



EXPDTE.: SFC/2019/00035

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA CONSULTORÍA, IMPLANTACIÓN, ALOJAMIENTO COMO SERVICIO, LICENCIAS, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA SOLUCIÓN E-COMMERCE” DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. (SFM) A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Madrid, 29 de julio de 2019



SFM
SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID

INDICE

| | |
|--|-----------|
| CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO..... | 3 |
| CLAUSULA 2.-CARACTERÍSTICAS DEL MATERIAL Y SERVICIO. | 3 |
| CLAUSULA 3.-FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS..... | 20 |
| CLAUSULA 4.-RESPONSABLE DEL SERVICIO | 20 |
| CLAUSULA 5.-CLÁUSULAS SOCIALES DE CARÁCTER OBLIGATORIO..... | 20 |
| CLAUSULA 6.-FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE SFM. | 21 |



CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es dotar a la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid S.A. (en adelante SFM) de la mejor solución E-commerce para el área de Comercial y Servicios, incluyendo la integración necesaria con plataformas de terceros así como la correspondiente migración y puesta en marcha desde la situación actual.

Detalle de la contratación:

| |
|--|
| Proyecto de Implantación "Ecommerce" |
| SITUACIÓN ACTUAL |
| 1.- Análisis de SITUACIÓN ACTUAL . |
| IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN |
| 2.- DISEÑO / CONSTRUCCIÓN. |
| 3.- PILOTO. |
| 4.- TRANSICIÓN y GESTIÓN DEL CAMBIO. |
| GESTIÓN DEL PROYECTO Y PASO A SOPORTE (PMO) |
| 5.- PMO: Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc. |
| INVERSIÓN: Adquisición de licencias software y Mantenimiento Evolutivo. |
| 1. Adquisición de licencias en propiedad o suscripciones de módulos extra. |
| 1. Mantenimiento EVOLUTIVO y Mejoras (media de 480h/año). |
| Servicios Recurrentes |
| 1. <u>PaaS/SaaS.</u> |
| 2. Servicio de Incidencias 24x7. |
| 3. Servicio de Gestión de Cambios. |
| 4. Servicio de Monitorización y disponibilidad. |
| 5. Servicio de Administración. |
| 6. Servicio de Back-up. |
| 7. Servicio de Recuperación y Continuidad de negocio. |
| 8. Servicio de Seguridad. |
| 9. Servicio de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua. |
| Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio. |
| 1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio. |

Todo ello, de acuerdo con los requerimientos establecidos tanto en este PPTP como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

CLAUSULA 2.-CARACTERÍSTICAS DEL MATERIAL Y SERVICIO.

En base a lo mencionado, a continuación, se detallan los servicios solicitados y objeto de este contrato.



1.- Análisis de SITUACIÓN ACTUAL.

Como principal referencia en este apartado adjunto se remite la información y documentación detallada con las necesidades que el área de **Comercial y Servicios para su Tienda Online** necesita analizar a nivel de requisitos o procesos funcionales para con ello diseñar la mejor de las soluciones y posteriormente construirla en funcionalidades, informes, aplicaciones, interfases, etc.

Alcance:

Se realizarán sesiones de trabajo y análisis para detalle de los requisitos a bajo nivel hasta su aprobación por parte del equipo de **Comercial y Servicios para su Tienda Online** y Sistemas de Información de al menos de los siguientes apartados:

- Sesiones de Análisis y diseño de todo el proceso de venta y puntos de contacto con el cliente, pero también la coordinación con el proveedor tanto para el pedido como para la entrega, de cara a conceptualización inicial, documentación, validación y posterior implementación técnica.
- Modificaciones de la web por imagen corporativa. Se como Anexo I.
- Carga de artículos a distribuir en una estructura de familias y subfamilias con su descripción, fotos y demás elementos. Se adjunta catálogo actual a modo de ejemplo/referencia como Anexo II.

Puntos a resaltar sobre la estructura de artículos o catálogo que se marcan como necesidades mínimas tanto a nivel de la estructura del catálogo como de estos servicios de implementación o soporte:

- El catálogo deberá admitir variantes.
- Incluye de una primera carga inicial para pruebas así como una segunda para entrada en explotación así como una documentación y procesos mecanizados para actualizaciones posteriores incluyendo documentación de posibles integraciones con proveedores y sus inventarios.
- El catálogo dispondrá de notas privadas para proveedor y administrador, así como referencias internas que faciliten los procesos de gestión administrativos entre SFM y el proveedor.
- El catálogo admitirá además de fotos medios audiovisuales.
- Cada elemento del catálogo podrá tener una lista cerrada de modos de envío/entrega así como términos de pago de la lista global que tenga el sistema.
- Búsqueda rápida con imagen, precio y botón de carrito.
- Códigos QR de ficha de producto para su difusión en soportes off-line.
- Tabla de productos complementarios, combinaciones y demás estrategia de cross-selling desde ficha de producto.
- Upselling de regalos en carrito.



○

- Servicios de Carga/Sincronización de datos de clientes desde aplicación de servicios funerarios corporativa (interfase a realizar con la colaboración del equipo de desarrollo de SFM).

Implica igualmente habilitar SSO desde futura aplicación de cliente a este e-commerce.

Implica igualmente habilitar SSO y acceso de invitado desde futura aplicación de cementerio virtual a este e-commerce.

Para estos dos puntos simplemente durante esta implantación se preparará y documentará todo lo necesario que se incluirá como requisito o información de referencia en futuras licitaciones, además de que se incluirán los servicios de soporte y mantenimiento de lo que se desarrolle.

- Posibilidad de acceso/compra a la tienda on-line como invitado y por lo tanto sin registro.
- Posibilidad de venta de productos totalmente personalizados, por ejemplo de ramos o flor cortada que se venden personalmente en tienda física pero se tramita por personal de SFM como un pedido más en tienda on-line.
- Posibilidad de generación de pedidos desde otros aplicativos de forma automática, se desarrollarán los servicios WEB necesarios para esta gestión desde el punto de vista del e-commerce.
- Monitorización desde el sistema de administración de la tienda de la actividad, informes e indicadores comunes a este tipo de implantación relativos a navegación por tienda, tasa de conversión, tasa de abandono, etc. Embudos de conversión para Google ADS.
Esta información estará disponible para su seguimiento por la agencia de marketing on-line ya contratada en licitación aparte.
- Facturación desde el sistema con posibilidad de separar solicitante de titular de la factura. Igualmente posibilidad de envío de las facturas realizadas a sistema externo con listado de facturas emitidas y su información de cobro pero también mediante medios automáticos (servicios WEB).
- Configuración de diferentes métodos de pago (pay pal, tarjeta -TPV virtual-, transferencia, pago físico con TPV externo en tienda, etc.).
- Funcionalidad de verificación y arqueado de cobros sea por tarjeta o efectivo.
- Funcionalidad de pedido rápido, Check-out en una página optimizado para conversión y evitar abandono.
- Configuración de diferentes métodos de entrega o recogida en tienda, con seguimiento del estado del pedido y mensajes informativos a recibir por correo y/o accediendo la tienda.
Interfase desde aplicación de servicios funerarios para información de salas y disponibilidad horaria para entregas directas.
Incluye integración con el proveedor de envíos y/o dropshipping desde proveedor de artículos.
- Carrito on-line con caducidad y vaciado automático pasados "X" minutos (a configurar).
- Funcionalidad de gestión de reclamaciones, errores, devoluciones, etc.
- Funcionalidad de FAQ's con carga inicial de los primeros textos. Así como funcionalidad WIKI para documentación de posventa.
- Tarjetas sociales para compartir contenidos en redes (e integración futura con red social privada a



implementar).

- Posibilidad de incluir texto personalizado para las tarjetas físicas, cintas que acompañen a la entrega, el texto tendrá limitación de caracteres dependiendo del medio físico al que el texto vaya orientado.
- Funcionalidad de puntos de fidelización y/o vinculación a alguno de los sistemas de fidelización actualmente activos en SFM.
- Funcionalidad de campañas, email marketing, promociones, códigos de canjeo. Incluye posibilidad de identificar productos más usualmente comprados o promociones especiales.
- Alta en Google searchconsole, creación de sitemap.xml y robots.txt., en colaboración con la agencia de marketing on-line de SFM.
- Gestión y alta, así como renovación durante el contrato de un certificado de “compra segura on-line” de reconocido prestigio.

Resto de ámbitos de análisis y diseño:

- Informes operativos y de seguimiento de la actividad y ventas.
- Usuarios y roles a configurar desde el punto de vista interno, pero también de cliente o invitado.
- Interfases con resto de aplicaciones.
- Migración inicial de datos (maestros, usuarios fundamentalmente).
- Requisitos NO funcionales: ADFS, SSO, Conexión con aplicaciones 3as, Conexión a RPV SFM, etc.
- Plan de PILOTO.
- Plan de Transición y Gestión del Cambio (incluye plan de formación: administración y usuarios finales -con documentación electrónica para su carga en FAQs- por separado).

Entregables mínimos: fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Documento con la descripción funcional detallada a realizar en base a los documentos de partida, pero explicando el requisito al más bajo nivel que permita su posterior implementación en la plataforma sugerida.
Incluye definición de los usuarios y roles.
Incluye detalle de informes y cuadros de seguimiento.
- Documento con el detalle técnico de interfases a realizar.
- Documento con el detalle técnico del modo en el que se va a realizar la migración de datos.
- Plan de PILOTO incluyendo: área y usuarios que se van a implementar dentro del PILOTO, secuencia de procesos o funcionalidades a utilizar y/o tiempo en el que realizará el PILOTO.
- Plan de Transición y Gestión del cambio que detallará todas las tareas a realizar para hacer la transición desde los procesos y aplicaciones actuales a las nuevas, incluyendo el Plan de formación, con documentación por perfiles de uso, calendario tentativo, así como la carga de datos.

2.- DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN.

Diseño técnico detallado incluyendo la creación de un entorno de desarrollo con la solución aprobada en

la fase de análisis, así como la implementación de la seguridad y roles de usuarios, los informes, los interfases contra entornos de desarrollo o pruebas, así como una primera carga de información.

Alcance:

- El adjudicatario instalará todo lo necesario a nivel de infraestructura, seguridad y aplicaciones y construirá todo el modelo de BBDD, así como cualquier otra parte básica de la solución,
- Realizará la primera carga del modelo previa limpieza de datos en BBDD origen (actividad en la que participará el equipo de desarrollo de SFM pero que será liderada convenientemente por el licitante y será de su responsabilidad),
- Construirá todo el modelo de servicios e interfases, así como las conexiones de seguridad y ADFS/SSO,
- Realizará una primera versión de los documentos de formación para los diferentes perfiles y se afinará el calendario con fechas tentativas más concretas,
- Igualmente el adjudicatario trasladará lo construido al equipo de SFM con una formación rápida que les permita realizar las pruebas y coordinará las mismas con el equipo de desarrollo y con el equipo de **Comercial y Servicios**, finalmente se confirmará el área con la que realizar el PILOTO.
- El adjudicatario realizará Plan de PILOTO y pruebas detallado (a nivel de planteamiento y documentación), así como la primera versión del plan de transición y gestión del cambio y
- preparará el entorno de PILOTO y pruebas, con toda operatividad y simplemente a falta del refresco de datos de inicio.

Entregables mínimos fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Solución desarrollada incluyendo: todos los procesos funcionales, modelo de datos, informes, seguridad y usuarios, conectividad con terceros e interfases, etc.
- Documentación y calendario de formación.
- Plan de PILOTO y pruebas revisado.
- Plan de transición y gestión del cambio revisado (incluye plan de formación).
- Entorno de pruebas preparado para realizar PILOTO.

3.- PILOTO.

Se entiende por piloto, la validación funcional y técnica con un área, el trabajo a realizar por el adjudicatario incluye al menos: validación de la migración de datos, pruebas de rendimiento, verificación de los interfases, usuarios y seguridad de accesos/conectividades, pero también verificación de la documentación de formación y confirmación del plan de transición y despliegue.

Alcance:

- El adjudicatario realizará una primera carga de datos reales, habilitación de conectividades contra 3os, así como cualquier otra actividad de puesta en marcha del entorno usando para ello el plan de puesta en explotación para su validación y ajuste de cara a su uso en la transición real futura.



- El adjudicatario coordinará junto con SFM el uso del sistema en real para un área reducida, pero de actividad compleja durante al menos un ciclo o período operativo (3 semanas mínimo).
- También se incluye en esta fase la verificación y comparativa contra los datos producidos por entornos equivalentes de las aplicaciones actuales,
- Rectificación de errores y mejoras en la solución,
- Ajustes sobre los documentos y calendario de formación.
- Cierre del plan de transición y gestión del cambio (incluye plan de formación).

Entregables mínimos fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Solución/Plataforma ajustada en todas sus piezas (funcionales y técnicas) y dispuesta para su puesta en real.
- Documentación y calendario de formación definitivo.
- Plan de transición y gestión del cambio (incluye plan de formación) definitivo.

4.- TRANSICIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO.

Se entiende como plan de Transición y Gestión del Cambio el detalle de acciones necesarias por parte del adjudicatario para llevar a su funcionamiento y uso correcto todas las funcionalidades ya implementadas y aprobadas (incluyendo la carga de datos inicial), así como realizar la formación y gestión del cambio del equipo de SFM que garanticen el correcto uso de la solución en situación real.

Alcance:

- El adjudicatario realizará la formación a usuarios y Gestión del cambio, se asegurará y certificará que los usuarios finales y técnicos que establezca SFM reciben la adecuada formación con objeto de garantizar la correcta explotación de los sistemas ofertados, así como se mantiene el acompañamiento y gestión de cambio necesario durante los primeros días de uso.
- También realizará la primera carga de datos reales, habilitación de conectividades contra 3os, así como cualquier otra actividad de puesta en marcha del entorno usando para ello el plan de puesta en explotación ajustado después del PILOTO.
- Así mismo completará todo lo necesario para el uso del sistema en real para la globalidad de usuarios, pero entrando en explotación de forma controlada y progresiva, con verificación de los resultados producidos hasta validación de toda la solución.
- Durante el tiempo que sea necesario hasta la estabilización de la plataforma, el adjudicatario, realizará la rectificación de errores en la solución con ajustes sobre los documentos de toda la implantación asegurando su actualización.
- Finalmente el adjudicatario, completará el cierre del proyecto de implantación y paso ordenado a servicios recurrentes, mantenimiento evolutivo y soporte.

Entregables mínimos fruto de la actividad de la fase anteriormente descrita y del alcance detallado, a la finalización de esta fase el adjudicatario entregará al menos lo siguiente.

- Solución/Plataforma ajustada en todas sus piezas (funcionales y técnicas) y en uso real.



- Documentación de implantación actualizada y certificación de paso a servicios recurrentes y soporte (documentación funcional, técnica, de servicios de alojamiento y de servicios gestionados o mantenimiento, pero también de las piezas software implantadas).
- Formación a usuarios: ejecución del plan de formación, así como las jornadas de acompañamiento. Las definiciones de las diferentes iniciativas formativas se determinarán al menos con el siguiente detalle:
 - CIF, Teléfono, dirección de la empresa que imparte la formación
 - título de la formación,
 - colectivo a la que va destinada,
 - objetivos principales de la formación,
 - detalle concreto de días,
 - número de horas de cada día, temario,
 - DNI, nombre y contacto (email y teléfono) del formador

los contenidos se trasladarán con 2 semanas de anticipación a SFM para su revisión y posibles mejoras/ajustes, una vez estos contenidos sean validados

todas las formaciones deberán tener al menos dos sistemas de medición:

- una encuesta final en la que se valore la formación en sí, conocimientos del formador, medios, etc.
- un examen en el que valorar la eficiencia de la formación, siendo este un examen individual por asistente que permita ver el progreso de conocimientos, en el caso de que haya asistentes que no hayan superado los conocimientos mínimos del examen se les deberá incluir en otra convocatoria hasta lograrlo o trabajar con ellos en el refuerzo de conocimientos que lo consiga.

Los materiales de formación (documentos, presentaciones, documentos de reciclaje, encuestas, etc.) se entregarán en formato electrónico para su publicación en portales de formación on-line.

5.- El resto de información necesaria y a tener en cuenta en este proyecto/servicio.

Otros aspectos técnicos del producto software o de la plataforma de la Tienda Online obligatorios:

- Aplicación web tipo ProgressiveWeb Application(PWA) destinada a cliente y sus familiares, amigos o interesados durante un proceso de duelo con SFM a nivel individual (modelo Business toCustomer)
- Capacidad de acceso mediante SingleSign-On (SSO) a o desde otras aplicaciones colaterales como red social, e-commerce, cementerio virtual a esta solución.
- La aplicación Web será accedida desde una URL privada del tipo: <https://tiendaonline.SFM.es>, SFM aportará el dominio y nombre definitivo así como el certificado de seguridad SSL de la misma y lo mantendrá renovado durante la contratación.
- Plataforma segura, con de seguridad tanto a nivel de datos personales (LOPD, RGPD) como a nivel de factura digital y especialmente de tarjetas de crédito (27001, PCI-DSS).
- Plantilla web "responsive" personalizable (tanto en contenido como en imagen)



corporativa), que permita adaptarse a dispositivos del tipo quiosco físico tanto en tamaño como en contenidos.

- Plantillas de comunicaciones e emails personalizables (tanto en contenido como en imagen corporativa).
- Actividad de correos monitorizable con ratios de acceso y conversión sea directamente en la plataforma o con acceso a un tercero.
- Auditoría de cookies con redacción de texto legal. Cumplimiento ley de Cookies.
- Optimizador de rendimiento de la tienda para mejora de SEO on-page, datos estructurados (richsnippets), enlazado interno automático, creador de bloques personalizados, en colaboración con la agencia de marketing on-line de SFM.
- Español como idioma base.
- Generador de sitemap avanzado, en colaboración con la agencia de marketing on-line de SFM.

Otros aspectos técnicos del producto software o de la plataforma de la Tienda Online opcionales:

- Integración con WhatsApp (en el caso de clientes actuales con su teléfono, en el caso de clientes anónimos con el que ellos nos determinen).
- Chat online.
- Posibilidad de códigos Captcha en formularios.
- Posibilidad de varios idiomas siendo Español el idioma base.

Entornos y resto:

- El adjudicatario aportará al menos entornos de PRE y PROD en hosting con la categoría mínima mencionada en el pliego administrativo al respecto y entorno de DESA en sus servidores locales, dichos servidores serán conectados por el adjudicatario y con sus medios propios a los homónimos en la arquitectura de servidores de SFM sea propia o sea de cualquier otro proveedor siempre siguiendo las normas de seguridad y protocolos de SFM con conexiones seguras y cifradas estando TODO ello incluido en el coste de implantación y/o recurrentes. La plataforma contendrá todo lo necesario tanto a nivel de sistema operativo, bbdd, software e-commerce, certificados, como incluso de licencias de productos o paquetes funcionales necesarios para la instalación quedando todo incluido en el importe de implantación o de la mensualidad sin costes extras para SFM y además se mantendrá administrada y actualizada a todos los niveles durante el contrato.
- El adjudicatario realizará la conexión segura con la Red Privada Virtual (RPV) de SFM cumpliendo políticas de la RPV, etc. incluyendo todo el equipamiento y/o servicios necesarios para ello dentro del precio de la mensualidad / anualidad, así como su mantenimiento correctivo y evolutivo.
- Se incluyen igualmente todos los servicios y equipamiento necesario para habilitar y mantener la conexión al directorio activo de SFM al menos para:
 - Gestión de identidades o Sincronización de altas/bajas/modificaciones de usuarios



- Gestión de autenticación o SingleSign-On.
- Para la creación de usuarios se seguirán las normas establecidas a nivel de seguridad de la información en SFM:

Las Políticas a configurar serán:

Los usuarios finales SIEMPRE estarán vinculados al directorio activo (ADFS) y con SSO.

En el caso de que la infraestructura de PaaS sea de uso exclusivo de SFM, la nomenclatura de usuarios de servicios, sistema operativo y admin que no usen en modo operativo el sistema seguirá la siguiente;

admin_emsfweb_ftp

siendo Admin la función, en este caso administrador

emsfweb la solución/entorno/aplicación

ftp el servicio dentro de esa solución/entorno/aplicación

Caducidad o renovación de contraseña de usuarios de administración y sistema operativo de 12 meses a realizar de forma controlada/planificada.

Para todos los usuarios la contraseña generada inicialmente en la creación o reseteo forzado de la misma debe ser cambiada por el usuario por una que sólo conozca él en su primer acceso.

Complejidad de la contraseña:

CARACTERES -> 8

MAYS. -> 1 carácter al menos obligatorio

MINS. -> 1 carácter al menos obligatorio

NÚMS. -> 1 carácter al menos obligatorio

CARACTERES ESPECIALES {([!@#\$%^&*/=?Ñ* -> SI

3 INTENTOS hasta bloqueo

DURACIÓN DEL BLOQUEO -> INDEFINIDO

Gestión global del proyecto (PMO).

1.- Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.

El servicio por la parte del adjudicatario que gestione este proyecto será un equipo técnico con conocimiento directo del ámbito de estos servicios y que aporte liderazgo y seguimiento desde una posición funcional, técnica y de gestión y no sólo de gestión o sólo técnica. Se entiende esta posición como una oficina con capacidad de planificación y coordinación de tareas y equipos incluyendo equipos internos y de terceros de SFM.

Alcance / Entregables mínimos:



- Trabajo on-site durante toda la implantación (no se prevé una dedicación full-time para este proyecto).
- PMO
- Seguimiento periódico
- QA
- Planes de remediación
- Cierre del proyecto y activación servicios de soporte.

Adquisición de Licencias en PROPIEDAD suscripciones de módulos extra:

Se parte de la base que todo el sistema se instala con licencias OpenSource y que la instalación se registra a nombre de SFM como usuario, el adjudicatario incluirá sea en el importe de implantación sea en la mensualidad de PaaS/SaaS o en ambos el importe necesario como para mantener todas las licencias instaladas en versiones actualizadas y dentro de la garantía y mantenimiento del fabricante o comunidad OpenSource asociada.

Igualmente en este importe se incluirán las suscripciones extra de posibles módulos que dependiendo del sistema seleccionado pudieran suponer un extra (tpv, cross-selling, pedido rápido, etc.)

Actualizaciones de la plataforma ilimitadas (legales, seguridad, errores, etc.), incluyendo costes de instalación, adaptación y/o cualquier otro.

Margen de crecimiento de un 10% sobre lo inicialmente instalado sin incremento del importe.

Mantenimiento EVOLUTIVO y Mejoras:

Se entiende como Mantenimiento Evolutivo de las aplicaciones, aquellas peticiones de evolutivos menores que tengan pequeño impacto o que puedan ser resueltas sin la necesidad de la metodología de un proyecto y/o con estimación inferior a 60h de esfuerzo, aplicables a la funcionalidad, a las licencias, al servicio SaaS, etc.

El mantenimiento evolutivo se trata como paquete de horas anuales con tarifa única y genérica para todo el servicio y su protocolo de uso y consumo se determina en el apartado "3.- Servicios de Gestión de Cambio".

Servicios recurrentes:

1.- MENSUALIDAD PaaS/SaaS.

Alcance / Entregables mínimos:

Servidores, servicios de seguridad, conectividad y resto de servicios de CPD para alojamiento de la solución a dimensionar por parte del licitante.

Actualizaciones de la plataforma ilimitadas (seguridad, errores, etc.), incluyendo costes de instalación,

adaptación y/o cualquier otro.

Margen de crecimiento de un 10% sobre los servicios inicialmente instalados, servicios recurrentes y soporte una vez finalizada la implantación inicial (se excluyen los importes de implantación) sin incremento del importe.

El equipamiento, servidores, software, licencias, conexiones y/o cualquier otra parte de esta solución deberá estar siempre en correcto estado de uso y con garantía del fabricante e incluido en el coste de la solución.

Disponibilidad del 99,5% en 24x7 de todos los elementos de la solución en base al diseño final de la arquitectura de funcionalidades e interfaces.

2.- Servicios de Incidencias 8x7.

Sistema de ticketing y protocolo de resolución de incidencias con aplicabilidad a todos los bienes y servicios implantados.

El adjudicatario deberá diseñar los sistemas de monitorización necesarios para anticipar caídas de los bienes y servicios implantados y asegurar el cumplimiento de los SLA's.

Se parte de la premisa que los servicios se deben diseñar como servicios de uso intensivo y poca tolerancia a fallos, 24x7 con alta disponibilidad y redundancia, así como con una rápida recuperación en el caso de fallos.

En actividades de **resolución de incidencias y mantenimiento correctivo**, el equipo de SFM actuará cuando sea necesario como equipo de diagnóstico y primer nivel de soporte y posteriormente el equipo del adjudicatario realizará el resto del trabajo hasta resolución incluyendo cualquier necesidad de desplazamiento o trabajo de campo.

En horario fuera de soporte del área de IT de SFM los directores y responsables de servicio actuarán como personal de contacto, para facilitar su gestión el adjudicatario proveerá a SFM de un/unos formularios con el protocolo de información que el usuario debe documentar antes de llamar a soporte con aquellas verificaciones y diagnósticos necesarios a realizar desde el punto de vista de un usuario y que aceleren la resolución de la incidencia al adjudicatario.

Escalado de incidencias ilimitado, desde la plataforma de ticketing de SFM, por correo y telefónico todo ello con garantía de resolución por el siguientes SLAs:

tiempos de respuesta / resolución en servicio **8x7**

Incidentes críticos = 20' / 4h 98% de las ocasiones

Incidentes importantes = 30' / 8h 98% de las ocasiones

Incidentes básicos y preguntas = 30' / 16h 98% de las ocasiones

Se considerarán incidencias críticas las que afecten a la tramitación de los pedidos, entregas o pagos, al acceso a la plataforma del administrador o a más del 75% de los clientes/usuarios finales.

Se considerarán incidencias importantes aquellas que afecten a un volumen superior al 50% de los clientes/usuarios finales.

El resto de las incidencias se considerarán básicas.

Incidencias reabiertas (la incidencia no ha sido resuelta) $\leq 1\%$

En la resolución se emitirá en un 25% de los casos encuesta al usuario.

Puntuación media en encuestas ≥ 8 puntos sobre 10 durante los 3 primeros meses y 9 a partir del 3er mes en adelante

TODAS las respuestas inferiores a 6 puntos deberán tener un plan de remediación con eliminación de causa raíz (se presentarán informes en seguimiento del servicio).

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFM en caso de emergencia con medios propios y con equipamiento propio dentro del tiempo de resolución marcado en SLA.

3.- Servicios de Gestión de Cambio

Alcance / Entregables mínimos:

- Cada solicitud de mantenimiento evolutivo se recibirá por parte del proveedor desde aquellos usuarios autorizados (por ejemplo, Marketing y Comercial/Servicios) o desde Sistemas de información (o proveedores que desde Sistemas de Información designemos como autorizados).
- El adjudicatario recibirá la solicitud y valorará el esfuerzo y plazo de entrega y someterá dicha información a aprobación de Sistemas de Información tanto a nivel de solución funcional/técnica como a nivel de costes y fecha de entrega.
- En caso de ser aprobada se planificará la entrega en base al plan establecido hasta aceptación, se entiende como entrega aceptada aquella que se pasa a PROD después de la aprobación del solicitante en PRE, la fecha que se tomará para el SLA será la de la aprobación en PRE.
- A la finalización de la modificación y su paso a producción se realizará la facturación de las horas inicialmente aprobadas. Se facturará todo lo entregado y acumulado en ese mes en facturación mensual.



Las peticiones que se soliciten en este marco de servicios para **mantenimiento evolutivo** se determinarán con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA de cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones.

Para los pasos a PROD cuando los cambios no requieren inmediatez se determinará una periodicidad mínimo bisemanal, se prevé una intensidad de cambios alta durante los 6 primeros meses y que esta descienda sustancialmente a partir de ese momento.

Para peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución concreta y sin estimación previa de < 4 horas y cumplimiento en un 98%.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual con SLA's asociados.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFM en caso de emergencia con medios propios y con equipamiento propio dentro del tiempo de resolución marcado en SLA.

4.- Servicios de Monitorización y disponibilidad.

Alcance / Entregables mínimos:

Se realizará una configuración de monitorización personalizada a la implantación que dará cobertura tanto al aspecto técnico (servicios de comunicaciones, servidores, CPD, etc.) como al funcional (la propia funcionalidad de la Tienda Online e interfases con terceros o pasarelas de pago), de capacidad de uso del aplicativo por el usuario y/o los interfases o servicios asociados entendiendo disponibilidad como el concepto de uso de la solución global en todos sus aspectos.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

Disponibilidad del 99,5% en 24x7 de todos los elementos de la solución en base al diseño final de la arquitectura de funcionalidades e interfases.

5.- Servicios de Administración.

Dentro de estas actividades se incluyen todas las relativas a la administración y mantenimiento preventivo, el adjudicatario ofrecerá un servicio de mantenimiento preventivo que complemente al correctivo de puntos anteriores. Entenderemos por mantenimiento preventivo aquellas tareas diseñadas con el objetivo de anticiparse a cualquier incidencia o problema que pudiera surgir.

Para ello se revisarán los equipos, sistemas, software, plataformas y servicios, realizando pruebas y estudios periódicos que verifiquen su correcto funcionamiento. El adjudicatario elaborará un plan completo de tareas a realizar a nivel preventivo para el mantenimiento del sistema.

El adjudicatario contemplará un plan con la actualización de versiones que corrijan errores conocidos de los equipos, sistemas, software, plataformas y servicios instalados, se deberá asegurar en todo momento

que todos los componentes de la solución permanezcan en correcto uso y con garantía en vigor de sus fabricantes.

Finalmente es importante que el adjudicatario también tenga en cuenta y que valore adecuadamente que cualquier cambio o upgrade deberá realizarse manteniendo en la medida de lo posible la coherencia y compatibilidad de la implantación y que si es necesario conllevará el consecuente reciclaje de formación/gestión del cambio (a técnicos y usuarios) y por supuesto upgrade de la documentación asociada.

Alcance / Entregables mínimos:

Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, mantenimiento preventivo, etc.

Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de crecimiento y espacios, etc. etc.

Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio con sus SLA's ya descritos.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital.

6.- Servicios de Back-up.

Alcance / Entregables mínimos:

Se realizará una configuración de back-up personalizada a la solución para aquellos bienes o servicios que lo requieran.

La estrategia de back-up permitirá la restauración rápida de la plataforma y sus datos, conexiones con terceros o cualquier otro elemento externo o software que gobierne la solución, integraciones y demás.

Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por el proveedor.

Solicitudes de Recuperación de archivos/datos con SLA, cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

7.- Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio

El adjudicatario proveerá los procedimientos necesarios a ejecutar ante fallos o errores que se pudieran dar en los bienes o servicios contratados. Por la criticidad del negocio de SFM se establecerán planes de verificación de la continuidad de los servicios contratados y el adjudicatario propondrá simulacros planificados para verificar la continuidad del servicio.

Los servicios de recuperación ante fallos y plan de continuidad se ejecutarán al menos una vez al año y se mantendrán actualizados con frecuencia mensual y/o ante cambios de gran impacto.

Se entiende este servicio de recuperación como una solución que se basa en el servicio de back-up (explicado en punto aparte) de recuperación en el mismo site desde el que se presta el servicio regular, no existe centro alternativo, sino que simplemente se protege la solución y los datos con back-up y capacidad de restauración y recuperación con éxito.

Capacidad de recuperación desde cero, pero también parcial ante fallos o errores de partes concretas de la solución.

Dentro de estos servicios se enmarca igualmente la definición de un plan de emergencia que contendrá la descripción del plan de actuación que deberá seguirse en el caso de que se produzca un desastre o incidencia en el servicio con el protocolo de pasos para actuar de forma rápida (dicho plan se incluirá en la documentación de implantación y estará actualizado en la misma medida que ella).

Alcance / Entregables mínimos:

Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual de su correcto funcionamiento.

Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores, a solicitar mediante petición a este servicio.

RTO y RPO a detallar por el proveedor.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

8.- Servicios de Seguridad.

Conexión segura con Red Privada Virtual de SFM cumpliendo políticas de la RPV y Directorio Activo, etc. incluyendo equipamiento y/o servicios en caso de necesidad dentro del precio de la mensualidad / anualidad, así como su mantenimiento correctivo y evolutivo.

Servicios de monitorización de seguridad global de toda la implantación a nivel interno y especial atención a las interconexiones con terceros y accesos; y coordinación con los servicios centrales de seguridad de red que tiene contratados SFM.

Igualmente, los servicios de verificación de seguridad (análisis de vulnerabilidades, penetration test, etc.) se ejecutará a la finalización de la implantación y posteriormente una vez al año o cuando se hagan cambios significativos en la implantación, las excepciones que se encuentren en estas verificaciones a nivel de Tienda Online se tramitarán mediante el servicio de gestión de incidencias o el de mantenimiento evolutivo según su naturaleza.

Aplicación del parcheado y resolución de vulnerabilidades y/o amenazas de sistema operativo, software base o servidores a través de servicio de administración.

En caso de ataque o infección por virus, actuación de bloqueo de la amenaza en menos de 4h con horario de servicio 8x7 o 24x7 en aquellos ataques que impacten en el nivel de disponibilidad, eliminación total del virus o la amenaza y actualización de los sistemas en menos de 12 horas desde detección.

El adjudicatario justificará en su respuesta a este pliego el plan de trabajo a este respecto teniendo en cuenta que debe cumplir normativa 27001 así como PCI-DSS tanto en la realización de los servicios como en el caso de que en su ejecución existan incidencias.

Informes periódicos de seguimiento de este servicio en reunión mensual.

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFM en caso de emergencia.

9.- Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua.

Sistema de Cálculo y seguimiento de los niveles de servicio (SLAs), diseño y ejecución proactiva de planes de mejora (con aplicación para todos los bienes y servicios).

La empresa adjudicataria deberá proporcionar las herramientas necesarias para la medición de la calidad del servicio y facilitar periódicamente los datos correspondientes basados en medidas objetivas que permitan acreditar la calidad del servicio prestado, así como su auditoría en el caso que se requiera.

Las paradas de servicio programadas por el contratista de cualquier bien o servicio de este pliego deberán avisarse con una antelación mínima de cinco días laborables para solicitar la conformidad con SFM, proporcionando entre otros datos, fecha y hora de la parada, duración estimada, objeto de la intervención, tareas a realizar, elementos y servicios afectados por la parada, así como datos de las personas encargadas de su ejecución.

Asimismo, el compromiso de calidad se medirá en relación al tiempo medio de detección y comunicación de averías y el tiempo medio de resolución de las mismas.

El licitante podrá incluir otros SLA's que no se encuentren reflejados y que aporten elementos adicionales a los servicios solicitados, aunque como mínimo deberá asumir los aquí detallados.

El equipo responsable por la parte del adjudicatario que gestione este servicio será un equipo técnico con conocimiento directo funcional y técnico dentro del ámbito de estos servicios y que aporte liderazgo y seguimiento desde una posición funcional, técnica y de gestión y no sólo de gestión, se entiende esta posición como un área que haga el correcto seguimiento y que aporte mejoras tangibles a la solución y



servicios.

Alcance / Entregables mínimos:

Seguimiento periódico mensual en detalle con informes de la actividad, así como de los SLA's y niveles de su cumplimiento.

Programa de Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global, aseguramiento de la calidad a sugerir por el solicitante, que al menos contenga lo siguiente: planes de mejora del servicio 2 veces al año con planes reales que mejoren la tecnología o usabilidad o que repercutan en mejora de costes o percepción de usuario y que tengan un plazo de implantación en menos de 1,5 meses. Estas mejoras no supondrán facturación extra alguna para SFM sino que se implantarán en el servicio para aprovechamiento y mejora mutua.

Cumplimiento de la entrega de los informes de seguimiento y punto de situación del servicio a tiempo en un 98% de las ocasiones (2º día laborable de cada mes)

El equipo que gestione estos servicios deberá estar localizado en Madrid Capital y con capacidad de desplazamiento a las oficinas de SFM en caso de emergencia y para las reuniones periódicas de seguimiento.

Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

1.- Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.

Alcance / Entregables mínimos:

Documentación detallada de la solución: funcional, técnica, etc. pero también con detalle de los servicios gestionados y su protocolo de actuación, así como medición de los SLA's para certificación del cierre de la implantación previa a al cierre del proyecto y paso a soporte, con aprobación por parte del equipo de soporte del proveedor que se haga cargo de los servicios recurrentes.

Esta documentación incluirá igualmente un plan de devolución del servicio detallado para el caso a migración a otra solución y el ya mencionado plan de emergencia comentado en el puto de servicios de recuperación y continuidad de negocio.

Actualización de la documentación cada mes ante cualquier cambio realizado en el entorno fruto de la actividad de los servicios recurrentes de soporte y gestión del cambio y/o cualquier otro.

Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio con todo el protocolo y detalle de la creación en el nuevo entorno, así como del método más rápido y seguro para su migración.



El plan de devolución del servicio se diseñará para una ejecución inferior a 1 mes desde su inicio y no supondrá un coste extra para SFM.

Cumplimiento de los plazos de entrega de la documentación en un 98% de las ocasiones.

CLAUSULA 3.-FECHA, FORMA Y LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de implantación se realizarán en su totalidad en las oficinas de SFM, los servicios de soporte se realizarán donde mejor determine el adjudicatario.

La fecha de finalización de la implantación e inicio de los servicios recurrentes será de **no más de 3 meses desde el inicio del proyecto**, teniéndose en cuenta que **se deben ir realizando pilotos, migraciones y entregas de la solución**, se adjunta plan de proyecto de referencia, el cual no se puede variar en el orden de ejecución aunque si en plazos/duraciones sin superar el plan global de implantación:

| Tienda Online | Predecesoras/ Dependencias | 1 | | | | 2 | | | | 3 | | | |
|---|-------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 | S9 | S10 | S11 | S12 |
| 1.- Análisis de SITUACIÓN ACTUAL. | N/A | | | | | | | | | | | | |
| 2.- DISEÑO / CONSTRUCCIÓN. | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 3.- PILOTO. | 1;2 | | | | | | | | | | | | |
| 4.- TRANSICIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO. | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 1. Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc. | N/A | | | | | | | | | | | | |

El inicio del proyecto se iniciará **1 mes después de la formalización de la contratación**.

CLAUSULA 4.-RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante SFM, como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con la entrega y los trabajos encomendados o incidencias que puedan surgir ante la contratación de esta prestación, bien por indicación de SFM o del propio proveedor.

CLAUSULA 5.-CLÁUSULAS SOCIALES DE CARÁCTER OBLIGATORIO

1.- La empresa adjudicataria de la prestación debe respetar las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea, así como las de la Organización Internacional del Trabajo.

Su incumplimiento conllevará las penalizaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

2.- En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar los licitadores, o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentando con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

3.- La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.



Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante declaración responsable, indicando de modo concreto las medidas y actuaciones llevadas a cabo, en cumplimiento de lo anterior.

- 4.- La empresa adjudicataria deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinada a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria, al inicio de la ejecución del contrato, la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

- 5.- Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente,
- 6.- Las personas responsables del contrato supervisarán, con carácter anual, el cumplimiento de las obligaciones que, en relación con las cláusulas sociales se hayan impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el pliego, o hayan sido ofertadas por éste, así como las que deriven de la legislación social y laboral vigentes.

De esta supervisión se evacuará el pertinente Informe escrito, que será remitido al contratista, y del que pudieran derivarse las responsabilidades pertinentes.

CLAUSULA 6.-FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DEL CONTRATO POR PARTE DE SFM.

SFM inspeccionará en todo momento la forma de prestación de los diferentes servicios en relación con las especificaciones del presente PPTP, a cuyo efecto mantendrá un servicio de inspección con la organización que estime oportuna.

Las facultades de los empleados de SFM designados para desempeñar las funciones de inspección, serán las siguientes:



- a) Controlar que la entrega de los materiales se hace de manera adecuada y estos se encuentran en perfecto estado.
- b) Controlar que los trabajos se efectúen oportunamente y en la forma estipulada.
- c) Controlar si se cumple tanto lo estipulado en el presente PPTP, como en los posibles compromisos posteriores del adjudicatario en cuanto a la prestación del servicio de garantía.

Las decisiones de los empleados de SFM serán ejecutivas y se cumplirán de forma inmediata, o en su caso, en el plazo que fije el adjudicatario o persona que en cada momento lo represente con el visto bueno del responsable que la Dirección de SFM designe en cada momento.

Por SFM.

CONFORME: El adjudicatario