

DOCUMENTO III: Términos de referencia

Digitalización de los procesos de Recursos Humanos mediante la implantación de Oracle HCM Cloud en la Organización Mundial del Turismo (OMT)

1. Antecedentes

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. Su sede oficial se encuentra en la C/ Poeta Joan Maragall nº 42, en Madrid, CP. 28020, España.

Su fin, como principal organización internacional en el ámbito turístico, es abogar por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. La OMT defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo, genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

La OMT supervisa alrededor de 250 funcionarios y colaboradores que trabajan con plena dedicación en su sede principal en Madrid y en su Oficina Regional de Riad. Estos funcionarios son responsables de la ejecución del programa de trabajo de la Organización y de atender a las necesidades de sus Miembros.

Las necesidades del Departamento de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) de la OMT en esta línea son básicamente realizar el análisis, configuración e implantación de un sistema de gestión que digitalice los procesos del departamento de Recursos Humanos. Además, se requerirán, realizar las integraciones necesarias para su correcto funcionamiento en función de los requisitos y requerimientos de la organización.

El presente documento consiste básicamente en una petición de oferta formal y definitiva para la implantación de Oracle HCM Cloud en la OMT.

2. Especificación de los productos y servicios

En esta cláusula se concretan los trabajos que hay que realizar en el marco del contrato y los entornos en los que se han de desarrollar tales trabajos. Asimismo, se especifica las tareas de manera específica a llevar a cabo por el adjudicatario.

2.1. Especificaciones generales: Descripción y características del producto/servicio requerido

La OMT quiere realizar una transformación digital profunda en el área de RRHH.

Esta transformación conlleva la necesidad de establecer un nuevo sistema de gestión que permita procesos más ágiles y sencillos a todos sus empleados en las áreas de Administración, Tiempos, Selección y Formación.

Para ello, la OMT ha seleccionado la herramienta *HCM Cloud* de *Oracle* con un total de 500 licencias de cada una de las siguientes:

- B85800 – *Oracle Fusion Human Capital Management Base Cloud Service*
- B87675 – *Oracle Fusion Recruiting Cloud Service*
- B75365 - *Oracle Fusion Time and Labor Cloud Service*
- B85242 - *Oracle Fusion Learning Cloud Service*

2.1.1. Medios técnicos

El adjudicatario deberá aportar los medios técnicos necesarios (software, hardware, equipos y líneas de comunicaciones, etc.), para poder interactuar con la red de comunicaciones de la OMT e integrarse en sus herramientas y flujos de trabajo desde la localización desde la que preste sus servicios.

2.1.2. Niveles de calidad

Será responsabilidad del proveedor entregar a la OMT el proyecto con la calidad acordada según su metodología de implementación.

El cumplimiento de los objetivos de máxima calidad en la prestación del servicio ofrecido se considera elemento esencial para el buen cumplimiento del contrato, por lo que su inobservancia podrá llevar aparejada la resolución automática del contrato, sin perjuicio y con expresa reserva de las acciones que, en su caso, correspondieran para la reclamación de los daños y perjuicios que se hubieran podido ocasionar.

El proveedor propondrá los SLAs que puede ofrecer, pero de cualquier modo será un *partner* oficial de *Oracle* con experiencia demostrada en implementación de la herramienta *HCM Cloud* de *Oracle*, en particular de los módulos que la OMT necesita implementar (*Human Resources Core, Payroll, Recruitment y Workforce Management*)

La OMT, con el objeto de contrastar los datos facilitados, podrá verificar los proyectos previos presentados como justificación de su experiencia, por los *partners* para comprobación dicha experiencia en los módulos requeridos. La comprobación fehaciente de datos que desvirtúen la realidad supondrá la exclusión de la oferta.

El Departamento de TIC será el encargado de la dirección de las tareas de administración de sistemas y del mantenimiento de los aplicativos existentes, y de la dirección técnica del proyecto.

El incumplimiento de las prescripciones establecidas en este documento, así como en el resto de los documentos de la licitación, supondrá la exclusión de la oferta.

En cuanto a la disponibilidad del sistema deberá de cumplir un SLA del 99,5% y en cuanto a la arquitectura y recuperación ante desastres deberá permitir máximo aislamiento y recursos dedicados siendo:

RTO (*Recovery Time Objective*) = 12h

RPO (*Recovery Point Objective*) = 1h

2.1.3. Seguridad de la información

La plataforma a implementar deberá cumplir los siguientes requisitos a nivel de seguridad de la información:

- ISO 27001 (inc. ISO 27017, ISO 27018)
- SSAE16 SOC 1 y SOC 2

Además se debe de cumplir con el GDPR(General Data Protection Regulation) (EU) 2016/679.

Los centros de datos donde se ubicarán los datos de la OMT deberán al menos disponer de la certificación ISO 27001

En cuanto a la seguridad de red al menos se deberá de cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- Cifrado de los datos en tránsito
- Protección DDOS
- Listas blancas IP
- Firewall, VPN e IDS/IPS
- Segregación de zonas de red
- Sistema de control y correlación de eventos (SIEM)

2.2. Especificaciones particulares

A continuación, se especifican los requerimientos técnicos, en los que se incluye una previsión de las tareas a realizar, diseñar e implementar.

2.2.1. Objetivo

El objetivo de esta licitación es la contratación la asistencia técnica para la configuración e implantación de Oracle HCM Cloud en la OMT

2.2.2. Especificaciones y descripción del servicio

En particular en el Documento V se detallan todas las funcionalidades necesarias a implementar. Aquí solo se reflejan los bloques funcionales junto con las capacidades funcionales de las tareas a realizar a modo de referencia:

Bloque funcional	Capacidades funcionales
Administración de personal	Gestión de personas
	Modelo de Organización
	Transversal
Workflows y alertas	Transversal
Registro de Jornada	Registro jornada y gestión de tiempos
	Gestión de ausencias
Capacidades autoservicio	Portal del Empleado
	Transversal
Gestión documental	Transversal
Informes y Analíticas	Transversal
Gestión del talento	Selección y portal del candidato
	Onboarding
	Formación

Como resultado de la revisión del listado anexo, si el oferente detecta que hay servicios que puedan ser agregados a la lista, estos pueden ser incluidos y formarán parte de su oferta. Se considerará como un extra que el oferente proponga mejoras a las funcionalidades solicitadas por la OMT, siempre y cuando la OMT las considere relevantes para la organización.

La plataforma deberá montarse como mínimo en inglés, pudiendo alternarse si fuera posible con los otros idiomas oficiales de la organización (español, francés, árabe, ruso y chino)

2.2.3. Fase 1: Módulos específicos incluidos en este proyecto

2.2.3.1. Core Global de RRHH

○ **Gestión de Organización**

La funcionalidad de este módulo permitirá a la OMT:

- Simplificar la gestión proporcionando procesos optimizados “*out of the box*” basados en las mejores prácticas comprobadas.
- Eliminar la complejidad al garantizar que no hay duplicación de datos, con una gestión flexible de personas basada en un único registro global del colaborador, en un único modelo de datos.
- Mejorar la eficiencia operacional mediante la automatización de gran parte del trabajo administrativo y que garantice que, cuando se requiera intervención, las pantallas estén bien diseñadas, para que las notificaciones y flujos de trabajo ayuden a garantizar que los procesos se completen con fluidez y de la manera más eficiente posible.
- Fomentar el autoservicio con una serie de transacciones fáciles de usar para empleados y jefes, disponibles a través de cualquier dispositivo móvil para apoyar la forma en que a las personas modernas les gusta trabajar.
- Permitir flexibilidad con una amplia gama de opciones de configuración.

○ **Gestión de Ausencias:**

La funcionalidad de este módulo permitirá a la OMT:

- Mejorar la eficiencia del seguimiento de ausencias al proporcionar a los usuarios finales experiencias simples y atractivas para la revisión de sus saldos de ausencias, así como la capacidad de solicitar la aprobación de permisos o vacaciones desde cualquier dispositivo.

- Los jefes recibirán las notificaciones en tiempo real de las solicitudes de ausencias, teniendo visión con respecto a la disponibilidad de sus equipos y pudiendo registrar solicitudes de ausencias.
- Los administradores de ausencias tendrán todas las herramientas que necesitan para gestionar políticas de ausencia globales y locales utilizando opciones de configuración con la profundidad y flexibilidad requeridas.

- **Gestión de Beneficios**

La funcionalidad de este módulo permitirá a la OMT:

- Evolucionar y adaptar beneficios a las necesidades únicas de su fuerza de trabajo para formar parte integral de cualquier paquete de compensaciones.
- Flexibilizar sus planes.
- Acelerar y simplificar la selección de beneficios a través de una experiencia de usuario moderna enriquecida con información contextual útil, enlaces a documentos relevantes y analíticas integrados.
- Satisfacer cambios en los beneficios de los empleados bajo diferentes circunstancias con una amplia gama de opciones.

- **Gestión de Incorporación**

La funcionalidad de este módulo permitirá a la OMT:

- Garantizar que cada nuevo miembro del personal se sienta comprometido desde el momento en que acepta la oferta hasta el momento en que entra por la puerta de la organización.

- **Predicciones y Modelamiento de la fuerza laboral**

La funcionalidad de este módulo permitirá a la OMT:

- Ayudar a los jefes a reducir el desgaste de los empleados y mejorar el desempeño de las personas en su equipo.
- Permitir a los jefes trabajar estrechamente con Recursos Humanos para mejorar el modelo operacional de su parte del negocio, lo que a su vez conducirá a una mayor productividad y compromiso.

- **Soluciones de vida laboral**

La funcionalidad de este módulo permitirá a la OMT:

- Reforzar la marca organizativa apoyando iniciativas sociales a través del voluntariado, mientras que permite a los empleados la oportunidad de ganar nuevas habilidades en un entorno satisfactorio y de bajo riesgo.
- Convertir el lugar de trabajo en un espacio más atractivo gracias al bienestar y competencias que pueden fomentar el espíritu de equipo, mejorar el estado físico y apoyar una mejor salud mental.

2.2.3.2. Tiempo y labor

Este módulo permitirá a la OMT obtener:

- Un registro y envío fácil y rápido del tiempo trabajado, capturando con precisión dicho tiempo trabajado por los empleados de la OMT a través de las integraciones con sistemas de reloj, reloj web en línea, fichas de tiempos, registro de tiempos eficiente en calendario o dispositivos móviles.
- Fichas de horas altamente configurables soportando el registro y validación de datos relacionados a nómina y proyectos, marcajes en terminales de control de asistencia, duración de tiempo, excepciones y reportes de tiempos.
- Un motor de reglas en tiempo real configurable.
- Una aprobación flexible de los registros de tiempos, mediante mecanismos estándar de aprobación para gestionar las aprobaciones de fichas de horas. Las aprobaciones

estándar de jefe directo y jefe de proyecto pueden utilizarse tal cual o pueden extenderse a múltiples niveles o a otros enrutamientos más complejos si fuese necesario.

2.2.3.3. Selección

Aprovechar los datos fundacionales de HCM (como los departamentos, ubicaciones, puestos, etc.) y la incorporación de componentes de marketing, como el resumen del puesto, medios enriquecidos (videos e imágenes) y la información del perfil del puesto, amplificando el proceso e incrementando tanto los resultados como el compromiso de los candidatos. En particular mediante:

- Reclutamiento completo: simplificando y automatizando las complejidades del reclutamiento con funcionalidades de punta a punta desde la solicitud de puesto, campañas de reclutamiento, flujos de aprobación, selección de candidatos, distribución de oferta electrónica y paso transparente al flujo de nueva contratación. Se crearan contratos tipos para poder emitirlos, en particular, se crearan para *staff*, expertos, *service contract* e *interns*, entre otros.
- Experiencia de candidato personalizable: los reclutadores controlarán el diseño, mensajes, tono y contenido de las páginas de carrera, con una experiencia totalmente móvil y “*responsive*”.
- Postular sin una cuenta: los candidatos externos pueden postular a nuevos puestos sin crear una cuenta.
- Robusto reclutamiento: obtener una visión completa de las actividades de reclutamiento e iniciativas de abastecimiento de candidatos; incluyendo campañas orientadas de CRM para comunicar a los grupos de candidatos con las solicitudes abiertas al mercado.

2.2.3.4. Formación

Los empleados accederán a la formación en el lugar correcto, en el momento correcto.

- Publicar fácilmente a los empleados y jefes contenido generado por los usuarios.
- Crear tutoriales multimedia compuestos por video, formación formal, documentos o fuentes externas.
- Aprender en cualquier lugar, en cualquier momento, en el dispositivo de su elección.
- Jefes y administradores de formación pueden asignar formación a sus equipos y realizar seguimiento al progreso.
- Automatizar asignaciones de formación a grupos de personas basado en reglas de negocios
- Incorporar formación en procesos de talento y recursos humanos.
- Involucrar y retener personas con formación social, entre pares y basado en comunidades.
- Reglas dinámicas para hacer la administración de formación simple y fácil de gestionar.
- Crear recomendaciones de formación personalizadas.

2.2.3.5. Análisis de datos

Recopilar datos ricos y precisos desde los módulos funcionales, complementándolos con informes en tiempo real, planificación estratégica y operativa, además de la posibilidad de utilizar predicciones y formación automática para observar al futuro y evitar problemas antes que sucedan.

- Poner información relevante en manos de los tomadores de decisiones, quienes pueden utilizar esa evidencia para realizar cambios que generen mayor valor de negocio y ventaja competitiva.

- Interpretar fácilmente los datos, e identificar nuevos patrones, detectar nuevas tendencias y ser más ágil al responder a las oportunidades presentadas.
- Reunir datos de toda la organización para ganar visión sobre todos los aspectos de su fuerza de trabajo, permitiendo a recursos humanos y a los equipos de gestión impulsar una mejor toma de decisiones y unificar ideas.

2.2.4. Fase 2 (opcional): Talent Management and Compensation de Oracle

Además de todos estos módulos se valorará la posible implementación en una segunda fase del módulo Talent Management and Compensation de Oracle.

Para ello la OMT, valorará el presupuesto y la oferta técnica opcional que el ofertante pueda presentar, por la adquisición de las correspondientes licencias **B91066 Oracle Fusion Talent Management and Workforce Compensation** (el mínimo de licencias necesarias) y su implementación en la plataforma.

Esta fase del proyecto incluirá la evaluación de desempeño mediante:

- Una aplicación de evaluación para crear evaluaciones periódicas del desempeño de los empleados de la OMT, basadas en las plantillas de evaluación de la OMT.
- Crear planes de evaluación a partir de los cuales el sistema genere automáticamente solicitudes de entrevistas.
- Exportar formularios de evaluación y desempeño y obtener sus respuestas en formato PDF para su presentación.
- Permitir que el personal de AIHRC proporcione las respuestas en la sección de autoevaluación de la evaluación/desempeño, así como ver la evaluación realizada por su supervisor y los resultados de la evaluación.

Para esta fase el adjudicatario implantará todas las funciones de dicho módulo (compensación, gestión de objetivos, evaluación del desempeño, revisión del talento y sucesiones y desarrollo de carrera.) siguiendo los procedimientos internos de la OMT al máximo posible y pudiendo ser negociables la configuración de dichas funcionalidades.

Esta fase se podrá implementar una vez finalizado el proyecto inicial, pudiendo pasar hasta un año para su implementación. La OMT se reserva el derecho de desestimar esta fase y no implementarla si en un futuro no la considerara necesaria.

3. Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos.

Corresponde a la OMT, destinatario de los trabajos, la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada. Los objetivos funcionales descritos son estimativos y podrán ser sustituidos por otros equivalentes dentro del mismo ámbito funcional.

Las funciones del responsable del Departamento de TIC, en relación con el objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de estos. El responsable del Departamento de TIC podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo; así mismo, podrá

incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias, para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

3.1. Calendario Fase 1

A continuación, se propone un calendario de referencia con el proceso (fase 1 del proyecto) que se seguirá:

- Comienzo del proyecto: Entre dos y tres meses desde la fecha de publicación de la licitación aproximadamente
- Extracción inicial de datos 2,5 meses desde el comienzo del proyecto
- Validación de datos 1 mes tras finalizar la extracción inicial de datos
- Implantación *Core HR* 4 meses desde el comienzo del proyecto
- Implantación *Workforce Administration* 3,5 meses desde el comienzo del proyecto
- Implantación *Recruiting* 4 meses desde el comienzo del proyecto
- Implantación *Approval & Reporting* 4 meses desde el comienzo del proyecto
- Primera fase finalizada: Go live 4 meses desde el comienzo del proyecto
- Implantación *Time & Labor* 2,5 meses desde fin primera fase
- Implantación *Learning* 4 meses desde fin primera fase
- Implantación *On boarding* 4 meses desde fin primera fase
- Fin del proyecto 8 meses desde el comienzo del proyecto

Aún así, el calendario de trabajo será planificado y ajustado periódicamente, bajo la iniciativa y coordinación del responsable del Departamento de Tecnologías de la Información y de la Comunicación de la Organización, o en su defecto el responsable del departamento que designe, con la participación y obligada aceptación de este por parte del adjudicatario.

3.2. Calendario Fase 2

En caso de presentarse también a la fase 2, deberá proponerse un calendario de implementación de dicha fase.

4. Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar, para cada producto obtenido, toda la documentación establecida en la metodología y especificaciones de la Organización.

Los proveedores deberán presentar un documento técnico y funcional que será el documento que permitirá evaluar sus ofertas que incluirá al menos la siguiente información:

4.1. Plan de Gestión del proyecto que contendrá una visión global de alto nivel del proyecto:

- Describirá el alcance, los objetivos y en general cómo se va a realizar la planificación (hitos, tareas, fases, metodología, etc.) y la implementación de la solución para OMT.

- Recogerá los roles y responsabilidades del equipo de proyecto tanto de OMT como del proveedor para garantizar la planificación de los recursos disponible con la antelación necesaria.

4.2. Metodología específica para aplicaciones Cloud.

La descripción debe contener al menos los siguientes puntos:

- Modelo y fundamentos de la metodología
- Fases de esta.
- Contenidos y entregables de la metodología
- Aceleradores y mejores prácticas incluidos en la metodología
- Mejores prácticas incluidos en la metodología
- Elementos preconstruidos incluidos en la metodología
- Beneficios de su utilización para OMT
- Referencias de proyectos en los que se ha utilizado esta metodología

4.3. Entregables

Como resultado de las distintas tareas a realizar a lo largo de la vida del proyecto, se generarán una serie de entregables que deben ser descritos de forma pormenorizada.

4.4. Equipo de Proyecto

Este proyecto es clave para OMT por lo que solicita un equipo de alta cualificación con experiencia internacional que permita dotar de soluciones ágiles y enfocadas a cubrir las necesidades específicas que se demande en todos los países que abarque el proyecto. Este equipo ha de estar dimensionado con los perfiles necesarios para que el proyecto se ejecute en los plazos y a la calidad marcada por OMT.

Deben presentarse los CV de los consultores con los que el proveedor vaya a contar para la ejecución del proyecto.

4.5. Plan de Pruebas

Plan de pruebas específico para Oracle Cloud HCM lo suficientemente exhaustivo para evitar incidencias que paralicen parcial o totalmente la operativa de OMT.

4.6. Soporte a las actualizaciones

Al ser un sistema Cloud con actualizaciones trimestrales, la metodología y los contenidos del proveedor se actualizarán regularmente a los contenidos de la última versión como mínimo durante la vida del proyecto de implantación.

4.7. Referencias de Proyectos

El proveedor presentará referencias de proyectos realizados por su organización. Serán especialmente relevantes los realizados para organismos públicos de ámbito supranacional.

4.8. Documentación complementaria

Documentación que se considera importante para la ejecución del proyecto:

- Certificaciones Oracle y/o certificaciones técnicas del equipo de proyecto propuesto de Oracle HCM Cloud
 - Certificaciones de Calidad y/o Procesos de la empresa
- El proveedor deberá aportar el certificado ISO de su sistema de gestión de la calidad.

- Cualquier otra información que el proveedor considere relevante

5. Cursos de formación sobre la plataforma

El adjudicatario deberá realizar una formación de al menos un día para el personal de recursos humanos y del departamento de TIC en la plataforma de HCM de *Oracle* o en su defecto se le formará según durante la implantación de la plataforma con sesiones específicas.

Se suministrará un manual de referencia a su finalización para el personal que asistió al curso.

Así mismo se puntuará la impartición de cursos, por parte del adjudicatario, al resto del personal de la OMT, de manera presencial, virtual u online. La OMT propone un mínimo de 2 sesiones de unas 4 horas por módulo (en total 8 sesiones).

6. Auditorías

La OMT se reserva el derecho de poder efectuar en cualquier momento durante la ejecución del proyecto, los controles y auditorías que estime oportuno para comprobar el estado de la ejecución y el cumplimiento por parte del Adjudicatario de sus obligaciones contractuales y legales.

7. Soporte y resolución de problemas

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a resolver los posibles problemas que puedan plantearse.

La empresa es la responsable de la resolución de dichos problemas utilizando los recursos que estime necesarios, ya sea asesorando a la persona asignada a la OMT o mediante otros recursos de la propia empresa, aunque no estén destinados en la organización, sin coste adicional.

8. Subcontratación y cesión

El Adjudicatario no podrá ceder a terceros el Contrato.

El Adjudicatario no podrá subcontratar, ni total ni parcialmente, la ejecución de los servicios sin obtener previamente autorización expresa y por escrito por parte de OMT.

El Adjudicatario deberá informar previamente por escrito a OMT de los trabajos concretos que pretenda subcontratar, así como la identidad del subcontratista propuesto, reservándose OMT el derecho de rechazar a los subcontratistas propuestos (a su entera discreción) y debiendo el Proveedor Adjudicatario en ese caso proponer a un subcontratista distinto.

El Adjudicatario (en caso de que OMT acepte los subcontratistas presentados), deberá presentar la siguiente documentación:

1. La relación de subcontratistas ofertados y tipo de servicio a realizar por cada uno de ellos.

2. Declaración del Subcontratista en la que éste se compromete a llevar a cabo la parte especificada en la Oferta, en los términos previstos en el Contrato y de conformidad con este Pliego, y de los documentos anexos a dichos documentos.
3. Plan de prevención de riesgos laborales de cada uno de los subcontratistas.

El incumplimiento por parte del Proveedor Adjudicatario de estas condiciones en materia de subcontratación facultará a OMT para resolver inmediatamente el Contrato.