



ADVERTENCIA

Este documento es una traducción automática sin revisar y puede contener errores, por lo que no se garantiza su fidelidad respecto del original.

El objetivo de esta traducción, que legalmente no tiene ninguna validez, es facilitar la comprensión. No sustituye, en ningún caso, el documento original al que acompaña, que es el único documento con carácter oficial.

TRA
D
U
C
C
I
ÓN
A
U
T
O
M
Á
T
I
C
A



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERO DE LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA

EXPEDIENTE 2024/155

Introducción y antecedentes

La Universidad de Barcelona, en adelante UB, dispone que la plataforma SAP, encargada de su sistema de gestión económico-financiero, está formada por la siguiente arquitectura Unix/Oracle con el siguiente landscape:

SAP ERP 6.0 EhP7
SAP BI 7.4
SAP PI 7.4
SAP Portal 7.4
SAP Router + WebDispatcher
SAP BO 4.2
SAP Solution Manager 7.2 SAP
Netweaver 7.4
Oracle 19.15.0.0 SAP
Datasphere SAP
Analytics Cloud

Con el fin de dar respuesta a las necesidades de soporte actuales de realización de correcciones y evoluciones del sistema Atenea-Ecofin, requiere la contratación de servicios de mantenimiento que permitan asegurar su funcionamiento de forma adecuada y conseguir una correcta adaptación y evolución del sistema a los continuos cambios legislativos y nuevas necesidades que puedan surgir.

Objeto del contrato

Serán objeto del contrato los servicios informáticos relacionados con el sistema de información económico-financiero implementado en la UB; la parte funcional de la solución y la prestación de los servicios de administración y soporte técnico de los sistemas plataforma SAP. No son objeto del contrato los servicios de soporte hardware y de sistema operativo de la parte tecnológica. La prestación del servicio incluirá, siempre bajo la dirección y supervisión del equipo responsable de la UB:

- Mantenimiento correctivo. Apoyo técnico y actividades dirigidas a la resolución de incidencias notificadas por la UB o detectadas en el centro de soporte de la empresa proveedora del servicio. Resolución de incidencias de todo el software que compone la solución Atenea-Ecofin y mantenimiento del sistema en correcto funcionamiento, asesoramiento y soporte a los usuarios.



- Realización de evolutivos sobre funcionalidades ya implantadas.
- Realización de evolutivos con módulos ya implantados y/o integración con nuevos módulos.
- Realización de nuevos módulos como sustitución de los actuales ya obsoletos
- Generación mensual de un informe detallando el estado de salud de los distintos sistemas.
- Documentación de los procedimientos relacionados con el Servicio de Mantenimiento, tanto la documentación específica, técnica, de las tareas planificadas y de las pruebas.
- Mantenimiento preventivo. Actividades relacionadas con la monitorización y administración de la plataforma, garantizando que el sistema esté siempre operativo y tenga un rendimiento adecuado.
- Mantenimiento actualizado día a día de toda la documentación técnica de la solución.
- Proposición de mejoras de los circuitos de soporte implantados actualmente que estén relacionados con la prestación del servicio. Previsión de un mecanismo de revisión y actualización periódico de los procedimientos de gestión del servicio.
- Gestión y aplicación de nuevas actividades no relacionadas en el ámbito de mantenimientos diarios, como aplicaciones de parches, copias homogéneas...
- Transferencia del conocimiento al personal de la UB.
- Pago de las licencias Jira necesarias.
- Propuestas y evolutivos de los sistemas/plataformas SAP para que estén en el mejor estado posible de seguridad y rendimiento.
- Actualización de las nuevas versiones y/o nuevos parches del Landscape
- Actualización y/o sustitución de nuevos productos por considerarse obsoletos o un beneficio por la UB.
- Preparación para nuevas versiones funcionales y/o mejoras en vistas a un futuro.
- Migraciones de las versiones actuales en las nuevas versiones de Lanscape.

Soporte funcional

Los servicios que hay que proveer son:

- Gestión de incidencias de funcionamiento y mantenimiento correctivo derivado del mal funcionamiento del sistema implementado, siempre bajo la supervisión de los correspondientes equipos de la UB.
- Corrección de datos
- Apoyo de segundo nivel en la Unidad de Apoyo Económico-Financiero (USEF).
- Desarrollo de pequeños evolutivos fruto de las modificaciones de las necesidades de los usuarios en función del día a día.
- Mantenimiento evolutivo legal: adaptaciones de parametrizaciones o desarrollos debidos a cambios de la normativa legal.
- Mantenimiento evolutivo tecnológico y funcional derivado de posibles obsolescencias tecnológicas de los software implementados.



- Preparación a las nuevas versiones de los módulos de sabre y/o migraciones de los módulos o parte de los módulos por su obsolescencia y/o sustitución en mejora por la UB.
- Realización de las pruebas necesarias en las migraciones/sustituciones a nuevas versiones.
- Mantenimiento evolutivo como demanda de cambios en la UB, nuevas parametrizaciones y desarrollos.
- Adecuación en su caso a las nuevas versiones de cada módulo, las integraciones entre sí e integraciones con otras aplicaciones.
- Si es necesario la instalación de nuevos módulos, parametrización o redefinición.
- Documentación pendiente del proyecto de implantación finalizado.
- Colaboración en la monitorización de los procesos funcionales de SAP. Se valorarán aportaciones basadas en el uso de herramientas estándar tipo Solution Manager (SM) para la monitorización de la parte funcional.
- Gestión de cambios y paso a producción, siempre bajo la supervisión del equipo técnico de la UB.

Los servicios relacionados en el apartado anterior deben ser prestados sobre las siguientes funcionalidades:

- Módulos funcionales de SAP/R3 6.0
 - FI, CO, TR, PS, MM, AM, EAPS
- Entornos ERP: desarrollo, formación y producción
 - Entornos BI, PI, Portal: desarrollo y producción
 - Entornos SSX: producción
- Componentes instalados propios de la empresa implantadora del sistema Atenea-Ecofin (IECISA):
 - Registro de Facturas (RF)
 - Tramitación de documentos contables (WF)
 - Anticipos de Caja Fija (BCF)
 - Gestor de Expediente (GEX)
 - Sistema de información
- Desarrollos a medida realizados durante la implantación del sistema Z59*.
- SAP Portal
- SAP BI
- SAP PI
- SAP BO
- SAP Solution Manager
- Elementos tecnológicos:
 - ABAP
 - Java
 - SAP GIU sobre Windows

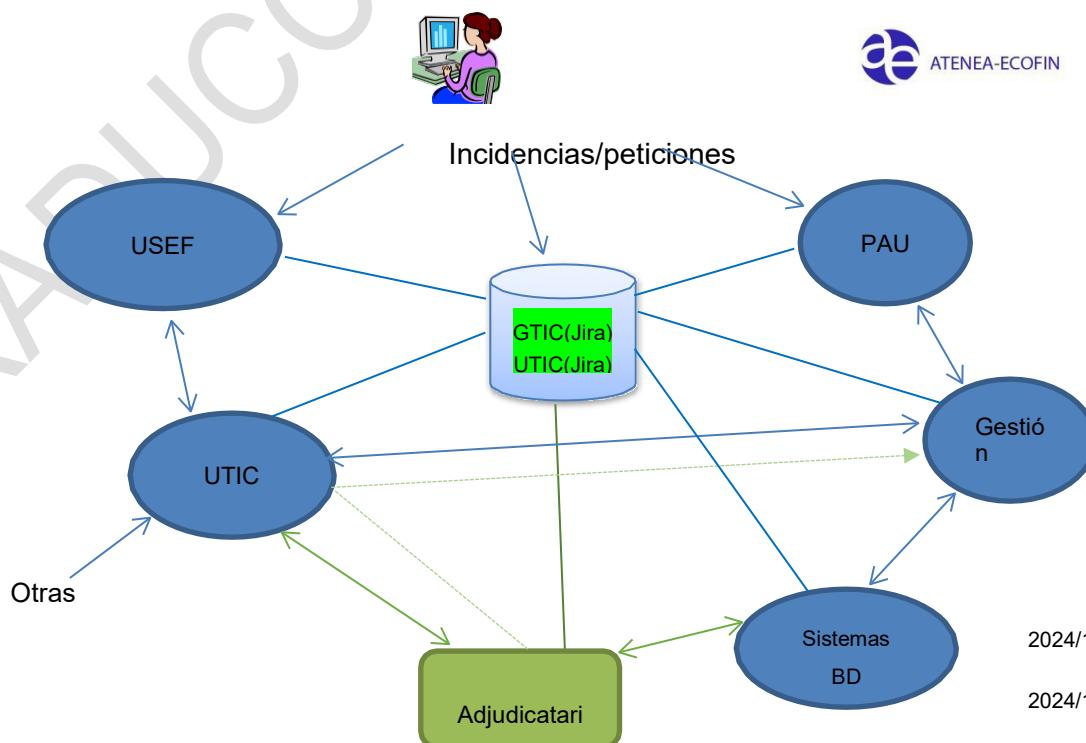
- Firma electrónica
- Integración de Atenea-Ecofin con otros sistemas de la UB:
 - Aplicaciones de gestión:
 - Gestión académica: GIGA
 - Gestión de recursos humanos: PERSEU
 - Gestión de la investigación: GREC, GPR
 - Gestión de espacios y recursos: GRAD
 - Gestión de identidades: LDAP
 - Gestión de Centros Gestores
 - Gestión de Expedientes de Licitaciones
 - Datawarehouse
 - Otros sistemas de facturación a clientes: USU, Starlims, Publicacions, GTBIB
 - Gestor documental: Documentum
 - Facturación electrónica
 - Digitalización de facturas: Readsoft

SAP Datasphere -> Plataforma unificada del dato SAP y no SAP. Acceso a través del SAML de la UB.

SAP Analytics Cloud -> Solución analítica para consultar la información en tiempo real de SAP Datasphere. Permite el autoconsumo de los usuarios de negocio de la información.

• Descripción del entorno

El actual circuito de soporte por consultas e incidencias usuario final se representa en el siguiente esquema:





Donde:

- PAU es el Punto de Atención al Usuario que actúa como Help Desk por los usuarios de los sistemas de la universidad.
- UTIC es la Unidad Técnica (ECOFIN) del Área de Tecnologías de la UB.
- USEF es la Unidad de Apoyo Económico-Financiero de la UB.
- Gestión de Servicios UB (entre otros se encarga de las instalaciones/actualizaciones en los equipos de los usuarios).

Los únicos interlocutores válidos para el adjudicatario serán la UTIC y Sistemas UB.

- **Tipología de servicio**

Se describe, a continuación, la tipología de los servicios de mantenimiento que el adjudicatario deberá proveer, siempre bajo la supervisión y coordinación del equipo responsable de la UB.

- **Mantenimiento correctivo:** Implica la corrección de todas las incidencias (técnicas y funcionales) que, por motivos de mal funcionamiento del sistema, de la parametrización y configuración realizada o de los desarrollos adicionales implantados, estén haciendo que los datos o procedimientos ejecutados en el sistema no sean los adecuados. Incluye la gestión de las incidencias técnicas del sistema no vinculadas a la infraestructura de hardware o software base
- **Corrección de datos:** Implica la modificación de datos en la base de datos para corregir errores debidos a funcionamientos incorrectos de los programas ya existentes o de cualquier nuevo que pueda desarrollarse.
- **Soporte de segundo nivel:** Implica la resolución de dudas específicas sobre el funcionamiento de las aplicaciones, así como la formación específica y especializada de los usuarios, y el soporte y formación del equipo de primer nivel (USEF) cuando se considere adecuado.
- **Mantenimiento perfectivo y preventivo:** Orientado a la reducción del mantenimiento correctivo mediante la identificación de incidencias repetitivas. Implicará identificar propuestas de mejoras técnicas y de lógica en las aplicaciones. También incluirá pequeñas modificaciones de los software fruto de las necesidades de las áreas de usuarios según el trabajo del día a día
- **Mantenimiento evolutivo legal:** Implica adaptaciones de parametrizaciones o desarrollos debidos a cambios de normativa legal, realizados con la suficiente antelación para cumplir con los requisitos legales establecidos en cada momento.
- **Mantenimiento evolutivo tecnológico y/o funcional:** Implica las adaptaciones de parametrizaciones o desarrollos derivadas de las posibles obsolescencias tecnológicas y funcionales de los softwares
- **Mantenimiento de migración tecnológica en sustitución de productos actuales,** si se considera beneficiario por la UB



- Mantenimiento evolutivo de cambios UB: Puede implicar nuevas parametrizaciones y desarrollos.
- Documentación: Implica la elaboración de documentación de los procedimientos implantados para la prestación del servicio y la relativa a los programas y parametrizaciones realizadas, así como la puesta al día de la documentación del proyecto de implantación que esté incompleta o desde actualizada.
- Monitorización: Implica el control de los procesos funcionales de SAP. Se valorarán aportaciones basadas en el uso de herramientas estándar tipo Solution Manager para la monitorización de la parte funcional.
- Gestión de cambios y paso a producción: Para cualquiera de las tareas de mantenimiento efectuadas, así como los cambios en las aplicaciones que se soportan, se tendrán que realizar las pruebas necesarias en los entornos de desarrollo e integración y preparar la instalación para poder traspasar el cambio al entorno productivo.
- Servicios funcionales de parametrización Standard y/o parametrización componentes/ieci y parametrización de programación Z. Especialmente módulo EAPS y todas sus integraciones
- Servicios técnicos de programación para realizar los desarrollos necesarios, corrección de errores, mejoras, actualización de versiones, integraciones y temas a medida.
- Realización de pruebas necesarias en todos los ámbitos.

Los cambios e implantaciones sobre el entorno productivo recaerán sobre el equipo UTIC y de Sistemas de la UB, aunque en determinadas ocasiones, de acuerdo con estos, puede ser necesario el apoyo y la intervención del adjudicatario en esta parte del proceso.

Entre las tareas de mantenimiento y soporte están incluidas las tareas de apoyo al cierre y apertura de ejercicio, así como la prórroga, en su caso.

Para la gestión de incidencias y gestión de cambios, y en general por cualquier otro proceso vinculado al servicio, se tendrán que utilizar las herramientas y recursos implantados en la UB (Informado, SAP Solution Manager, Jira, etc.) basándose en los estándares, metodologías y buenas prácticas de la Universidad.

Actualmente esta gestión se está haciendo con herramientas propias y/o jira. Jira es la herramienta que se utilizará para gestionar incidencias y peticiones con el usuario final y entre los distintos grupos ATIC. Dentro del grupo de trabajo actualmente se utiliza trélo, a la espera de una migración definitiva al Jira.

Por tanto el adjudicatario deberá utilizar las difuntas herramientas con que trabajan los grupos de la UB.

El adjudicatario debería hacerse cargo de las licencias que necesiten sus perfiles.

El adjudicatario deberá denegar en escrito motivado todas las solicitudes de la Universidad

de Barcelona que considere que no se pueden llevar a cabo.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria el realizar todas las pruebas necesarias y que estas contemplen todas las casuísticas posibles, antes de entregar una nueva funcionalidad o mejora de una ya existente.

Semanalmente se harán reuniones de seguimiento del servicio, en las que las que el adjudicatario deberá presentar informes sobre la evolución del mismo (seguimiento de tareas, desempeño horario, ...)

Mensualmente, el adjudicatario elaborará un informe de seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio para el mantenimiento correctivo, a consensuar entre la UB y el adjudicatario.

Prestación de los servicios de administración y soporte técnico Sistemas SAP

El objetivo de este servicio es la administración y operación de los Sistemas SAP objeto del contrato, quedando excluidos de la administración los servicios de soporte hardware y de sistema operativo. Los servicios que hay que proveer son:

- Arquitectura de diseño de la implantación siguiendo las políticas y estándares de la Universidad de Barcelona.
- Plataformado de todas las diferentes capas necesarias para poder dar el servicio, frontend, backend e integraciones.
- Definición de todos los diferentes procesos para el correcto funcionamiento del sistema, así como la integración con el sistema estándar de monitorización de la Universidad de Barcelona y procedimientos de resolución en caso de fallo.
- Mantenimiento preventivo, adaptativo: Se realizarán monitorizaciones diarias de los sistemas SAP. Estos checklists permitirán avanzarnos a posibles errores relacionados con la consecuente aparición de incidencias, motivando la aparición de posibles mejoras que serán propuestas en estudio. Sin embargo, a final de mes, se realizará un informe mensual del estado del sistema y posibles recomendaciones.
- Mantenimiento correctivo: Resolución de incidencias, propuesta de mejoras para dar mayor estabilidad y correcto funcionamiento de los sistemas, informando de la UB antes de cualquier acción para que sea consensuada su aplicación.
- Mantenimiento evolutivo y servicios adicionales: Posibilidad de solicitudes de servicios adicionales en la administración diaria del sistema, valoradas previamente a su ejecución por la empresa adjudicataria y la UB. Entre estas tareas tenemos:
 - Copias homogéneas
 - Copias heterogéneas
 - Servicios de auditorías
 - Instalación de entornos

- Actualización de versión de los sistemas SAP incluyendo los componentes de plataforma de aplicaciones, los sistemas de alta disponibilidad de la base de datos -cluster- y bases de datos.
 - Cambio de versión del clúster de BD del sistema SAP
 - Carga de paquetes de mejora SAP EhP
 - Gestión de incidentes con proveedores/fabricantes de la plataforma. Interfase con la parte de soporte (de SAP).
 - Planificación y actualizaciones de forma periódica de los diferentes componentes de los entornos SAP que conforman los sistemas y que no afectan a su comportamiento funcional (kernel...)
 - Planificación y actualizaciones de forma periódica de los distintos componentes de los entornos SAP que afectan al comportamiento funcional colaborando con las áreas funcionales
 - auditorías: tareas tanto de auditoría SAP de licencias como de auditoría de los sistemas que la Universidad de Barcelona determine.
 - Creación de entornos para pilotos de tareas de sistemas antes de hacerlo en real.
 - Información revisiones periódicas: revisión informes EWA, análisis disponibilidad y tiempo de respuesta, análisis rendimiento (SQL costosas, rendimiento por instancia, parámetros (buffers...)), incidencias/peticiones/tickets tratados, ...
 - Herramienta seguimiento/gestión tiqueting con adjudicatario (peticiones/incidentes ...)
 - Elaboración alertas de plataforma integradas con el sistema de monitorización de la UB.
 - Traspaso de servicios a la nube e integraciones donde premise/nube.
 - Setup del sistema operativo derivado del plataformado del SAP.
 - Etc.
- **Tipología de servicio**

Se describe, a continuación, la tipología de los servicios de mantenimiento que el adjudicatario deberá proveer, siempre bajo la supervisión y coordinación del equipo responsable de la UB.

- Servicios de técnicos de arquitectura de solución y coordinación de todos los equipos conjuntamente con el jefe del proyecto UB
- Servicios de Técnicos de instalaciones y configuración de los distintos módulos y entornos de SAP en las versiones que se hayan acordado con la UB
- Servicios de técnicos de instalación de los módulos de SAP y los componentes/ieci
- Servicios de técnicos SAP Basis
- Servicios técnicos de los especialistas de Portal, BI, PI, SAProuter, ERP



Para la gestión de incidencias y gestión de cambios, y en general por cualquier otro proceso vinculado al servicio, se tendrán que utilizar las herramientas y recursos implantados en la UB (Herramientas de gestión de incidencias (tickets de petición), JIRA, SAP Solution Manager, etc.) basándose en los estándares, metodologías y buenas prácticas de la universidad.

Mensualmente, el adjudicatario elaborará un informe de seguimiento de las tareas realizadas durante el mes con un detalle de los tíques resueltos y las horas utilizadas por cada uno de ellos, previamente consensuado con la UB.

Equipo de trabajo

El servicio deberá ser prestado por un equipo que incluya los perfiles adecuados para dar cobertura a las necesidades expresadas en este documento.

Dada la existencia de componentes propios de la empresa implantadora del sistema, es necesario garantizar el correcto mantenimiento y evolución de los mismos, su adaptación a futuras versiones de SAP que se instalen y la instalación de nuevas versiones de los mismos componentes que se faciliten. Puede verse la relación de componentes en el punto "Abaste del servicio" del presente documento.

El puesto de trabajo por tareas funcionales es el mismo del Área de Tecnologías de la UB (actualmente, edificio Pabellón Rosa). En caso de trabajo local en la UB. También se podrán realizar en remoto previo acuerdo con la UB.

El apoyo a las actividades técnicas de plataforma se podrán realizar en remoto cumpliendo las condiciones de seguridad que marque la UB.

El trabajo de los especialistas por ejemplo BI y PI podrán realizarse en remoto, pero pedido la UB la presencialidad si se considera necesario.

El horario de trabajo en ambos casos será de lunes a viernes, de 9 a 14 horas y de 15 a 18 horas, todos los días laborables del año, según calendario laboral de la ciudad de Barcelona y de la UB.

Para evitar cortes de servicios se podrá pedir al proveedor que las tareas que impliquen cortes de servicios se realicen en horarios extendidos y distinto coste (noches y fines de semana) a determinar.

Todos los medios informáticos necesarios por el equipo de trabajo tendrán que ser aportados por el adjudicatario.

Las licencias necesarias para utilizar Jira serán aportadas por el adjudicatario.

Por razones de operatividad y de conocimiento de la infraestructura, es necesario garantizar al máximo la continuidad del personal asignado al proyecto.

Equipo de trabajo mínimo requerido por la Gestión del Servicio Equipo de trabajo mínimo requerido para Apoyo Funcional:

- 1 analista - programador ABAP 1
- consultores seniors de FI
- 1 consultores seniors de EAPS
- 1 consultores seniors de BI /SAC/Datasphere
- 1 consultores seniors de PI

Equipo de trabajo mínimo requerido para prestación de los servicios de administración y soporte técnico Sistemas SAP:

- 1 Responsable de servicio.
 - 1 arquitecto técnico.
 - 1 Técnico de referencia.
- Pool de técnicos suficiente para cumplir con los SLA determinados.

Se requiere la existencia de un segundo nivel de experto al que puedan escalarse las cuestiones complejas que puedan surgir durante la prestación del servicio como por ejemplo un consultor experto PI y un consultor experto Portal.

La organización del equipo de trabajo sujeto por la prestación de los servicios de este contrato, estará coordinado y bajo la supervisión y control técnico de los responsables identificados por la UB.

Las características y requisitos del equipo de trabajo son:



Requisitos del equipo de trabajo

PERFIL	EXPERIENCIA LABORAL	TITULACIONES	
1 analista-programador ABAP	Haber trabajado como mínimo en 2 implementaciones de SAP en Universidades sujetas a contabilidades presupuestarias. Haber trabajado por lo menos 12 años en programación ABAP Haber trabajado por lo menos 12 años en ERP 6.0. sector público.	Certificación de SAP Development ABAP Netweaver	Titulación superior o media en Informática
2 consultores seniores principalmente en FI Y EAPS	Haber trabajado como mínimo en 2 implementaciones de SAP en Universidades sujetas a contabilidades presupuestarias. Haber trabajado en realización de upgrades en ERP 6.0. Haber trabajado por lo menos 10 años en ERP 6.0. sector público.	Uno de los consultores debe disponer de una certificación sap certified application aplique is financial accounting unisa 6.0 ehp7 Uno de los consultores debe disponer de una certificación SAP EAPS versión ECC 6.0.	Titulación superior o media
1 consultor experto SAP Analytics	Haber trabajado al menos en 2 implantaciones de SAP en Universidades sujetas a contabilidades presupuestarias. Haber trabajado por lo menos 10 años en ERP 6.0. sector público.	Debe disponer de una certificación SAC y tener experiencia con proyectos de SAP Datasphere Certificación SAP Application Professional SAP BI 4.0 amb SAP BW 7.3 o superior Application Associate – Reporting/ Modeling and Data Acquisition amb SAP BW/4HANA	Titulación superior o media
1 consultor experto PI	Haber trabajado un mínimo de 8 años como consultor técnico	Development Associate-Process Integration with SAP Netweaver 7.31	Titulación superior o media en Informática
		Developer	Titulación superior o media



1 consultor experto Portal	Haber trabajado un mínimo de 8 años como consultor técnico	SAP Certified Technology Associate- SAP NetWeaver Portal 7.31,		Titulación superior o media
		SAP Certified Support Associate- Incident Management with SAP Business Object,		
		SAP Certified Development Sybase Unwired Platform Mobile Application Developer		
1 arquitecto técnico	Haber trabajado como mínimo en 2 implementaciones de SAP en Universidades sujetas a contabilidades presupuestarias.	Conocimientos de ABAP, de integraciones, funcionales y bases		Titulación superior o media
	Haber trabajado en realización de upgrades en SAP ERP 6.0	Certificado de arquitecto técnico TOGAF		
	Haber trabajado un mínimo de 10 años en ERP 6.0 sector público.	Certificación SAP Netweaver.		
	Haber trabajado en un mínimo de 6 proyectos de FacturaE en el ámbito de las AAPP			
	Experiencia demostrable en sistemas de alta disponibilidad, balanceo de carga, servicio y clustering. Integraciones con LDAP, SSO.			
1 Responsable del Servicio	Experiencia demostrable más de 10 años en definición y seguimiento de servicios. Interlocución y seguimiento de ticketing, reporting de los costes del servicio. Definición de circuitos y mejoras de estos.	Metodologías de gestión de proyectos ágiles		Titulación superior o media.
1 Responsable de Sistemas SAP	Haber trabajado como responsable de sistemas de más de 10 años	Uno de los 3 haya trabajado en instalación de SAP Solution Manager.	SAP Support Consultant, Configuration for Operations for sap Solution Manager 7.1, Certified Application Associate- SAP BusinessObjects Enterprise, Change Control Management Expert- SAP E2E Solution Operations	Titulación superior o media
	Experiencia demostrable en sistemas de alta disponibilidad, balanceo de carga, servicio y clustering con Oracle y Linux			
Pool Técnicos	Haber trabajado al menos 10 años con sistemas SAP.			
	Experiencia demostrable en sistemas de alta disponibilidad, balanceo de carga, servicio y clustering con Oracle y Linux			



Procedimientos asociados al servicio

Los servicios prestados tendrán que adaptarse a los procesos de gestión de incidencias, gestión del cambio y gestión de los niveles de servicio (SLA) de ITL adoptados en la UB.

Con especial atención, será necesario adaptarse a la segregación de funciones entre desarrollo y producción en cuanto a la gestión de cambios en el entorno de productivo y al sistema de transportes a productivo en SAP.

Los licitadores tendrán que definir el plan de calidad que consideren necesario para garantizar la calidad de los servicios prestados en la UB y de los resultados de las tareas y actividades efectuadas a lo largo de la vida de todo el contrato.

La propuesta incluirá, al menos, la definición del plan de calidad y los procedimientos de aseguramiento de la calidad (metodología, validación y aceptación de entregables, gestión de no conformidades del servicio, etc.).

Acuerdo de nivel de servicio

Las incidencias se clasificarán en tres grupos según el impacto que representen por el usuario del servicio. Esta clasificación permitirá determinar los tiempos asociados de respuesta y resolución en los que serán tratadas.

Los criterios de clasificación establecidos son genéricos y no están asociados a los servicios que puede ofrecer el sistema de forma específica. La escala de clasificación se realiza en base al impacto y a la criticidad según la siguiente clasificación:

Impacto	Descripción	Criticidad	Descripción
Alto	Incidencia gerencia que afecta a la mayor parte de usuarios o a todo un colectivo	Extrema	Requiere resolución inmediata
Medio	Afecta a un grupo de usuarios	Alta	Impide el trabajo habitual
Bajo	Afecta a usuarios aislados	Media	Dificulta el trabajo habitual

En base a esta clasificación se determina la prioridad de la acción:

Impacto	Criticidad	PRIORIDAD
	Extrema	MUY ALTA
Alto	Alta	ALTA
Alto	Media	ALTA
Medio	Alta	ALTA



Medio	Media	MEDIA
Bajo	Alta	MEDIA
Bajo	Media	MEDIA

La priorización de las tareas se realizará en el comité de seguimiento semanal.

En la siguiente tabla se indican los acuerdos de nivel de servicio (ANS) asociados a la prestación del mantenimiento correctivo que se desea contratar:

Prioridad	Tiempo resolución	Desempeño	Tiempo máximo resolución
MUY ALTA	8 horas laborables	≥ 95 %	16 horas laborables
ALTA	16 horas laborables	≥ 90 %	32 horas laborables
MEDIA	40 horas laborables	≥ 85 %	80 horas laborables

Transferencia de conocimiento

Es objetivo de la Universidad de Barcelona ir alcanzando el conocimiento de mantenimiento y evolución del sistema por parte del personal propio de la universidad, para poder desarrollar tareas relacionadas con este servicio.

Con el fin de alcanzar este objetivo, la UB aportará personal técnico y funcional, que trabajará conjuntamente con el adjudicatario en todas las tareas reflejadas en este documento, realizando servicios los mismos protocolos y circuitos.

En el momento en que una incidencia sea asignada durante la reunión de seguimiento semanal a personal de la empresa adjudicataria es cuando empezarán a aplicarse los acuerdos de nivel de servicio establecidos en este documento.

Para conseguir esta transferencia de conocimiento, se hará especial énfasis en la documentación técnica y funcional, tanto en lo que se refiere a la mejora y consolidación de la documentación existente como por la elaboración de nueva documentación durante la ejecución del servicio.

Finalización y traspaso del servicio

Antes de finalizar el servicio, en caso de que el adjudicatario no vuelva a ser adjudicado en el periodo posterior a la vigencia del actual contrato, se establecerá una fase de devolución del servicio.

La planificación de la fase de devolución del servicio consta de dos tareas principales que garantizan la correcta transferencia del servicio al nuevo prestatario a la vez que se minimizan los riesgos asociados. Las tareas son las siguientes:

- a) Transferencia del conocimiento:



Para realizar la transferencia del conocimiento se realizarán acciones de formación que se basarán en sesiones en las que se tratarán aspectos funcionales, aspectos técnicos, los procedimientos, la organización y la documentación asociada. Asimismo, habrá un traspaso de la documentación de gestión y calidad realizada durante todo el servicio.

Las sesiones de formación constarán de:

1. Teoría referente a cada proceso/servicio, con sus características y particularidades.
2. Casos prácticos (histórico de incidencias, peticiones más recientes, consultas, ...)
3. Documentación asociada al proceso/servicio (funcional, técnica,

etc.) Esta labor tiene una duración prevista de una semana.

b) Gestión gradual del servicio:

La cesión del servicio es la tarea más delicada de toda la fase de reversión, por lo que y con el objetivo de minimizar los riesgos, se realizará una cesión gradual de los servicios mediante la cual se garantiza la cesión real del conocimiento. La labor de cesión gradual del servicio se dividirá en dos acciones principales: sesiones presenciales en entorno real y cesión paulatina de las tareas.

• *Sesiones presenciales en entorno real:*

Una vez finalizadas las sesiones de formación, el nuevo equipo de trabajo asistirá de forma presencial y con dedicación completa a la realización de las tareas diarias del equipo de Servicio de Mantenimiento en su entorno real (por ejemplo, reuniones de seguimiento o resolución incidencias).

Durante estas sesiones presenciales el nuevo equipo de trabajo no realizará ninguna de las tareas, sino que asistirá únicamente a nivel de formación práctica y será el actual proveedor quien las ejecute.

Esta labor tiene una duración prevista de una semana.

• *Cesión gradual de las tareas:*

Durante esta segunda etapa, el actual proveedor irá cediendo las tareas de forma progresiva al nuevo equipo de trabajo. El actual proveedor se mantendrá hasta que finalice la fase de devolución del servicio los nuevos responsables del servicio estén desarrollando sus tareas de forma independiente.

Es importante remarcar que, aunque durante esta fase la ejecución de las tareas se delegue progresivamente en el nuevo equipo de trabajo, las tareas serán supervisadas por el actual proveedor.

Esta labor tiene una duración prevista de una semana.

Seguimiento del servicio y desempeño de objetivos

Se realizará un Comité de Seguimiento semanalmente, al que asistirán los consultores seniors de la empresa adjudicataria y las personas que puntualmente se considere idóneo para el correcto seguimiento del servicio.

El adjudicatario elaborará un informe mensual de seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio para el mantenimiento correctivo definido en el punto "Servicios a proveer" del presente documento, a consensuar entre la UB y el adjudicatario. El informe se revisará en la reunión del Comité de Seguimiento que corresponda.

Barcelona, 2 de agosto de 2024

Montserrat Bachs Castaño Directora
del Área de TIC