

Secretaría General

***Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones***

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA
TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE
LA APLICACIÓN EBUSINESS SUITE DE
ORACLE**

28 de Noviembre de 2013

INDICE

1	OBJETO DEL PROYECTO.....	2
2	ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS PROPUESTOS.....	2
3	PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	3
3.1	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	3
3.2	COMITÉ DE SEGUIMIENTO	4
4	EQUIPO DE TRABAJO	5
4.1	REQUERIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	5
4.2	MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	5
5	ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.....	6

1 OBJETO DEL PROYECTO

El objeto del contrato es la asistencia técnica para el mantenimiento de todos los desarrollos y aplicaciones realizadas sobre la aplicación eBusiness Suite de ORACLE.

2 ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS PROPUESTOS

El objetivo de esta contratación, es contar con la asistencia técnica de apoyo a la resolución de las incidencias, que puedan producirse en el entorno de producción de la eBusiness Suite.

Este soporte consistirá en apoyos técnicos puntuales para la resolución de incidencias, resultantes del uso habitual de eBusiness Suite, y que no requieran la creación de desarrollos a medida.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, el organizar y priorizar las incidencias recibidas.

Este tipo de asistencia puede consistir en (esta relación no es exhaustiva):

- *Solución incidencias en los diferentes módulos de Oracle Financials (Contabilidad General, Cuentas a Pagar, Cuentas a Cobrar, Activos Fijos e iExpenses) tales como:*
 - *Apoyo en la introducción de transacciones o apuntes contables*
 - *Apoyo funcional a los usuarios*
 - *Apoyo en la obtención de informes estándar de la aplicación*
 - *Resolución incidencias de iExpenses*
 - *Incidencias con aprobadores*
 - *Revisión de la contabilización*
 - *Incidencias con usuarios y contraseñas*
 - *Incidencias con notificaciones.*

- *Ayuda en la resolución de incidencias de los siguientes programas y/o ficheros y su integración con la eBusiness Suite de Oracle.*
 - *Sincro*
 - *Facturae*
 - *Prima Equivalente*
 - *SicBios*
- *Ayuda en la resolución de otras incidencias resultantes de uso habitual de eBusiness Suite, que no impliquen desarrollos a medida.*
- *Colaboración en la realización de Informes a medida.*

3 PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

La CNMC designará un director de proyecto cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Mantener reuniones de seguimiento con la empresa adjudicataria para gestionar el correcto funcionamiento del servicio y las diferentes peticiones que tuvieran que ser tratadas por el mismo.
- Facilitar el cumplimiento del contrato mediante la gestión interna de los diferentes departamentos afectados (de Usuarios, de Sistemas, de Arquitectura...)

3.1 Normas y Procedimientos

Los trabajos que se ejecuten dentro del servicio que se contrata deberán realizarse de acuerdo con las normas y procedimientos existentes en la CNMC. Para mejorar la prestación del servicio, el adjudicatario podrá proponer cuantas mejoras y cambios en dichos procedimientos considere necesarios. La realización de los servicios será efectuada y organizada por el adjudicatario, y recibirá las instrucciones precisas del responsable de supervisión de la CNMC.

El adjudicatario designará un Jefe de proyecto como interlocutor válido, que deberá actuar en su representación para el desempeño del servicio contratado. Será responsable de la

organización y de dar las instrucciones de trabajo a su personal. Las personas que destine al desempeño del servicio contratado dependerán exclusivamente de su línea jerárquica.

La CNMC, por razones de seguridad u otras causas debidamente justificadas, podrá proponer la sustitución de las personas que estén desarrollando los servicios contratados.

Las Ofertas Técnicas incluirán un plan de Proyecto y Calidad en el que se determinará el marco de actuación durante la asistencia técnica.

El Plan, en caso necesario, deberá ser revisable y actualizable, de forma que su contenido se adapte periódicamente a las circunstancias y necesidades de las tareas realizadas sobre la Oracle E-Business Suite

La CNMC proporcionará la plataforma informática necesaria con un sistema operativo adecuado a los requisitos del adjudicatario, incluyendo las correspondientes licencias. Así mismo, ejecutará la administración de los entornos hardware/software, como son bases de datos, conectividad y redes, tareas de backup o copias de seguridad, ampliaciones o aplicación de “parches” en los sistemas requeridos.

3.2 Comité de Seguimiento

Se creará un Comité de seguimiento del que formarán parte, al menos, el Consultor Jefe de Proyecto del adjudicatario y un Responsable de Supervisión designado por la CNMC, junto a aquellas personas involucradas que ambas partes consideren necesarias para la supervisión del servicio contratado.

El Comité de Seguimiento será el encargado de:

- Mantener reuniones periódicas para valorar la evolución y estado de la asistencia prestada con el fin de tomar las medidas de corrección oportunas.
- Detectar cualquier incumplimiento que comprometa los términos y plazos en los que se haya pactado el desarrollo de la asistencia.
- Asegurar que la CNMC conoce la forma en que la transferencia tecnológica pueda efectuarse a satisfacción de la misma.

- Apreciar aquellos riesgos o incidencias que menoscaben la calidad del servicio contratado, acordando las actuaciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos

4 EQUIPO DE TRABAJO

4.1 Requerimientos del Equipo de Trabajo

Los técnicos asignados para la prestación del servicio deberán estar formados y experimentados suficientemente en la gestión y mantenimiento de aplicaciones desarrolladas sobre eBusiness Suite de ORACLE.

4.2 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica y experiencia igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte del responsable de la CNMC.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante períodos de solapamiento sin coste adicional para la CNMC, durante el tiempo necesario.

5 ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

Con independencia de que el oferente pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- *Índice.*
 - Características generales.
 - Alcance de los Trabajos.
- *Descripción Técnica de los trabajos a realizar*

Al inicio de este apartado, se incorporará el resumen de los aspectos más significativos y relevantes del servicio ofertado. Así mismo se acompañará con una lista de entregables del servicio.
- *Composición del equipo de trabajo*

Se incluirá la descripción de cada perfil propuesto dentro del equipo de trabajo, así como sus funciones a desempeñar y responsabilidades.
- *Plan de Actividades y Aseguramiento de la Calidad*

Se incluirá en este capítulo el plan de actividades del servicio, la descripción de las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos; metodología, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.