizará diferentes pruebas al sistema que permitirán la validación del alcance establecido y de todos los requerimientos solicitados.
- Los procesos anteriores [ejecución/prueba] se repetirán hasta tres veces para ajustar la solución y el proceso de carga de datos.
- Después de la verificación, el adjudicatario impartirá la formación complementaria necesaria de manera que capacite el personal involucrado en el proyecto de la CCMA, S. A. para gestionar la nueva solución.

Los entregables asociados a esta etapa serán:

- Formación habilitada durante las sesiones de trabajo.
- Configuración y mejoras implementadas.
- Documento/s de propuesta de implementación con la configuración validada de la solución por la CCMA, S. A.
- Pruebas de aceptación.
- Plan de corte.
- Documento de especificaciones de importación e integración de datos esperados.
- Actas de reunión.

5.3.1.4 Puesta en producción

La etapa de puesta en producción o despliegue es el final de la implementación: el final de esta subetapa culminará con el hito de puesta en producción de los módulos objeto de cada fase.

Las actividades clave de la fase de despliegue serán las siguientes:

- Traspaso de la configuración al entorno productivo:
 - Verificación del entorno productivo después del traspaso de configuración.
 - Revisión de tareas previas a la puesta en producción [lista de Verificación].
- Carga de la información, en el entorno productivo.
- Verificación final de la solución Producción.
- Provisión del material de capacitación para los trabajadores/as.

Durante esta etapa, la CCMA, S. A. adquirirá las capacidades técnicas/funcionales que le dotarán de autonomía en la gestión de la herramienta.

Los entregables asociados a esta etapa serán:

- Formación usuario final.
- Documento Plan de Corte.
- Documento de transición.
- Revisión de manuales técnicos y funcionales después de despliegue.

- Documentación de proyecto actualizada.
- Actas de reunión.

Dentro de esta fase se deberán entender igualmente las actividades siguientes:

- La realización de la migración de datos en el entorno final de producción, tanto de expedientes "vivos", como de los datos históricos.
- Alta de usuarios y perfiles en el nuevo Sistema.
- Realización de las actuaciones previstas para la gestión del cambio.

Adicionalmente y para el caso particular del módulo de Gestión de la Nómina, forma parte del alcance de esta subetapa la realización de tantos paralelos como sean necesarios para la generación de la nómina para la totalidad de la plantilla hasta llegar al 99,9 %:

- Con el sistema con el que la CCMA, S. A. la realiza en este momento (ver apartado 3.4)
- Con el nuevo sistema implementado.

Con independencia de la fecha de firma del contrato y, por tanto, del calendario de implementación que empezará en ese momento, uno de estos paralelos deberá ser realizado de la nómina de enero. Es decir, se realizará un paralelo de la primera nómina de enero de 2028 una vez el módulo "Gestión de nómina" esté en producción.

A la finalización de esta etapa de una fase en concreto —que deberá ser aceptada de forma expresa por la CCMA, S. A. mediante un acta de recepción— comenzará el servicio de mantenimiento de esta fase según consta en el cronograma del Anexo I y de acuerdo con las especificaciones expresadas en el apartado 4.2.

5.3.2 Explotación

Una vez acabada la puesta en producción de los módulos funcionales de cada fase, empezará su explotación, en la que se prestarán los servicios descritos en el apartado 4.2. Por ello, previamente el adjudicatario realizará las actividades siguientes:

- Definición del plan de gestión de explotación y mantenimiento del sistema para los diferentes módulos funcionales.
- Definición y puesta en marcha del procedimiento para la gestión y la resolución de incidencias y apoyo antes del paso al entorno de producción del sistema.

5.4 Devolución de servicio

El objetivo de la devolución es asegurar la transferencia tecnológica y el conocimiento de la gestión del sistema implementado. Su implementación atenderá los requerimientos siguientes:

- Inicio: Dos meses antes de la finalización de la Fase de explotación (final del contrato), en paralelo con esta. Esta fase va referida a la devolución de los servicios de desarrollo e implementación, mantenimiento y apoyo.
- Duración: 2 meses.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente contrato a la CCMA, S. A. o al próximo adjudicatario que se encargue de la gestión del sistema.
- El adjudicatario dedicará en los dos últimos meses del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento a la CCMA, S. A. o al nuevo contratista que se encargue de la gestión, mejora continua, administración y explotación de los sistemas.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias para asegurar las prestaciones del servicio por 3Cat o por un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.

La relación de entregables asociados a esta fase será, al menos, la siguiente:

- Plan de Devolución del servicio y de transferencia tecnológica y de conocimiento.
- Ejecución de la transferencia de conocimiento.

5.4.1 Continuidad del servicio

En caso de que se retrasara la puesta en marcha del servicio por parte del eventual nuevo contratista en sucesivos contratos, a fin de garantizar la continuidad del servicio, el adjudicatario de este contrato se compromete a continuar dando el servicio hasta la total implementación del siguiente contrato manteniendo los precios de esta oferta y estableciendo, si procede, los acuerdos necesarios con el siguiente prestatario de calidad, asegurando la prestación de calidad.

5.5 Prórroga

Los servicios a prestar en esta fase coincidirán con los realizados en la fase de explotación; es decir, todos los servicios de la plataforma deberán estar en servicio con acceso de cualquier usuario de la CCMA, S. A. a la última versión liberada por el fabricante, así como los servicios de mantenimiento, apoyo y descritos en el apartado 4.2.

En caso de que se ejecute la prórroga, la fase de devolución del servicio se producirá al final de esta prórroga.

6 Configuración del proyecto de implantación de la solución

6.1 Organización del equipo de trabajo

6.1.1 Organización de la CCMA, S. A.

La Dirección del Contrato será asumida por la Dirección de Organización, Procesos y RRHH de la CCMA, S. A., que se reserva la potestad de designar una Oficina de Gestión de Proyecto que le dé apoyo y/o represente todas las tareas y roles que considere oportunos y en cualquier nivel de responsabilidad durante toda la ejecución del contrato. La CCMA, S. A. y/o, si procede, la Oficina de Gestión de Proyecto aportarán el personal necesario, con las siguientes responsabilidades y roles:

- Director del Contrato, cuyas responsabilidades fundamentales serán:
 - Dirección del proyecto a alto nivel.
 - Participación en el Comité de Dirección [ver apartado 6.2.2].
 - Acuerdo y autorización de cambios de alcance.
 - Podrá delegar actividades específicas de Responsable del Contrato en el Jefe de Proyecto.
- Jefe de proyecto, cuyas responsabilidades fundamentales serán:
 - Gestión diaria del proyecto.
 - Participación en el Comité de Dirección [ver apartado 6.2.2].
 - Participa en el Comité de Seguimiento [ver apartado 6.2.1].
 - Interlocución con el jefe de proyecto de la CCMA, S. A.
 - Planificación y coordinación de tareas.
 - Identificación de riesgos.
 - Colaboración en la gestión de cambio
- Equipo técnico, cuyas responsabilidades fundamentales serán:
 - Gestión de autorizaciones.
 - Tareas de Migración, interfaces.
 - Gestión de documentación de la solución.

6.1.2 Organización del adjudicatario

Para ejercer los servicios objeto del pliego descritos anteriormente, los licitadores deberán proponer el equipo de trabajo que consideren adecuado: perfiles, el número y dedicación de cada perfil, titulación, experiencia, etc.

No obstante, es necesario que el conjunto del equipo contenga los perfiles siguientes con las características mínimas que se determinan a continuación:

Perfil/Función	Titulación (nivel MECES ²)	Experiencia mínima
Mánager: - Participación en el comité de dirección - Dirección a alto nivel: responsable ante la CCMA, S. A. del contrato - Velar por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio [ANS] durante toda la vigencia del contrato, incluidas las fases de mantenimiento y apoyo.	MECES 3	10 años
Jefe de Proyecto - Interlocutor con el Jefe de Proyecto de la CCMA, S. A. - Responsable de la planificación de tareas de detalle - Seguimiento e informes a la Dirección - Coordinación tareas y equipos - Realización de la gestión de riesgos - Asesoramiento en la gestión de cambio - Será el responsable del cumplimiento de hitos de implementación. - Asegurar la transferencia de conocimiento funcional y técnico adquirido durante la implementación al equipo encargado del mantenimiento y soporte posterior, documentando las decisiones de diseño, configuraciones críticas y particularidades del entorno de la CCMA, S. A.	MECES 3	10 años
Consultor/es Funcional/es	MECES 3	10 años

²MECES: Marco Español de Calificaciones para la Educación Superior

• Conocimiento de negocio de la gestión de personas. • Configuración/parametrización del sistema a implementar. • Análisis Funcional de los desarrollos necesarios. • Responsable de los entregables asociados a cada fase del proyecto.		
Consultor/es Funcional/es Júnior/s • Toma de requerimientos funcionales. • Pruebas de las configuraciones/parametrizaciones del sistema a implementar. • Análisis Funcional de los procesos. • Realizador de los entregables asociados a cada fase del proyecto.	MECES 2	4 años
Consultor/es Técnico/s Sénior/s • Responsable del análisis técnico • Responsable de implementación de desarrollos e integraciones. • Encargado de gestionar la creación de la documentación técnica	MECES 2	10 años
Consultor/es Técnico/s Júnior/s • Implementador del análisis técnico • Implementador de desarrollos e integraciones. Realizará la documentación técnica	MECES 2	4 años

Nota: La experiencia mínima hace referencia a proyectos de implementación de sistemas de HCM basados en SAP SFSF.

Los licitadores incorporarán el equipo de trabajo a la propuesta técnica, indicando para cada miembro, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre Perfil (anonimizado) /funciones en el proyecto.
- Titulación. Formación profesional.

El equipo de trabajo propuesto por el licitador se detallará en la oferta técnica y será objeto de valoración.

La CCMA, S. A. se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación y durante el curso de los trabajos, cualquier otro documento complementario, con vistas a la comprobación de todos los datos que haya ofrecido la empresa licitadora, tanto respecto a sí misma como en cuanto al personal propuesto.

6.1.2.1 Sustitución de miembros del equipo

Se podrán producir cambios en la configuración del equipo de trabajo en los casos siguientes:

- A instancias de la CCMA, S. A. Podrá instar la sustitución de un miembro del equipo de trabajo del adjudicatario en caso de que el responsable del contrato considere que este miembro no cumple los requerimientos para la ejecución de las tareas bajo su responsabilidad de manera satisfactoria para el éxito del proyecto.
- A instancias del adjudicatario. En este caso, el prestador del servicio deberá informar al responsable del contrato en la CCMA, S. A. de los cambios en el equipo humano involucrado en la prestación del servicio, especialmente si este cambio dificulta o pone en peligro la calidad o la realización de los trabajos.

Para cada cambio propuesto y previo a la aprobación del mismo, el adjudicatario deberá informar a la CCMA, S. A. de lo siguiente:

- Persona que sustituye y rol en el equipo.
- Sustituto propuesto, cuyo perfil debe igualar o superar en términos de formación y experiencia el que ocupa la persona a sustituir.
- Plan de transición para el traspaso de conocimiento entre sustituido y sustituto.

Cualquier rotación de los equipos que no se ajuste a las condiciones que se han descrito anteriormente se considerará una "rotación no planificada", y estará sujeta al indicador Factor de Rotación [IFR] correspondiente de acuerdo con el 2000 del apartado 7.3.5 del Factor de Rotación [IFR].

El adjudicatario propondrá un plan para que las ausencias del personal asignado al servicio de mantenimiento y apoyo postimplementación no afecten al servicio que está proporcionando.

Dentro de este plan se debe contemplar que, en caso de sustitución de personal asignado, la persona asignada deberá realizar un onboarding/acogida de la nueva incorporación con la siguiente duración:

- Las primeras dos semanas en las instalaciones de la empresa proveedora del servicio conjuntamente con el equipo de desarrollo para conocer dinámicas, rutinas, configurar entornos de trabajo y poder hacer sus tareas sin impedimentos.

- A partir de la 3.^a semana y durante 3 semanas en las instalaciones de la CCMA, S. A. con el equipo de la CCMA, S. A. para conocer dinámicas del servicio a prestar y de los clientes involucrados en esta licitación. En caso de que alguna persona del servicio no pueda venir presencialmente a este boarding/acogida, se pactará con la CCMA, S. A. la mejor manera de hacerlo, ya que por parte de la CCMA, S. A. es un punto clave.

Los costes asignados a este nuevo perfil en el primer mes de vigencia no podrán ser imputados a la CCMA, S. A.

6.2 Seguimiento y Control

El propósito de las tareas de control y seguimiento es proveer una visión objetiva del estado del proyecto y determinar las posibles desviaciones para aplicar las acciones correctoras o mitigadoras que sean necesarias.

El equipo de trabajo por parte del adjudicatario estará dirigido por el jefe de proyecto, con dedicación estable y suficiente, que coordinará las tareas implicadas en el proyecto y será el interlocutor principal con la CCMA, S. A.

El seguimiento del proyecto tendrá como objetivos fundamentales:

- El seguimiento del desarrollo de las diferentes fases del trabajo.
- La coordinación con todas las áreas implicadas en cuanto a la toma de decisiones que sean necesarias.
- La supervisión del cumplimiento de los objetivos y los plazos de ejecución garantizando la calidad de los servicios prestados, como requisito para la aprobación de los resultados de cada una de las fases de desarrollo y hitos.

En consecuencia, habrá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto donde cada función quede perfectamente identificada y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Por ello, se establecen las figuras y órganos de dirección del proyecto siguientes:

6.2.1 Comité de Seguimiento

El jefe de proyecto designado por el adjudicatario deberá realizar reuniones e informes periódicos de cara a hacer un seguimiento correcto del proyecto. El Comité de Seguimiento quedará constituido al inicio del proyecto.

Se mantendrán las reuniones de trabajo que sean necesarias con personal de diferentes departamentos de la CCMA, S. A. para obtener toda la información requerida para la correcta ejecución de los trabajos.

Se establecerán reuniones periódicas de los miembros del equipo del adjudicatario con el personal que la CCMA, S. A. designe a tal efecto para un seguimiento y una dirección correctas de los trabajos. Se establece inicialmente la siguiente periodicidad:

- Quincenalmente durante la implementación [ver apartado 5.3.1] de cualquiera de las fases.

Con carácter previo [al menos 24 horas antes de la reunión del Comité], el adjudicatario elaborará el informe de seguimiento y lo enviará por correo electrónico a todos los asistentes. Los informes de seguimiento tendrán como mínimo los apartados siguientes:

- Documentación relativa a la implementación [ver apartado 5.3.1].
- Resumen de actividades realizadas desde el último hito.
- Resumen de actividades previstas hasta el próximo hito.
- Resumen de las peticiones de cambio realizadas desde el hito anterior.
- Desviaciones de plazo respecto al cronograma inicial, derivadas de las peticiones de cambio y plan de proyecto modificado o por cualquier otro motivo.
- Métricas de control de calidad establecidas y tomadas desde el hito anterior.
- Riesgos identificados.

La CCMA, S. A. podrá aumentar o disminuir la frecuencia de los comités de seguimiento según la evolución del proyecto.

6.2.2 Comité de Dirección

La organización del proyecto y su ejecución será supervisada por un Comité de Dirección constituido por representantes de la CCMA, S. A. y del adjudicatario [participará el director del contrato]. Este comité queda constituido al inicio del contrato.

El Comité de Dirección será responsable de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos, informando de la actividad y elevando a los órganos superiores todas las propuestas que consideren oportunas y efectuando la aprobación formal de la culminación de cada una de las fases en las que se ejecutará el proyecto.

El Comité de Dirección mantendrá reuniones de seguimiento con la periodicidad que se estime oportuna, basadas en la planificación y los hitos del proyecto, a fin de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas. Se establece la siguiente periodicidad, revisable:

- Mensuales durante la implementación [ver apartado 5.3.1] de cualquiera de las fases.

Tras las reuniones se extenderá acta por parte del adjudicatario. El Comité de Dirección podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados.

7 Condiciones para la prestación global del servicio

7.1 Duración del contrato

La duración del contrato será de tres (3) años, contados a partir de la fecha que se establezca en el documento de formalización o, si procede, desde la fecha de inicio efectivo de la prestación que se determine. El contrato podrá ser objeto de hasta dos (2) prórrogas, cada una por un periodo de un (1) año, sin que la duración total, incluidas las prórrogas, pueda exceder cinco (5) años.

7.2 Horario y lugar de prestación de los servicios

El horario de prestación del servicio será el siguiente:

- Horario general: días laborables de 8.00 a 18.00 horas.

El horario general se aplica a los servicios de desarrollo e implementación del sistema, servicios de gestión del cambio y servicios de apoyo y mantenimiento de todo el sistema.

Los trabajos se realizarán en las condiciones siguientes:

- Los componentes del grupo de trabajo deben desarrollar su tarea con hardware y software propiedad del adjudicatario, excepto para tareas de instalación, implementación y puesta en marcha, que se realizará de acuerdo con las condiciones establecidas por la Jefatura de Proyecto de la CCMA, S. A.
- El equipo de trabajo del adjudicatario deberá comprometerse a la plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual por circunstancias excepcionales, cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o así se requiera por las necesidades del servicio, sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a estas.
- Las pruebas de integración, de carga, aceptación y la puesta a punto de los productos se realizarán en las instalaciones de la CCMA, S. A.
- Los trabajos se deben hacer en instalaciones del adjudicatario, y se debe hacer cargo del coste del mantenimiento de las mismas y de los medios que requieran para su tarea, así como el equipamiento hardware y software propio que considere oportuno para cada uno de los integrantes de dicho equipo que permita una óptima realización de los trabajos. Asimismo, deberán tener plena disponibilidad para desplazarse a las instalaciones de la CCMA, S. A. en los momentos en que se considere necesario para el jefe de proyecto de la CCMA, S. A.
- Se establecerán niveles de criticidad en función de los cuales se podrá exigir un mayor horario, cuyo incumplimiento o cumplimiento defectuoso conllevarían las penalizaciones establecidas en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio según se apliquen a cada uno de los servicios prestados.

7.3 Acuerdo de Nivel de Servicio

A continuación, se definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que deben cumplir las prestaciones descritas en este Pliego, de acuerdo con el horario de prestación que se señala en el apartado 7.2.

7.3.1 Plazos de implementación de la Solución

Hace referencia al plazo máximo de implementación de cada una de las fases definidas en el contrato [véase apartado 5.2.], definido como el momento de la puesta en explotación de las mismas. Este momento coincide con la finalidad de implementar [ver apartado 5.3.1] definitiva de los módulos contenidos en cada una de estas fases.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y, por tanto, no computará como tiempo de desviación (parada de crono) para el adjudicatario el tiempo dedicado por terceros cuya responsabilidad no recae en el adjudicatario [por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no haya relación o acuerdo de ningún tipo con el adjudicatario].

Este ANS se define para cada fase del proyecto. El valor de cumplimiento de este indicador, para cada una, debe ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento
Retraso máximo sobre la fecha de entrega pactada	< 1 mes

7.3.2 Gestión de incidencias y peticiones de apoyo

La categorización de las incidencias responde al esquema que se ha expuesto en el apartado 4.2.1.1 "Clasificación de las incidencias".

Se establecen los siguientes valores objetivo para la gestión de incidencias y peticiones de apoyo:

Nivel de incidencia/soporte	Tiempo de respuesta	Plazo de resolución
P1	≤ 30 minutos	≤ 3 horas
P2	≤ 2 horas	≤ 6 horas
P3	≤ 3 horas	≤ 10 horas
P4	≤ 10 horas	≤ 20 horas

Las incidencias/peticiones de apoyo tienen asignado un nivel de prioridad que determinará el tiempo máximo de respuesta y resolución por parte del adjudicatario.

Se explicitan a continuación los términos siguientes respecto a la nomenclatura:

Tiempo de respuesta de incidencias/peticiones de apoyo

Por tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que una incidencia, petición o consulta es notificada hasta que el adjudicatario realiza un primer contacto con el usuario, para consultar alguna duda o para informarle de que su petición está siendo gestionada.

Se considera como comienzo del cómputo de tiempo de resolución:

- Si la notificación se realiza dentro del horario laboral establecido para este servicio/aplicación/herramienta, los plazos contarán desde la fecha/hora de la notificación.
- Las 8:00 de la mañana del día laborable siguiente, en el resto de casos.

Tiempo de resolución de incidencias / peticiones de apoyo

Por tiempo de resolución se entiende el tiempo transcurrido desde que una incidencia, petición o consulta es notificada hasta que se da por solucionada.

Se considera como comienzo del cómputo de tiempo de resolución:

- Si la notificación se realiza dentro del horario laboral establecido para este servicio/aplicación/herramienta, los plazos contarán desde la fecha/hora de la notificación.
- Las 8:00 de la mañana del día laborable siguiente, en el resto de casos.

7.3.3 Disponibilidad

A efectos del presente contrato, se entenderá por disponibilidad el porcentaje de tiempo mensual en que el sistema implementado resulta utilizable en producción para la ejecución ordinaria de las funcionalidades incluidas en el alcance contractual, considerando tanto los componentes configurados, desarrollados, integrados o mantenidos por el adjudicatario como aquellos elementos de conexión, parametrización, extensiones o servicios complementarios cuya correcta operación dependa de su actuación.

7.3.4 Documentación

Este ANS hace referencia al plazo de entrega de la documentación a preparar a los comités de seguimiento. Se detallan a continuación:

7.3.4.1 Plazos de entrega

Mide el retraso en la entrega de la documentación en los plazos aprobados por la CCMA, S. A. del informe asociado al Comité de Seguimiento [ver apartado 6.2.1] por parte del adjudicatario:

Indicador	ANS
Diferencia en días entre el plazo de entrega de los informes y el plazo de entrega real.	Para cada documento: Plazo de entrega real - Plazo de entrega aprobado $\leq$ 1 día laborable

Este ANS se enfrentará por tanto a cada celebración de un Comité de Seguimiento.

7.3.4.2 Calidad de los informes

Por ello, el jefe de Proyecto de la CCMA, S. A. realizará un control de la documentación generada a lo largo del desarrollo del contrato y considerará la no aceptación de los informes asociados al Comité de Seguimiento que no cumplan los requisitos de calidad formal, redacción, inconsistencias o contengan errores materiales.

El adjudicatario deberá corregir las no conformidades en el plazo y los términos que se acuerde con la CCMA, S. A.

Al final de cada periodo de facturación, se analizarán los documentos cuya fecha de entrega se encuentra dentro del periodo a facturar y se revisará el cumplimiento de los ANS según lo que establece la tabla siguiente:

Sistema de Medida	ANS
Número de informes que son elevados al Comité de Seguimiento con calificación de "no aceptación"	Objetivo de calidad del 100 % de los documentos generados sin error

Este ANS se enfrentará por tanto a cada celebración de un Comité de Seguimiento.

7.3.5 Factor de Rotación (IFR)

Este ANS hace referencia a la rotación "no planificada" de los equipos. Se detallan a continuación:

7.3.5.1 Por incumplimiento del equipo de trabajo propuesto

Se aplicará cuando, por cualquier motivo, la dotación de personal quede mermada cuantitativa o cualitativamente respecto a la propuesta adjudicataria.

Cualquier incumplimiento en uno de los perfiles o especialidades comprometidos deberá ser corregido en un plazo máximo de 60 días naturales, salvo aceptación explícita y por escrito por parte de los responsables de la CCMA, S. A. Si transcurrido este plazo el incumplimiento no se ha corregido, se aplicará una penalización de 150 € por día natural de incumplimiento.

Esta penalización se aplicará por cada uno de los perfiles o especialidades no cubiertos simultáneamente.

7.3.5.2 Por inestabilidad en el servicio

Se penalizará con 1.500 € cada sustitución que se produzca en los profesionales del equipo de trabajo a partir de la segunda sustitución dentro de un mismo año natural.

Quedan excluidas de este cómputo las sustituciones debidas a bajas médicas de larga duración debidamente acreditadas.

7.4 Gestión del conocimiento

El objetivo de Gestión del Conocimiento consistirá en explicitar por parte del adjudicatario el conocimiento y la experiencia acumulada en la implementación y la explotación, de manera que pueda ser utilizado como recurso disponible por los departamentos de la CCMA, S. A. implicados en el proyecto. Por ello, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para la transferencia tecnológica y del conocimiento de todos los sistemas, bajo la supervisión y aceptación de la Dirección de Proyecto.

El licitador debe elaborar los manuales según los requerimientos de cada perfil de usuario del sistema. Serán como mínimo los de ayuda, los manuales técnicos (destinados a la administración), los de explotación, gestión y los de usuario. La gestión del conocimiento deberá proporcionar autonomía a los receptores para que estos se puedan hacer cargo de la vida posterior de la solución implementada desde todos los puntos de vista, considerando al menos los aspectos siguientes:

- Gestión del conocimiento en perfiles funcionales del proyecto.
- Gestión del conocimiento en perfiles técnicos del proyecto.

Adicionalmente y como resultado del proceso de Gestión del Conocimiento en todas las fases, será responsabilidad del adjudicatario completar los repositorios de documentación del sistema HCM, que constituyen un entregable del contrato y que al final debe contener toda la documentación necesaria para el desarrollo y la evolución de cada uno de los módulos de HCM, desarrollos SW realizados, manuales y, en general, toda la documentación generada.

El proceso de gestión del conocimiento será un proceso continuo que abarcará todo el ciclo de vida, desde la etapa de inicio de la fase y hasta la de devolución.

7.5 Requerimientos de seguridad

La prestación de los servicios objeto de este contrato deberá cumplir la normativa vigente en materia de seguridad de la información, protección de datos personales, administración electrónica y continuidad de negocio que resulte aplicable a la CCMA, S. A.

Dada la naturaleza de la información tratada, los datos personales gestionados y la criticidad de los procesos soportados por el sistema, la solución implementada y los servicios asociados deberán permitir el cumplimiento de los requisitos del esquema nacional de seguridad (ENS) en **categoría ALTA**, así como de los requerimientos establecidos por la CCMA, S. A. en materia de ciberseguridad y gobernanza de la información.

El contratista deberá implantar, mantener y evidenciar las medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar, como mínimo:

- Los sistemas, plataformas y servicios utilizados por el adjudicatario para la prestación de los servicios objeto del contrato que traten información de la CCMA, S. A. o permitan el acceso a esta deberán estar incluidos dentro de un sistema de gestión certificado conforme al Esquema Nacional de Seguridad en Categoría ALTA o acreditar un nivel equivalente de garantías de seguridad aceptado por la CCMA, S. A.
- La segregación de entornos de desarrollo, pruebas, preproducción y producción.
- La gestión segura de los accesos privilegiados.
- El principio de mínimo privilegio en la asignación de autorizaciones.
- La identificación y autenticación robusta de los usuarios y administradores, añadiendo la utilización de mecanismos de autenticación multifactor (MFA) para todos los accesos administrativos, privilegiados o remotos a los sistemas relacionados con el servicio.
- La grabación y conservación de los registros de actividad necesarios para garantizar la trazabilidad de las operaciones realizadas.
- La protección de la información durante la transmisión y el almacenamiento mediante mecanismos de cifrado adecuados.
- La protección ante código malicioso, vulnerabilidades y amenazas de ciberseguridad conocidas.
- La realización periódica de tareas de gestión de vulnerabilidades y aplicación de correcciones de seguridad.
- La capacidad de recuperación ante incidencias graves, errores humanos, corrupción de datos o desastres.
- Acceso a recursos de la CCMA, S. A.: los sistemas, aplicaciones o herramientas a los que la CCMA, S. A. facilite el acceso al adjudicatario para ejecutar sus trabajos deberán ser utilizados únicamente a tal efecto. Todos los trabajadores/as que accedan a los sistemas y redes de la CCMA, S. A. deberán hacerlo con el identificador facilitado por la CCMA, S. A., que será personal e intransferible. Cada trabajador/a del adjudicatario será responsable de resguardar la confidencialidad de las contraseñas asociadas y actualizarlas periódicamente.

- Acceso a Redes: el adjudicatario deberá implementar mecanismos de control de acceso que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos que se encuentren en los equipos afectados al servicio. El adjudicatario debe mantener archivos de auditoría con información detallada (usuario, lugar, fecha y hora, recursos accedidos, etc.) de los accesos a los equipos, que podrán ser auditados por la CCMA, S. A.
- Acceso a los datos: la información y datos que el adjudicatario deba utilizar para la realización de sus trabajos, o sea producida como consecuencia de estos, es propiedad de la CCMA, S. A. y no podrá ser utilizada para otros fines que no sean la prestación de los servicios, y queda prohibida su copia en cualquier soporte sin previa autorización de la CCMA, S. A. En caso de autorización para el uso o copia de cualquier información, el adjudicatario se comprometerá a destruirla físicamente, sea cual sea el formato, una vez finalizados los trabajos para los que fueron creados.
- Seguridad del Lugar de Trabajo: la CCMA, S. A. podrá marcar las normas y pautas de seguridad que exigirá, en particular, que cada puesto de trabajo aportado por el adjudicatario esté actualizado a nivel de parches de seguridad, sistema operativo, mecanismos de protección antimalware y otros controles de seguridad corporativos requeridos por la CCMA, S. A.
- En general, se les aplicará la política de seguridad que la CCMA, S. A. convenga para garantizar que la sesión de trabajo con la CCMA, S. A. es fiable.
- Contingencia: El adjudicatario será responsable de implementar mecanismos de contingencia para minimizar la interrupción en la ejecución de los trabajos.
- Normativa aplicable en materia de protección de datos: en el caso de que el objeto de la prestación contenida en el contrato objeto de licitación exigiera el tratamiento de datos personales, se realizará conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos con especial atención a lo establecido en su disposición adicional primera —y la restante normativa que sea aplicable, así como, cuando corresponda, a lo establecido en el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre—, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, durante toda la vigencia del contrato, independientemente de la ubicación de los sistemas implicados en la prestación de los servicios.
- La finalidad del tratamiento de los datos personales por parte del adjudicatario será la de la prestación de los servicios comprendidos en el contrato. El uso de los datos personales para finalidades diferentes de las indicadas anteriormente supondrá un incumplimiento por parte del adjudicatario, lo que podrá dar lugar a la resolución del contrato.

El adjudicatario deberá colaborar con la CCMA, S. A. en los procesos de auditoría, verificación, inspección o certificación que la Corporació considere necesarios, aportando toda la

documentación, evidencias e información requeridas para demostrar el cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables.

Cuando la solución se preste en modalidad SaaS o utilice servicios cloud, el adjudicatario deberá acreditar que las plataformas utilizadas disponen de las garantías de seguridad adecuadas al nivel de protección requerido y facilitar la información necesaria para su evaluación por parte de la CCMA, S. A.

El adjudicatario deberá notificar sin dilación cualquier incidente de seguridad que pueda afectar a la confidencialidad, integridad, disponibilidad o trazabilidad de la información o de los servicios objeto del contrato, colaborando activamente con la CCMA, S. A. durante todo el proceso de análisis, contención, erradicación, recuperación y obtención de evidencias.

La notificación a la CCMA, S. A. de cualquier incidente de seguridad, vulnerabilidad crítica o compromiso de datos tan pronto como sea detectado y, en cualquier caso, en un plazo máximo de veinticuatro [24] horas desde su identificación.

La CCMA, S. A. podrá requerir durante toda la vigencia del contrato evidencias documentales del cumplimiento de los requisitos de seguridad, incluyendo políticas, procedimientos, inventarios, registros, resultados de auditorías, certificaciones o cualquier otra documentación justificativa relacionada con la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá garantizar que tanto los servicios prestados como los sistemas, plataformas y procedimientos bajo su responsabilidad permiten dar cumplimiento a los controles exigibles para sistemas clasificados en Categoría ALTA del Esquema Nacional de Seguridad, asumiendo la obligación de corregir cualquier desviación detectada por la CCMA, S. A. o por los organismos auditores designados.

7.6 Otras condiciones de prestación del servicio

7.6.1 Cumplimiento Estándares y Políticas de la CCMA, S. A.

La CCMA, S. A. se rige por una serie de políticas y procedimientos en el ámbito de tecnología orientados a garantizar tanto la calidad como la consecución y la evolución correcta de los proyectos y servicios que gobierna.

Con esta orientación, en los apartados siguientes se detallan los aspectos más relevantes a tener en cuenta para la correcta ejecución del contrato que el adjudicatario deberá respetar y se obligará a aplicar para alinearse con las buenas prácticas referidas.

Si se considera necesario, durante la ejecución del contrato, la CCMA, S. A. pondrá a disposición del adjudicatario aquellos procedimientos complementarios que considere relevantes.

El adjudicatario debe presentar en la oferta cómo propone aplicar estas políticas y cómo se alineará con los requerimientos metodológicos y técnicos de la CCMA, S. A., especificando con claridad el alcance.

7.6.1.1 Gestión del Contrato

Tal y como se ha formulado en el apartado 6.1, el adjudicatario nombrará un único responsable del contrato como interlocutor para la gestión del contrato; a la vez la CCMA, S. A. nombrará un interlocutor único.

7.6.1.2 Herramientas y equipamientos de apoyo al servicio

La CCMA, S. A. dispone de herramientas corporativas para apoyar la gestión y la operación de los diferentes servicios y proyectos. En caso de identificar que para llevar a cabo la ejecución de este contrato el adjudicatario necesita acceso a alguna de ellas, la CCMA, S. A. dará acceso sin coste al adjudicatario a los sistemas requeridos.

El adjudicatario deberá hacer uso obligatoriamente de las herramientas de apoyo que la CCMA, S. A. considere necesarias para llevar a cabo la ejecución de este contrato.

El adjudicatario debe disponer de una herramienta de tiqueting propia para la gestión de los incidentes que reporte la CCMA, S. A., tal y como se indica en el apartado 4.2. Deberá ser accesible por la CCMA, S. A. y servirá de medio de comunicación de las incidencias y apoyo a los usuarios.

La CCMA, S. A., cuando el adjudicatario se encuentre en las instalaciones de la CCMA, S. A., proveerá a las personas que presten los servicios:

- Ubicación física adecuada para el desarrollo y prestación de los servicios ubicados en las instalaciones de la CCMA, S. A.
- Infraestructura para el apoyo de las herramientas corporativas y red de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio en las instalaciones escogidas por la CCMA, S. A.
- Telefonía fija en las instalaciones del servicio.
- Acceso a Internet a través de la red de área local, restringido a los puestos de trabajo que lo requieran así como a las direcciones o las páginas web que sean necesarias para el desarrollo del servicio.
- Conexión VPN, restringida a las necesidades del servicio, para los casos en que se considere necesario (apoyo remoto, etc.).

La CCMA, S. A., cuando el adjudicatario preste el servicio de forma remota, proveerá a las personas que presten los servicios:

- Conexión VPN, restringida a las necesidades del servicio, para los casos en que se considere necesario [apoyo remoto, etc.].
- Infraestructura para el apoyo de las herramientas corporativas y red de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio en las instalaciones escogidas por la CCMA, S. A.

La CCMA, S. A. no proveerá:

- Ordenadores de sobremesa, portátiles u ordenadores de mano (PDA) con sistema operativo y software habitual de oficina, si no son requeridos para dar el servicio contratado.
- Líneas o terminales de telefonía móvil personales o para actividades profesionales no vinculadas a la prestación de servicios de la CCMA, S. A., si es necesario.
- Acceso a Internet vía GPRS, UMTS.
- Ningún otro recurso especificado explícitamente.

En consecuencia, los adjudicatarios deberán:

- Suministrar todos los elementos de hardware, software y servicios y su mantenimiento durante la duración del contrato, que sean necesarios para cumplir los requerimientos del servicio.
- Disponer de un entorno [virtual] aislado y de uso exclusivo para los servicios prestados en la CCMA, S. A.
- requerirá el borrado completo de los mismos cuando se deje de prestar el servicio de manera individual o de parte del adjudicatario a la finalización del contrato.
- Aceptar y respetar las políticas de seguridad establecidas por el Área de Seguridad de la información de la CCMA, S. A.
- Permitir la supervisión de los equipos por parte del equipo de ingeniería y/o sistemas de la CCMA, S. A., si se considera necesario.

La CCMA, S. A. se encuentra en proceso de revisión y mejora continua que puede implicar la realización de cambios importantes en cuanto a las herramientas que hay que utilizar para llevar a cabo la ejecución del servicio.

Por este motivo, es imprescindible que el adjudicatario tenga presentes las consideraciones siguientes en cuanto a las herramientas de gestión y apoyo durante la ejecución del contrato:

- La CCMA, S. A. puede decidir la utilización de cualquier tecnología nueva o evolución de las existentes, relacionadas con la prestación del servicio.
- Los adjudicatarios se comprometen a asumir y adaptarse a estas nuevas tecnologías y sistemas para dar el servicio de apoyo, así como a participar activamente en el proceso de transición, formando y preparando al personal en estas nuevas tecnologías y sistemas implementados sin coste adicional por la CCMA, S. A.

7.6.1.3 Política de gestión del cambio

El despliegue de nuevas versiones, modificaciones en los servidores o cambios en configuraciones de los entornos productivos se hará siguiendo el proceso corporativo de gestión del cambio de la CCMA, S. A.

El solicitante deberá tener en cuenta las premisas siguientes a la hora de gestionar los cambios de configuración:

- La CCMA, S. A. planificará las PDC [peticiones de cambio] con 3-4 días de preaviso y esperando la confirmación de los proveedores para su planificación, pero en otros casos más urgentes las PDC deberán ejecutarse cumpliendo los SLA correspondientes a las peticiones, dependiendo de su prioridad.
- El licitador podrá planificar y crear PDC dentro del ámbito de su responsabilidad, a fin de llevar a cabo los cambios necesarios dentro de la infraestructura soportada, validadas y consensuadas con ingeniería y/o sistemas de la CCMA, S. A.
- En estos casos, deberá rellenar todos los campos de la plantilla PDC incluyendo el plan de pruebas pertinente para validar el funcionamiento correcto del servicio. Además, deberá colaborar con los usuarios clave o proveedores para la realización de las pruebas de validación y aceptación.
- El licitador recibirá las peticiones de cambio [PDC] aportadas por ingeniería o sistemas de la CCMA, S. A. y deberá planificar y verificar las acciones descritas para ejecutarlas según las indicaciones de la PDC. [caso más común de Gestión del Cambio]
- Deberá ejecutar el cambio fuera del horario de oficina, si lo determinan los responsables de la CCMA, S. A. o si el impacto del cambio en el funcionamiento de los usuarios lo requiere.

7.6.1.4 Gestión de entornos

La implementación de una nueva aplicación requiere que esta esté correctamente configurada y probada en todos los entornos operativos de la CCMA, S. A.

En términos generales, la arquitectura de la CCMA, S. A. dispone de los entornos siguientes:

- Entorno de Desarrollo o Test. Es el entorno que servirá para que los desarrolladores desarrollen y prueben las nuevas funcionalidades.
- Entorno de integración. Entorno común donde todos los desarrollos hacen "cometidos" de los cambios del código. El objetivo de este entorno es combinar y validar el trabajo del equipo completo del proyecto para que se pueda testear antes de ser promovido.
- Entorno de preproducción. Es el entorno que servirá para probar las nuevas versiones de códigos desarrollados en un entorno de código y datos idéntico al de Producción y que se debe poder replicar tantas veces como sea necesario a partir del entorno de producción, poder detectar errores antes de hacer un cambio de versión en el entorno de producción y hacerlo cuando se tengan las garantías que se han superado las

pruebas necesarias. Este entorno será un clónico de producción donde desplegar todos los elementos que forman el sistema.

- Entorno de producción. Corresponde al entorno productivo de las aplicaciones de la CCMA, S. A. donde están las aplicaciones que dan servicios a los procesos de negocio de la organización. Este entorno, por sistemas críticos, está distribuido en más de un CPD.

La CCMA, S. A. se reserva la potestad de modificar el número de entornos operativos requerido en caso de necesidad y si el servicio lo exige, cuando esto sea requerimiento crítico para el objeto del contrato.

El adjudicatario se compromete a cumplir este estándar y contribuir a que las aplicaciones de su ámbito estén implementadas correctamente en los entornos operativos requeridos.

7.6.1.5 Seguridad de la Información de la CCMA, S. A.

Tanto la empresa adjudicataria como el personal del adjudicatario deberá someterse a las políticas y regulaciones internas que establece el Área de Seguridad de la Información de la CCMA, S. A. en materia de seguridad de la información, como mínimo, y no limitándose a:

- Permitir y facilitar la realización de auditorías de cumplimiento de las normativas establecidas por seguridad, internas o externas, sobre los sistemas de información vinculados a la prestación del servicio, y garantizar la posibilidad de trazabilidad de las acciones realizadas por el auditor para facilitar su seguimiento y los posibles impactos no deseados.
- Permitir a la CCMA, S. A. la ejecución de revisiones técnicas de seguridad (es decir, las evaluaciones de vulnerabilidad y/o pruebas de penetración) sobre los sistemas de información vinculados a la prestación del servicio.
- Facilitar el acceso en cualquier momento a los equipos y medios técnicos utilizados por el personal del adjudicatario en las oficinas de la CCMA, S. A. (sea o no para el ejercicio de la función).
- Aceptar las normas y políticas que establece el Área de Seguridad de la Información de la CCMA, S. A. tanto en el momento de su incorporación como después de cada cambio importante de las políticas, normas o regulaciones.
- Los equipos, así como la información residente de los mismos, siempre será custodiada por la CCMA, S. A.
- Garantizar la estabilidad de los equipos (reduciendo al mínimo la rotación de personal)
- Certificaciones corporativas:
 - ISO 9001 o equivalente
 - ISO 27001 o equivalente
 - ENS categoría alta
- Adhesión al Programa de Acuerdos Voluntarios de la Oficina Catalana del Cambio Climático o programa equivalente (ámbito nacional o europeo)

A la finalización del contrato, el adjudicatario quedará obligado a la entrega o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio.

7.6.2 Garantías y mejora de la calidad

El adjudicatario deberá establecer los mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que mande internamente durante los desarrollos y que esta esté alineada con los procedimientos de entrega y gestión de configuración de la CCMA, S. A.

Asimismo, el adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias y peticiones sobre las herramientas que el adjudicatario debe proporcionar a la CCMA, S. A. como parte del alcance de este contrato. Las incidencias y peticiones deberán identificarse y priorizar, determinar acciones para resolverlas, asignar responsables, resolverse y entregarse. Las incidencias repetitivas en una aplicación deben dar lugar a una actuación de mantenimiento efectivo que elimine el problema base.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos no generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones.

Se realizará un proceso de aceptación de las entregas para los desarrollos, las gestiones y las mejoras, donde se validará y se verificará entre otros temas:

- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de los requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.

El proceso de aceptación identificará, si procede, las desviaciones producidas y señalará la gravedad. Esto condicionará la aceptación o el rechazo del producto. Asimismo, el resultado se analizará en relación con los ANS, por lo que, si no se consiguen los valores mínimos fijados, además de las penalizaciones que, en su caso, procedan, el adjudicatario deberá ejecutar las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto.

7.6.3 Garantía contractual

Durante el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario mantendrá una garantía de 12 meses sobre los resultados de los trabajos realizados, contados a partir de la fecha de aceptación de la entrega (o hasta un máximo de 6 meses una vez finalizado el contrato), asegurando que se adecuen a las especificaciones establecidas, y se compromete a enmendar cualquier error que pudiera aparecer sin cargo adicional.

Los vicios ocultos o errores que se detecten durante el periodo de garantía, y se refieran a los servicios prestados o a sus resultados, serán corregidos por el proveedor sin que ello pueda suponer ningún coste para la CCMA, S. A.

En aquellas aplicaciones en las que sea exigible la garantía a un tercero diferente del adjudicatario (por ejemplo, una actuación correctiva sobre una aplicación que ha sido desarrollada por un tercero), el adjudicatario será el responsable de la gestión de esta garantía, siendo por tanto responsabilidad suya la aplicación de la garantía para la resolución de incidencias y apoyo sin que se pueda repercutir ningún coste para la CCMA, S. A.

7.6.4 Propiedad de los trabajos

La CCMA, S. A. adquirirá la propiedad de todos los productos (tanto software en cualquier forma o fijación, así como datos e información, incluida la documentación preparatoria, especificaciones, presentaciones, dll, scripts, etc.) que sean elaborados por el adjudicatario (incluidos sus trabajadores/as y, si procede, cualquier empresa subcontratada), en ejecución del contrato (en adelante, "Resultados propiedad", deriven de los mismos. Se incluye en esta cesión cualquier derecho de explotación de estos resultados, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todos, y la CCMA, S. A. se reserva cualquier otra facultad anexa a los derechos de propiedad intelectual e industrial.

La CCMA, S. A. será titular de todos los derechos referidos en el párrafo anterior por la duración máxima de los derechos, para todos y la única entidad que, por este concepto, podrá explotar los resultados, antes o después de la terminación del contrato, correspondiente a los autores o inventores de estos únicamente los derechos que les reconoce el artículo 14 del Texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, 12 de abril, y/o artículo 14 de la Ley 24/2015, de 24 de julio, de patentes si es el caso.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, el adjudicatario se compromete a la entrega a la CCMA, S. A. de toda la documentación técnica y los materiales generados en el proceso de análisis, diseño, desarrollo, configuración y parametrización, implementación y realización de pruebas, en cuyo poder quedarán a la finalización del contrato, no pudiendo el adjudicatario utilizarla para otras personas o entidades excepto autorización expresa por parte de la CCMA, S. A.

En caso de que el adjudicatario incorpore a los resultados productos, módulos o elementos propiedad de terceros sujetos a una licencia de aplicación de Fuentes Abiertas deberá comprobar y garantizar que estos podrán ser distribuidos a terceros como parte de los resultados de acuerdo con lo previsto en el párrafo anterior.

Las excepciones sobre este requerimiento solo serán posibles con la autorización previa de la CCMA, S. A. En caso de que el adjudicatario incorpore a los resultados, módulos o elementos propiedad de terceros sujetos u otro tipo de licencia, deberá obtener previamente de sus titulares los derechos suficientes para ceder la propiedad de los resultados a la CCMA, S. A. de

acuerdo con estas condiciones, y para que esta entidad pueda realizar los licenciamientos referidos en el párrafo anterior.

7.6.5 Maquinaria, software e infraestructuras de la CCMA, S. A.

El adjudicatario no adquirirá ningún derecho de propiedad, uso, explotación o disposición sobre la maquinaria, equipos, sistemas, software, infraestructuras, servicios cloud, repositorios de información, documentación o cualquier otro activo tecnológico de la CCMA, S. A., excepto los permisos de acceso estrictamente necesarios para la ejecución de las obligaciones derivadas del presente contrato.

Todos los accesos concedidos por la CCMA, S. A. tendrán carácter personal, limitado, revocable y exclusivamente vinculado a las funciones asignadas dentro del contrato, y deberán respetar en todo momento las políticas corporativas de seguridad, control de acceso y uso aceptable vigentes en la Corporació.

La información, documentación, configuraciones, parametrizaciones, desarrollos, integraciones, procedimientos, registros, repositorios de conocimiento, datos personales, datos operativos y cualquier otro contenido generado, tratado o almacenado durante la ejecución del contrato tendrán la consideración de información propiedad de la CCMA, S. A. o bajo su responsabilidad, sin que el adjudicatario adquiera ningún derecho sobre estos activos más allá de los estrictamente necesarios para prestar el servicio.

El adjudicatario no podrá utilizar, reproducir, divulgar, comercializar, reutilizar ni poner a disposición de terceros la información obtenida como consecuencia de la ejecución del contrato, incluidos los procedimientos, configuraciones, datos, documentación técnica, bases de conocimiento, repositorios de incidencias, soluciones adoptadas y cualquier otra información a la que tenga acceso, sin la autorización previa, expresa y por escrito de la CCMA, S. A.

Cualquier modificación que afecte a sistemas, aplicaciones, configuraciones, integraciones, infraestructuras o servicios bajo la responsabilidad de la CCMA, S. A. deberá ser expresamente autorizada por los responsables designados por la Corporació y ejecutarse de acuerdo con los procedimientos de gestión del cambio establecidos en este contrato.

A la finalización del contrato, o cuando la CCMA, S. A. lo requiera, el adjudicatario deberá devolver o poner a disposición de la Corporació toda la documentación, información, configuraciones, inventarios, procedimientos, registros y conocimiento generados en el marco del servicio, así como eliminar cualquier copia que pudiera conservar, salvo aquella cuya conservación sea exigida por una obligación legal, circunstancia que deberá ser debidamente acreditada.

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la integridad, confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad de la información y de los sistemas a los que acceda, de acuerdo con los requerimientos de seguridad establecidos en el apartado 7.5 del presente pliego.

7.6.6 Provisión de la infraestructura necesaria en los locales del adjudicatario.

La provisión, administración, mantenimiento, renovación y apoyo de la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato será responsabilidad exclusiva del adjudicatario, incluyendo el hardware, software, licencias, herramientas de apoyo, sistemas de comunicaciones, servicios cloud, almacenaje, conectividad y cualquier otro elemento necesario para la correcta ejecución de los trabajos.

El adjudicatario será responsable de garantizar que su infraestructura cumple los requisitos funcionales, técnicos y de seguridad exigidos en este contrato, así como de mantenerla permanentemente operativa, actualizada y soportada durante toda la vigencia del servicio.

La CCMA, S. A. comunicará al adjudicatario aquellos cambios tecnológicos que puedan afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. El adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para adaptar su infraestructura, procesos o herramientas con el fin de garantizar la continuidad, compatibilidad y calidad del servicio.

Cuando incidencias graves, situaciones de contingencia, intervenciones técnicas o problemas de conectividad impidan la prestación remota de los servicios, el adjudicatario deberá disponer de la capacidad organizativa y logística necesaria para desplazar los recursos que sean requeridos en las dependencias de la CCMA, S. A. Todos los gastos asociados a estos desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario y se entenderán incluidos en el precio del contrato.

El adjudicatario deberá poder atender los servicios mediante los canales que la CCMA, S. A. determine en cada momento, incluyendo, entre otros, atención telefónica, correo electrónico, portales web de soporte, herramientas de gestión de incidencias, videoconferencia y sistemas de soporte remoto autorizados.

La infraestructura, herramientas o sistemas utilizados por el adjudicatario para la prestación de los servicios que permitan acceder a información de la CCMA, S. A. o tratarla deberán cumplir los requerimientos de seguridad establecidos en este Pliego y las políticas corporativas vigentes, especialmente las relativas a control de acceso, autenticación, protección de datos, registro de actividad, cifrado y gestión de vulnerabilidades.

Excepto los recursos que la CCMA, S. A. decida proporcionar expresamente para facilitar el acceso a sus sistemas, la provisión, instalación, mantenimiento y apoyo de las infraestructuras propias del adjudicatario serán de su exclusiva responsabilidad, incluyendo los costes asociados a conectividad, equipamiento, herramientas de trabajo, servicios cloud, comunicaciones y apoyo técnico.

El uso de infraestructuras cloud, servicios SaaS, herramientas de inteligencia artificial o plataformas de terceros para la prestación del servicio requerirá el cumplimiento de los

requisitos de seguridad, confidencialidad, protección de datos y gobernanza establecidos en el presente contrato.

8 Estructura y contenido de la oferta técnica a presentar.

A la hora de preparar la oferta técnica, las empresas licitadoras deben tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y el contenido de la oferta técnica en general se debe ajustar estrictamente a lo que establecen los apartados respectivos. Toda información que no esté dentro de esta estructura no se tendrá en cuenta.
- La estructura y el contenido de la oferta técnica se corresponde uno a uno con los aspectos a valorar de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Para incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.
- **MUY IMPORTANTE:** en la información que se incluya en la oferta técnica referida en los siguientes apartados se tendrá especial cuidado en no incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos ya que, si se produce, la propuesta se excluirá automáticamente del proceso de licitación.
- Sobre la Oferta Técnica:
 - El contenido de las páginas que excedan la extensión establecida en los pliegos no se tendrá en cuenta a la hora de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor y, en consecuencia, los aspectos a valorar afectados se puntuarán con 0 puntos.
 - La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.
 - Se deberá defender la propuesta por parte del licitador en una sesión de presentación y explicación del servicio en la CCMA, S. A.

8.1 Contenido de la oferta técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento (archivo), y constará obligatoriamente de los apartados siguientes:

1. Portada donde se identifica claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta
2. Índice de la oferta técnica
3. Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información:

- a. Párrafo en el que la empresa licitadora exprese su aceptación íntegra de lo establecido en los pliegos y declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
 - b. Cuadro en que se incluyan los datos del licitador y los de la persona de contacto
4. Memoria técnica, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor. Esta memoria técnica estará dividida en tres informes. La información completa está descrita en el Pliego de Cláusulas Administrativas (detalle y puntuación). En modo resumen, cada informe debe incluir:

INFORME 1. Proposta d'organització, metodologia i implantació del projecte de posada en marxa de la solució basada en SAP SFSF
1.1. Implantació del projecte
1.2. Organització de l'equip
1.3. Pla de formació i Gestió del canvi
INFORME 2. Proposta de millora d'execució de projecte
2.1. Calendari i pla d'implementació
2.2. Proposta d'estratègia de migració
2.3. Model d'integració
INFORME 3. Proposta organització, metodologia i funcionament del servei de manteniment
3.1. Organització de l'equip
3.2. Metodologia del servei
3.3. Pla de devolució del servei

8.2 Limitaciones de extensión de la oferta técnica

Se establecen las siguientes limitaciones a la extensión de la oferta técnica:

- **Informe 1:** 20 páginas
- **Informe 2:** 15 páginas
- **Informe 3:** 15 páginas.

Dentro de esta extensión se encuentran incluidos los anexos y cualquier otra documentación técnica que el licitador considere oportuno presentar. Toda aquella información que exceda el máximo permitido no será objeto de valoración.

En todos los casos, las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4.
- Tipo letra: Arial.
- Tamaño de letra mínimo: 11 puntos.

- Bordes mínimos: 2 cm en cada borde.
- Interlineado mínimo: sencillo.

8.3 Sesión presentación y explicación de la oferta técnica

Dentro de la oferta técnica, los licitadores deberán realizar una exposición a cargo del coordinador/a del proyecto global y del líder técnico del servicio de mantenimiento.

Una vez revisada la documentación presentada por los licitadores, la CCMA, S. A. convocará a las empresas para que hagan una presentación y defensa de su propuesta de servicio que permita a la CCMA, S. A. completar la valoración de la documentación presentada.

La persona que el licitador asigne a la Coordinación Global del proyecto de implementación deberá exponer el Informe 1 y 2.

El líder técnico del servicio de mantenimiento deberá exponer el Informe 3.

La presentación se hará en las instalaciones de la CCMA, S. A. Se valorarán los perfiles de las personas que exponen cada uno de los informes, el dominio tanto conceptual como técnico en cada uno de los ámbitos de aplicación, así como la capacidad de resolver dudas durante la presentación y la capacidad de adecuar el registro y vocabulario al interlocutor. También se valorará su experiencia profesional en los ámbitos de aplicación de su perfil dentro del servicio.

La presentación de las dos personas deberá hacerse en Catalán o Castellano y tendrá una extensión limitada en duración de una hora.

Las dos personas a cargo de la presentación son las que el solicitante deberá asignar al servicio.

9 Reunión informativa

Las empresas interesadas en participar en esta licitación deberán asistir necesariamente a una sesión informativa en las instalaciones de televisión de la CCMA, S. A. en Sant Joan Despí donde se les explicará con detalle las condiciones del servicio objeto de licitación y se declararán posibles dudas que surjan.

A tal efecto, deberán confirmar, por correo electrónico y antes del **14 de septiembre de 2026 a las 13 horas**, su asistencia a la sesión en la dirección administracioiserveiscompres@CCMA, S. A.cat, indicando en el asunto del correo: **CPO 26080B01 Petición visita**.

En este correo deberá figurar, necesariamente, el nombre de la empresa, el nombre y número de DNI de la persona o personas que asistirán (máximo dos), y el nombre de la persona de contacto, su teléfono y la dirección de correo electrónico. **La visita tendrá lugar, el día 15 de septiembre de 2026 a las 11 horas** en las instalaciones de televisión de la CCMA, S. A. en Sant Joan Despí, en la calle TV3, s/n. Para acceder, los licitadores deberán identificarse con su DNI.

En esta visita le será entregada una certificación de haber realizado la visita que deberá presentar junto con la documentación del Sobre A, según se estipula en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

10 Facturación del contrato

10.1 Facturación proyecto de implementación de la solución

La facturación de este proyecto irá en función de la entrega en el entorno de PRO de las fases descritas en el apartado 5.2. Fases del proyecto. Cada fase del proyecto se facturará en tres partidas:

- Partida 1: 25 % - Inicio del proyecto
- Partida 2: 25 % - Mitad de la ejecución del calendario pactado del proyecto, con la aprobación de la CCMA, S. A.
- Partida 1: 50 % - Entrega en Producción, con la aprobación de la CCMA, S. A.

Si finalmente, durante la ejecución del proyecto, la CCMA, S. A. decide no implementar un módulo en cuestión el importe especificado por licitador no será facturable.

La presentación de cualquier factura sin la conformidad previa del responsable del contrato de la CCMA, S. A. no dará inicio al cómputo del plazo de pago.

10.2 Facturación servicio mantenimiento

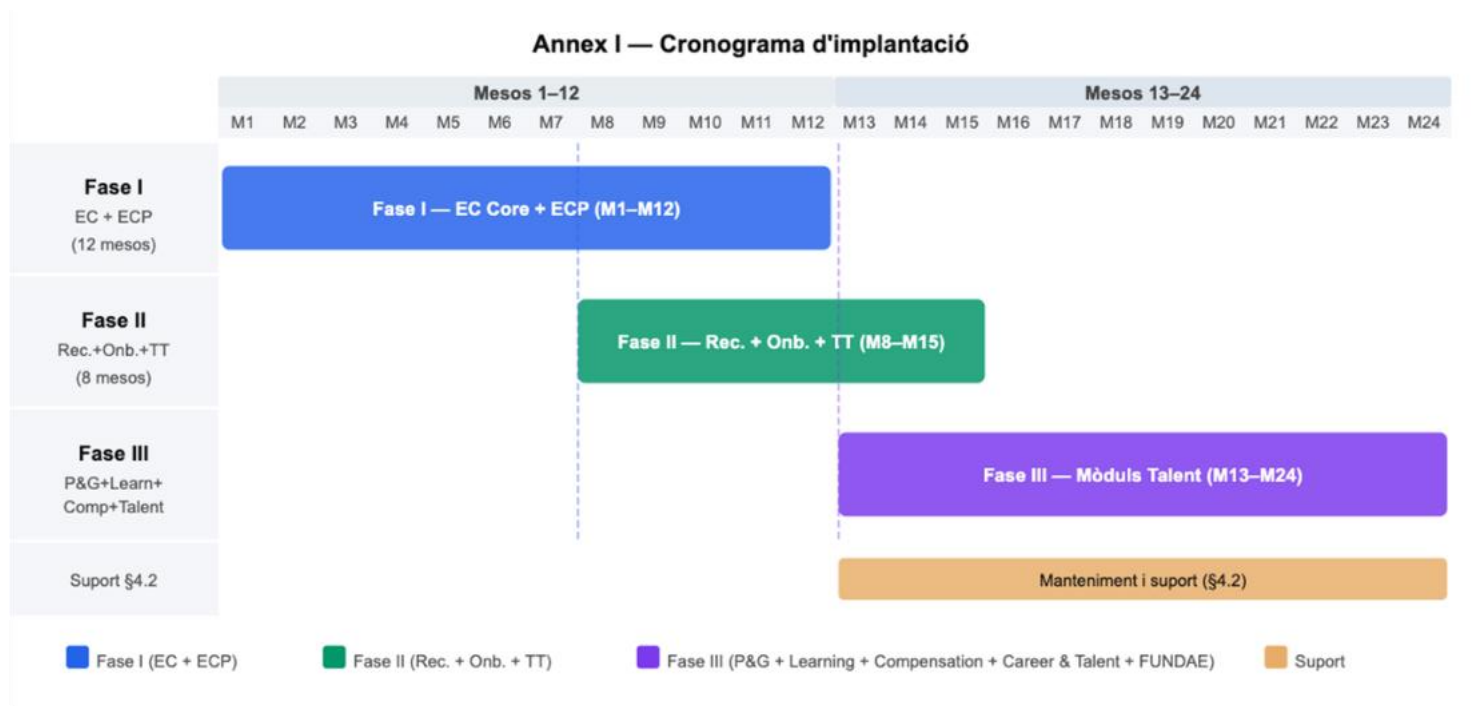
La facturación del servicio objeto de este pliego se realizará con una periodicidad mensual, a mes vencido. La empresa adjudicataria emitirá la factura correspondiente una vez finalizado el período de prestación y previa validación de los trabajos ejecutados por parte del responsable del contrato designado por la CCMA, S. A.

El importe a facturar cada mes se determinará en función de las horas realizadas por el equipo del servicio. El adjudicatario deberá justificar este volumen mediante los informes de seguimiento mensuales y las actas de las reuniones, en las que quedará reflejada la aprobación por parte de la CCMA, S. A.

Del importe total resultante, se deducirán las posibles penalizaciones que se hayan podido aplicar durante el mes, de acuerdo con lo establecido en el apartado 7.3 - Acuerdo de Nivel de Servicio de este pliego. La presentación de la factura sin la previa conformidad del responsable del contrato de la CCMA, S. A. no dará inicio al cómputo del plazo de pago.

11 Anexos

Anexo I – Cronograma



Anexo II. Normativa aplicable

Normativa esencial que se debe tener en cuenta en el proyecto:

- [Ley 11/2007, de 11 de octubre, de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals \[texto consolidado a 19 de noviembre de 2019\] \[enlace Portal Jurídico de Cataluña\]](#)
- Los 3 Convenios colectivos actualmente activos en la CCMA, S. A.:
- [Decimotercer Convenio colectivo de trabajo de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, S. A., Actividad Televisión](#)
- Convenio Fundació La Marató [enlace al Portal de Transparencia]
- Convenio Artistas [enlace a CIDO]
- [Otra documentación correspondiente a los marcos laborales de 3Cat \[medio televisión y medio radio\]](#)
- Texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos.
- Ley de Presupuestos Generales del Estado de aplicación al ejercicio.
- Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en la ocupación y la transformación del mercado de trabajo.
- Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Otras legislación laboral y fiscal aplicable a la CCMA, S. A. actualmente y en el futuro.
- Cualquier otra normativa que se publique o desarrolle durante la duración del contrato, que sea de cumplimiento obligado para las administraciones públicas y/o para la CCMA, S. A.
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del impuesto sobre la renta de las personas físicas y de modificación parcial de las leyes de los impuestos sobre sociedades sobre la renta de no residentes y sobre el patrimonio.
- Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del impuesto sobre la renta de las personas físicas y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Orden HAP/1057/2013, de 10 de junio, por la que se determina la forma, el alcance y los efectos del procedimiento de autorización de la masa salarial regulado en el artículo

27 Tres de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, para las sociedades mercantiles estatales, las administraciones y los organismos que integran el sector público estatal.

- Real Decreto 3450/2000, de 22 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 6/1995, de 13 de enero, sobre retribuciones de los funcionarios destinados en el extranjero.
- Real Decreto 6/1995, de 13 de enero, por el que se regula el régimen de retribuciones de los funcionarios destinados en el extranjero.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para la ocupación en el ámbito laboral.
 - Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para la Ocupación en el ámbito laboral.
 - BOE 25 de diciembre de 2020. Disposición 17005, resolución de 18 de diciembre de 2020, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se establecen, en su ámbito de gestión, medidas extraordinarias para hacer frente al impacto del COVID-19 en materia de formación profesional para la ocupación en el ámbito laboral, para la iniciativa de formación programa.
 - BOE 24 diciembre de 2021. Disposición 21339. Resolución de 9 de diciembre de 2021, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se establecen, en su ámbito de gestión, determinadas medidas en materia de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, para la iniciativa de formación programada por las empresas en el ejercicio 2022.
 - BOE 30 diciembre de 2022. Disposición 24394. Resolución de 1 de diciembre de 2022, de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se establecen, en su ámbito de gestión, determinadas medidas en materia de formación profesional para la ocupación en el ámbito laboral, para la iniciativa de formación programada para las empresas en el ejercicio 2023.

Anexo III. Guía de requerimientos

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Requeriment Tècnic			
1		Infraestructura	Cloud en format SaaS
2		Infraestructura	Alta Disponibilitat
3		Infraestructura	Connectivitat
4		Infraestructura	Autenticació
5		Infraestructura	Integració amb el Directori Actiu de 3CAT
6		Infraestructura	Compliments normatius
7		Tecnològic	Migració de dades
8		Tecnològic	Accessibilitat web
9		Tecnològic	Mecanismes Integració
10		Seguretat	Administració Gestió de l'aplicació
11		Seguretat	Gestió de contrasenyes
12		Seguretat	Traçabilitat
13		Seguretat	Monitorització
14		Seguretat	Auditories
15		Servei	Road Map
16		Servei	Servei 24x7
17		Servei	Evolucions
18		Idioma	Català
Transversal			
19		General	Historificació de la informació
20		Seguiment i traçabilitat	
21		Fluxos de validacions	Disseny visual de workflows i condicions (per tipus de contracte/conveni).
22		Fluxos de validacions	Regles d'aprovació; SLA i recordatoris; substitucions per vacances.
23		Fluxos de validacions	Audit trail complet (qui, què, quan).
24		Comunicació	Configuració de correus-e automàtics
25		Comunicació	Comunicacions personalitzades o massives
26		Alertes	Agenda automàtica d'alertes per venciments de situacions
27		Alertes	Establir alertes per incompatibilitat de situacions

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
Transversal				
28		Anàlítica i reporting	Dashboards: volums ocupació i contractació, rotació, costos, absències, etc.	
29		Anàlítica i reporting	Definició d'informes	Facilitat per definir filtres i variables que apliquen a l'informe i possibilitat de guardar la configuració
30		Anàlítica i reporting	Programació d'informes periòdics i alertes.	
31		Anàlítica i reporting	Exportació de totes les dades a Excel/CSV	
Integració				
32		Aplicacions corporatives	SAWI, PARE, PRL, Servei mèdic, SCAC	Finances: comptabilització i pagament automàtic de nòmines i cotitzacions. Càlcul fiscal i traspàs de dietes. Planificació: incorporació de variables (absències, vacances, hores, torns, permisos, etc.). Prevençió i Servei mèdic: gestió de baixes, altes i informes d'aptitud. Seguretat: control d'accessos i acreditacions vinculades al personal actiu i de baixa.
33		Portasignatures	Signatura electrònica integrada i homologada legalment per a tots els documents.	
34		Gestor documental	Integració amb GD 3CAT (Alfresco)	
35		Gestor documental	Arxiu digitalitzat i classificat de tota la documentació vinculada a cada empleat.	
36		Gestor documental	Control d'històrics, circuits de validació i registre de signatures.	
37		Gestor documental	Possibilitat d'arxivar i cercar per múltiples criteris (data, persona, tipus de document, estat). Integració	
38		Usuaris i permisos	portal intern d'oferta formativa; auto inscripció i inscripció manual.	Alta i baixa d'usuaris a partir de la vigència del seu contracte.
39		Usuaris i permisos	Gestió avançada permisos	Gestió avançada de perfils d'usuari i permisos segons rols, responsabilitats i àrees funcionals.
Organització				
40		Organigrama i estructures corporatives	Organigrama corporatiu	Creació i manteniment de l'organigrama corporatiu amb unitats estructurals, operatives i mixtes.
41		Organigrama i estructures corporatives	Assignació de perfils a cada unitat	Assignació de responsables, gestors i treballadors a cada unitat. Definició rols validadors, mànagers, responsables,
42		Organigrama i estructures corporatives	Vinculació amb la RLT	
43		RLT	Catàleg llocs de treball	Ha d'incloure DLT amb categoria, funcions, competències i requeriments.
44		RLT	Inventari de places	Estructurat per col·lectius, centres de treball, unitats i llocs de treball.
45		RLT	Gestió de vacants	Control del nombre de vacants. Cessions temporals de vacants. Aprovació de cobertura de vacant / contractació temporal.
Gestió professional				
46		Cicle de vida de l'empleat	Alta i onboarding: dades personals, bancàries, fiscals; entrega de documents.	
47		Cicle de vida de l'empleat	Contractació: generació de propostes, contractes (règim general i artistes), firma digital.	

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
		Gestió professional		
48		Cicle de vida de l'empleat	Gestió de convenis: assignació, canvis, taules salarials, plusos, complements.	
49		Cicle de vida de l'empleat	Modificacions de condicions: jornada, categoria, salari, centre, mobilitat.	
50		Cicle de vida de l'empleat	Absències i incidències: baixes mèdiques, permisos, vacances, incidències de nòmina.	
51		Cicle de vida de l'empleat	Offboarding: comunicacions, quitances, certificats i arxiu documental.	
52		Cicle de vida de l'empleat	Historial laboral	Registre complet de l'història laboral: categoria, jornada, lloc, assignació, tipus de contracte, nomenaments, etc.
53		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Propostes de contractació	Gestió integral de les propostes de contractació, modificacions o promocions, amb fluxos de validació configurables segons la norma de signatures corporativa. Poden intervenir fins a 8 validadors diferents. Afegir el teletreballar.com a flux i les jubilacions parcials.
54		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Situació contractual vs Ocupació	Dades historificades de la plaça de contracte i la plaça ocupada, tenint en compte que la plaça inclou la categoria, el lloc de treball i el centre.
55		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Tractament de règim general i artistes. Tractament de contractes mensuals i diaris	
56		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Gestió personal expatriat	Gestió específica per a personal expatriat (control de fiscalitat, retribucions en espècie, beneficis socials i règims especials). Nòmina i bestretes en divises.
57		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Gestió d'artistes	Gestió d'artistes (introducció descentralitzada dels contractes, contractes diaris i càlculs específics)
58		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Gestió de becaris i col·lectius especials	Gestió de becaris i col·lectius amb condicions singulars (alta direcció,...)
59		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Plantilles i clàusules específiques per diferents tipologies (incloent-hi artistes).	Possibilitat d'editar, adaptar i generar automàticament contractes i documents laborals (addendes, annexos, comunicacions, etc.) a partir de la informació de l'aplicació.
60		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Control de vigències, renovacions, annexos i addendes.	
61		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Generació automàtica d'esborranys segons conveni i posició.	
62		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Validacions multinivell (selecció → HR → responsable → direcció).	
63		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Registre i traçabilitat de signatures; repositori documental.	

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
Gestió professional				
64		Convenis col·lectius i regles	Definició de conceptes i incompatibilitats	Càlcul flexible i parametrizable de conceptes salarials (incompatibilitats, complement IT, topalls, ...) i la seva automatització (RAV, complement vacances, DL 3/2010, Plus variable 3/24...).
65		Convenis col·lectius i regles	Modelització de taules salarials, complements, trams i antiguitat.	
66		Convenis col·lectius i regles	Gestió de categories, grups professionals i jornades.	
67		Convenis col·lectius i regles	Aplicació de regles específiques per règim i conveni	
68		Convenis col·lectius i regles	Històric de canvis i simulacions d'impacte.	
69		Integració amb selecció (ATS)	Ingesta de llistes de candidats que han superat processos; mapping de dades.	
70		Integració amb selecció (ATS)	Creació de propostes de contractació des del perfil ATS.	
71		Integració amb selecció (ATS)	Sincronització d'estats (proposta, validació, contracte signat).	
72		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Catàleg de conceptes: fixos, variables, de càlcul, informatius.	
73		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Parametrització per taula de preus (taules salarials, trams, complements).	
74		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Càlcul en temps de nòmina aplicant fórmules sobre altres conceptes calculats (dependències, ordre de càlcul).	
75		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Motor de fórmules amb funcions (sumes, pro-rating, topalls, condicions, dates, percentatges).	
76		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Simulacions de nòmina i què-if; recàlcul selectiu i control d'errors.	
77		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Càlcul endarreriments i complementàries	Càlcul flexible i parametrizable d'endarreriments i complementàries. S'ha d'incloure la càrrega d'incidències a partir d'un fitxer extern.
78		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Entrada de variables	Entrada descentralitzada de variables per àrea amb fluxos de validació (multifactor) i tancament per període.
79		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	IRPF	Càlcul automàtic d'IRPF, regularitzacions i simulacions anuals.
80		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Requeriments judicials	Gestió automàtica de requeriments judicials, embargaments i manutencions.
81		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Dietes i despeses de viatges	Gestió i càlcul fiscal de dietes i despeses de viatge a efectes de cotització i IRPF.
82		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Retribucions en espècie	Gestió de retribucions en espècie i aportacions a fons socials o plans de pensions
83		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Càlcul de retribucions (CLT)	Càlcul automàtic de retribucions (CLT) i variable en funció de l'ocupació real de l'empleat

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Gestió professional			
84		Cotització social i obligacions	Càlcul de bases i quotes de cotització (règim general, artistes i becaris no retribuits).
85		Cotització social i obligacions	Generació i validació de fitxers per remetre a organismes oficials.
86		Cotització social i obligacions	Traçabilitat d'enviaments i justificants; gestió de respostes.
87		Cotització social i obligacions	Quadrament pagaments SS
88		Cotització social i obligacions	Control de terminis legals
89		Cotització social i obligacions	Enllaç amb organismes oficials
90		Enllaç amb organismes oficials	Afiliació i liquidació SS
91		Enllaç amb organismes oficials	Gestió d'IT
92		Enllaç amb organismes oficials	Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
93		Enllaç amb organismes oficials	Gestió de notificacions i requeriments; quadres de comandament.
94		Enllaç amb organismes oficials	Històric i arxiu de remeses, retorns i acuses de rebuda.
95		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Mòdul RLT
96		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Visualització dades
97		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Pressupost anual i mensual
98		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Seguiment i control Pressupost en temps real
99		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Simulació d'escenaris

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Promoció professional i talent			
100		Web selecció	Web pròpia o integrada amb l'actual. Ha de disposar d'un espai del candidat i un espai de l'estudiant (per poder pujar les seves dades, actualitzar-les en tot moment i inscriure's a qualsevol procés de selecció), i ha de permetre la publicació d'ofertes de treball i de pràctiques laborals, i les respectives inscripcions, i seguiment del procés.
101		Espai del candidat	Espai del candidat El meu perfil, el meu CV, inscripció en processos oberts, seguiment de processos en què està inscrit (agenda, fases i resultats), seguiment de llistes.
102		Espai del candidat	Formularis adaptables (idiomes, camps obligatoris, consentiment RGPD).
103		Espai del candidat	Semàfors i alertes Indicadors ràpids i visuals del compliment de requisits, manca de documentació i superació de fases
104		Espai del candidat	Pas a empleat Camps obligatoris i opcionals per quan és empleat acabi d'omplir i passi a la fitxa que serveixi per GP
105		Publicació i gestió de convocatòries	Publicació multicanal Publicació automàtica en portal, lligat a transparència i tauló oficial (integració o web pròpia). Publicació en altres plataformes (Linkedin, Infojobs, ...)
106		Publicació i gestió de convocatòries	Creació d'ofertes amb plantilles personalitzables i flux d'aprovació. Generació automàtica d'un esborrany de convocatòria a partir de les dades de la vacant o d'una proposta de contractació. <u>Edició de requisits, criteris, terminis (inscripció, resultat, històric)</u>
107		Publicació i gestió de convocatòries	Control de versions i historials d'ofertes.
108		Publicació i gestió de convocatòries	Tractament de tribunals Indicar quines persones formen part del TB (TB, assessor, organització...) <u>Panell amb eines per avaluadors i actes (vinculat al portadesignatures)</u>
109		Publicació i gestió de convocatòries	Gestió de fases Criteris d'avaluació i ponderació. Llista interna de cada fase. Automatització de barems i càlcul de puntuacions segons normativa. Admissions, admissió provisional, al·legacions, proves, mèrits, llistes <u>Llista interna (qui ha vingut, qui no ha vingut, qui ha renunciat)</u>
110		Publicació i gestió de convocatòries	Automatització de barems Càlcul de puntuacions segons normativa, TB...
111		Publicació i gestió de convocatòries	Proves i resultats Upload segur de documents de proves (si es pot fer massiu o personal)
112		Publicació i gestió de convocatòries	Gestió d'al·legacions Gestió digital d'al·legacions i aportacions i recàlcul de barems
113		Publicació i gestió de convocatòries	Auditoria i traçabilitat Registre complet conforme normativa pública
114		Publicació i gestió de convocatòries	Gestió de borsa de treball i mobilitat interna.
115		Publicació i gestió de convocatòries	Atorgament vacant Tenir en compte el sistema de prelatió BMI, excedents, PI, CP, i es vinculi amb el mòdul de contractació segons la vacant aprovada i vinculat al mòdul de relacions laborals (<u>alertes, demandes, compatibilitat</u>)
116		Cribatge i avaluació	Filtrat automàtic per competències, experiència i paraules clau.

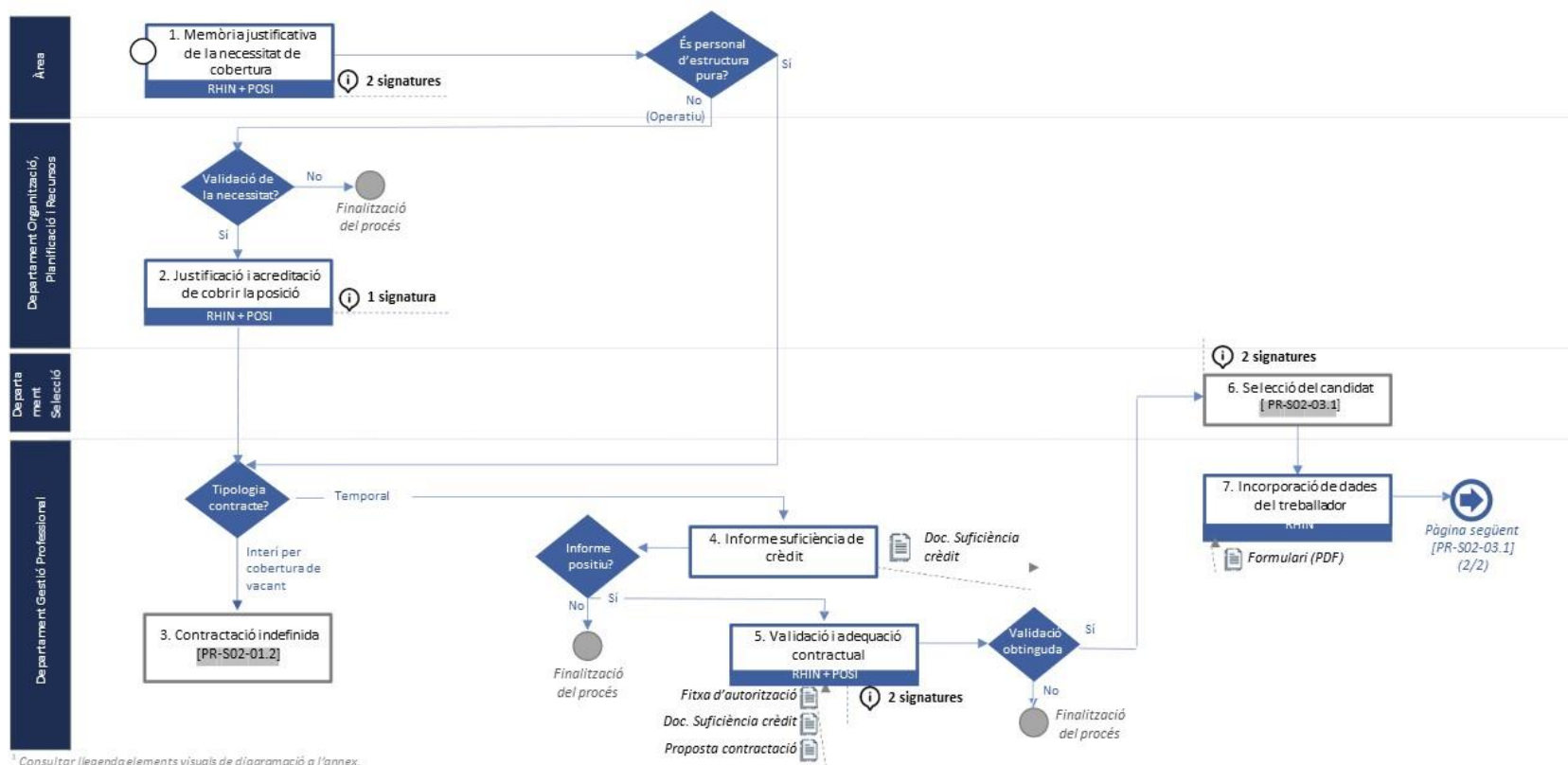
#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
Promoció professional i talent				
117		Cribatge i avaluació	Integració amb proves i avaluacions	Fer jugar l'històric de processos superats amb la valoració de mèrits
118		Cribatge i avaluació	Gestió d'entrevistes: convocatòries, feedback, puntuacions i comentaris.	
119		Bossa de treball	Gestió de crides	Enviament automàtic de contractes temporals, vinculat al mòdul de contractació en funció de les llistes (Promo Interna i Concurs Públic). <u>Publicació a la web i gestió de respostes des de l'espai del candidat</u>
120		Bossa de treball	Historial de crides	Registre complet
121		BMI	Bossa mobilitat interna	Les persones internes indefinides de la casa s'haurien de poder inscriure a la BMI i la secció hauria de poder disposar de camps editables per RH (validar, denegar, comentaris sobre entrevistes fetes i denegació o no de la vacant). <u>Vinculat a les propostes de contractació i possibles rebots</u>
122		Promoció temporals	Control del temps	Alertes del control de promoció interna (temps 6 mesos, 12 mesos, 18 mesos...). Llistats
123		Promoció temporals	Proposta de la persona segons llista	Que faci una primera aproximació de les persones de la llista, o amb requisits <u>que no disposin de proves</u>
124		Gestió de becaris i pràctiques	Fluxos d'aprovació i Acord	Aprovació per tutors i RH. Revisió documentació específica. Signatura de l'acord
125		Gestió de becaris i pràctiques	Avaluació final	Informe de tutor i tancament de cicle
126		Gestió de becaris i pràctiques	Gestió de convenis	Control de convenis amb universitats (no el conveni marc) sinó l'específic.
127		Gestió de becaris i pràctiques	Gestió de períodes	Control de dates, tutor assignat i seguiment
128		Gestió de becaris i pràctiques	Gestió de beques remunerades	Control de quantitat, pagament i seguretat social
129		Gestió de becaris i pràctiques	Repositori de talent jove	Creació per la bossa temporal quan no hi ha llistes disponibles i bossa per <u>futurs processos</u>
130		Personal de confiança	Registre de posicions	Llocs directius o de confiança amb requeriments especials. Lligat al catàleg <u>de llocs i aprovació segons norma signatura</u>
131		Personal de confiança	Presentació de candidatures	Des de l'Espai del candidat. Contemplar pujada de documentació específica (CV, carta de motivació, declaracions, etc.)
132		Personal de confiança	Gestió entrevistes	Agenda per concertar entrevistes. Notes de l'entrevistador. Panell restringit per valoracions qualitatives (mirar si <u>necessitem rols diferents</u>)
133		Personal de confiança	Control de vigència	Dates inici del nomenament i tancament de proposta si és ICV
134		Personal de confiança	Fluxos d'aprovació específics	Circuits de validació diferenciats
135		Personal de confiança	Resultats	Publicació de llistats admesos, resultats finals
136		Personal de confiança	Traçabilitat i auditoria	Registre complet del procés, amb acta signada pel porta signatures
137		Resultats	Informes i estadístiques	Llistes, informes i KPI
138		Resultats	Publicació de llistes	Llistes provisionals i definitives
Formació				
139		Plans de formació	Creació de plans anuals/plurianuals i itineraris per competències.	
140		Plans de formació	Assignació per perfil/rol/organigrama	

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
	Formació		
141	Plans de formació	Pressupost i execució.	Seguiment pressupost anual desglossat per departament, proveïdor i activitat. Gestió de contractacions: suport/repositori licitacions, contractes menors, proveïdors homologats... Seguiment de la facturació Alertes de desviació pressupostària - sawi - cost hora/jornada/persona Informes exportables <u>Quadres de seguiment pressupostari</u>
142	Plans de formació	Seguiment d'objectius i indicadors	Quadre de comandament del grau d'execució del pla.
143	Catàleg de cursos	Alta/edició de cursos: presencial, virtual, e-learning (SCORM/xAPI).	Títol, objectius, durada, competències associades, proveïdors Formacions internes (experts de la casa) Programes externs (proveïdors, escoles audiovisuals, universitats, plataformes) <u>Catàleg d'autogestió (vídeos, microlearning)</u>
144	Catàleg de cursos	Classificació per temàtica, competències, idioma i nivell.	Catàleg intern i extern amb etiquetes per competències. Etiquetatge avançat: competències, àrees, perfils professionals, projectes, plataformes
145	Catàleg de cursos	Versions de curs i historial; contingut multimèdia.	Allotjament de materials (documents, vídeos, presentacions).
146	Catàleg de cursos	Detecció necessitats	Enquestes i detecció de necessitats automatitzades.
147	Inscripcions i convocatòries	Programació d'activitats formatives	Agenda. Priorització per línies estratègiques (transformació digital, IA, idiomes, PRL, igualtat...).
148	Inscripcions i convocatòries	Oferta formativa	Cercador potent amb filtres avançats (tipologia, durada, format, departament, certificació)
149	Inscripcions i convocatòries	Oferta formativa	Itineraris formatius, formació promocional i Camins de Talent (diferenciat del catàleg de formacions contínues) <u>Suaperiments personalitzats per IA segons rol i historial</u>
150	Inscripcions i convocatòries	Portal intern d'oferta formativa; auto inscripció i inscripció manual.	Inscripció a les accions formatives de forma fàcil i intuïtiva. <u>Inscripcions individuals i col·lectives.</u>
151	Inscripcions i convocatòries	Flux d'aprovació per responsable; llistes d'espera i cancel·lacions.	Sistema de validació interna (caps, direcció, comitès)
152	Inscripcions i convocatòries	Gestió operativa	Gestió d'aforaments i llistes d'espera automàtiques. <u>Assignació d'aules físiques i virtuals.</u>
153	Seguiment i traçabilitat	Control d'assistència i completessa; tracking SCORM/xAPI.	Control d'assistència (inclouent check-in via QR/App). Vàlid per Fundae i que contempli formació telemàtica/virtual.
154	Seguiment i traçabilitat	Estats (en curs, completat) i generació de certificats.	Emissió de certificats oficials de forma automàtica (assistència, aprofitament, avaluació).
155	Seguiment i traçabilitat	Alertes	Alertes de caducitat de formacions obligatòries (PRL, seguretat, equips tècnics).
156	Seguiment i traçabilitat	Historial	Historial formatiu complet de cada treballador: registre de totes les hores i activitats realitzades <u>(espai personal del treballador/a)</u>
157	Avaluació i feedback	Tests pre/post; enquestes de satisfacció i NPS.	Enquestes automàtiques d'avaluació (FUNDAE / internes).

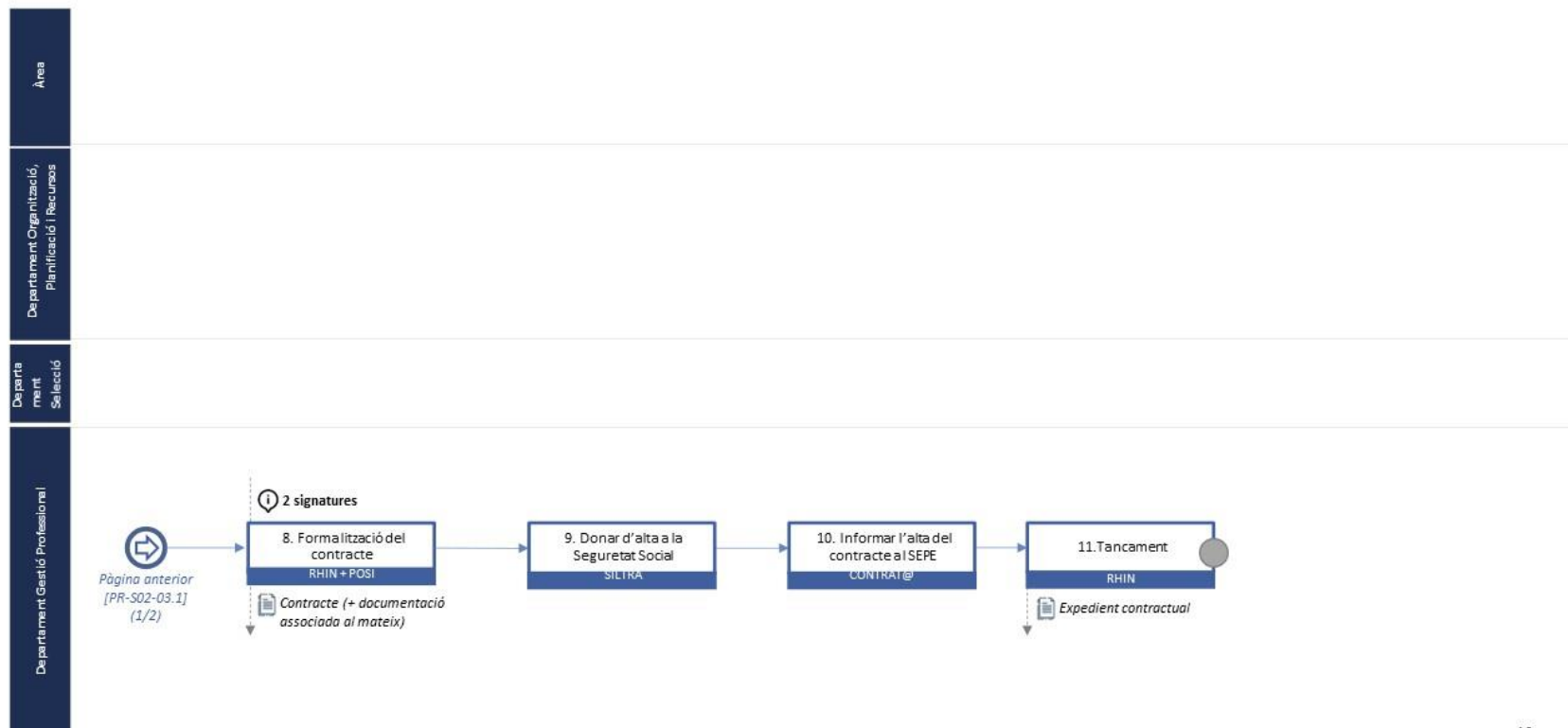
#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Formació			
158		Avaluació i feedback	Avaluació de competències adquirides i evidències.
159		Avaluació i feedback	Informes per formador, curs i participant.
160		Comunicació	Comunicacions automatitzades (emails, notificacions). Convocatòries múltiples, recordatòries i notificacions integrades (mail, wassap...) Notícies, campanyes, promocions Newsletters automàtiques
161		Analítica i reporting	Dashboards i KPI (hores formació, % completat, cost/alumne).
162		Analítica i reporting	Informes per departament/perfil/competència; export a Excel/CSV.
163		Analítica i reporting	Programació d'enviaments d'informes.
164		Beques i ajuts	Beques i ajuts Gestió de sol·licituds i concessió de les beques d'ajut a l'estudi, PIF's..
165		Integracions	Possibilitat d'integració de plataformes externes Plataformes formatives externes (Parla.cat, Projecte Haz, Gofluent, CIFOH, Universitats...).
166		Integracions	Altres plataformes Gestor documental (Rhin / Sawi / CCMT / Webs...) Plataforma de reunions virtuals (Teams). Office 365 (enviament convocatòries). Integració plataforma FUNDAF
Altres àmbits			

Anexo IV. Diagramas de proceso actuales

Contractació temporal en règim general [PR-S02 01.1] | (1/2)

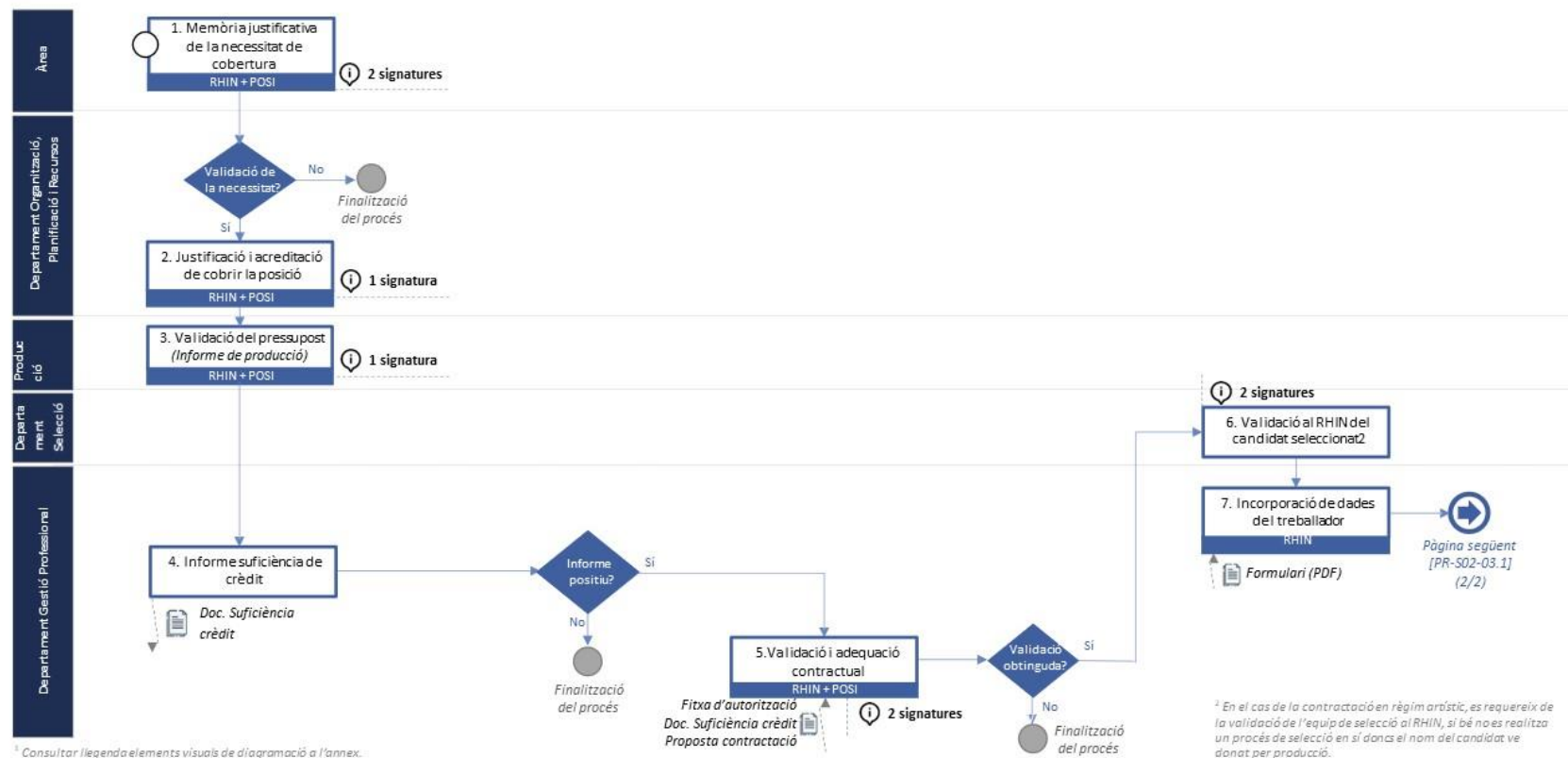


Contractació temporal en règim general [PR-S02 01.1] | (2/2)



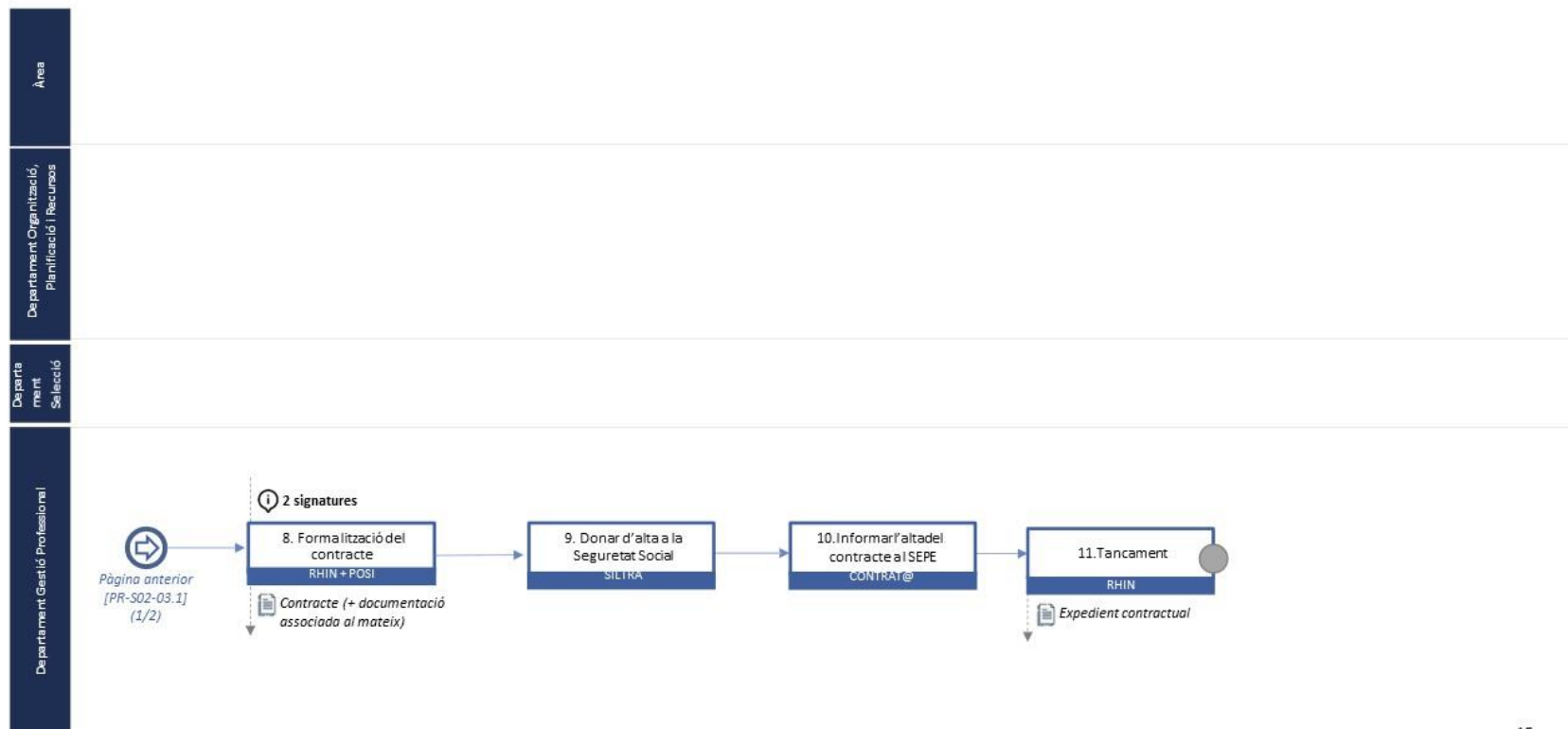
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Contractació en règim artístic | (1/2)



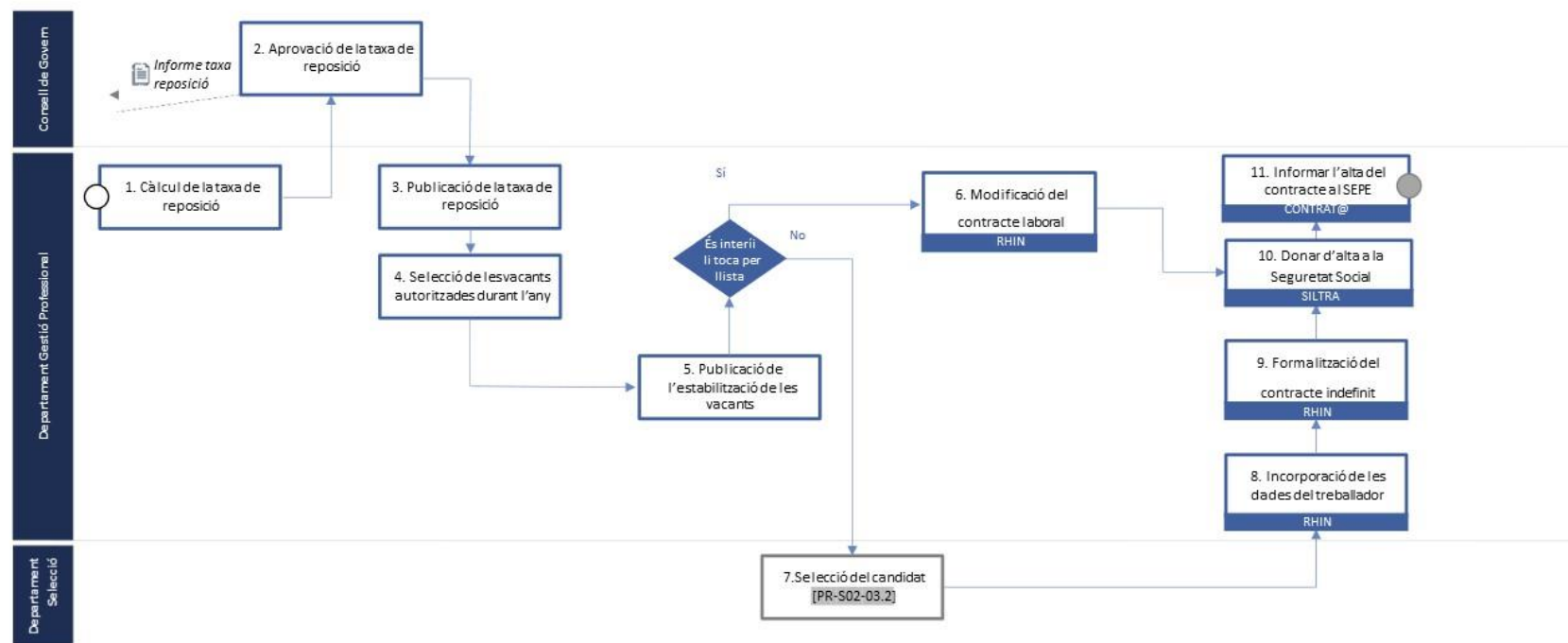
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Contractació en règim artístic | (2/2)



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

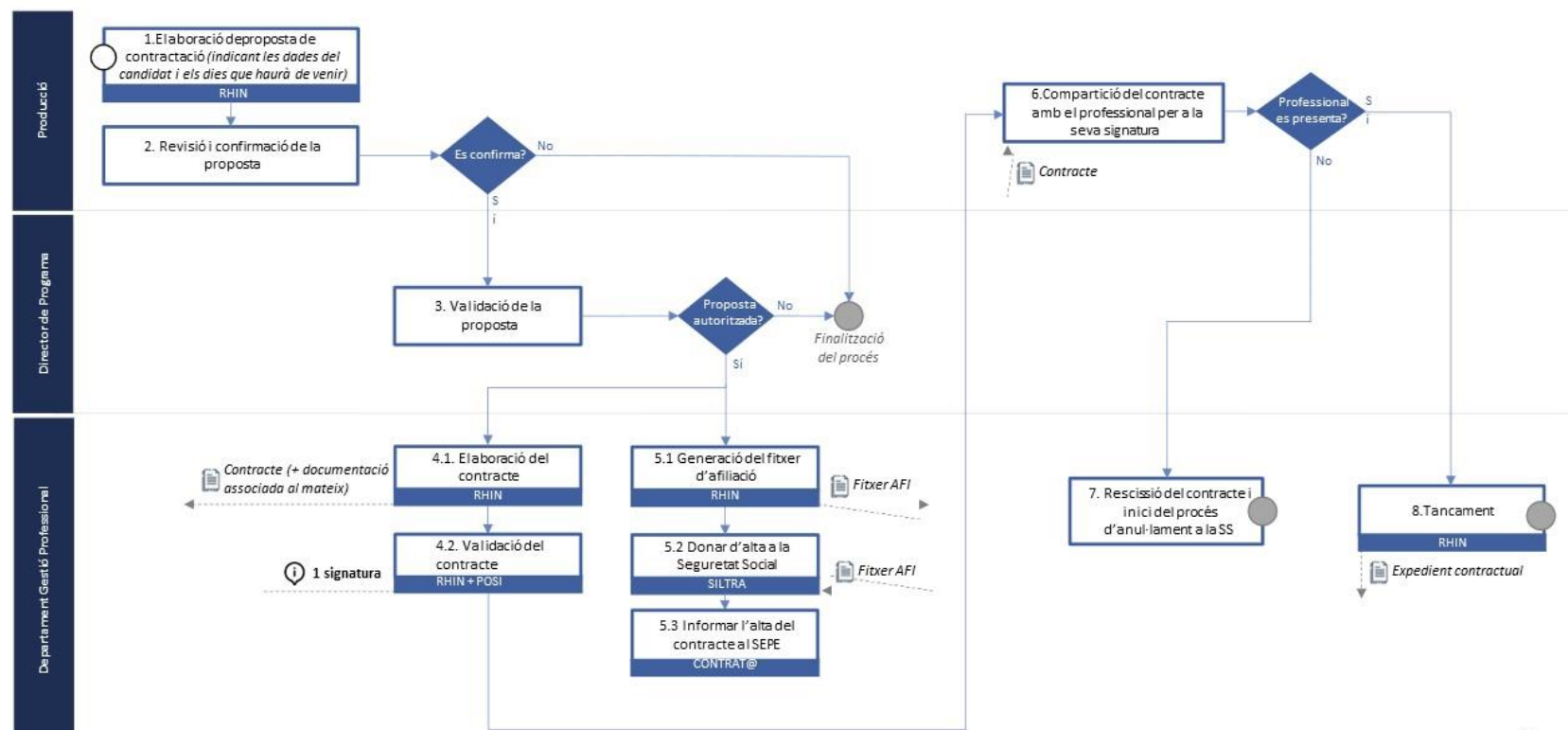
Contractació indefinida² [PR-S02 01.2]



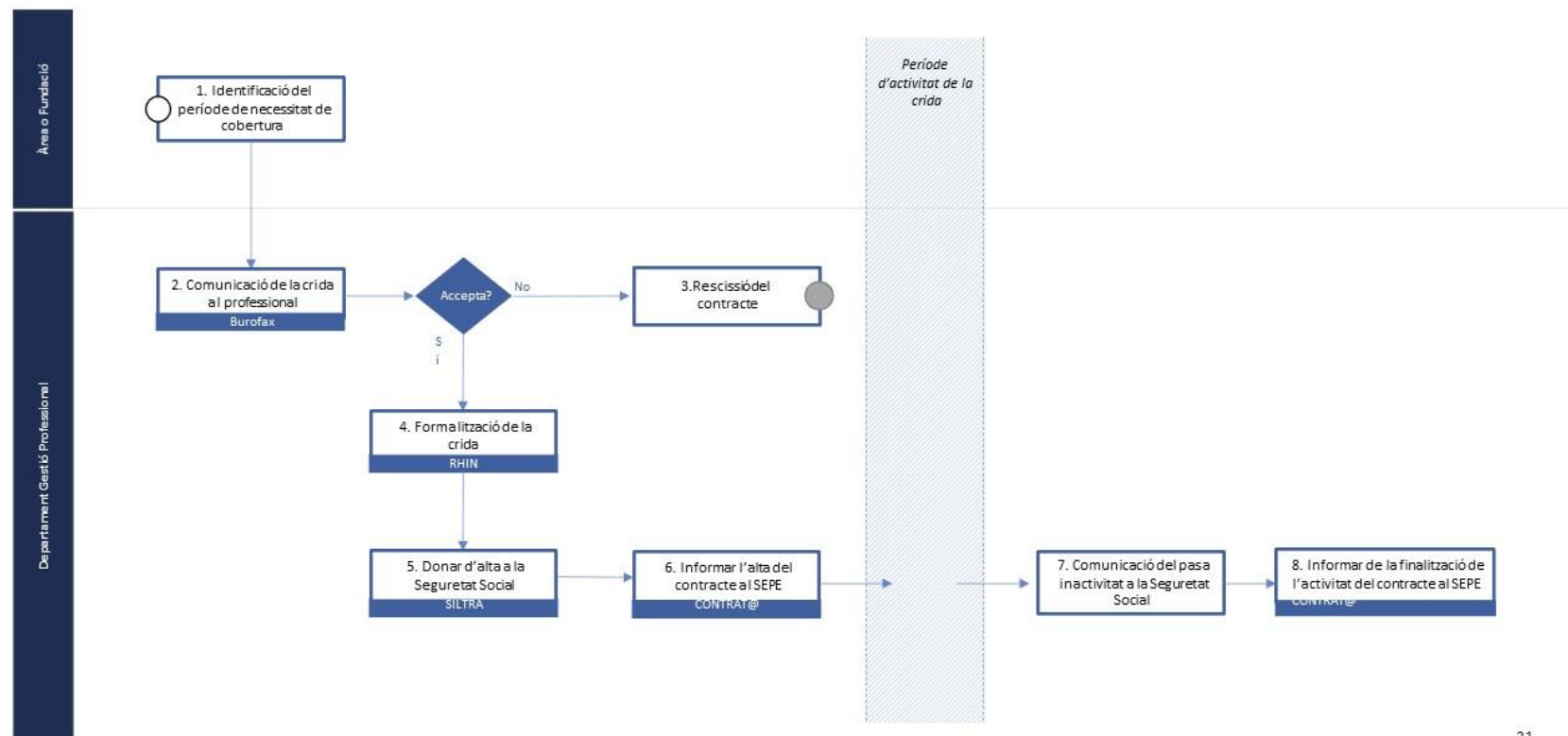
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² La contractació indefinida pot ser a temps complet, parcial o fixe discontinua.

Contractació d'artistes per sessions

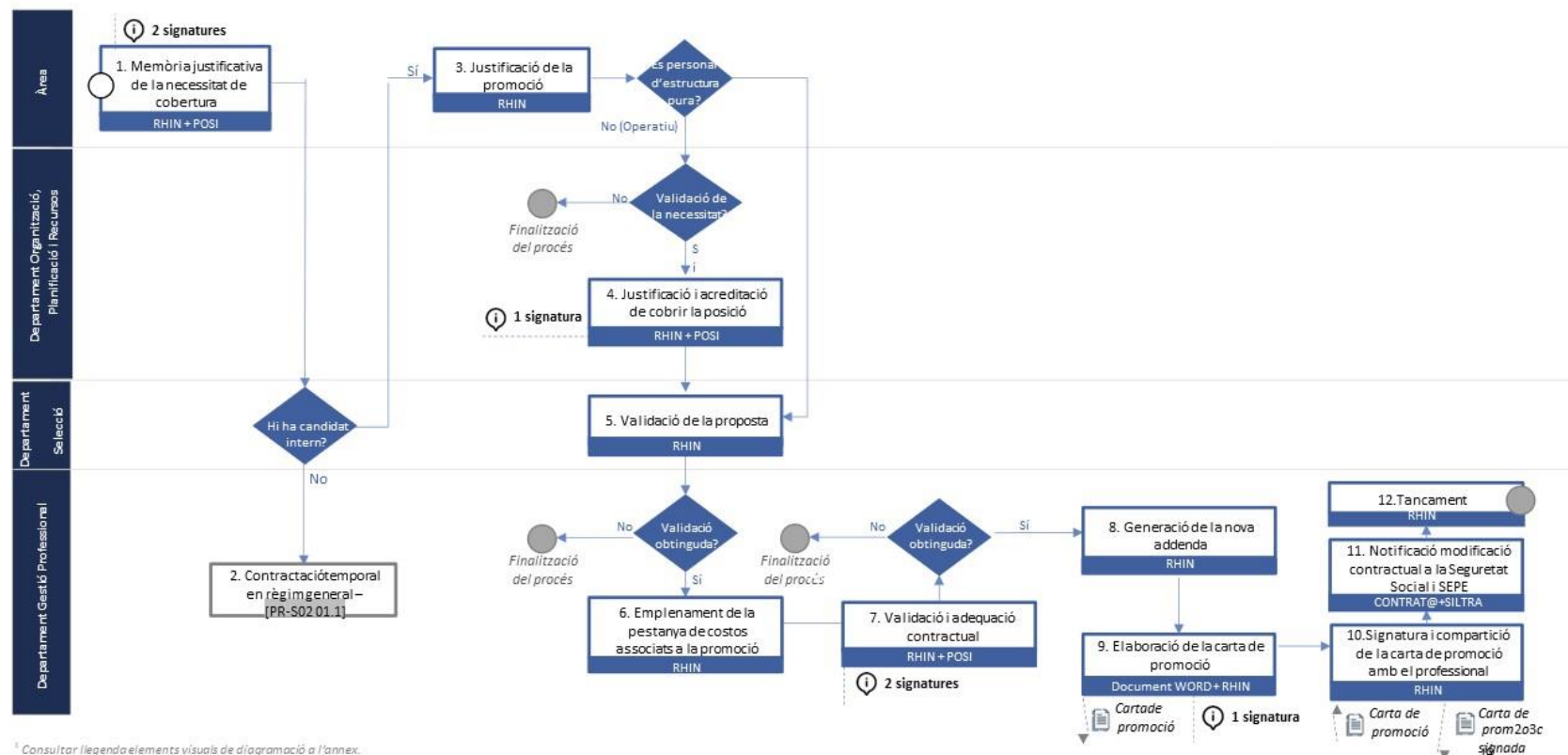


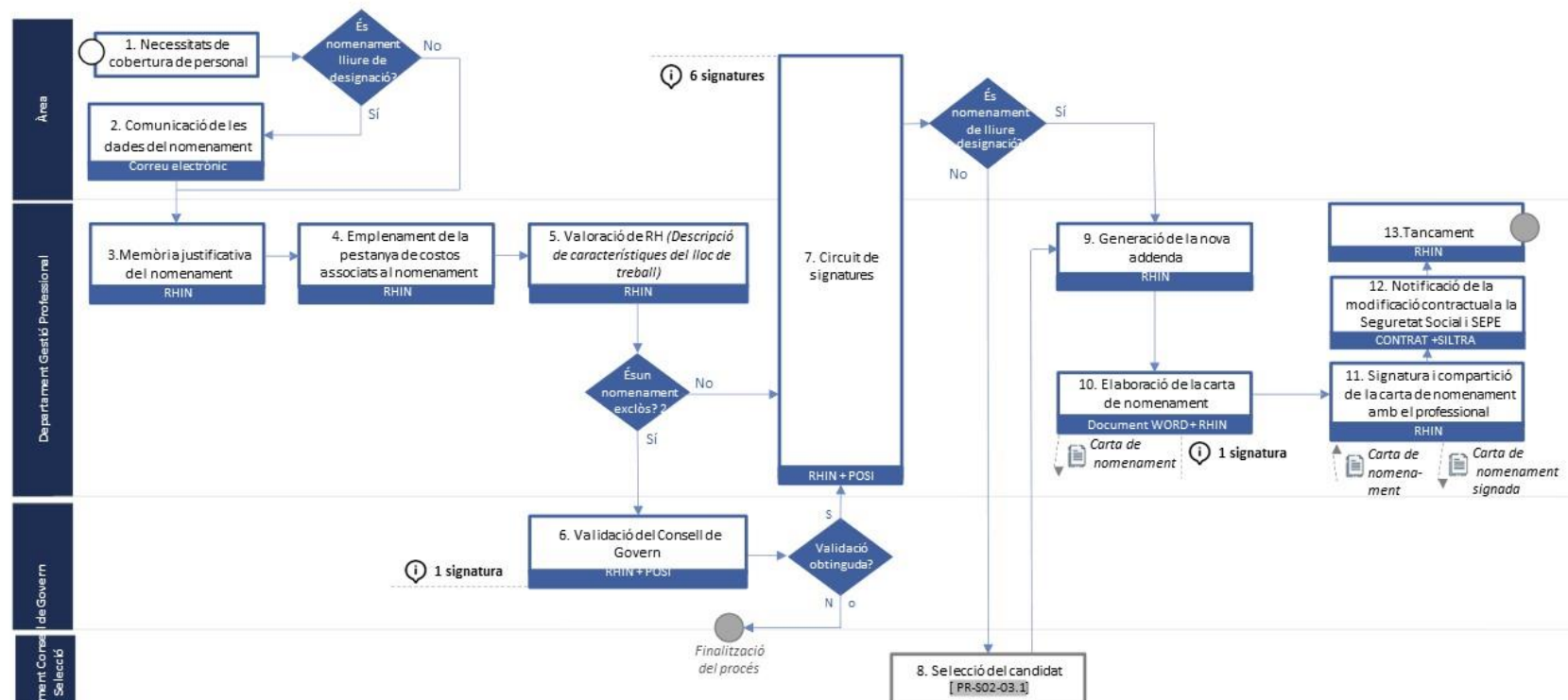
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Promocions | Categories A–G

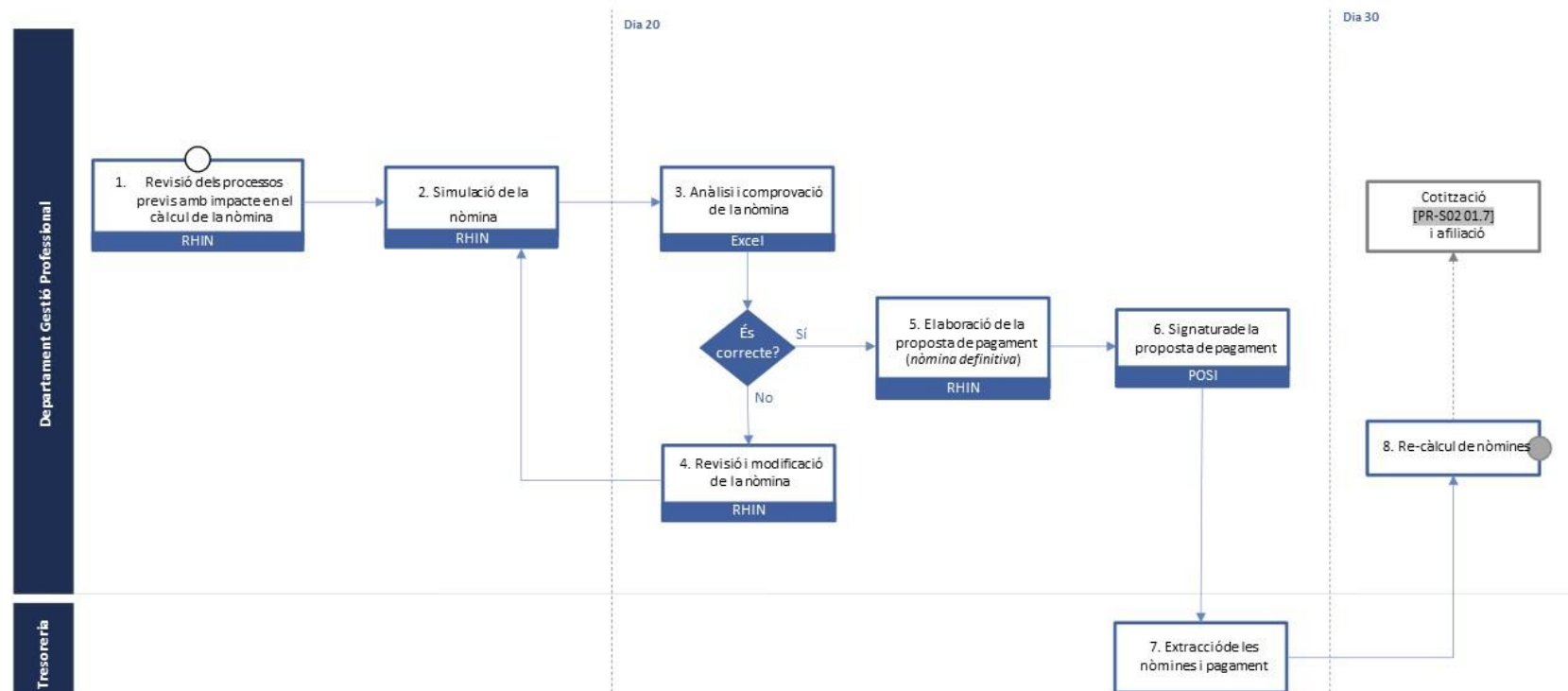




¹ Consultar llegendes elements visuals de diagramació a l'annex.

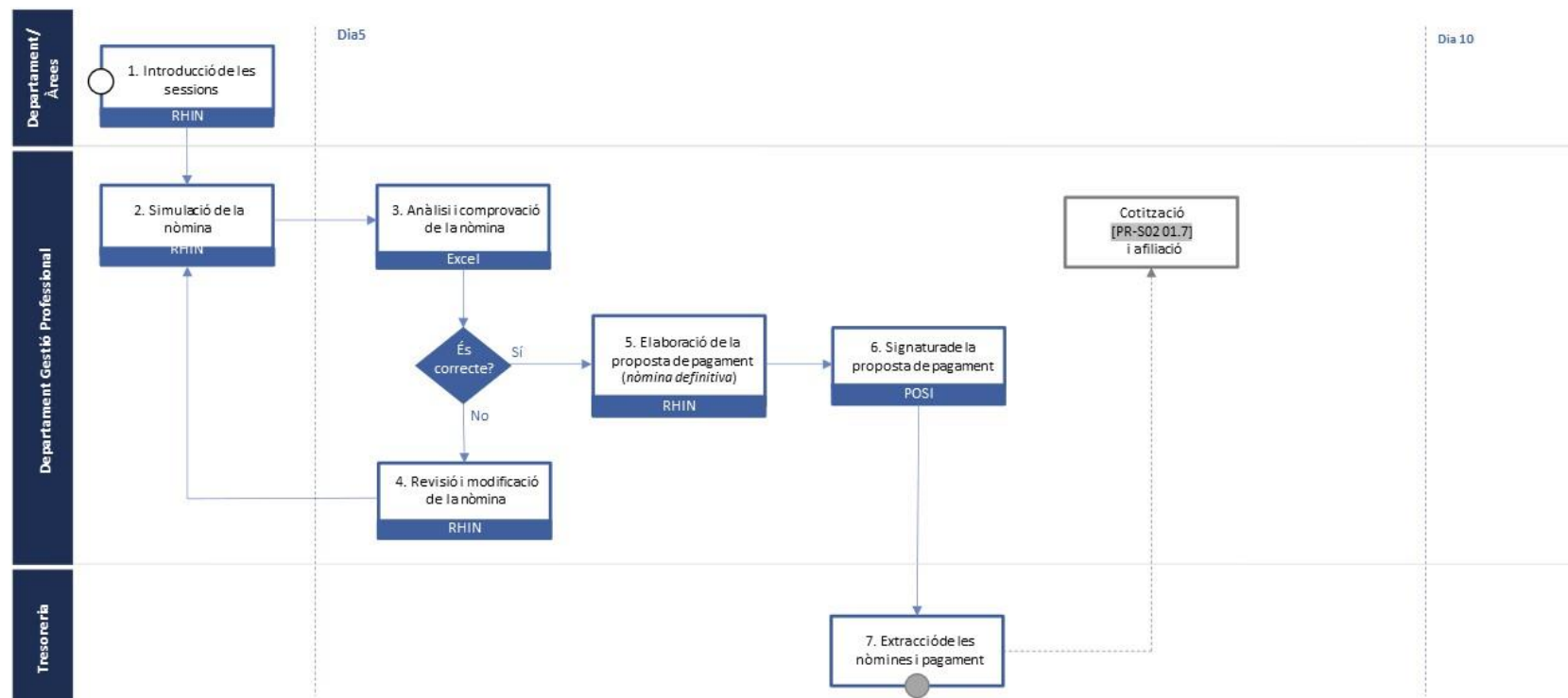
² Únicament per les categories O el nomenament resta exclòs de conveni.

Nòmina – Règim General I Artístic [PR-S0201.4] |



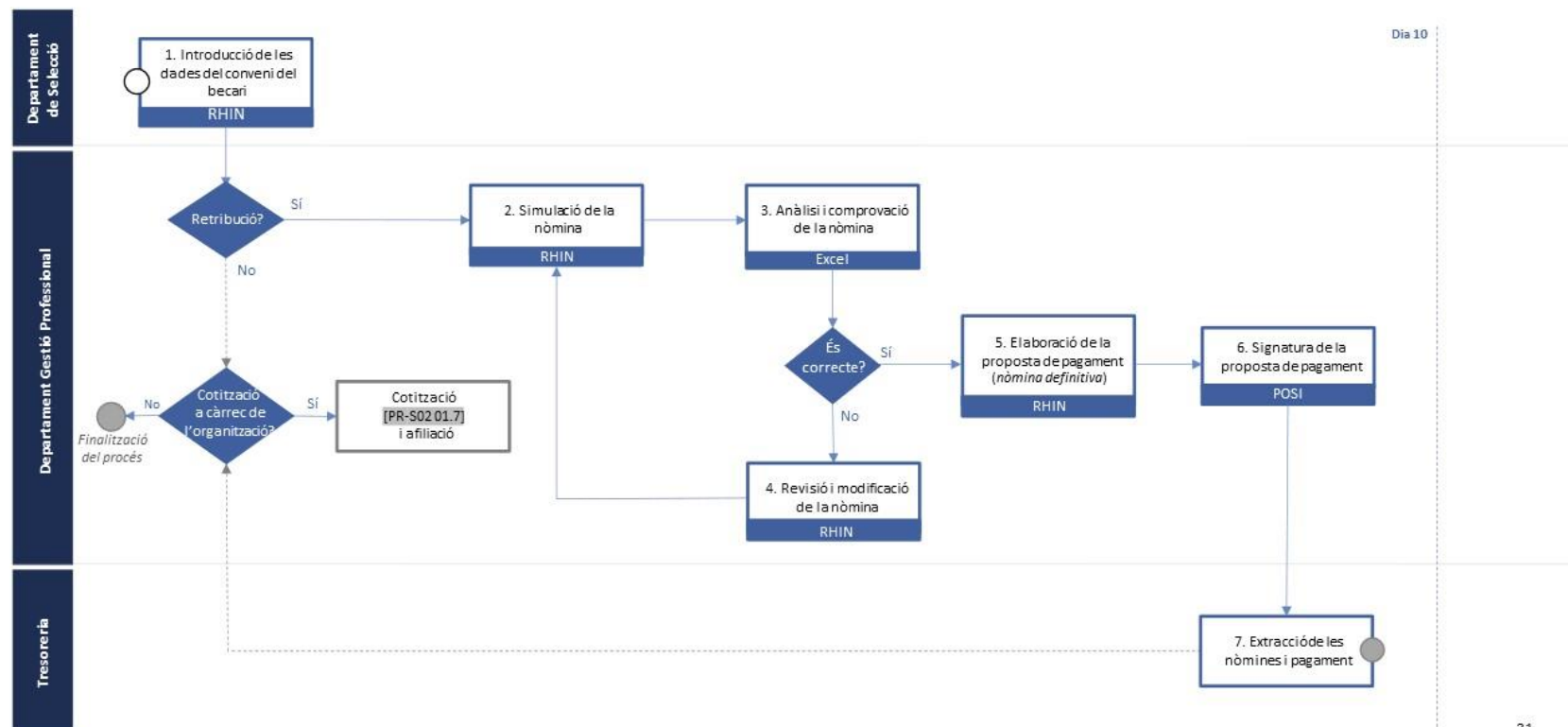
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Aquests processos inclouen: el tancament de la nòmina variable (prèvia validació i autorització), promocions, nomenaments i cessaments, càlcul de vacances gaudides, devolucions de bestretes, càlcul fiscal de dietes, càrrega de trajectes d'autobús i mútues mèdiques, requeriments judicials i manteniments, previsió d'ingressos IRPF, seguiment de contractes temporals, càlcul de quitançes i indemnitzacions, introducció i validació d'incidències (baixes, llicències, excedències, sancions, reduccions de jornada, etc.), personal expatriat i puntualment, objectius comercials, assegurances de vida i accidents, donatius a La Marató, quotes de comitè i beques d'estudi.



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

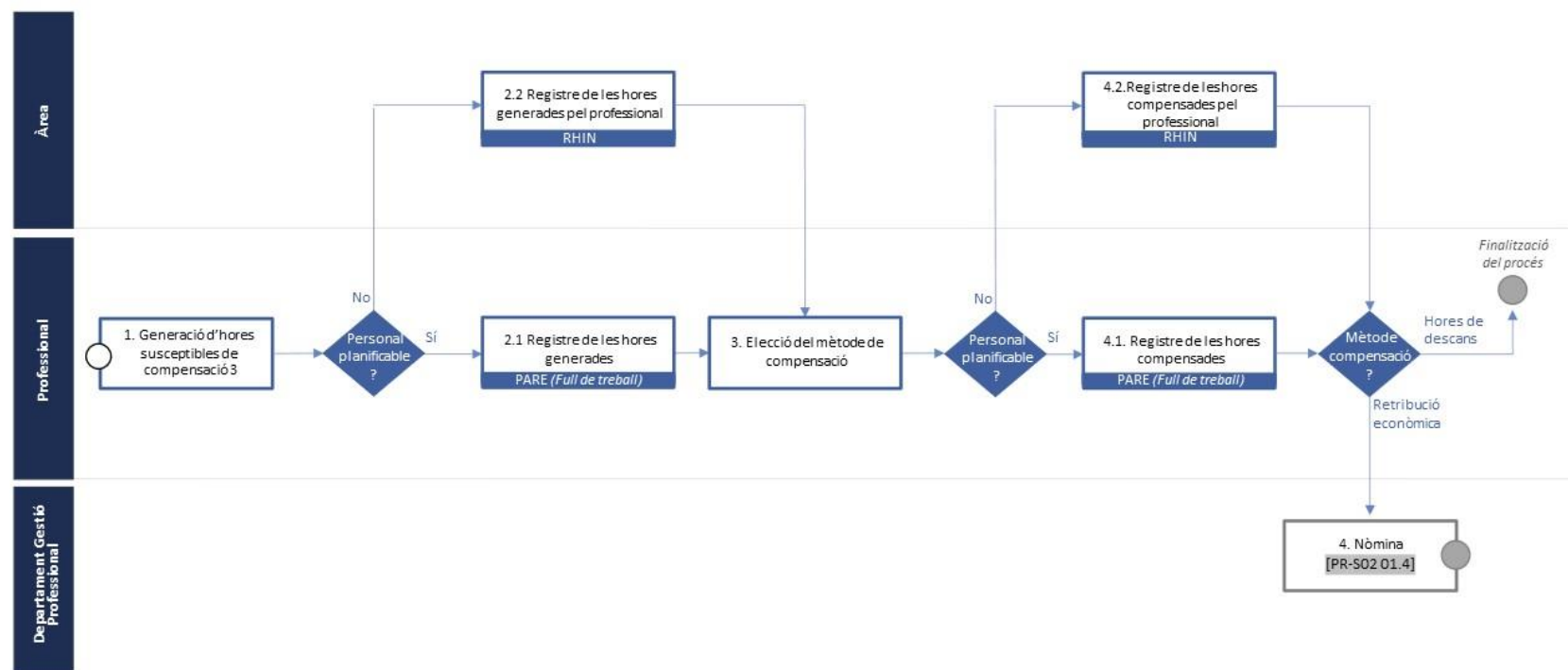
² Les sessions es paguen a mes vençut. Així, "Dia 5" i "Dia 10" fan referència als dies 5 i 10 del mes següent al que s'ha dut a terme la sessió.



Dia 10

¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Bossa d'hores²

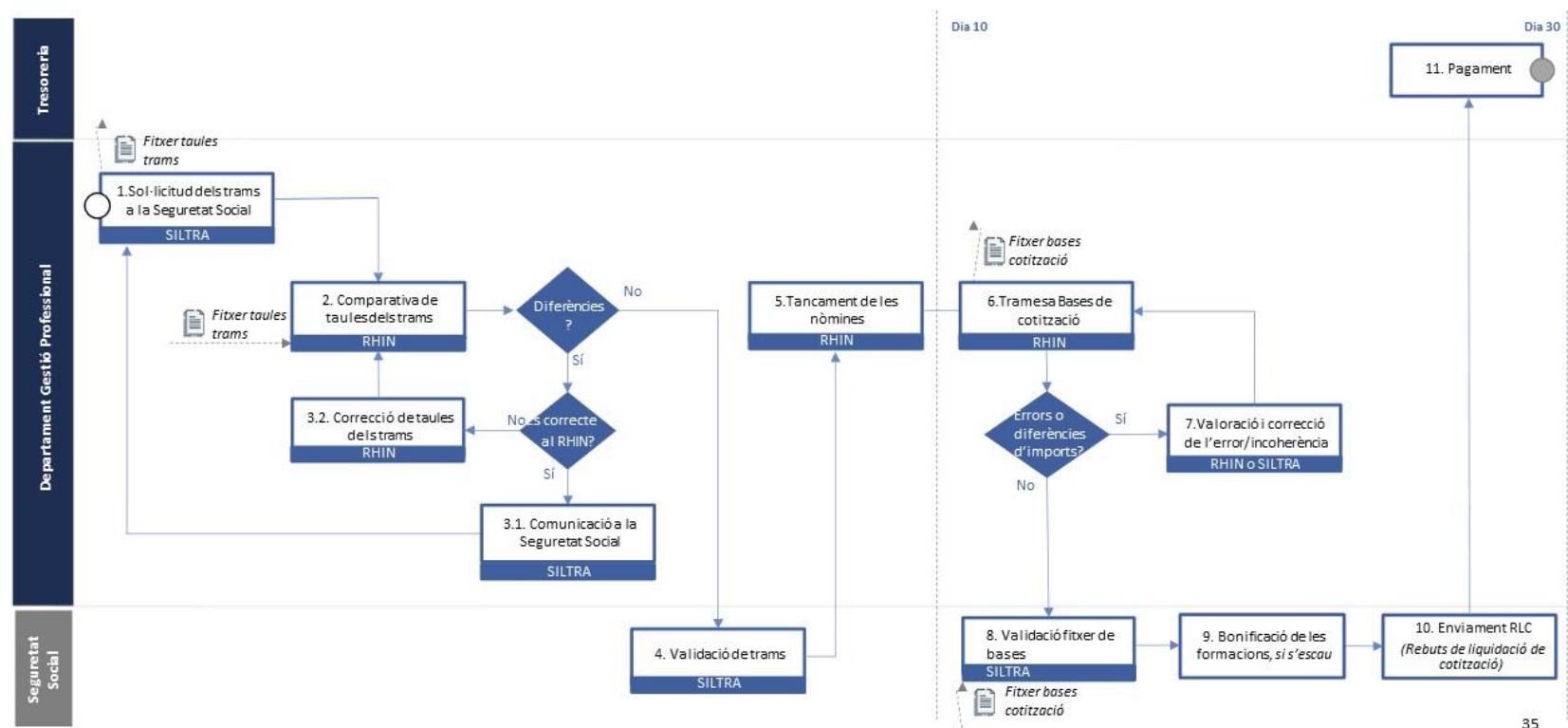


¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Més enllà de les accions representades al procés de gestió de la bossa d'hores, el RHIN permet consultar en qualsevol moment tant el balanç d'hores del professional, com el detall de moviments produïts (registre d'hores generades i compensades).

³ Això inclou tant hores extraordinàries com altres conceptes susceptibles de ser compensats.

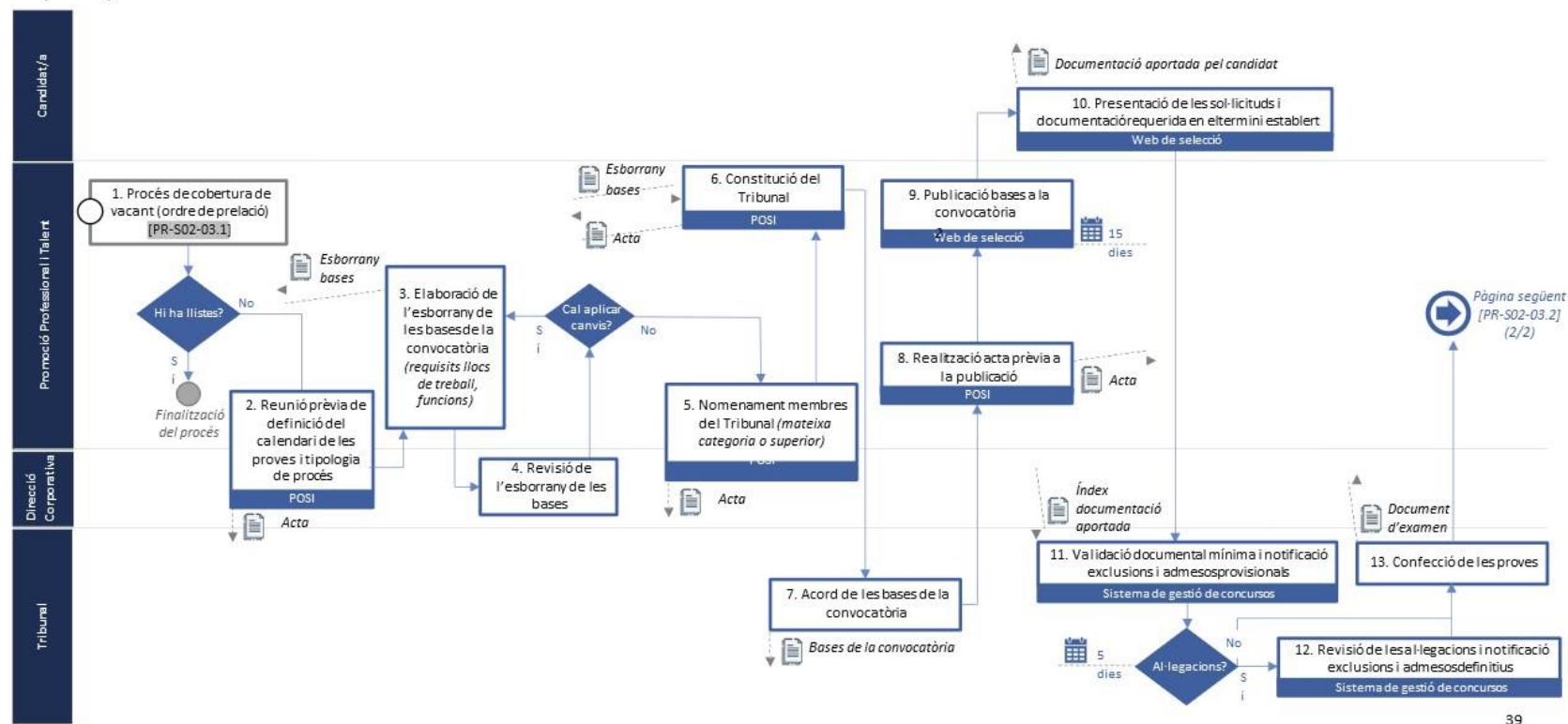
Cotitzacions [PR-S02 01.7]



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

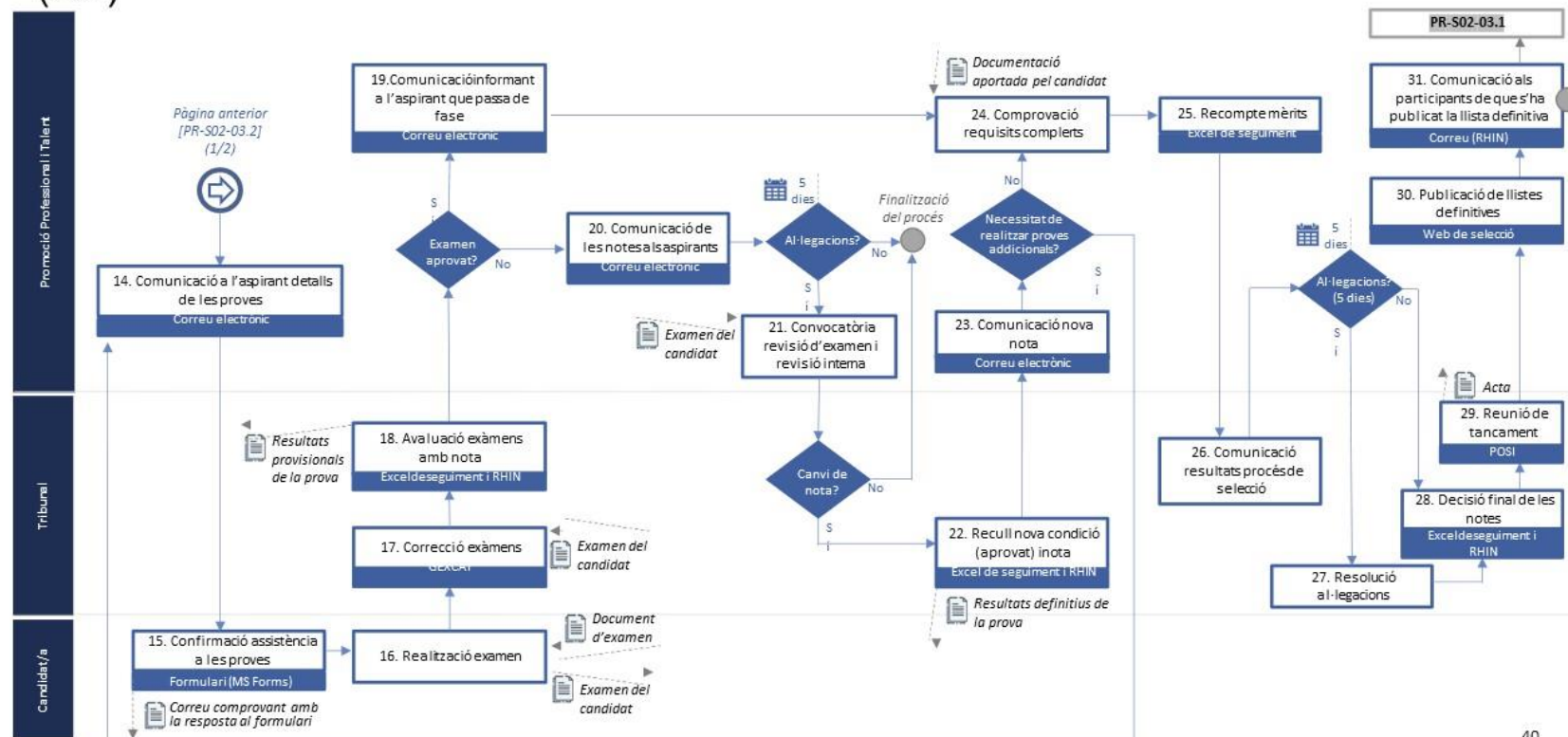


Creació de llistes per selecció de categories A-G [PR-S02-03.2] | (1/2)



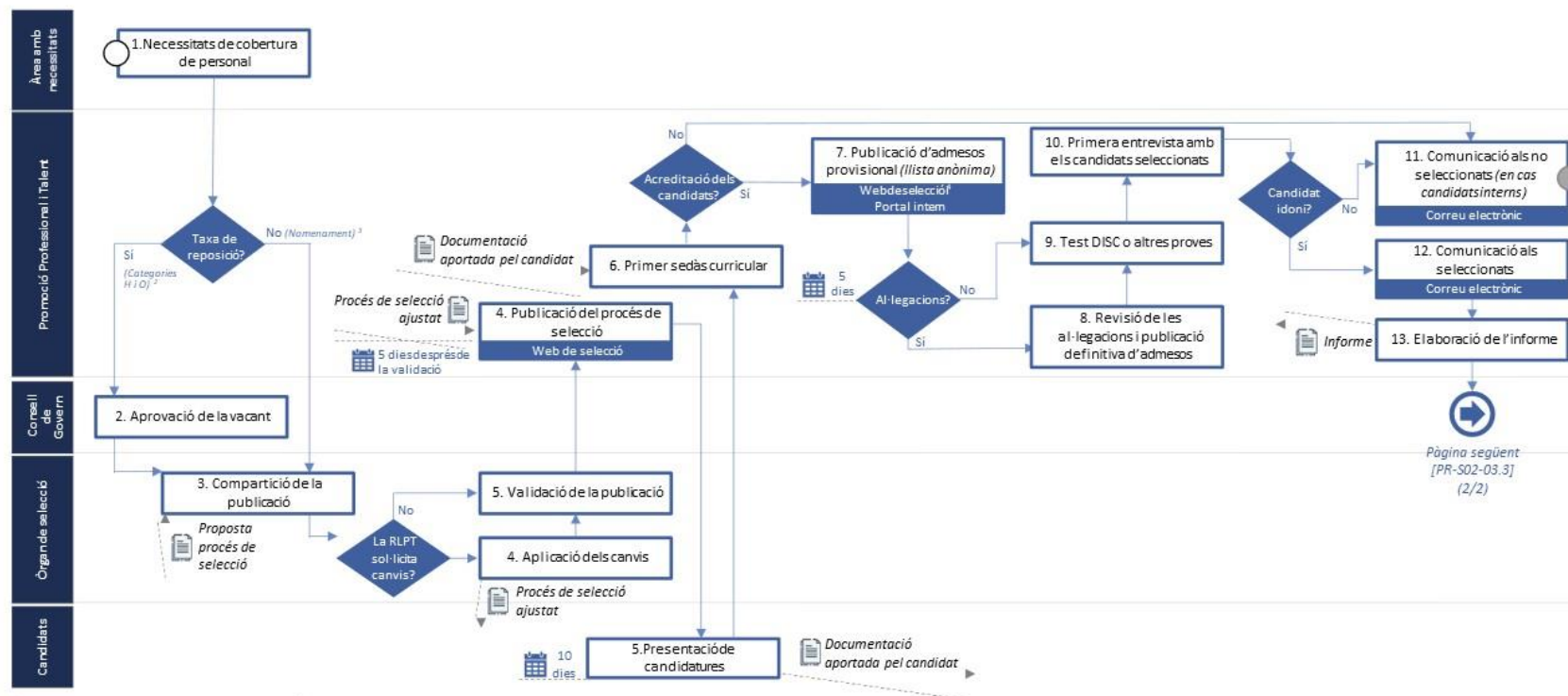
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Creació de llistes per selecció de categories A-G [PR-S02-03.2] | (2/2)



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Selecció per categories H i O [PR-S02-03.3] | (1/2)



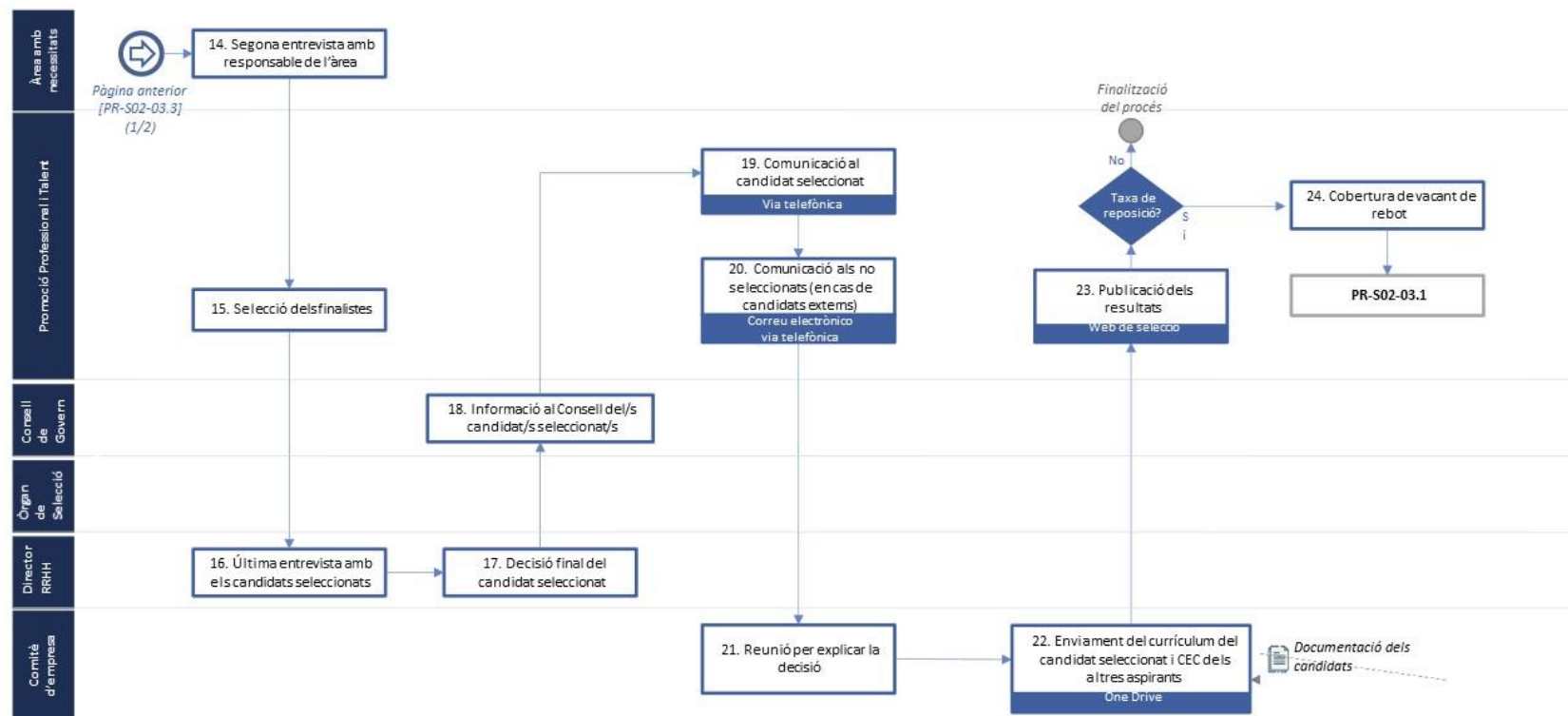
¹ Consultar llegendes elements visuals de diagramació a l'annex.

² Per seleccionar un candidat, generalment es busca primer internament. En cas de no trobar el candidat adequat, s'opta per cercar externament.

³ Pel que fa als nomenaments, sempre es farà la selecció internament.

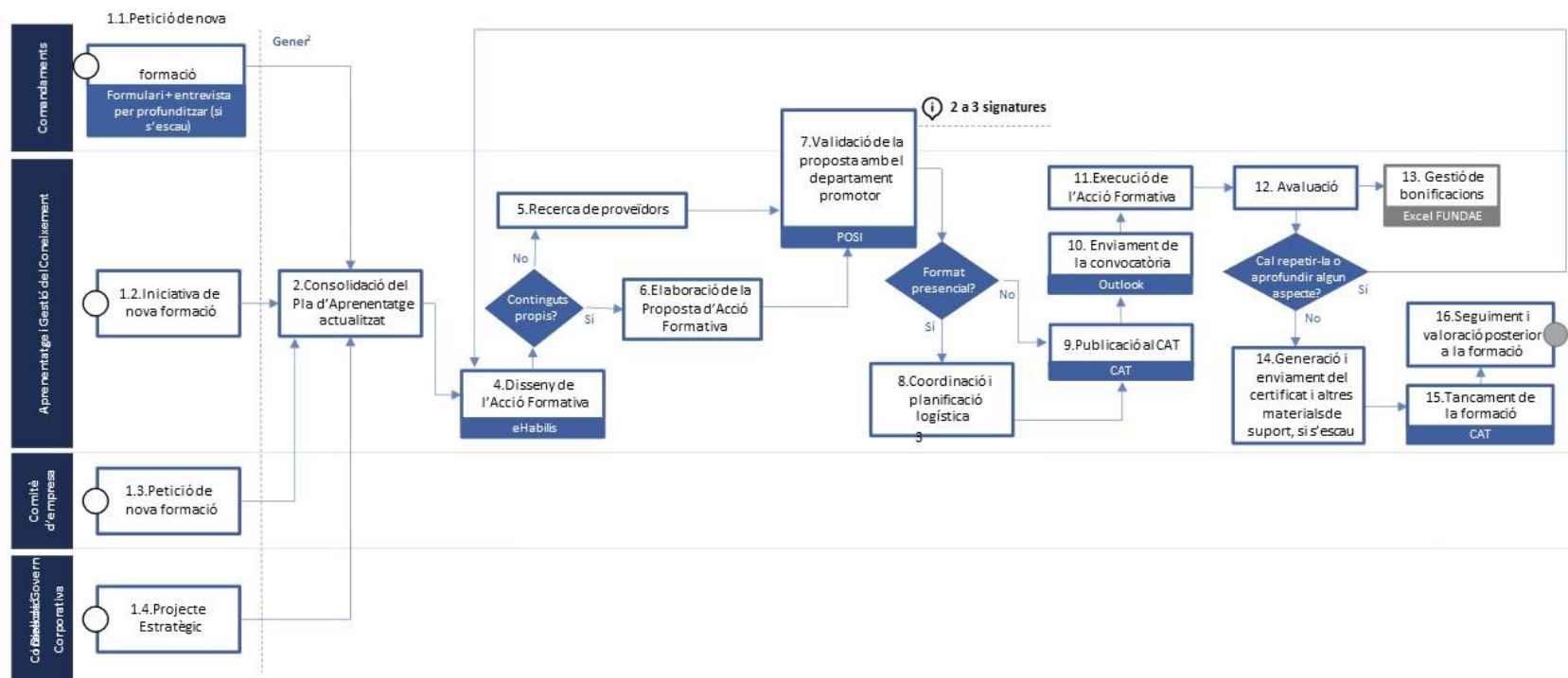
⁴ Pel que fa a la publicació de la fase al RHIN, la publicació a la web de selecció es realitza de forma automàtica. Pel que fa a la publicació al Portal intern, és l'equip de Comunicació qui ho gestiona.

Selecció per categories H i O [PR-S02-03.3] | (2/2)



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Pla d'Aprenentatge



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Si bé la detecció de necessitats és realitzada, de forma planificada, a finals d'any, el procés contempla la possibilitat de recollir noves necessitats que puguin sorgir al llarg de l'any. En aquest sentit, el Pla d'Aprenentatge és un document viu que es pot anar actualitzant, si s'escau.

³ Aquesta activitat inclou la gestió de la disponibilitat de les sales (quan és presencial), ordinadors i altres elements necessaris per a realitzar o impartir la formació (quan s'escau), etc.

⁴ Aquesta activitat està actualment externalitzada.

⁵ Cal indicar explícitament (marcar check) al CAT que la formació s'ha tancat per tal de que les dades es bolquin al RHIN.

⁶ Valoració realitzada pels professionals que han realitzat la formació.

