

L'AUDITORI

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES L·LICÈNCIES D'ÚS DEL SOFTWARE SAP I DEL SUPORT TÈCNIC AL PROGRAMARI SAP DEL CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

1.	Introducció	3
2.	Objecte	3
3.	Descripció general del servei a contractar i context del Consorci.....	4
3.1	Descripció de la situació actual.....	4
3.2	Model d'operació actual.....	5
4.	Abast funcional	6
5.	Descripció detallada dels serveis	7
5.1	L·licències d'ús i manteniment oficial SAP	7
5.2	Suport expert a usuaris clau i gestors del sistema SAP	8
5.3	Manteniment preventiu i correctiu	9
5.4	Manteniment evolutiu.....	9
5.5	Suport d'administració del sistema	9
5.6	Governança del servei.....	11
5.7	Garantia i qualitat	12
6.	Període de transició inicial	13
7.	Període de transició final	13
8.	Acord de Nivell de Servei (ANS)	14
8.1	Nivells de prioritat	14
8.2	Temps de resposta i temps de resolució	14
8.3	Taula de valoració de l'ANS	15
9.	Horari i assistència presencial	16
10.	Condicions de preu del servei	16
11.	Planificació de servei.....	17
12.	Condicions generals d'execució	17
12.1	Aportació de mitjans.....	17
12.2	Relació laboral	17
12.3	Clàusules de garantia.....	17
12.4	Control i seguiment del contracte	18
13.	Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals	18
14.	Facturació del servei	18
15.	Informació addicional i aclariments.....	19

L'AUDITORI

1. Introducció

L'Auditori licita la contractació del servei de suport a la gestió d'incidències, el manteniment correctiu i evolutiu del programari SAP i de les llicències d'ús del software, per tal de garantir l'accés a les versions més actualitzades de les eines en productiu a la nostra Institució i poder comptar amb el servei de suport davant Incidències/Problemes amb els mateixos.

Els principals mòduls que s'han implementat són: FI, CO, HR, SD, MM, i les funcionalitats ITSM i Technical Monitoring del Solution Manager. Per a gestionar els processos de gestió d'esdeveniments es compta amb un desenvolupament a mida efectuat amb la tecnologia SAP Fiori.

Cal deixar constància de que l'esmentada eina es d'importància estratègica per a garantir la continuïtat de les operacions de negoci de l'Auditori, donat el cada vegada major grau de dependència d'aquest respecte dels sistemes d'informació que hi donen suport.

2. Objecte

L'objectiu d'aquest document tècnic és la regulació de les condicions per a la contractació del manteniment oficial del fabricant, SAP AG GmbH, de les llicències d'ús de software del sistema SAP i mòduls addicionals esmentats, i es sol·licita oferta pel mateix en la modalitat SAP ENTERPRISE SUPPORT.

Així mateix, és objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de suport a la gestió d'incidències, i el manteniment correctiu i evolutiu del programari SAP de l'Auditori, entitat del sector públic.

El servei es realitzarà a l'àmbit i amb l'abast que s'indiquen, per tal de garantir la màxima operativitat del Sistema SAP, amb el que es gestionen els següents processos de l'Auditori: Comptabilitat financera, control pressupostari i costos, Logística, Facturació, Gestió i Operació d'esdeveniments, gestió d'incidències, monitorització tècnica, Recursos Humans e Integració amb el SAP-Ecofin de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta solució de serveis ha de permetre:

- Assegurar la qualitat i fiabilitat de les aplicacions que entren a l'àmbit d'actuació d'aquest manteniment i suport.
- Dotar dels recursos adequats (formats i amb experiència) per donar aquest servei.
- Garantir una gestió adequada del servei, a través de mecanismes operacionals, de coordinació i de seguiment.
- Disposar de flexibilitat al servei de manteniment de forma que es puguin assolir fluctuacions consensuades en el volum d'hores.
- Oferir al Consorci la flexibilitat necessària per a poder gaudir d'un servei eficaç i adaptat a les necessitats reals i en funció de l'evolució de l'Organització.
- Realitzar la transferència de coneixement d'una forma planificada, sense pèrdua de servei, i de la forma més transparent possible als usuaris finals durant aquest servei de manteniment.

3. Descripció general del servei a contractar i context del Consorci

La justificació del servei radica en que el sistema SAP gestiona el processos crítics per al Consorci, com ara, Comptabilitat pressupostària, Compres, Recursos Humans, Gestió d'Esdeveniments, i per tal de garantir la màxima operativitat del sistema SAP és necessari dur a terme tasques de manteniment que pot ser correctiu, preventiu i evolutiu, depenent de les necessitats de cada moment, així com el canvi de marc normatiu i el compliment dels objectius marcats pel Consorci.

L'adjudicatari s'encarregarà de prestar el servei de manteniment i suport mitjançant personal altament qualificat i especialista en el sistema SAP, les tecnologies / programaris vinculats a aquest, així com coneixement/experiència en l'entorn de l'administració pública.

L'objectiu del servei serà garantir al màxim l'operativitat del sistema global SAP i l'adaptació a les necessitats que determini el Consorci en cada etapa del contracte.

La prestació presencial del servei, quan així ho indiqui l'Auditori, es realitzarà a l'edifici de l'Auditori al carrer Lepant 150 de Barcelona.

L'AUDITORI

3.1 Descripció de la situació actual

Els mòduls SAP en funcionament es detallen a l'apartat "4. Abast funcional". El sistema SAP està format pels següents servidors:

- SAPDES: on es porten a terme les tasques de desenvolupament i proves unitàries
- SAPPRD: sistema productiu amb un mandant per proves d'integració
- SAPSOLMAN: Solution manager amb els mòduls detallats a l'apartat Abast funcional i el SapRouter de comunicació amb SAP.

El sistema SAP esta integrat amb el SII (Subministrament Immediat d'Informació de l'IVA), amb el sistema de vendes de localitats i abonaments (actualment KOOBIN) i amb el SAP-Ecofin de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant mòduls desenvolupats per tercers o específicament per l'Auditori.

3.2 Model d'operació actual

La gestió d'incidències i peticions de l'Auditori utilitza el mòdul ITSM del Solution Manager que fa de primer nivell de suport.

Els usuaris claus designats per l'Auditori són els responsables d'escalar el missatge de suport a l'adjudicatari mitjançant els mecanismes de comunicació automàtica entre el ITSM de l'Auditori i l'eina de gestió de l'adjudicatari.

Qualsevol canvi o modificació del ITSM de l'Auditori per adaptar-se a l'eina de l'adjudicatari serà a càrrec de l'adjudicatari.

Flux simplificat del model de funcionament del servei actual:

1. L'usuari de l'Auditori crea un tiquet d'incidència o petició a l'ITSM (sempre categoritzant el mòdul concret).
2. L'usuari clau de l'àrea revisa el missatge i l'escala, si s'escau, al suport de l'adjudicatari especificant la prioritat.
3. L'adjudicatari rep l'avís del missatge i entra al ITSM de l'Auditori per iniciar el procés. A partir d'aquí pot parlar directament amb l'autor del missatge.
4. L'adjudicatari processa i resol el missatge i demana el tancament a l'autor.
5. El peticionari accepta la solució i es tanca o bé no l'accepta i es segueix el procés al punt 4 fins a la correcta resolució de la incidència o petició.

Tota la documentació generada pel missatge s'emmagatzema a l'ITSM de l'Auditori annexa al missatge. L'adjudicatari haurà de referenciar sempre el número de missatge de l'Auditori per a la seva traçabilitat interna.

En el cas d'una petició, el procés és el mateix però hi ha un pas més d'aprovació de la petició per part de l'Auditori una vegada valorada pel adjudicatari. Sempre serà l'Auditori que decidirà si es porta a terme o no. Aquests fluxos estan ja personalitzats a l'ITSM de l'Auditori, les comunicacions amb el suport de l'adjudicatari es porten a terme mitjançant l'enviament de correus automàtics als grups de suports definits. Aquests correus son processats per l'eina de gestió de l'adjudicatari per fer les assignacions de consultors de l'adjudicatari.

L'adjudicatari genera, amb una freqüència mínima mensual, els llistats detallats a l'apartat 5.6 "Governança del servei" de manera que l'Auditori pugui validar respecte al seu ITSM la qualitat del servei.

4. Abast funcional

La funcionalitat del sistema SAP del Consorci fins a la data d'aquest plec és resumeix de la següent manera:

SAP ERP ECC 6:

- Mòdul MM: Gestió de materials. Gestió de les comandes.
- Mòdul SD: Gestió de les vendes i facturació
- Mòdul FI: Comptabilitat Financera i General, gestió financera i actius fixes. S'incorporen

L'AUDITORI

automàticament, mitjançant un desenvolupament a mida, les dades de Vendes per a la seva comptabilització.

- Mòdul EA-PS. Gestió del pressupost
- Mòdul CO. Comptabilitat analítica. Controlling.
- Mòdul HR. Nòmines i a través de desenvolupaments a mida, realitzats amb SAP Fiori, la gestió i operació d'esdeveniments, aquest es el mòdul que dona suport a les operacions del Consorci. Caldrà acreditar la capacitat per a poder donar suport, i fer evolucionar aquesta funcionalitat, essent positivament valorades experiències similars d'integració.
- Mòdul Esdeveniments: Mòdul desenvolupat a mida per gestionar la programació de l'Auditori de manera totalment integrada amb la resta de mòduls
- Mòdul SII: Enviament de la informació d'IVA a Hisenda segons legislació vigent. No és objecte d'aquest contracte.
- Content server: Mòdul on s'emmagatzemen els documents gestionats per SAP als diversos processos.

SAP Solution Manager:

- ITSM. Service Desk: Eina de tiqueting de gestió d'incidències. El Consorci farà servir per a la gestió dels tiquets dels serveis de manteniment gestionats per el contracte que es licita. L'adaptació de l'eina de Service Desk per la relació en el contracte serà a càrrec de l'adjudicatari.
- Central User Administration
- Technical Monitoring de la infraestructura SAP.

Integracions amb el SAP-Ecofin de l'Ajuntament de Barcelona.

Cal deixar constància de que l'esmentada eina es d'importància estratègica per garantir la continuïtat de les operacions de el Consorci, donat el cada vegada major grau de dependència d'aquest respecte dels sistemes d'informació que hi donen suport.

5. Descripció detallada dels serveis

Els serveis objecte del contracte que formen part del plec tècnic són:

1. Llicències d'ús i manteniment oficial SAP en la modalitat SAP ENTERPRISE SUPPORT.
2. Suport expert a usuaris clau i gestors del sistema SAP.
3. Manteniment correctiu i preventiu
4. Manteniment evolutiu
5. Administració de sistemes base SAP
6. Governabilitat del servei.

Els serveis efectuats relatius als apartats 2, 3, 4 i 5 es facturaran segons la tarifa del perfil professional que hagi efectuat el servei.

5.1 Llicències d'ús i manteniment oficial SAP

El Consorci de l'Auditori i l'Orquestra va adquirir llicències d'ús del software SAP l'any 2015. Les llicències que entren dins de l'abast d'aquest servei i que L'Auditori ha adquirit son:

Mòduls i llicències objecte del manteniment:

FI	Comptabilitat Financera i General, carteres de pagaments/cobraments, i Actius Fixos CO Controlling
IM	Gestió d'Inversions
CM	Cash management (Tresoreria Estesa) EC Controlling Empresarial
HR	Gestió de Recursos Humanos y Temps PS Sistema de Projectes
MM	Gestió de Materials WM Gestió de Magatzems PM Manteniment en Planta
CS	Serveis post-venta
CV	Configurador de Variants

L'AUDITORI

QM	Gestió de Qualitat
SD	Vendes y Distribució
PP	Planificació de la Producció i planificació BC
	Sistema Basic
WF	Workflow
BW	Business Intelligent
WAS	Web Application Server (Plataforma Netweaver)
	Content Server (Gestió documental arxiu)

Archive Link
SAP Web Console Integració
sistemes CAD Solution
Manager

Nombre d'usuaris llicenciats:

- SAP Application Developer User: 1
- SAP Application Professional User: 16
- SAP Project User: 35
- SAP Logistic user: 8
- Payroll engine (500 empleats): 1

5.2 Suport expert a usuaris clau i gestors del sistema SAP

Suport directe als usuaris clau i gestors del sistema de SAP, per part de consultors experts, per a tots els mòduls SAP. Aquest suport es pot realitzar a distància, principalment, o presencialment si ho requereix la situació o s'allarga la resolució d'incidències.

L'usuari indicarà la prioritat, i aquesta no es pot canviar si no hi ha un acord previ entre consultor i usuari clau. El canal per autoritzar canvis de prioritat serà l'eina de tiquets del Solution Manager.

El suport expert a usuaris clau i gestors del sistema SAP contempla, entre altres, les següents tasques:

De forma mensual, es realitzaran reunions de revisió de dubtes in situ amb aquests usuaris clau i/o gestors.

Suport al tancament de l'any, col·laboració activa per fer els pressupostos i els tancaments anuals entre els mesos de gener i abril.

Consultes de funcionament.

Problemes funcionals que poden ser per desconeixement operatiu de l'usuari o per casuística no controlada pel sistema.

Incidències operatives, com manca d'autoritzacions, problemes de sistema, etc.

Incidències funcionals derivades d'una manca de parametrització o d'una parametrització errònia o incompleta.

Sol·licituds de noves funcionalitats, actualitzacions de sistema, etc.

5.3 Manteniment preventiu i correctiu

El Manteniment preventiu i correctiu contempla, entre altres, les següents tasques:

Resolució d'incidències, així com actuacions correctives i preventives, identificades pels usuaris clau i gestors del sistema de SAP per garantir la màxima disponibilitat i operativitat dels sistemes existents.

Actualització/elaboració dels manuals quan sigui necessari.
Formació dels usuaris clau quan sigui necessari.

Per a qualsevol demanda/incidència que suposi una dedicació total d'hores superior a les 15 hores, s'ha de presentar un càlcul de dedicació i tindrà consideració de pressupost tancat; caldrà ser acurats en l'anàlisi previ de necessitats. El pressupost es farà segons les hores previstes per perfil professional valorades

L'AUDITORI

segons la tarifa pertinent.

5.4 Manteniment evolutiu

El Manteniment evolutiu contempla, entre altres la gestió i realització d'evolutius i peticions de canvis, que s'identifiquin com un requisit funcional, tècnic, legal o de qualitat, per canviar o millorar el funcionament del sistema SAP i les integracions amb el SAP-Ecofin de l'Ajuntament de Barcelona.

Es considerarà un evolutiu tot allò que millori de manera substancial el sistema SAP. En qualsevol cas, mantenir les funcionalitats que ja existeixen no es considera evolutiu. No es considera evolutiu, i sí correctiu, l'aplicació de notes de SAP per complir canvis legals, com per exemple nous tipus de IVA.

L'adjudicatari presentarà la seva proposta valorada per a cada actuació d'aquest tipus de manteniment, aquesta tindrà consideració de pressupost tancat; caldrà ser acurats en l'anàlisi previ de necessitats. Caldrà detallar el nombre d'hores dels diferents perfils professionals que participaran en la realització de l'evolutiu. Els evolutius han de seguir la metodologia d'implantació acordada amb el Consorci.

L'adjudicatari s'encarregarà d'elaborar i/o modificar els manuals corresponents que siguin necessaris.

L'adjudicatari s'encarregarà de formar als usuaris clau de cada mòdul afectat pel canvi, quan sigui necessari.

Es podrà facturar la despesa una vegada l'evolutiu estigui estable a productiu, i acceptat formalment per l'Auditori.

5.5 Suport d'administració del sistema

Realització de les activitats d'operació base dels diversos entorns de la solució SAP, de forma coordinada amb el personal de l'àrea TIC del Consorci; tasques tant correctives com preventives per a tots els elements relacionats amb l'entorn SAP (administració, sistema operatiu, Base de Dades, backups i mòduls SAP).

Aquesta activitat d'operació es pot realitzar de forma remota o presencial, segons necessitat del servei a realitzar o a demanda del Consorci si així ho sol·licita.

El suport d'administració de sistemes i suport preventiu contemplen, entre altres, les següents tasques:

- Les tasques de monitorització del sistema, gestió d'usuaris, de rols, d'impressores i ordres de transport. Actualment disposem de la funcionalitat operativa en el Technical Monitoring i d'una plataforma Nagios de monitorització.
- Resolució de dubtes, consultes, preventiu, etc., enviades mitjançant l'eina ITSM, a respondre dintre dels nivells de servei acordats.
- Suport presencial d'un consultor de sistemes per donar suport a aquesta tasca si fos necessari.
- Si bé el manteniment del maquinari va a càrrec de Consorci, pot ser necessària la coordinació amb consultor de sistemes i/o funcional per dur a terme accions de millora i/o correctores del maquinari.
- Recuperació/restauració en cas de fallada catastròfica d'un entorn, de pèrdua d'informació o sota petició del Consorci. Actualment els backups es realitzen mitjançant dos nivells:
 - Primer nivell: Backup de sistema operatiu i aplicacions. S'utilitza "Veeam Backup Replication & Console" i es desen a un NAS extern. Són còpies diàries i mensuals.
 - Segon nivell: Backup de la BBDD ASE de SAP a partir de les seves eines. Es fa còpia diària total i incrementals durant el dia de tots els sistemes i és desen a un NAS extern.
- Les instal·lacions del client SAP (SAP-GUI) i la gestió de backups les realitzem des del Consorci, sota les indicacions de l'adjudicatari.

Tasques específiques de suport, revisió i aprovació per part del proveïdor:

- Actualització de la versió de Kernel anualment.
- Restauració 2 cops a l'any dels entorns de consolidació. Analitzar si es realitzen còpies de mandant o realitzen una còpia homògena dels sistemes.

L'AUDITORI

- Actualització del sistema operatiu d'actualitzacions crítiques. Revisió i actualització cada 6 mesos o quan sigui necessari.
- Actualització anual del software per a l'àrea d'administració laboral RRHH.
- Pujada de support packages i/o enhancement packages per a disposar del software actualitzat amb l'objectiu tant d'evitar errors que ja venen solucionats en les notes com per aprofitar la funcionalitat dels enhancement packages que ens proporciona SAP. Les pujades de versions també formen part d'aquest manteniment evolutiu del software.
- Actualització de Sistema de Base de Dades. Actualització en cas de problemes correctius o de rendiment o per taques de caràcter preventiu.

Realització del procediments de recuperació de sistemes SAP

- S'establirà una política anual planificada, perquè el proveïdor conjuntament amb l'Auditori, realitzi les tasques de recuperació de sistemes SAP.
- S'establirà en aquesta planificació tots els passos per dur a terme la recuperació sencera dels sistemes de base de dades i principals element dels entorns SAP, i la d'elements individuals d'aquests sistemes .com fitxers de dades o datafiles).
- Es redactarà la documentació completa de totes les proves i també un guia de recuperació de tots els escenaris plantejats. En cas de desastre, la recuperació dels sistemes de bases de dades es podria realitzar de la manera més eficient possible i amb el mínim temps.

En totes les tasques anteriorment descrites, tant del suport correctiu com del suport d'administració de sistemes / preventiu, el proveïdor acompanyarà a l'Auditori revisant les accions realitzades fins a que es comprovi que el sistema funcioni i es validi. Aquesta revisió i validació pren especial rellevància en el canvi de kernel.

Formació del personal de l'Auditori en aquelles tasques que per la seva freqüència, l'Auditori decideixi que vol agafar-ne coneixement. Aquesta formació consistirà en la realització presencial de la tasca conjuntament amb el personal de l'Auditori.

5.6 Governança del servei

S'establirà com a mínim una reunió operativa de seguiment mensual (no imputable com a consum d'hores del proveïdor) amb l'objectiu d'avaluar la qualitat del servei, en les quals tindran cabuda les següents tasques entre d'altres:

- Resum de la situació general del servei.
- Seguiment de l'ANS.
- Revisió de l'estat de les accions.
- Determinació de les estratègies de resolució.
- Avaluació, estratègia i pactes de servei dels nous evolutius detectats durant el mes.
- Presentació i consens de l'informe mensual d'hores consumides en la resolució dels tiquets del mes.
- Repàs, planificació i consens amb el tiquets pendents de resolució.
- Planificació dels següents plans d'acció, calendaris i canvis a implementar.
- Altres.

S'haurà d'informar del número d'hores de cada perfil que han intervingut en el servei amb detall de les incidències amb incompliment de SLA.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor de l'Auditori podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del contracte.

Adicionalment:

- Descripció de la metodologia a utilitzar. Cal explicar detalladament la metodologia interna de treball de l'adjudicatari: com serà l'organització interna de l'equip de manteniment per portar a terme correctament el projecte. Aspectes que cal concretar:

- Criteris d'organització de l'equip segons les activitats a realitzar (per exemple: per tipologia de servei, per àmbits funcionals...)
- Mètode intern de treball detallat per tots els tipus de serveis que componen el projecte

L'AUDITORI

- El traspàs de coneixements dins del propi equip, i a l'equip de l'Auditori, tant per les noves persones com per les altes que s'incorporin al llarg del projecte per determinades aplicacions.
- Mesures de qualitat en l'execució dels contractes. L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per a garantir la qualitat en el projecte tant en el procés de producció del programari o d'implantació, com en el producte resultant.

5.7 Garantia i qualitat

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament de tot el programari subjecte a canvis evolutius o correctius en els entorns de DEV (desenvolupament) i PRO (producció) durant un període mínim de 12 mesos, a partir de la data d'acceptació de cadascuna de les incidències.

Aquesta garantia inclourà l'esmena d'errors, mancances, o viciis ocults que es manifestin en relació al programari implantat, parametritzat, desenvolupat o corregit, que siguin descobertes mitjançant proves o qualsevol altre mitjà, així com la conclusió de documentació incompleta i l'esmena de la que contingui deficiències. La correcció de les errades haurà de garantir no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb els mateixos s'actualitzi correctament.

6. Període de transició inicial

L'objectiu és començar íntegrament amb el nou proveïdor l'1 de gener de 2025. Amb aquesta fita es preveu, si escau, un període de transició durant el mes de desembre, que es fixa en un termini màxim de 15 dies i que es determinarà en el moment de la materialització de la relació contractual i que dependrà en gran mesura de les necessitats de coneixement que estableixi el proveïdor guanyador.

Durant aquesta fase es preveu realitzar les següents tasques:

- Recopilació d'informació funcional i tècnica.
- Planificació de les sessions de transferència de coneixement.
- Realització de les entrevistes de transferència i documentació del traspàs de coneixement.
- Revisió de la documentació rebuda i revisió de la situació del sistema.
- Revisió del model operatiu del servei i identificació dels interlocutors.
- Definició de l'accés i formació en l'eina de gestió de tiquets.
- Definició del seguiment del servei, reunions, periodicitat, etc.
- Determinació de la solució de comunicació entre el Consorci i l'empresa mantenidora per l'accés remot.

Aquestes sessions de traspàs seran sense cap cost pel Consorci.

7. Període de transició final

El proveïdor ha de garantir un període de transició final de dues setmanes amb l'objectiu de realitzar el traspàs de responsabilitats del servei des de l'equip de manteniment sortint a l'equip de manteniment entrant per garantir la continuïtat de les operacions durant el procés i traspàs complet d'informació per operar amb la màxima qualitat i eficiència.

Les tasques a realitzar durant aquest període seran les següents:

- Planificació de les sessions de transferència de coneixement amb el proveïdor entrant.
- Entrega de la documentació al nou gestor del servei intern o extern al Consorci.
- Entrevistes amb els nous gestors del servei i traspàs d'informació funcional i tècnica.
- Entrega a l'equip del teatre de l'històric dels tiquets en un format fàcilment consultable.
- Durant aquest període de transició es compatibilitzarà el traspàs de coneixement amb el manteniment del servei de suport que se seguirà oferint fins a la finalització del traspàs

8. Acord de Nivell de Servei (ANS)

El suport serà donat de forma remota o presencial si el cas ho requereix. En el cas que L'Auditori ho demani

L'AUDITORI

o ho consideri necessari, el suport serà realitzat de forma presencial, sense increment de la tarifa de cada perfil. El primer nivell de servei el portarà l'equip intern de l'Auditori i serà aquest equip el qui informarà a l'equip de l'adjudicatari de la incidència, a través de l'eina ITSM de l'Auditori.

8.1 Nivells de prioritat

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència i per l'afectació al funcionament del Consorci.

L'adjudicatari haurà de proveir els recursos necessaris per tal de donar suport segons l'horari del Consorci definit en aquest plec.

Amb l'objectiu de proveir diferents nivells de servei d'acord amb la importància de la necessitat, es defineixen els següents nivells de prioritat:

- **Molt Alta** (Crític): Aplicacions crítiques de processos de negoci que no funcionen correctament. No hi ha solució alternativa. Una o varies aplicacions crítiques de procés de negoci no disponibles.
- **Alta** (Urgent): Errors que impedeixen l'accés a una part important de la funcionalitat de l'aplicació afectant a diversos usuaris o a processos crítics que representen un risc per l'activitat de l'Auditori.
- **Mitja** (Greu): Error que no representa risc per a les activitats i que impacta a un número reduït d'usuaris. L'aplicació no està caiguda, però hi ha un problema seriós que afecta a la productivitat del grup d'usuaris.
- **Baixa** (Normal): L'usuari pot continuar normalment amb les seves activitats. L'aplicació no està caiguda, però existeix un error que afecta a un petit nombre d'usuaris. El treball associat al negoci crític si que pot continuar funcionant. Les consultes dels usuaris clau també seran considerades com a baixa.

La prioritat és el paràmetre que es notifica a la incidència i que marcarà el nivell de la mateixa.

8.2 Temps de resposta i temps de resolució

• **Temps de resposta:** Temps des de que se li assigna tiquet per Service Desk al nivell 2 (adjudicatari) fins que el tècnic qualificat de l'adjudicatari es posa en contacte amb el responsable de l'aplicació o la persona que ha generat el tiquet.

El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

• **Temps de resolució:** des de que se li assigna tiquet per Service Desk al nivell 2 (adjudicatari) fins que es considera tancada pel responsable de l'aplicació o la persona que ha generat el tiquet. El temps de resolució es compta en horari continu (de 00:00 a 24:00 h de dilluns a diumenge)

8.3 Taula de valoració de l'ANS

Descrivim en la següent taula els temps de resposta i de resolució dels diferents nivells de prioritat de la incidència que es pugui donar durant la fase de manteniment correctiu:

Nivell de prioritat de la incidència	Temps	Objectiu	Compliment	Penalització. % a aplicar sobre la facturació mensual	Període de mesura	Nº incidències min. Per calcular la Mitjana
Molt Alta	Temps de resposta	30 minuts	>=95%	2	Mensual	2
	Temps resolució	6 hores	>=95%	2	Mensual	2
Alta	Temps de resposta	1 hores	>=95%	1	Mensual	2

L'AUDITORI

	Temps resolució	10 hores	>=95%	1	Mensual	2
Mitja	Temps de resposta	2 hores	>=95%	1	Mensual	2
	Temps resolució	24 hores	>=95%	1	Mensual	2
Baixa	Temps de resposta	2 hores	>=95%	1	Mensual	2
	Temps de resolució	48 hores	>=95%	1	Mensual	2
	Incidències reobertes	5% Màxim		1	Mensual	2
	Desplegament en productiu amb errors	1% Màxim		2	Mensual	1

El còmput per avaluar els ANS serà mensual.

L'usuari clau proposarà la prioritat, aquesta no es pot canviar si no hi ha un acord previ entre consultor i usuari clau. El canal per autoritzar canvis de prioritat serà el correu electrònic.

Es valoraran altres propostes orientades a millorar la qualitat del servei i el seu seguiment.

9. Horari i assistència presencial

La prestació presencial del servei, quan així ho indiqui el Consorci, es realitzarà a l'edifici del Consorci al carrer Lepant, 150 de Barcelona.

L'horari de prestació del servei serà de dilluns a divendres de 08h a 18h, és a dir, un 10x5, tenint en compte el calendari de festius que l'Auditori consideri en la durada del contracte, actualment el de Barcelona Ciutat.

En cas necessari es podran fer intervencions fora de l'horari de treball com intervencions en els sistemes que afectin a una gran part d'usuaris o algunes actualitzacions que es consideri necessari fer fora d'hores de treball.

Sens perjudici d'això, en cas de que es requereixin tasques addicionals fora d'aquest horari aquestes tindran el mateix preu/hora que en l'horari habitual.

La major part del servei es realitzarà a distància. Excepte en els casos que l'adjudicatari consideri oportú ubicar presencialment un o més consultors. L'Auditori demanarà la presència d'aquests en el cas que hi hagi alguna incidència que consideri que cal gestionar-la presencialment.

En els casos d'assistència presencial a l'Auditori, el personal haurà de desplaçar-se amb mitjans propis del contractista.

10. Condicions de preu del servei

Caldrà presentar detall de costos per els següents conceptes:

- a) Llicències d'ús i manteniment oficial SAP en la modalitat SAP ENTERPRISE SUPPORT
- b) Preus hora per perfil professional.

- 1. Cap del Servei (Cap de projecte)
- 2. Consultor Funcional Sènior SAP
- 3. Programador sènior ABAP/Fiori

L'AUDITORI

4. Administrador de Sistemes SAP R3 sènior

Dins del preu del servei s'inclouen totes les despeses derivades del servei, com ara, dietes, desplaçaments, hores extraordinàries dels consultors, etc. Altres costos addicionals aniran a càrrec de l'adjudicatari i no suposarà cap cost addicional en la factura. Per tant aquest concepte haurà d'estar previst en l'oferta dels licitadors.

L'Auditori no s'obliga a exhaurir la totalitat de la bossa d'hores que es derivin del preus oferts, només s'abonarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anterior i posteriorment per ambdues parts.

11. Planificació de servei

L'adjudicatari presentarà una planificació del servei per a tota la durada del contracte, on aparegui detallat com es realitzarà.

En aquesta planificació s'ha de detallar quins són els plans de transició, a l'inici i al final del contracte: cal entendre que l'Auditori no mantindrà dos contractes vius a l'hora, i per tant les despeses de transició seran transparents per a l'Auditori.

En aquesta proposta s'haurà d'especificar les tasques d'adequació de l'ITSM de l'Auditori per gestionar els tiquets d'incidències, aquestes tasques aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'Auditori no pot donar cap garantia de que hi pugui haver terminis de solapament d'adjudicataris, per tant, cal detallar en l'oferta propostes en aquest sentit. Perquè no hi hagi cap problema, el sistema de control del que es poden derivar penalitzacions no començarà a aplicar-se fins el segon trimestre del contracte.

12. Condicions generals d'execució

12.1 Aportació de mitjans

L'empresa contractista aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

En concret el contractista aportarà un sistema ITSM per a la gestió d'incidències i peticions que serà utilitzat per el seu personal. Les tasques de connexió de l'ITSM de l'Auditori al ITSM del proveïdor seran a càrrec de l'adjudicatari i s'hauran d'efectuar prèviament a l'inici de la prestació dels serveis del contracte.

12.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i l'Auditori.

12.3 Clàusules de garantia

El contractista es compromet a signar amb el personal adscrit al contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingués coneixement.
- b) Que és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el l'Auditori.

12.4 Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor de l'Auditori podrà obtenir del responsable nomenat pel contractista tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

13. Protecció medi ambiental. seguretat i prevenció de riscos laborals

El contractista haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes haurà de disposar al menys de les següents mesures:

L'AUDITORI

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència,
- c) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- d) Quant el personal del contractista presti servei a l'Auditori haurà de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna de l'Auditori així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

14. Facturació del servei

Dins del preu del servei s'inclouen totes les despeses derivades del servei, com dietes, desplaçaments, hores extraordinàries dels consultors, etc... i qualsevol altre cost addicional anirà a càrrec del adjudicatari i no suposarà cap cost addicional en la factura.

La facturació anirà en funció de l'activitat realitzada, posada en producció i aprovada pel Consorci mensualment. Es realitzarà una factura mensual per les hores de servei realitzat.

El pressupost del contracte s'ha establert de forma estimativa atenent les hores que es podran realitzar, de manera que en el decurs de l'execució del contracte poden produir-se variacions en la quantitat en funció de les hores efectivament treballades.

El Consorci no s'obliga a gastar la partida de d'hores estimades, per tant només es facturarà el que s'hagi executat i aprovat anterior i posteriorment per ambdues parts.

El preu pel manteniment de les llicències s'abonarà a la signatura del contracte.

15. Informació addicional i aclariments

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació per la presentació de l'oferta, l'Auditori posarà a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: rgarcia@auditori.cat

En l'assumpte del correu indicar: Contracte Manteniment SAP exp: 24-99

En cas de no obtenir resposta, contactar amb el telèfon 93 247 93 00

S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils abans de la data límit de presentació d'ofertes.

Cap departament Manteniment, Infraestructures i TIC