

Banc de Sang i Teixits

Manteniment de SAP i SSFF

Plec tècnic

Exp

CSE/1000/1100004859/24/PO

Índex

1	Introducció	4
2	Objectius i abast del projecte.....	5
2.1	Objectius.....	5
2.2	Suport Tecnològic.....	5
2.3	Punt de Vista Funcional	6
2.4	Relació de sistemes inclosos en el servei.....	6
2.5	Abast Tecnològic i Funcional.....	7
2.5.1	Lot 1 – Àrea de Recursos Humans	7
2.5.2	Lot 2 – Resta d'àrees.....	8
3	Organització del servei i pla operatiu	9
3.1	Procediment de l'operativa recurrent o diària.....	10
3.1.1	Manteniment correctiu	11
3.1.2	Manteniment evolutiu	11
3.1.3	Manteniment perfectiu	12
4	Organització del equip operatiu de treball	12
4.1	Gestor de compte o Gerent de contracte	12
4.2	Responsables del Servei / Coordinador Tècnic i Funcional	12
4.3	Operador/Tècnic/Consultor de Sistemes SAP	13
4.4	Tècnic/Consultor Funcional de SAP.....	14
4.5	Tècnic/Consultor Funcional de SSFF	14
4.6	Dinàmica del equip de treball	15
4.7	Horari de servei	15
4.7.1	Servei de Guardia	16
4.7.2	Accions que requereixin aturada dels sistemes	16
4.8	Estimació d'hores anuals del servei	16
4.8.1	Lot 1	16

4.8.2	Lot 2	16
5	Certificacions.....	17
6	Definició de criticitats associades al servei	17
6.1	Acords de Nivell de Servei (ANSs)	18
6.1.1	Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució	18
6.1.2	Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions	19
7	Seguiment del servei	19
8	Obligacions del contractista	20
8.1	8.1 Eina de registre d'incidències i canvis.....	20
8.2	Manteniment de la informació	20
8.3	Localització del equip de suport	20
8.4	Saldo de suport sobrant	21
8.5	Suport a noves funcionalitats	21
9	Presentació de la oferta	21
9.1	Resum Executiu	21
9.2	Plantejament general del servei.....	21
9.3	Abast i Enfocament de la solució proposada	22
9.3.1	Etapas de transició	22
9.4	Certificacions i Qualificacions.....	22
9.5	9.5 Informació sobre l'empresa concurrent.....	22
9.6	Referències en treballs similars.....	22
9.7	Propostes de valor afegit (millores)	23
9.8	Annexos.....	23
9.9	Defensa presencial de la proposta.....	23
10	Terminis de prestació del servei (etapes i durada).....	23
10.1	Etapas de Transició	24
10.2	Etapas de Prestació	24
10.3	Etapas de Reversió	24
11	CONTINGUT OFERTA TÈCNICA O SOBRE B.....	24
12	CONTINGUT OFERTA ECONOMICA O SOBRE C.....	25

1 Introducció

El Banc de Sang i Teixits, d'ara en endavant BST, té implementat el programari SAP com a sistema d'informació de suport al BackOffice. Aquest sistema suporta la funcionalitat relativa a les àrees econòmic financeres i logística.

Dins de l'àrea de l'àrea econòmic financer de SAP s'exploten els següents mòduls funcionals:

- Comptabilitat General
- Deutors
- Creditors
- Tresoreria
- Comptabilitat de Centres de Cost, Ordes i Centres de Benefici
- CO-PA (anàlisi de Compte de Resultats)
- CO-PC (Cost de producte)
- Sistema de Projectes (només la part econòmica)

Dins de l'àrea de Logística de SAP hi ha actualment els següents mòduls:

- Gestió de Compres i Contractacions
- Gestió d'estocs i gestió física de magatzems
- Vendes i Distribució
- Facturació

També el BST fa servir SuccessFactors, d'ara en endavant SSFF, com plataforma de gestió del talent en el núvol que ajuda a alinear els objectius dels seus empleats amb els objectius estratègics de l'empresa. Dintre de les seves funcionalitats, BST fa servir, les següents:

- Gestió del rendiment
- Gestió de l'aprenentatge
- Gestió del Talent
- Gestió del reclutament
- Gestió del talent i successió
- Time Off
- Reporting

2 Objectius i abast del projecte

2.1 Objectius

L'objectiu principal, és la prestació del servei de suport de SAP integral del Banc de Sang i Teixits (inclou tant SAP com a SSFF). Aquest suport, ha de cobrir tant la part Tecnològica, com la part Funcional. A continuació, es detalla acuradament els objectius que persegueix i ha d'assolir aquest servei:

2.2 Suport Tecnològic

- Recepció, Tractament, Resolució i si s'escau Escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip de Sistemes del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, Tractament, Execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip de Sistemes del BST. Aquestes inclouen, com a mínim, una actualització anual a nivell de Kernel/BDD/Support Package completa de tots els sistemes SAP del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels tècnics que formin part de l'equip de treball, presencial o remot.
- Revisió i monitorització dels sistemes SAP del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials. Sempre el proveïdor tindrà que actuar de forma proactiva per tal de posar en marxa la solució.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de SAP del BST.
- Manteniment i monitoratge diari de totes les interfases incloses en el sistema PO. És imprescindible poder detectar els problemes tècnics que es puguin generar al voltant de les interfases entre els sistemes externs i el SAP del BST.
- Pel que fa a SSFF, ha de gestionar-se el correcte funcionament des del punt de vista tecnològic, per a garantir que SSFF està operatiu i disponible per als usuaris del BST.

2.3 Punt de Vista Funcional

- Recepció, Tractament, Resolució i si s'escau Escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip funcional del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, Tractament, Execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip funcional del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels consultors que formin part de l'equip de treball, presencial o remot.
- Revisió i monitorització dels sistemes SAP del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials.
- Revisió diària del correcte funcionament de totes les interfases gestionades a través del sistema d'Integració (PO). És necessària la monitorització, l'anàlisi dels errors i l'ajuda per poder corregir els errors de les mateixes.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de SAP del BST.
- Gestió de possibles sessions de formació a usuaris finals amb tal de poder millorar el coneixement funcional dels usuaris i així reduir el nombre d'incidències que es generin en el sistema.

2.4 Relació de sistemes inclosos en el servei

Existeixen un total de tretze sistemes SAP tenint en compte els diferents entorns de treball existents (Desenvolupament, Qualitat i Producció) amb diferents funcionalitats (Finances & Logística, RRHH, Integració amb altres sistemes). Es disposa també del sistema SAP Solution Manager. S'han de incloure els sistemes de SSFF, qualitat i Producció. Integrat amb el sistema SAP el BST disposa de dos sistemes de Content Server. Per últim, també a continuació es detalla de manera individual tots els sistemes:

Desenvolupament

- BED: Sistema Finances & Logística
- BHD: Sistema de Recursos Humans

Qualitat / Validació / Pre-Producció

- BEQ: Sistema Finances & Logística
- BHQ: Sistema de Recursos Humans
- BPD: Sistema d'Integració (PO)

Producció

- BEP: Sistema Finances & Logística
- BHP: Sistema de Recursos Humans
- BPP: Sistema d'Integració (PO)

Solution Manager

- BSM: Solution Manager

Content Server

- Content Server Qualitat
- Content Server Producció

SSFF

- SSFF – Qualitat
- SSFF - Producció

Nota: Queden inclosos en el servei, els diferents sistemes SAP del BST descrits en el present punt.

2.5 Abast Tecnològic i Funcional

Dins d'aquest servei que es licita, se separarà en dos lots. A continuació es desglossa l'abast, tant funcional com tècnic, de cadascun dels lots.

2.5.1 *Lot 1 – Àrea de Recursos Humans*

Des del punt de vista funcional, l'àmbit d'aquest lot inclou les àrees de Recursos Humans dels sistemes SAP, el manteniment tècnic dels sistemes SAP de HR y tot el manteniment de SSFF. El desglossament de cada àrea és el següent:

2.5.1.1 Recursos Humans (SAP-HCM)

- Gestió de personal: Gestió i contractació de personal
- Càlcul de nòmina: Calendaris, càlcul, simulació, verificació, rebuts, transferència, comptabilització, etcètera.
- Gestió de l'organització: Estructura Organitzativa.
- Integració amb el SuccessFactors.
- Integració amb el Content Server.

2.5.1.2 Basis dels sistemes SAP-HR i SSFF

- Manteniment preventiu i correctiu des de la part de Basis del sistema SAP HR
- Actualització dels sistemes SAP-HR, en quant a Suport Packages, per donar cobertura a les actualitzacions referents a temes normatius relacionats amb el àmbit dels Recursos Humans (nòmina, contractacions de personal, etcètera).
- Manteniment de les interfases entre SAP-HR i la resta de sistemes connectats (SSFF, SAP ERP Finances i Logística, ...).
- Manteniment correctiu i preventiu del SSFF.

2.5.2 Lot 2 – Resta d'àrees

Dins d'aquest segon bloc ha d'incloure's el Manteniment dels sistemes SAP (excloent els sistemes SAP-HR):

- Els sistemes SAP ERP (financers i logístics)
- Els sistemes d'integració SAP-PO
- El sistema SAP Solution Manager
- Els sistemes Content Server

2.5.2.1 Finances i Logística

Logística

- Gestió de materials (MM): Compres, Gestió d'estocs, Inventari, Valoració i Gestió de mestre de materials.
- Comercial (SD): Dades mestres de vendes, Vendes, Expedició i Facturació.
- Gestió física de magatzems (WM): per a la gestió de producte acabat refrigerat tant en neveres com en tancs de criopreservació.
- Integració amb sistema de Documents Content Server.

Finances

- Gestió financera (FI): Llibre major, Deutors, Creditors, Bancs, Actius Fixes
- Gestió de la Tresoreria (TR)
- Control de Gestió (CO): Comptabilitat de classes de cost, Centres de Cost,
- Ordres internes, Compte de resultat, Centres de benefici
- Cost de Producte (CO-PC)
- Gestió econòmica de Projectes (PS)
- Facturació electrònica: Tenim activada la facturació electrònica tant per a la recepció de factures per part dels proveïdors com l'emissió als nostres clients d'àmbit públic.
- Integració amb sistema de Documents Content Server.

2.5.2.2 Altres

Des del punt de vista funcional, també ha de gestionar-se el correcte funcionament de les interfases existents en el sistema, a través de PO:

- Logaritme (3 interfases)
- eProgesa (4 interfases)
- Labware(3 interfases)
- SuccessFactors (2 interfases)
- Modulab
- Integracions amb factura electrònica, plataforma de Contractació publica
- Altres integracions que es puguin posar en marxa durant la vigència del contracte

3 Organització del servei i pla operatiu

En termes generals el servei a prestar es compon de les següents àrees:

Gestió del SERVEI: planificació i control econòmic, informes de seguiment, indicadors i nivells de servei. Controla els riscos i assegura els recursos necessaris per garantir el manteniment i evolució dels sistemes d'Informació SAP inclosos.

Gestió de la QUALITAT: estableix mecanismes de control per al seguiment dels indicadors de qualitat i del compliment dels procediments i metodologia de la Gestió Operativa, així com plans de millora per tal d'ajudar al BST.

Gestió OPERATIVA: conjunt de tasques enfocades a donar resposta a l'operativa diària associada a la prestació de servei. Es divideix en:

- A. Gestió operativa DIÀRIA o RECURRENT: corresponent a activitats del dia a dia que s'executen amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament de les aplicacions, així com de totes les aplicacions i sistemes que es desenvolupin durant la vigència del contracte i passin a manteniment. Dins de la gestió d'operativa contínua s'inclouen:
 - Suport a les funcionalitats implementades
 - Manteniment Correctiu
 - Manteniment Evolutiu (inicialment no inclòs tret que es tracti d'un manteniment inferior al llindar definit en aquest plec)
 - Suport Tècnic (dels sistemes descrits a l'apartat 2)
- B. Gestió operativa SOTA PETICIÓ: corresponent a peticions puntuals sobre tasques o activitats addicionals que poden ser fins i tot evolutius menors, suport en noves funcionalitats o iniciatives.

3.1 Procediment de l'operativa recurrent o diària

Totes les peticions (suport, correctiu, evolutiu) tindran com a canal d'entrada l'eina de ticketing del BST. Si l'empresa disposa d'altra eina de ticketing tindrà que integrar-la amb la del BST.

Totes les sol·licituds o peticions, una vegada registrades, estaran subjectes a uns SLA's (descrits en un punt posterior d'aquest plec).

Caldrà fixar un mecanisme que actuï com a punt únic de suport, on els responsables del BST, adreçaran totes les incidències detectades i peticions. De la mateixa manera, caldrà recollir, reportar i controlar les incidències detectades pel propi equip de tècnics/consultors que monitoritzin els sistemes SAP del BST. L'objectiu és poder-ne fer un seguiment acurat i exhaustiu al llarg del temps de les incidències i peticions que s'hagin pogut produir sobre els sistemes SAP.

El procediment ha de ser similar al proposat a continuació:

1. Entrada de la sol·licitud, per part dels usuaris designats per BST (usuaris de suport intern de BST).
2. L'empresa licitadora prioritzarà i gestionarà la resolució de la sol·licitud depenent de la gravetat (sempre subjecta als SLA's plantejats).
3. L'empresa licitadora serà la responsable de gestionar la qualitat del servei en documentació, comunicació i impacte en l'usuari.

3.1.1 *Manteniment correctiu*

Aquest servei ha de focalitzar-se en la resolució d'incidències sobre els sistemes SAP que BST té en productiu. Les incidències corresponen a qualsevol problema funcional o tècnic que impedeixi el normal funcionament de qualsevol procés de negoci implementat en el sistema SAP.

L'empresa responsable del servei de manteniment haurà de solucionar o restablir el problema perquè pugui realitzar-se el procés de negoci de forma habitual, o en cas de no poder restablir-se, haurà de proporcionar un procediment alternatiu.

Dins d'aquest manteniment correctiu, ha de quedar inclòs el suport a aquelles incidències que es provoquin per l'entrada equivocada d'informació en el sistema per part dels usuaris de BST.

Haurà d'incloure dins del cicle del servei: la recepció i registre de la incidència, anàlisi de l'error i anàlisi de la seva solució, implementació de la correcció, realització de proves, coordinació i ajuda de la posada en productiu, així com tota la documentació i comunicació associada a la incidència.

3.1.2 *Manteniment evolutiu*

El Manteniment Evolutiu, també ha de quedar recollit, parcialment, dins d'aquest contracte. Es considerarà com a manteniment evolutiu un nou desenvolupament, o un canvi en configuració amb impacte reduït en sistemes processos o funcionalitats i que poden representar esforços limitats.

Davant un evolutiu, l'empresa que presti el servei, haurà d'avaluar l'esforç necessari per dur a terme la petició, i aquesta estimació servirà per a decidir si entra o no en aquest contracte de servei.

Nota: el proveïdor ha d'incloure en la seva oferta, el valor (en hores) que determinarà si la petició de manteniment evolutiu s'inclou o no en el contracte.

Dins del manteniment evolutiu, s'ha d'incloure aquelles incidències o necessitats l'origen de les quals és un canvi legal o normatiu, o també per una decisió de gestió interna del BST. Si la valoració està per sobre, les dues parts establiran de mutu acord la consideració com a projecte fora d'aquest manteniment.

Nota: En aquest plec s'ha d'incloure (**al lot nº 1**) una actualització anual de pegats dels sistemes de SAP HR (tres sistemes).

3.1.3 *Manteniment perfectiu*

El manteniment perfectiu ha d'estar recollit en aquest servei, i ha de tenir com a objectiu realitzar millores als sistemes SAP del BST. Aquestes millores poden ser tant a nivell de funcionalitat com de sistemes. La idea és poder comptar amb propostes, per part del proveïdor de serveis com del propi BST, dins d'un cicle de millora contínua i que BST haurà de decidir si executar aquestes millores i el com dur-les a terme.

Inclòs, dins dels informes de seguiment del servei elaborats pel proveïdor, haurà d'incloure's un capítol on es descrigui la relació de punts de millora proposats per part de l'equip de suport.

4 Organització del equip operatiu de treball

En el servei de suport de SAP es poden concretar varis perfils de treball ben diferenciats entre sí. A continuació es detalla aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

4.1 Gestor de compte o Gerent de contracte

Persona amb una posició rellevant dins l'empresa, encarregada de la gestió del contracte.

Les seves funcions principals són:

- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.

4.2 Responsables del Servei / Coordinador Tècnic i Funcional

Persones responsables del servei, encarregades de vetllar pel correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

Les seves funcions principals són:

- Responsable de la correcte prestació del servei de suport SAP.
- Interlocutor principal amb el Departament d'Informàtica del BST.
- Responsable del seguiment i de confeccionar/revisar els informes mensuals que donin una visió clara de l'estat i evolució del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.
- Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.

4.3 Operador/Tècnic/Consultor de Sistemes SAP

Tècnic encarregat de vetllar per l'estabilitat de tots els sistemes SAP del BST. Detectar-ne possibles problemes i dur a terme les tasques correctives necessàries. Aquestes tasques les podrà realitzar el equip de forma remota fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Revisió diària de l'estat de tots els sistemes SAP. Revisió de logs, alertes, dumps, etc.
- Revisió constant del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en els sistemes SAP.
- Revisió diària de la correcte realització de les còpies de seguretat dels diferents sistemes SAP.
- Execució de processos periòdics de neteja, control i gestió dels sistemes SAP.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions que es puguin produir sobre els sistemes de SAP.
- Mantenir els sistemes actualitzats de manera planificada i consensuada amb els responsables del BST.
- Mantenir la documentació que hi pugui haver associada als diferents entorns correctament actualitzada i validada. Procediments d'arrancada / aturada, backups, etc.
- Manteniment de l'esquema/inventari de sistemes SAP actualitzat.
- Monitorització i revisió del sistema de missatgeria tipus IDocs per detectar possibles problemes en els traspassos d'informació i dur a terme les accions correctives necessàries o l'escalat que pertorqui en funció del cas.

NOTA: En resum, portar a terme totes les tasques que facin referència a la monitorització, resolució d'incidències i actualitzacions necessàries sobre els diferents sistemes SAP del BST per mantenir-los operatius i optimitzats, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.

A part de tenir forces coneixements sobre l'entorn de Basis de SAP i de PO, també cal que tingui coneixements dels Sistemes Operatius sobre els que estan instal·lats els diferents sistemes SAP del BST: HP/UX 11iv3 i Linux SuSE Enterprise 10.

Cal acreditar una experiència mínima de tres anys en entorns similars.

4.4 Tècnic/Consultor Funcional de SAP

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistemes SAP del BST a nivell funcional. Aquestes tasques les podrà realitzar en remot fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Solucionar les incidències funcionals que s'identifiquin en els sistemes SAP.
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema SAP.
- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema.
- Identificar i proposar punts de millora en el sistema.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre SAP, per part dels usuaris del BST.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.

NOTA: El proveïdor proporcionarà especialistes en cadascuna de les àrees que engloben els sistemes SAP del BST: Finances (inclòs CO-PC i PS), Logística, RRHH i la part més funcional dels sistemes d'Integració de SAP i de nous sistemes SAP que pugui posar en marxa el BST (manteniment, qualitat, producció, etc..). Cal acreditar una experiència mínima de cinc anys en entorns similars.

4.5 Tècnic/Consultor Funcional de SSFF

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistemes SSFF del BST a nivell funcional i tècnic. Aquestes tasques les podrà realitzar en remot fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Solucionar les incidències funcionals que s'identifiquin en els sistemes SSFF.
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema SSFF.

- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema.
- Identificar i proposar punts de millora en el sistema.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre SSFF, per part dels usuaris del BST.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.

Cal acreditar una experiència mínima de cinc anys en entorns similars.

4.6 Dinàmica de l'equip de treball

L'equip de treball tindrà una experiència mínima de 5 anys en serveis similars.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions i actualitzacions dels sistemes SAP del BST.

NOTA: El BST podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del BST, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

El proveïdor haurà de proporcionar un responsable de servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquest responsables serà els interlocutors principals amb els responsables del BST.

La prestació del servei, en termes generals, no requereix que sigui de manera presencial a les instal·lacions del BST. No obstant, si que es requereix, de forma puntual, podria ser presencial.

4.7 Horari de servei

L'horari de servei, es defineix els dies laborables de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h.

No obstant el proveïdor haurà de garantir d'inici que te establerta la capacitat de poder operar en modalitat 24x7x365 per si més endavant el BST requereix ampliar la cobertura del servei.

4.7.1 Servei de Guardia

El present plec, no contempla un servei de guàrdia com a tal, per cobrir necessitats fora de l'horari de servei. No obstant, sobre les incidències crítiques que afectin clarament a l'activitat del BST, caldrà aplicar les mesures correctives necessàries, encara que s'estenguin més enllà de l'horari habitual de servei, de cara a minimitzar l'impacte de no disponibilitat dels sistemes durant l'horari laboral habitual.

4.7.2 Accions que requereixin aturada dels sistemes

Es important tenir en compte que les accions planificades, que requereixin una aturada rellevant dels sistemes de SAP productius, caldrà portar-les a terme fora de l'horari de treball habitual, per tal de minimitzar l'impacte en les tasques desenvolupades pels treballadors del BST sobre els sistemes SAP.

4.8 Estimació d'hores anuals del servei

A continuació s'estableix com a requisit per a poder realitzar el servei de manteniment d'un total d'hores anuals, distribuïdes en tres perfils diferents: gestió, consultor sènior i consultor júnior/programador.

En la proposta, per part del proveïdor haurà de constar clarament el volum d'hores desglossat pels tres perfils comentats anteriorment.

4.8.1 Lot 1

El volum d'hores per poder portar a terme el servei es de, com a mínim, 1.440 hores anuals.

El proveïdor haurà de distribuir les hores que proposi per a realitzar aquest servei, distribuïdes i identificades en els tres perfils comentats a l'inici del punt 4.8.

4.8.2 Lot 2

El volum d'hores per poder portar a terme el servei es de, com a mínim, 855 hores anuals.

El proveïdor haurà de distribuir les hores que proposi per a realitzar aquest servei, distribuïdes i identificades en els tres perfils comentats a l'inici del punt 4.8.

Les hores de dedicació fixades en els apartats anteriors son d'obligat compliment, les empreses licitadores podran oferir un increment d'hores

addicionals a les fixades com a requisit , les quals seran avaluades en funció dels trams exposats en l'annex 7 del PCAP.

Aquestes hores addicionals s'aplicaran tant a tasques de qualsevol tipus de manteniment , o si escau a evolutius de ambdues aplicacions , serà criteri del BST decidir l'aplicabilitat de dites hores afegides.

5 Certificacions

Per poder prestar el servei, l'empresa contractista haurà de ser titular de les certificacions ISO 20.000 i 27.001, de Gestió de Serveis de Tecnologies de la Informació i Gestió de la Seguretat de la Informació, respectivament.

Així mateix, l'empresa contractista haurà d'estar certificada per SAP i reconeguda com a Partner Center of Expertise (PCoE).

També l'empresa contractista haurà d'estar certificada per SSFF (només si es presenta al Lot 1).

6 Definició de criticitats associades al servei

La criticitat de les incidències, la marcarà en primera instància el responsable del BST que la reporti o l'equip de monitorització que la detecti.

S'estableixen tres nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- Alta
 - o Temps de resposta màxim 4 hores
 - o Temps de resolució màxim 8 hores
- Mitjana
 - o Temps de resposta màxim 8 hores
 - o Temps de resolució màxim 16 hores
- Baixa
 - o Segons planificació de tasques i prioritització de les mateixes, de manera consensuada amb els responsables del BST.

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat Baixa com a norma general.

En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del BST, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

6.1 Acords de Nivell de Servei (ANSs)

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el BST i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

6.1.1 *Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució*

Criticitat	Temps de		Temps de	
	Resposta	% Compliment (T. Resposta)	Resolució	% Compliment (T. Resolució)
Alta	<=4 hores	>= 90%	<= 8 hores	>= 95%
Mitjana	<=8 hores	>= 90%	<= 16 hores	>= 95%
	Assoleix		Assoleix	
Baixa	Planificació	>= 90%	Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Alta sense solucionar passades les 16 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 32 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Baixa que es demori més d'una setmana respecte la planificació prevista inicialment.

El BST intentarà que el volum total d'incidències de criticitat Alta i Mitjana, no superi el 35% del total d'incidències.

6.1.2 Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions

Criticitat	Temps de	% Compliment
	Resolució	(T. Resolució)
Alta	<= 24 hores	>= 95%
Mitjana	<= 48 hores	>= 95%
	Assoleix	
Baixa	Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Alta sense solucionar passades les 48 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 96 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Baixa que es demori més de dues setmanes respecte la planificació prevista inicialment.

Tal com s'ha comentat en el punt anterior, les peticions com a norma general tindran una criticitat lleu associada. No obstant en casos molt puntuals, hi podrà haver peticions o canvis crítics o greus per circumstàncies molt concretes.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat de cada incidència / petició pot ser penalitzat mitjançant un descompte de l'1% de la factura mensual.

7 Seguiment del servei

El BST planteja el servei de suport de SAP, com un servei gestionat, en el qual la figura de responsable de servei és realment clau.

El responsable de servei, com a norma general, serà el principal interlocutor amb els responsables del BST i serà l'encarregat de gestionar l'equip de treball i garantir-ne una correcta prestació.

Un dels punts claus, és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors de qualitat establerts (ANSs), així com altres aspectes rellevants del mateix (punts d'especial interès, seguiment de tasques de major abast, atenció especial a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora contínua, etc.).

El proveïdor presentarà mensualment un informe de servei que contindrà almenys un resum de les incidències, problemes i canvis tractats, activitats

realitzades durant el període, els indicadors de servei, el grau de compliment dels ANS i les propostes de millora, així com el seguiment de les hores. Aquest informes és presentarà abans del 6è dia hàbil de cada mes.

8 Obligacions del contractista

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball que presten el servei, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat. El BST només proporcionarà una ubicació de treball temporal amb connectivitat a la xarxa, a les persones que hagin de prestar servei de manera presencial a les instal·lacions del BST.

8.1 8.1 Eina de registre d'incidències i canvis

En principi, BST disposarà d'una eina de ticketing per poder gestionar les incidències i el propi servei. De totes maneres, si el BST decidís que no és operatiu el servei d'aquesta forma, l'empresa contractista haurà de proporcionar la plataforma de gestió d'incidències i peticions sense cap cost afegit pel BST, que permeti portar el control i gestió del servei, així com fer-ne el posterior seguiment. Caldrà prestar especial atenció als Acords de Nivell de Servei.

Aquesta plataforma haurà de suportar els processos de gestió de serveis de tecnologies de la informació recomanats per ITIL i poder gestionar-se per entorn web, seguint un sistema de ticketing amb tal de poder revisar, traçar i prioritzar incidències.

8.2 Manteniment de la informació

L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació que fa referència als sistemes SAP del BST. Estructura / Esquema de la plataforma tecnològica, documentació d'operació i monitorització, estat dels sistemes, documentació funcional associada a les incidències i canvis que es puguin produir, documentació de les interfícies d'integració i traspàs d'informació, etc.

8.3 Localització del equip de suport

Per poder desenvolupar un correcte servei de suport, BST entenc que l'empresa contractada haurà de disposar de l'equip de suport presencial prop del BST, amb tal de poder disposar d'un servei proper i ràpid sense haver d'incórrer en despeses de viatge o transport associats a aquest suport. Si,

encara així, s'incorregués en tals despeses, mai el BST assumiria, en aquest contracte, aquestes despeses.

8.4 Saldo de suport sobrant

Aquest concurs està plantejat amb una durada d'any en any. L'estimació d'esforç està calculada i es gestiona de forma anual. És necessari que en cas que, cas d'existir, el saldo d'hores de suport sobrants d'un any puguin reutilitzar-se durant l'any següent (sempre que el contracte segueixi en vigor).

En funció d'aquest saldo sobrant, depenent se'l seu volum, BST podria aprofitar-ho per poder implementar evolutius, reforçar el suport presencial, o realitzar implementacions de funcionalitats noves.

8.5 Suport a noves funcionalitats

En tractar-se d'un contracte de llarga durada, és possible que el BST implementi noves funcionalitats dins del sistema SAP o SSFF. L'empresa que presti el servei de suport, deurà també anar assumint el manteniment d'aquestes noves funcionalitats.

9 Presentació de l'oferta

El licitador podrà adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, com annexes, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

9.1 Resum Executiu

Resum per la direcció dels continguts més significatius de la proposta, destacant-ne l'enfocament, l'organització i recursos.

9.2 Plantejament general del servei

Visió general del servei de suport de SAP i SSFF (en funció del lot o lots que presenti el proveïdor), i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.

9.3 Abast i Enfocament de la solució proposada

Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:

- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada: perfils, tasques, horari, C.V.'s, etc.
- Organització del servei
- Metodologia de treball emprades per a la gestió d'incidències
- Eines necessàries per la prestació del servei
- Solució proposada per l'eina de registre d'incidències i canvis (procés de gestió de les incidències i canvis): contacte, obertura, registre, seguiment, tancament, etc.
- Enfocament pel manteniment i confecció de nova documentació
- Fases o etapes del servei
- Descripció detallada del volum d'hores anuals dedicades al projecte desglossades per perfil. És necessari incloure una taula que desglossi per perfils el volum d'hores assignat al servei de suport de forma anual. Els perfils a incloure en la taula han de ser els següents: responsables del servei, consultors sènior, consultors junior i programadors. És obligatori presentar una fulla Excel amb el desglossament que es descriu en aquest punt.

9.3.1 Etapa de transició

Es molt important per el BST tenir una descripció detallada del plà de transició tant a l'hora de començar el desplegament del servei com a l'hora de finalitzar i fer el traspàs del servei a una altra empresa de serveis.

9.4 Certificacions i Qualificacions

Certificacions i Qualificacions del licitador i del personal tècnic de gestió assignat al servei.

9.5 9.5 Informació sobre l'empresa concurrent

Estructura de l'empresa, volum facturació, nombre d'empleats, divisions, etc.

9.6 Referències en treballs similars

Referències en treballs similars, principalment els relacionats amb el Departament de Salut (Hospitals, CAPs, institucions sanitàries, etc.) i que es basin directament amb un servei de suport de SAP i/o SSFF. És imprescindible

poder disposar d'una persona de contacte, en el client referenciat, en cas que el BST vulgui validar la referència.

9.7 Propostes de valor afegit (millores)

Qualsevol millora aportada pel licitador, que quedi fora dels requeriments explicitats en el present plec de condicions, relacionada principalment amb el Manteniment Proactiu i amb la millora continua de les funcionalitats suportades.

9.8 Annexos

Qualsevol informació addicional que el contractista cregui rellevant per la present oferta i que cal que sigui valorat per part del BST.

NOTA: Es molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors. En cas de no seguir l'estructura sol·licitada, es podrà optar per descartar l'oferta.

9.9 Defensa presencial de la proposta

El proveïdor podrà fer una exposició presencial o en remot de la proposta amb una durada de 30 minuts a la Direcció TIC del BST, amb opció a preguntes, en aquest cas, es valorarà el contingut exposició i desenvolupament de la mateixa, la claredat, els objectius, el guio previ, la capacitat de síntesi, i el contingut de les respostes a qüestions i preguntes plantejades per BST.

10 Terminis de prestació del servei (etapes i durada)

La prestació del servei, s'estableix de 01/01/2024 fins a 31/12/2028. El present contracte es de 1 any prorrogable any a any (fins al 31/12/2028).

En la prestació del servei, es defineixen tres etapes, clarament diferenciades. Aquesta divisió en etapes, té com objectiu que l'aplicació del servei es porti a terme de manera segura i no traumàtica per cap de les parts implicades.

D'aquesta manera, es defineixen:

10.1 Etapa de Transició

Període de temps (primer mes del servei)

En aquest període, el contractista haurà de centrar els seus esforços en:

- Garantir de forma efectiva, la transferència del servei actual, amb la finalitat de minimitzar l'impacte i mantenir com a mínim els mateixos nivells de servei proporcionats als usuaris fins al moment de l'adjudicació.
- Implantar les eines necessàries pel compliment de les especificacions del present plec.
- Proporcionar tot el suport detallat en el present contracte.

NOTA: Durant aquesta etapa, els ANSs especificats en el present plec, no seran d'obligat compliment i per tant no s'aplicaran les penalitzacions detallades en l'apartat corresponent.

10.2 Etapa de Prestació

Període de temps (1 de Febrer del 2024 – 31 de Desembre del 2024). Si es prorrogues el contracte cada any podria ser fins al 31 de Desembre del 2028).

Des del primer dia d'aquesta etapa de prestació, caldrà que s'estiguin acomplint totes les especificacions detallades en el present plec i assolint obligatòriament els ANS detallats.

10.3 Etapa de Reversió

També es preveu en la finalització del contracte, una etapa on el contractista, restarà obligat a col·laborar en tot el procés de reversió del servei, en el cas que aquest finalitzi la prestació del mateix per donar pas a un nou contractista. Caldrà doncs garantir un adequat traspàs de coneixement del servei, al nou adjudicatari.

11 CONTINGUT OFERTA TÈCNICA O SOBRE B

Les empreses interessades que optin a la licitació hauran de presentar oferta d'acord amb l'estructura que es mostra a continuació:

1. Introducció
2. Objectius
3. Resum Executiu : de la prestació
4. Abast, Metodologia d'enfocament de servei

- 4.1. Abast del projecte i Metodologia de servei
- 4.2. Model de relació i eines:
- 4.3. Proposta de la solució
 - Detall i esquema de tot l'abast funcional i proposta tècnica que caldrà realitzar.
 - Estratègia de la prestació i assegurament del seguiment, control i coordinació del mateix per part dels equips proposats.
 - Plantejament general del servei i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.
5. Coordinació i distribució d'equips, Cv Equips
 - 5.1. Excel de l'equip
 - 5.2. Coordinació i organització dels equips per cada mòdul detall
 - 5.3. CV
 - Presentar tots els equips implicats a treballar en la solució.
 - Dimensionament dels mateixos.
 - Dedicació proposada: perfils, tasques, rols, etc.
 - CV on es mostri l'experiència en el sector i coneixement en altres projectes similars que es mostri en els seus CVs. Els CVs hauran de ser de les persones que realment vagin a realitzar el projecte i com es donarà servei a diferents perfils que es requereixi durant el contracte.
6. Planificació i pla d'implantació
7. Acreditacions i propostes de millora addicionals

12 CONTINGUT OFERTA ECONOMICA O SOBRE C

Oferta econòmica i altres elements que s'aplicaran criteris avaluable automàticament

OFERTA ECONOMICA

Els licitadors hauran de presentar en el sobre C la seva oferta econòmica, per cada lot a que es presentin

L'import de sortida de la contractació per cada lot es detalla en el quadre de característiques del plec de clàusules administratives.

L'oferta econòmica ha de fixar l'oferta del licitador sense IVA i amb IVA, i serà l'element sobre el qual s'aplicarà els criteris d'adjudicació fixats en el plec de clàusules administratives, sense superar en cap cas els imports de sortida fixats.

Altres elements a incorporar en el sobre C , i que s'aplicaran els criteris de valoració de caràcter automàtic, per ambdós lots :

- Certificacions SAP de l'equip de projecte .
- Increment del nombre d'hores previstes, en funció dels trams establerts en els criteris d'avaluació

Pressupostos per Lots

Cabecera: CSE/1000/1100004859/24/PO SERVEI DE MANTENIMENT SAP ECOFIN I RRHH I SERVEI MANTENIMENT SSFF

Lot: 001 ÀREA RR.HH.

Partida: 000000

Article	Descripció	Mesura	Quantitat	Preu amb iva	Preu sense iva	Import amb IVA	Imp.sense IVA	Id IVA
50000314	Contracte de manteniment del programari corporatiu	UN	12,000	9.175,833414	7.583,333400	110.110,00	91.000,00	21

Total partida amb iva:	110.110,00
Total partida sense iva:	91.000,00
Total lot amb iva:	110.110,00
Total lot sense iva:	91.000,00

Pressupostos per Lots**Cabecera:** CSE/1000/1100004859/24/PO SERVEI DE MANTENIMENT SAP ECOFIN I RRHH I SERVEI MANTENIMENT SSFF**Lot:** 002 RESTA ÀREES**Partida:** 000000

Article	Descripció	Mesura	Quantitat	Preu amb iva	Preu sense iva	Import amb IVA	Imp.sense IVA	Id IVA
50000315	Contracte de manteniment altre programari	UN	12,000	5.445,833690	4.500,689000	65.350,01	54.008,27	21

Total partida amb iva:	65.350,01
Total partida sense iva:	54.008,27
Total lot amb iva:	65.350,01
Total lot sense iva:	54.008,27
Total expedient amb iva:	175.460,01
Total expedient sense iva:	145.008,27