

Anexo – Alcance de los *servicios profesionales*

Tabla de contenido

- 1. Alcance de los *servicios*2
- 1.1. *Servicios profesionales*2
- 1.2. *Servicios* adicionales del *proyecto*2
- 1.3. Implementación2
- 1.4. *Servicios* de asistencia2
- 1.5. *Entregables*3
- 2. Fuera del alcance.....3
- 3. Gestión del *proyecto*4
- 3.1. Requisitos técnicos.....4
- 3.2. Incorporación de *transportistas*4
- 3.3. Plan del *proyecto* y obligación de cooperación4

1. Alcance de los servicios

1.1. Servicios profesionales

El presente documento refleja el enfoque general y determina las obligaciones, términos y condiciones que son necesarios para poner en práctica el acceso a la *plataforma* y para permitir que los *clientes* utilicen la *plataforma*. Estos términos y condiciones no representan las *Especificaciones del sistema*, sino una base contractual legal para el futuro acuerdo común sobre dicho documento. La necesidad y el alcance de cada *proyecto* y los pasos detallados del *proyecto* se acordarán por separado en un Plan de proyecto basado en los requisitos que el *cliente* defina y serán revisados y confirmados por separado por ambas *partes*.

Los *servicios profesionales* incluyen los siguientes *servicios*:

- Lanzamiento del *proyecto* en las instalaciones del *cliente* o a distancia
- Incorporación de *transportistas*
- Personalización
- Pruebas internas del *proveedor de servicios*
- Implementación técnica
- Configuración del sistema de prueba
- Formación de los *usuarios* clave en las instalaciones del *cliente* o a distancia
- Asistencia durante las pruebas del *cliente*
- Formación de los *usuarios* finales en las instalaciones del *cliente* o a distancia
- Configuración del sistema en producción
- Ayuda en línea
- Asistencia durante el *lanzamiento*
- *Servicios* de gestión del *proyecto* (alineación de reuniones, organización y realización de teleconferencias periódicas, correspondencia por correo electrónico, etc.)

Este alcance actual de los *servicios* ha sido alineado y acordado entre las *partes* en este *contrato* como se establece en las *Especificaciones del sistema* y se considera el alcance inicial de los *servicios profesionales* (en adelante, "*alcance inicial*").

1.2. Servicios adicionales del proyecto

Los *servicios* adicionales del *proyecto* se producen durante la realización del *proyecto* individual y contienen gastos adicionales de gestión del *proyecto* fuera del *alcance inicial* como la coordinación de eventos imprevisibles durante el *proyecto* (por ejemplo, *solicitud de cambio*, adaptación del Documento de inicio del proyecto, nuevas responsabilidades, plazos, etc.) así como los *servicios* de monitorización y soporte relacionados para respaldar el avance del *proyecto*. El alcance de los *servicios* adicionales del *proyecto* se basa en el *alcance inicial* de los *servicios* y puede ascender hasta un 20 % del *alcance inicial*.

1.3. Implementación

El *proveedor de servicios* implementa el acceso a la *plataforma* para las *ubicaciones designadas* del *cliente* en Europa, como se define en las *Especificaciones del sistema*. El número de y los requisitos para las *extensiones* así como el tipo de implementación de la *plataforma* en detalle se describen en las *Especificaciones del sistema*. Tras la implementación y el *lanzamiento*, el *cliente* puede empezar a utilizar la *plataforma*.

1.4. Servicios de asistencia

Los siguientes *servicios* se incluyen en el *alcance inicial* de este *contrato*, si corresponde para el tipo de implementación del *cliente* de acuerdo con las *Especificaciones del sistema*. El *proveedor de servicios* prestará apoyo al *cliente* durante la *fase de implementación* y el *lanzamiento*.

Asistencia a la configuración:

- Alineación de los canales de comunicación entre el sistema interno del *cliente* y la *plataforma*
- Configuración de la conexión de interfaz y realización de pruebas de integración para ambos sistemas: el entorno tanto de pruebas como de producción
- Monitorización de la conexión de interfaz durante la fase de monitorización intensiva del *proyecto*

Asistencia continua al *cliente*:

- Formación de *usuarios* clave antes de la fase de prueba y el *lanzamiento*
- Asistencia a los *usuarios* finales y al departamento técnico durante el horario de trabajo aplicable
- Seguimiento del estado de incremento frente al volumen de transacciones acordado

Asistencia a *transportistas*:

- Intercambio de documentos con los *transportistas* explicando las soluciones del *proveedor de servicios*
- Asistencia a los *transportistas* por correo electrónico y teléfono durante el horario de trabajo aplicable

Aclaración de contabilidad:

- Configuración de la estructura de contabilidad correcta para garantizar un procedimiento de facturación fluido, también después de la fase de monitorización intensiva

1.5. Entregables

En función de los requisitos técnicos del entorno del sistema del *cliente* y de los *servicios* del *alcance inicial*, puede ser necesario entregar lo siguiente:

Especificaciones del sistema	se basan en la información obtenida y los acuerdos alcanzados conjuntamente durante el taller. El <i>proveedor de servicios</i> creará las <i>Especificaciones del sistema</i> que contienen una descripción de las funciones deseadas de la interfaz con la <i>plataforma</i> y las características detalladas del sistema. Las <i>Especificaciones del sistema</i> se enviarán al <i>cliente</i> para su aprobación y aceptación por escrito antes del comienzo del <i>proyecto</i> . Como resultado, las <i>Especificaciones del sistema</i> aprobadas describirán todos los requisitos del <i>cliente</i> y también los entregables del <i>cliente</i> y formarán la base para la estimación del esfuerzo y para las tasas por los <i>servicios profesionales</i> y los <i>servicios</i> adicionales del <i>proyecto</i> .
Plan de proyecto	contiene el calendario del <i>proyecto</i> que enumera todas las actividades que deben realizarse durante el <i>proyecto</i> . El <i>cliente</i> debe confirmar el Plan de proyecto por escrito.
Documento de inicio del proyecto	contiene un plan de calendario del <i>proyecto</i> que enumera todas las actividades que deben realizarse durante el <i>proyecto</i> . El <i>cliente</i> debe confirmar el Documento de inicio del proyecto por escrito. Además, este documento explica los pasos relevantes de la Estrategia de gestión de la comunicación (política de comunicación y escalación) incluida la integración del <i>transportista</i> y la Estrategia de gestión de calidad (gestión de calidad y pruebas) que describe el proceso de desarrollo y pruebas del software. El Documento de inicio del proyecto ofrece una visión general de los miembros del equipo del <i>proyecto</i> participantes y sus responsabilidades.
Material de formación general	incluye información general sobre cómo usar los diferentes módulos y funcionalidades de la <i>plataforma</i> del <i>proveedor de servicios</i> . No está personalizado según las necesidades individuales del <i>cliente</i> y se entregará al <i>cliente</i> en formato PDF.
Ayuda en línea (manual del usuario sin personalizar)	incluye información general sobre cómo usar los diferentes módulos y funcionalidades de la <i>plataforma</i> del <i>proveedor de servicios</i> . Es posible acceder a la Ayuda en línea en la zona de Ayuda en línea de la <i>plataforma</i> . La Ayuda en línea ofrece información general y no está personalizada según las necesidades especiales o procesos del <i>cliente</i> .

2. Fuera del alcance

Este Anexo se centra en la implementación del acceso a la *plataforma* para un *lanzamiento* satisfactorio. La prestación de los *servicios en la nube* deseados y los *servicios* asociados es el objeto del Anexo E "Alcance y tasas de los servicios en la nube", que se acordará por separado.

Extensiones ampliadas	las <i>extensiones</i> ampliadas no se incluyen en el <i>alcance inicial</i> de los <i>servicios</i> en este Anexo y, por lo tanto, se cobrarán por separado
Cambios o mejoras	del <i>alcance inicial</i> acordado de los <i>servicios</i> o de las <i>Especificaciones del sistema</i> puede referirse a una nueva funcionalidad y/o un nuevo módulo que el <i>cliente</i> desee implementar que genere esfuerzos adicionales y se considerará una <i>solicitud de cambio</i> , que debe solicitarse mediante un <i>Acuerdo adicional</i> y pagarse por separado.
Mantenimiento de una interfaz del transportista	que se facturará directamente al <i>transportista</i> según los precios actuales establecidos en el <i>Contrato de Uso de la Plataforma</i> formalizado por el <i>transportista</i> ; no se incluye en el alcance de los <i>servicios</i> de este <i>contrato</i> .

Todos los costes que puedan producirse por productos y servicios prestados por terceras partes proveedores, que el *cliente* o el *transportista* deben pagar adicionalmente no se incluyen en el alcance de servicios de este *contrato* y deben considerarse por separado.

3. Gestión del *proyecto*

3.1. Requisitos técnicos

En función del sistema interno específico del *cliente*, puede ser necesario cumplir determinados requisitos para la implementación satisfactoria del acceso a la *plataforma*. El *proveedor de servicios* implementa el acceso a la *plataforma* teniendo en cuenta las circunstancias y los requisitos técnicos del *cliente*. Estos requisitos para la prestación satisfactoria de los *servicios profesionales* se describen en las *Especificaciones del sistema*.

3.2. Incorporación de *transportistas*

Dentro del alcance de la incorporación de los *transportistas*, el *proveedor de servicios* realiza varias acciones, según corresponda, como se describe en el Anexo H "Descripción del servicios y módulos".

El *cliente* define cuál de sus *transportistas* será activado para trabajar con el *cliente* en la *plataforma*. El *cliente* utiliza la plantilla de lista de *transportistas* exclusivamente en el formato de plantilla facilitado por el *proveedor de servicios*. El *proveedor de servicios* revisa algunos requisitos legales y contractuales específicos de los *transportistas* que necesitan utilizar la *plataforma*. El *proveedor de servicios* orienta al *transportista* durante todo el proceso de incorporación necesario para permitir al *transportista* utilizar la *plataforma*. El *proveedor de servicios* presta asistencia y soporte al *transportista* antes y después del *lanzamiento* para cuestiones técnicas, contables y contractuales.

3.3. Plan del proyecto y obligación de cooperación

Los pasos del *proyecto* y la fecha de *lanzamiento* se acordarán entre el *cliente* y el *proveedor de servicios* antes del comienzo de la implementación que se describe en el Plan del proyecto. El Plan del proyecto forma parte integral de este *contrato* y el *cliente* debe confirmarlo por escrito.

Las siguientes obligaciones de cooperación de las *partes* e hitos del *proyecto* son cruciales para el éxito del *proyecto*.

RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS	RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE
Creación y firma del <i>Plan de trabajo</i>	Firma del <i>Plan de trabajo</i>
Lanzamiento del <i>proyecto</i> en las instalaciones del <i>cliente</i> o a distancia	Lanzamiento del <i>proyecto</i> en las instalaciones del <i>cliente</i> o a distancia
Informar al <i>cliente</i> sobre la preparación del <i>transportista</i> , las fases y otros elementos que afectan a la colaboración entre el <i>cliente</i> y el <i>transportista</i>	Confirmar la evaluación del <i>proveedor de servicios</i> de la preparación del <i>transportista</i>
Creación y entrega de la carta de presentación para el <i>transportista</i> al <i>cliente</i>	Informar al <i>transportista</i> acerca de la decisión del <i>cliente</i> de implementar la <i>plataforma</i>
Creación del Plan del proyecto, hitos y obligaciones de cooperación	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación y aceptación del Plan del proyecto y los plazos de entrega por escrito Nombramiento del Jefe de <i>proyectos</i> responsable, que se encarga de dirigir el proyecto Nombramiento de la persona de contacto técnico Nombramiento del contacto de incorporación del <i>transportista</i> Informar al <i>transportista</i> de los pasos y tareas que debe realizar el <i>transportista</i> para un <i>lanzamiento</i> satisfactorio Provisión de la lista de <i>usuarios</i> finales y de pruebas, con las funciones correspondientes
Revisión de la idoneidad del <i>transportista</i> para utilizar la <i>plataforma</i> (requisitos contractuales y, en su caso, requisitos legales específicos)	
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del Jefe de <i>proyectos</i> responsable y persona de contacto técnico para posibles consultas Participación activa en las reuniones acordadas Cumplimiento de los plazos y tareas acordados 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del Jefe de <i>proyectos</i> responsable y persona de contacto técnico para posibles consultas Apoyo al <i>proveedor de servicios</i> durante la incorporación del <i>transportista</i> (por ejemplo, en caso de datos de contacto poco claros, falta de respuesta del <i>transportista</i>, falta de información necesaria o si los <i>transportistas</i> tienen preguntas o dudas relacionadas con la colaboración con el <i>cliente</i>)

RESPONSABILIDAD DEL <i>PROVEEDOR DE SERVICIOS</i>	RESPONSABILIDAD DEL <i>CLIENTE</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa en las reuniones acordadas Cumplimiento de los plazos y tareas acordados
Implementación de la interfaz técnica	Suministro de información sobre la interfaz (no aplicable para el Manual release)
Personalización de la interfaz del usuario	Suministro de la información necesaria sobre la interfaz del usuario
Pruebas internas del <i>proveedor de servicios</i>	Pruebas en el sistema de pruebas interno del <i>cliente</i> (sólo aplicable a las interfaces)
Configuración del sistema de aceptación del <i>cliente</i>	Desarrollo del sistema en producción (sólo aplicable a las interfaces)
Entrega del sistema de prueba	Recepción del sistema de prueba
Asistencia durante las pruebas de aceptación del <i>cliente</i>	Creación de datos de pruebas y plan de pruebas, así como asignación de datos de pruebas Suministro de los recursos necesarios para las pruebas del <i>cliente</i>
Pruebas de conectividad en el entorno de prueba	Pruebas de conectividad en el entorno de prueba
	Suministro de datos maestros para subirlos a la aplicación del <i>proveedor de servicios</i>
	Prueba de aceptación del <i>usuario</i> y aprobación del sistema de prueba por escrito mediante correo electrónico
Verificar que se cumplen los requisitos contractuales de colaboración del <i>transportista</i>	Comunicar al <i>transportista</i> la información relacionada con el <i>lanzamiento</i> (por ejemplo, aplazamiento o ajuste del <i>lanzamiento</i> , o suspensión temporal del <i>proyecto</i>)
Conectar al <i>transportista</i> con el sistema del <i>cliente</i> , teniendo en cuenta limitaciones como funciones, unidades de programación y números de acreedor	Suministrar al <i>proveedor de servicios</i> información detallada sobre las restricciones que afectan a la conexión del <i>transportista</i> con el sistema del <i>cliente</i>
Configuración del sistema en producción	Desarrollo del sistema en producción (sólo aplicable a las interfaces)
Pruebas de conectividad en el entorno de producción	Pruebas de conectividad en el entorno de producción
Formación de los <i>usuarios</i> en las instalaciones del <i>cliente</i> o a distancia	
Asistencia al <i>transportista</i> durante el <i>lanzamiento</i>	
Asistencia al <i>cliente</i> durante el <i>lanzamiento</i>	Inicio productivo / Lanzamiento
Asistencia durante la monitorización intensiva y cierre del <i>proyecto</i> , incluida la llamada retrospectiva	Monitorización intensiva y participación en la llamada retrospectiva
Asistencia al <i>transportista</i> durante la monitorización intensiva en cuestiones técnicas, contables y contractuales	