



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADOR DE LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS INFORMÀTICS RELACIONATS AMB EL SISTEMA D'INFORMACIÓ ECONÒMIC-FINANCIER DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA.

EXPEDIENT 2024/155

Introducció i antecedents

La Universitat de Barcelona, en endavant UB, disposa que la plataforma SAP, encarregada del seu sistema de gestió econòmic-financer, està formada per la següent arquitectura Unix/Oracle amb el següent 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

Per tal de donar resposta a les necessitats de suport actuals de realització de correccions i evolucions del sistema Atenea-Ecofin, requereix la contractació de serveis de manteniment que permetin assegurar el seu funcionament de manera adient i aconseguir una correcta adaptació i evolució del sistema als continus canvis legislatius i noves necessitats que puguin sorgir.

Objecte del contracte

Seràn objecte del contracte els serveis informàtics relacionats amb el sistema d'informació econòmic-financer implementat a la UB; la part funcional de la solució i la prestació dels serveis d'administració i suport tècnic dels sistemes plataforma SAP. No són objecte del contracte els serveis de suport hardware i de sistema operatiu de la part tecnològica. La prestació del servei inclourà, sempre sota la direcció i supervisió de l'equip responsable de la UB:

- Manteniment correctiu. Suport tècnic i activitats dirigides a la resolució d'incidències notificades per la UB o detectades en el centre de suport de l'empresa proveïdora del servei. Resolució d'incidències de tot el programari que

composa la solució Atenea-Ecofin i manteniment del sistema en correcte funcionament, assessorament i suport als usuaris.

- Realització d'evolutius sobre funcionalitats ja implantades.
- Realització d'evolutius amb mòduls ja implantats i/o integració amb nous mòduls.
- Realització de nous mòduls com a substitució dels actual ja absolts
- Generació mensual d'un informe detallant l'estat de salut dels diferents sistemes.
- Documentació dels procediments relacionats amb el Servei de Manteniment, tant la documentació específica, tècnica, de les tasques planificades i de les proves.
- Manteniment preventiu. Activitats relacionades amb la monitorització i administració de la plataforma, garantint que el sistema estigui sempre operatiu i tingui un rendiment adequat.
- Manteniment actualitzat dia a dia de tota la documentació tècnica de la solució.
- Proposició de millores dels circuits de suport implantats actualment que estiguin relacionats amb la prestació del servei. Previsió d'un mecanisme de revisió i actualització periòdic dels procediments de gestió del servei.
- Gestió i aplicació de noves activitats no relacionades en l'àmbit de manteniments diaris, com aplicacions de parxes, còpies homogènies...
- Transferència del coneixement al personal de la UB.
- Pagament de les llicències Jira necessàries.
- Propostes i evolutius dels sistemes/plaformes SAP perquè estiguin en el millor estat possible de seguretat i rendiment
- Actualització de les noves versions i/o nous pegats del Landscape
- Actualització i/o substitució de nous productes per considerar-se absolts o un benefici per la UB.
- Preparació per les noves versions funcionals i/o millores en vistes a un futur.
- Migracions de les versions actuals a les noves versions de Landscape.

Suport funcional

Els serveis a proveir són:

- Gestió d'incidències de funcionament i manteniment correctiu derivat del mal funcionament del sistema implementat, sempre sota la supervisió dels equips de la UB corresponents.
- Correcció de dades
- Suport de segon nivell a l'Unitat de Suport Econòmic-Financer (USEF).
- Desenvolupament de petits evolutius fruit de les modificacions de les necessitats dels usuaris segons el dia a dia.
- Manteniment evolutiu legal: adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments deguts a canvis de la normativa legal.
- Manteniment evolutiu tecnològic i funcional derivat de possibles obsolescències tecnològiques dels programaris implementats.
- Preparació a les noves versions dels mòduls de sap i/o migracions dels mòduls o part dels mòduls per la seva obsolescència i/o substitució en millora per la UB.

- Realització de les proves necessàries en les migracions/substitucions a noves versions.
- Manteniment evolutiu com a demanda de canvis en la UB, noves parametritzacions i nous desenvolupaments.
- Adequació si s'escau a les noves versions de cada mòdul, les integracions entre elles i integracions amb altres aplicacions.
- Si és necessari instal·lació de nous mòduls, parametrització o redefinició.
- Documentació pendent del projecte d'implantació finalitzat.
- Col·laboració en la monitorització dels processos funcionals de SAP. Es valoraran aportacions basades en l'ús d'eines estàndard tipus Solution Manager (SM) per a la monitorització de la part funcional.
- Gestió de canvis i pas a producció, , sempre sota la supervisió de l'equip tècnic de la UB.

Els serveis relacionats en l'apartat anterior han de ser prestats sobre les següents funcionalitats:

- Mòduls funcionals de SAP/R3 6.0
 - FI, CO, TR, PS, MM, AM, EAPS
- Entorns ERP: desenvolupament, formació i producció
Entorns BI, PI, Portal: desenvolupament i producció
Entorns SSX: producció
- Components instal·lats propis de l'empresa implantadora del sistema Atenea-Ecofin (IECISA):
 - Registre de Factures (RF)
 - Tramitació de documents comptables (WF)
 - Bestretes de Caixa Fixa (BCF)
 - Gestor d'Expedient (GEX)
 - Sistema d'Informació
- Desenvolupaments a mida realitzats durant la implantació del sistema Z59*.
- SAP Portal
- SAP BI
- SAP PI
- SAP BO
- SAP Solution Manager
- Elements tecnològics:
 - ABAP
 - Java
 - SAP GIU sobre Windows
 - Signatura electrònica
- Integració d'Atenea-Ecofin amb altres sistemes de la UB:
 - Aplicacions de gestió:
 - Gestió acadèmica: GIGA
 - Gestió de recursos humans: PERSEU

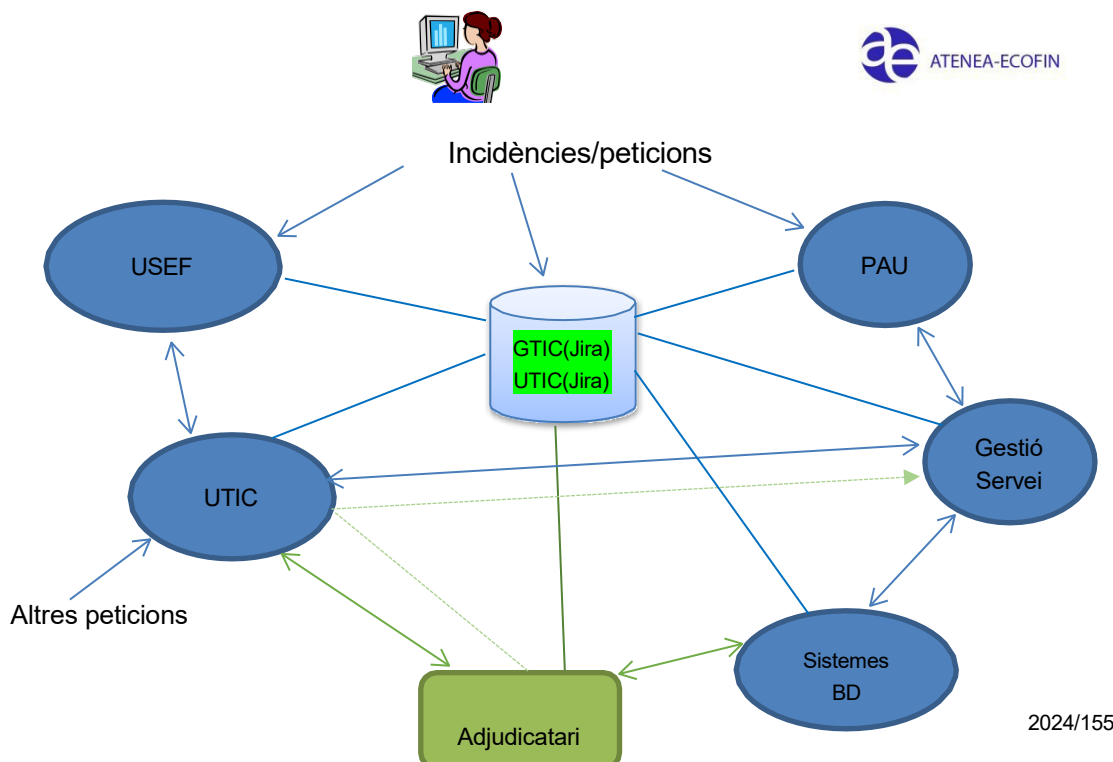
- Gestió de la recerca: GREC, GPR
- Gestió d'espais i recursos: GRAD
- Gestió d'identitats: LDAP
- Gestió de Centres Gestors
- Gestió de Expedients de Licitacions
- Datawarehouse
- Altres sistemes de facturació a clients: USU, Starlims, Publicacions, GTBIB
- Gestor documental: Documentum
- Facturació electrònica
- Digitalització de factures: Readsoft

SAP Datasphere -> Plataforma unificada de la dada SAP i no SAP.
Accés a través del SAML de la UB.

SAP Analytics Cloud -> Solució analítica per consultar la informació en temps real de SAP Datasphere. Permet l'autoconsum dels usuaris de negoci de la informació.

- **Descripció de l'entorn**

L'actual circuit de suport per consultes i incidències usuari final es representa en el següent esquema:



On:

- PAU és el Punt d'Atenció a l'Usuari que actua com a Help Desk pels usuaris dels sistemes de la universitat.
- UTIC és la Unitat Tècnica (ECOFIN) de l'Àrea de Tecnologies de la UB.
- USEF és la Unitat de Suport Econòmic-Financer de la UB.
- Gestió de Serveis UB (entre d'altres) s'encarrega de les instal·lacions/actualitzacions en els equips dels usuaris.

Els únics interlocutors vàlids per a l'adjudicatari seran la UTIC i Sistemes UB.

- **Tipologia de servei**

Es descriu a continuació la tipologia dels serveis de manteniment que l'adjudicatari haurà de proveir, sempre sota la supervisió i coordinació de l'equip responsable de la UB.

- Manteniment correctiu: Implica la correcció de totes les incidències (tècniques i funcionals) que, per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització i configuració realitzada o dels desenvolupaments addicionals implantats, estiguin fent que les dades o els procediments executats en el sistema no siguin els adequats. Inclou la gestió de les incidències tècniques del sistema no vinculades a la infraestructura de maquinari o programari base
- Correcció de dades: Implica la modificació de dades a la base de dades per tal de corregir errors deguts a funcionaments incorrectes dels programes ja existents o de qualsevol nou que es pugui desenvolupar.
- Suport de segon nivell: Implica la resolució de dubtes específics sobre els funcionament de les aplicacions, així com la formació específica i especialitzada dels usuaris, i el suport i formació de l'equip de primer nivell (USEF) quan es consideri adient.
- Manteniment perfectiu i preventiu: Orientat a la reducció reducció del manteniment correctiu mitjançant la identificació d'incidències repetitives. Implicarà identificar propostes de millores tècniques i de lògica a les aplicacions. També inclourà petites modificacions dels programaris fruit de les necessitats de les àrees d'usuaris segons el treball del dia a dia
- Manteniment evolutiu legal: Implica adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments deguts a canvis de normativa legal, realitzats amb la suficient antelació per tal d'acomplir amb els requisits legals establerts en cada moment.
- Manteniment evolutiu tecnològic i/o funcional: Implica les adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments derivades de les possibles obsolescències tecnològiques i funcionals dels programaris
- Manteniment de migració tecnològica en substitució de productes actuals, si es considera beneficiari per la UB

- Manteniment evolutiu de canvis UB: Pot implicar noves parametritzacions i desenvolupaments.
- Documentació: Implica l'elaboració de documentació dels procediments implantats per a la prestació del servei i la relativa als programes i parametritzacions realitzades, així com la posada al dia de la documentació del projecte d'implantació que estigui incompleta o des actualitzada.
- Monitorització: Implica el control dels processos funcionals de SAP. Es valoraran aportacions basades en l'ús d'eines estàndard tipus Solution Manager per a la monitorització de la part funcional.
- Gestió de canvis i pas a producció: Per qualsevol de les tasques de manteniment efectuades, així com els canvis en les aplicacions que es suporten, s'hauran de fer les proves necessàries en els entorns de desenvolupament i integració i preparar la instal·lació per poder traspasar el canvi a l'entorn productiu.
- Serveis funcionals de parametrització Standard i/o parametrització components/ieci i parametrització de programació Z. Especialment mòdul EAPS i totes les seves integracions
- Serveis tècnics de programació per fer els desenvolupaments necessaris, correcció d'errors, millores, actualització de versions, integracions i temes a mida.
- Realització de proves necessàries en tots els àmbits.

Els canvis i implantacions sobre l'entorn productiu recauran sobre l'equip UTIC i de Sistemes de la UB, tot i que en determinades ocasions, d'acord amb aquests, pot ser necessari el suport i la intervenció de l'adjudicatari en aquesta part del procés.

Entre les tasques de manteniment i suport estan incloses les tasques de suport al tancament i obertura d'exercici, així com la pròrroga, si s'escau.

Per la gestió d'incidències i gestió de canvis, i en general per qualsevol altre procés vinculat al servei, s'hauran d'utilitzar les eines i recursos implantats a la UB (Informat, SAP Solution Manager, Jira, etc) basant-se en els estàndards, metodologies i bones pràctiques de la universitat.

Actualment aquesta gestió s'està fent amb eines pròpies i /o jira. Jira és l'eina que s'utilitzarà per gestionar incidències i peticions amb l'usuari final i entre els diferents grups ATIC. Dins del grup de treball actualment s'utilitza trel.lo , a l'espera d'una migració definitiva al Jira.

Per tant l'adjudicatari haurà d'utilitzar les difunts eines amb que treballen els grups de la UB.

L'adjudicatari hauria de fer-se càrrec de les llicències que necessitin els seus perfils.

L'adjudicatari haurà de denegar en escrit motivat totes les sol·licituds de la Universitat de Barcelona que consideri no es poden dur a terme.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el realitzar totes les proves necessàries i que aquestes contemplin totes les casuístiques possibles, abans de lliurar una nova funcionalitat o millora d'una ja existent.

Setmanalment es faran reunions de seguiment del servei, en les que les que l'adjudicatari haurà de presentar informes sobre l'evolució del mateix (seguiment de tasques, compliment horari, ...)

Mensualment, l'adjudicatari elaborarà un informe de seguiment dels Acords de Nivell de Servei pel manteniment correctiu, a consensuar entre la UB i l'adjudicatari.

Prestació dels serveis d'administració i suport tècnic Sistemes SAP

L'objectiu d'aquest servei és l'administració i operació dels Sistemes SAP objecte del contracte, quedant exclosos de l'administració els serveis de suport hardware i de sistema operatiu. Els serveis a proveir són:

- Arquitectura de disseny de la implantació seguint les polítiques i estàndards de la Universitat de Barcelona.
- Plataformat de totes les diferents capes necessàries poder donar el servei, frontend, backend i integracions.
- Definició de tots els diferents processos pel correcte funcionament del sistema així com la integració amb el sistema estàndard de monitoratge de la Universitat de Barcelona i procediments de resolució en cas de fallada.
- Manteniment preventiu, adaptatiu: Es realitzaran monitoritzacions diàries dels sistemes SAP. Aquestes checklists permetran avançar-nos a possibles errors relacionats amb la conseqüent aparició d'incidències, motivant l'aparició de possibles millores que seran proposades a estudi. No obstant, a final de mes, es realitzarà un informe mensual de l'estat del sistema i possibles recomanacions.
- Manteniment correctiu: Resolució d'incidències, proposta de millores per donar més estabilitat i correcte funcionament dels sistemes, informant de la UB abans de qualsevol acció perquè sigui consensuada la seva aplicació.
- Manteniment evolutiu i serveis addicionals: Possibilitat de sol·licituds de serveis addicionals a l'administració diària del sistema, valorades prèviament a la seva execució per l'empresa adjudicatària i la UB. Entre aquestes tasques tenim:
 - Còpies homogènies
 - Còpies heterogènies
 - Serveis d'auditories
 - Instal·lació d'entorns
 - Actualització de versió dels sistemes SAP incloent els components de plataforma d'aplicacions, els sistemes d'alta disponibilitat de la base de dades -cluster- i bases de dades.
 - Canvi de versió del clúster de BD del sistema SAP

- Càrrega de paquets de millora SAP EhP
- Gestió incidents amb proveïdors/fabricants de la plataforma. Interfase amb la part de suport (de SAP).
- Planificació i actualitzacions de forma periòdica dels diferents components dels entorns SAP que conformen els sistemes i que no afecten al seu comportament funcional (kernel...)
- Planificació i actualitzacions de forma periòdica dels diferents components dels entorns SAP que afecten al comportament funcional col·laborant amb les àrees funcionals
- Auditories: tasques tant de auditoria SAP de llicències com de auditoria dels sistemes que la Universitat de Barcelona determini.
- Creació entorns per a pilots de tasques de sistemes abans de fer-ho en real.
- Informació revisions periòdiques: revisió informes EWA, anàlisi disponibilitat i temps de resposta, anàlisi rendiment (SQL costoses, rendiment per instància, paràmetres (buffers...)), incidències/peticions/tiquets tractats,...
- Eina seguiment/gestió tiqueting amb adjudicatari (peticions/incidents ...)
- Elaboració alertes de plataforma integrades amb el sistema de monitorització de la UB.
- Traspàs de serveis al núvol i integracions on premise/núvol.
- Setup del sistema operatiu derivat del plataformat del SAP.
- Etc...

- **Tipologia de servei**

Es descriu a continuació la tipologia dels serveis de manteniment que l'adjudicatari haurà de proveir, sempre sota la supervisió i coordinació de l'equip responsable de la UB.

- Serveis de tècnics d'arquitectura de solució i coordinació de tots els equips conjuntament amb el cap del projecte UB
- Serveis de Tècnics d'instal·lacions i configuració dels diferents mòduls i entorns de SAP en les versions que s'hagin acordat amb la UB
- Serveis de tècnics d'instal·lació dels mòduls de SAP i els components/ieci
- Serveis de tècnics SAP Basis
- Serveis tècnics dels especialistes de Portal, BI, PI, SAProuter, ERP

Per la gestió d'incidències i gestió de canvis, i en general per qualsevol altre procés vinculat al servei, s'hauran d'utilitzar les eines i recursos implantats a la UB (Eines de gestió d'incidències (tiquets de petició), JIRA, SAP Solution Manager, etc) basant-se en els estàndards, metodologies i bones pràctiques de la universitat.

Mensualment, l'adjudicatari elaborarà un informe de seguiment de les tasques realitzades durant el mes amb un detall dels tiquets resolts i les hores utilitzades per cadascun d'ells, prèviament consensuat amb la UB.

Equip de treball

El servei haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en aquest document.

Donada l'existència de components propis de l'empresa implantadora del sistema, cal garantir el correcte manteniment i evolució dels mateixos, la seva adaptació a futures versions de SAP que s'instal·lin i la instal·lació de noves versions d'aquests components que es facilitin. Es pot veure la relació de components en el punt "Abast del servei" del present document.

El lloc de treball per tasques funcionals és el mateix de l'Àrea de Tecnologies de la UB (actualment, edifici Pavelló Rosa). En cas de treball local a la UB. També es podran fer en remot previ acord amb la UB.

El suport a les activitats tècniques de plataforma es podran fer en remot complint les condicions de seguretat que marqui la UB.

El treball dels especialistes per exemple BI i PI podran fer-se en remot, però demanat la UB la presencialitat si es considera necessari.

L'horari de treball en ambdós casos serà de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores i de 15 a 18 hores, tots els dies laborables de l'any, segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona i de la UB.

Per tal d'evitar talls de serveis es podrà demanar al proveïdor que les tasques que impliquin talls de serveis es facin en horaris estesos i diferent cost (nits i caps de setmana) a determinar.

Tots els mitjans informàtics necessaris per l'equip de treball hauran de ser aportats per l'adjudicatari.

Les llicències necessàries per utilitzar Jira seran aportades pel adjudicatari.

Per raons d'operativitat i de coneixement de la infraestructura, cal garantir al màxim la continuïtat del personal assignat al projecte.

Equip de treball mínim requerit per la Gestió del Servei

Equip de treball mínim requerit per a Suport Funcional:

- 1 analista - programador ABAP
- 1 consultors sèniors de FI
- 1 consultors sèniors de EAPS
- 1 consultors sèniors de BI /SAC/Datasphere



1 consultors sèniors de PI

Equip de treball mínim requerit per a prestació dels serveis d'administració i suport tècnic Sistemes SAP:

1 Responsable de servei.

1 Arquitecte tècnic.

1 Tècnic de referència.

Pool de tècnics suficient per complir els SLA determinats.

Es requereix l'existència d'un segon nivell d'expert al que es puguin escalar les qüestions complexes que puguin sorgir durant la prestació del servei com per exemple un consultor expert PI i un consultor expert Portal.

L'organització de l'equip de treball subjecte per la prestació dels serveis d'aquest contracte, estarà coordinat i sota la supervisió i control tècnic dels responsables identificats per la UB.

Les característiques i requisits de l'equip de treball són:

Requisits de l'equip de treball

PERFIL	EXPERIÈNCIA LABORAL	TITULACIONS	
1 analista-programador ABAP	Haver treballat com a mínim en 2 implantacions de SAP en Universitats subjectes a comptabilitats pressupostàries. Haver treballat com a mínim 12 anys en programació ABAP. Haver treballat com a mínim 12 anys en ERP 6.0. sector públic.	Certificació de SAP Development ABAP Netweaver..	Titulació superior o mitja en Informàtica
2 consultors seniors principalment en FI i EAPS	Haver treballat com a mínim en 2 implantacions de SAP en Universitats subjectes a comptabilitats pressupostàries. Haver treballat en realització d'upgrades en ERP 6.0. Haver treballat com a mínim 10 anys en ERP 6.0. sector públic.	Un dels consultors ha de disposar d'una certificació sap certified application applique is financial accounting unisa 6.0 ehp7 Un dels consultor ha de disposar d'una certificació SAP EAPS versió ECC 6.0.	Titulació superior o mitja
1 consultor expert SAP Analytics	Haver treballat com a mínim en 2 implantacions de SAP en Universitats subjectes a comptabilitats pressupostàries. Haver treballat com a mínim 10 anys en ERP 6.0. sector públic.	Ha de disposar d'una certificació SAC i tenir experiència amb projectes de SAP Datasphere Certificació 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	Titulació superior o mitja
1 consultor expert PI	Haver treballat un mínim de 8 anys com a consultor tècnic	Develotment Associate-Process Integration with SAP Netweave r 7.31	Titulació superior o mitja en Informàtica
		Developer	Titulació superior o mitja

1 consultor expert Portal	Haver treballat un mínim de 8 anys com a consultor tècnic	SAP Certified Technology Associate- SAP NetWeaver Portal 7.31,		
		SAP Certified Support Associate- Incident Management with SAP Bussines Object,		
		SAP Certified Developme Sybase Unwired Platform Mobile Application Developer		
1 arquitecte tècnic	Haver treballat com a mínim en 2 implantacions de SAP en Universitats subjectes a comptabilitats pressupostàries.	Coneixements d'ABAP, d'integracions, funcionals i basis		Titulació superior o mitja
	Haver treballat en realització d'upgrades SAP ERP 6.0.	Certificat d'arquitecte tècnic TOGAF		
	Haver treballat un mínim de 10 anys en ERP 6.0.sector públic.	Certificació SAP Netweaver.		
	Haver treballat en un mínim de 6 projectes de FacturaE en l'àmbit de les AAPP			
	Experiència demostrabler en sistemas d'alta disponibilitat, balanceig de càrrega, servei i clustering. Integracions amb LDAP, SSO.			
1 Responsable del Servei	Experiència demostrable mes de 10 anys en definició i seguiment de serveis. Interlocució i seguiment de tiqueting, reporting dels costos del servei. Definició de circuits i millores d'aquests.	Metodologies de gestió de projectes àgils		Titulació superior o Mitjana.
1 Responsable de Sistemes SAP	Haver treballat com a responsable de sistemes més de 10 anys	Un dels 3 hagi treballat en instal·lació de SAP Solution Manager.	SAP Support Consultant, Configuration for Operations for sap Solution Manager 7.1, Certified Application Associate- SAP BussinessObjects Enterprise, Change Control Management Expert- SAP E2E Solution Operations	Titulació superior o mitja
	Experiència demostrabler en sistemas d'alta disponibilitat, balanceig de càrrega, servei i clustering amb Oracle i Linux			
Pool Tècnics	Haver treballat com a mínim 10 anys amb sistemes SAP.			
	Experiència demostrabler en sistemas d'alta disponibilitat, balanceig de càrrega, servei i clustering amb Oracle i Linux			

Procediments associats al servei

Els serveis prestats s'hauran d'adaptar als processos de gestió d'incidències, gestió del canvi i gestió dels nivells de servei (SLA) d'ITL adoptats a la UB.

Amb especial atenció, caldrà adaptar-se a la segregació de funcions entre desenvolupament i producció pel que fa a la gestió de canvis en l'entorn de productiu i al sistema de transports a productiu a SAP.

Els licitadors hauran de definir el pla de qualitat que considerin necessari per garantir la qualitat dels serveis prestats a la UB i dels resultats de les tasques i activitats efectuades al llarg de la vida de tot el contracte.

La proposta inclourà, com a mínim, la definició del pla de qualitat i els procediments d'assegurament de la qualitat (metodologia, validació i acceptació de lliurables, gestió de no conformitats del servei, etc.).

Acord de nivell de servei

Les incidències es classificaran en tres grups segons l'impacte que representen per l'usuari del servei. Aquesta classificació permetrà determinar els temps associats de resposta i resolució en que seran tractades.

Els criteris de classificació que s'han establert són genèrics i no estan associats als serveis que pot oferir el sistema de forma específica. L'escala de classificació es fa en base a l'impacte i a la criticitat segons la classificació següent:

Impacte	Descripció	Criticitat	Descripció
Alt	Incidència gerència que afecta a la major part d'usuaris o a tot un col·lectiu	Extrema	Requereix resolució immediata
Mig	Afecta a un grup d'usuaris	Alta	Impedeix la feina habitual
Baix	Afecta a usuaris aïllats	Media	Dificulta la feina habitual

En base a aquesta classificació es determina la prioritat de l'acció:

Impacte	Criticitat	PRIORITAT
	Extrema	MOLT ALTA
Alt	Alta	ALTA
Alt	Mitja	ALTA
Mig	Alta	ALTA
Mig	Mitja	MITJA
Baix	Alta	MITJA
Baix	Mitja	MITJA

La prioritització de les tasques es farà en el comitè de seguiment setmanal.

En la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei (ANS) associats a la prestació del manteniment correctiu que es desitja contractar:

Prioritat	Temps resolució	Acompliment	Temps resolució màxim
MOLT ALTA	8 hores laborables	≥ 95%	16 hores laborables
ALTA	16 hores laborables	≥ 90%	32 hores laborables
MITJA	40 hores laborables	≥ 85%	80 hores laborables

Transferència de coneixement

És objectiu de la Universitat de Barcelona anar assolint els coneixement de manteniment i evolució del sistema per part del personal propi de la universitat, per tal de poder desenvolupar tasques relacionades amb aquest servei.

Per tal d'assolir aquest objectiu, la UB aportarà personal tècnic i funcional, que treballarà conjuntament amb l'adjudicatari en totes les tasques reflectides en aquest document, fent serveis els mateixos protocols i circuits.

En el moment en què una incidència sigui assignada durant la reunió de seguiment setmanal a personal de l'empresa adjudicatària és quan es començaran a aplicar els acords de nivell de servei establerts en aquest document.

Per aconseguir aquesta transferència de coneixement, es farà especial èmfasi en la documentació tècnica i funcional, tant pel que fa a la millora i consolidació de la documentació existent com per l'elaboració de nova documentació durant l'execució del servei.

Finalització i traspàs del servei

Abans de finalitzar el servei, en cas que l'adjudicatari no torni a ser adjudicat en el període posterior a la vigència de l'actual contracte, s'establirà una fase de devolució del servei.

La planificació de la fase de devolució del servei consta de dues tasques principal que garanteixen la correcta transferència del servei al nou prestatari a la vegada que es minimitzen els riscos associats. Les tasques són les següents:

a) Transferència del coneixement:

Per tal de realitzar la transferència del coneixement es realitzaran accions de formació que es basaran en sessions on es tractaran aspectes funcionals, aspectes tècnics, els procediments, l'organització i la documentació associada. Així mateix, hi haurà un traspàs de la documentació de gestió i de qualitat realitzada durant tot el servei.

Les sessions de formació constaran de:

1. Teoria referent a cada procés/servei, amb les seves característiques i particularitats.
2. Casos pràctiques (històric d'incidències, peticions més recents, consultes, ...)
3. Documentació associada al procés/servei (funcional, tècnica, etc.)

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.

b) Gestió gradual del servei:

La cessió del servei és la tasca més delicada de tota la fase de reversió, i per aquest motiu i amb l'objectiu de minimitzar els riscos, es realitzarà una cessió gradual dels serveis mitjançant la qual es garanteix la cessió real del coneixement. La tasca de cessió gradual del servei es dividirà en dues accions principals: sessions presencials en entorn real i cessió gradual de les tasques.

- *Sessions presencials en entorn real:*

Un cop finalitzades les sessions de formació, el nou equip de treball assistirà de manera presencial i amb dedicació completa a la realització de les tasques diàries de l'equip de Servei de Manteniment en el seu entorn real (per exemple, reunions de seguiment o resolució d'incidències).

Durant aquestes sessions presencials el nou equip de treball no realitzarà cap de les tasques, sinó que assistirà únicament a nivell de formació pràctica i serà l'actual proveïdor qui les executarà.

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.

- *Cessió gradual de les tasques:*

Durant aquesta segona etapa, l'actual proveïdor anirà cedint les tasques de manera progressiva al nou equip de treball. L'actual proveïdor es mantindrà fins que finalitzi la fase de devolució del servei els nous responsables del servei estiguin desenvolupant les seves tasques de manera independent.

És important remarcar que, tot i que durant aquesta fase l'execució de les tasques es delegui progressivament en el nou equip de treball, les tasques seran supervisades per l'actual proveïdor.

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.



Seguiment del servei i compliment d'objectius.

Es realitzarà un Comitè de Seguiment setmanalment, al qual assistiran els consultors sèniors de l'empresa adjudicatària i les persones que puntualment es consideri idoni pel correcte seguiment del servei.

L'adjudicatari elaborarà un informe mensual de seguiment dels Acords de Nivell de Servei pel manteniment correctiu definit en el punt "Serveis a proveir" del present document, a consensuar entre la UB i l'adjudicatari. L'informe es revisarà en la reunió del Comitè de Seguiment que correspongui.

Barcelona, 02 d'agost de 2024

Montserrat Bachs Castaño
Directora de l'Àrea de TIC