



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU D'APLICACIONS SAP B+ EFOLDER DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2024107S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
2.1. Suport d'aplicacions.....	3
2.2. Manteniment correctiu de l'aplicació, solució d'errors del software, i suport al treball diari dels usuaris	3
2.3. Manteniment preventiu.....	3
2.4. Manteniment evolutiu	3
2.5. Gestió del servei	3
2.6. Processos i eines de gestió.....	3
3. Detall del Servei	4
4. Termini del Servei	4

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment correctiu i evolutiu d'aplicacions SAP b+ eFolder del Consorci Sanitari Integral (CSI), per un termini de 1 any a partir de la data d'inici del contracte, finalitzant en tot cas a 31/12/2025.

2. Abast del Servei

El licitador ha de donar el servei de manteniment de l'aplicació per cobrir els següents serveis:

2.1. Suport d'aplicacions

- Resolució de dubtes tant a nivell tècnic com a nivell d'usuari.
- Documentació de la pròpia aplicació
- Manteniment d'informació històrica
- Informar bones pràctiques i solucions aplicades
- Suport i assistència als usuaris claus i als tècnics responsables
- Transferència de coneixement als usuaris claus
- Generació d'informes
- Suport a tercers

2.2. Manteniment correctiu de l'aplicació, solució d'errors del software, i suport al treball diari dels usuaris

- Atenció a incidències i peticions sobre les aplicacions i processos de negoci
- Resolució d'incidències
- Investigar origen de les incidències
- Promoció a problemes

2.3. Manteniment preventiu

- Adequació dels diferents sistemes i processos als canvis normatius i tecnològics que puguin impactar en el sistema

2.4. Manteniment evolutiu

- Aplicació de canvis funcionals i tècnics amb l'objectiu de cobrir noves necessitats de negoci, o millores del sistema.

2.5. Gestió del servei

- Gestió del servei, gestió de riscos, gestió de canvis i acords de nivell de servei. (ANS)
- Propostes de millores dels serveis i els seus ANS, millora continua del servei.
- Gestió de la qualitat

2.6. Processos i eines de gestió

- Provisió, parametrització i gestió de totes les eines de Gestió del Servei, dels processos i metodologies de la qualitat i millora continua

3. Detall del Servei

El licitador haurà de detallar les tasques i activitats a realitzar en cadascú dels serveis identificats a l'abast del servei.

El licitador haurà d'explicitar els compromisos a assolir en la resolució dels serveis:

- Anàlisi i planificació dels evolutius
- Terminis de lliurament
- Pla de qualitat dels treballs
- Documentació a lliurar

Així mateix, el licitador haurà d'explicar el funcionament del servei:

- Procediment d'obertura de les peticions o incidències.
- Mètode de qualificació de les peticions o incidències.
- Matriu de qualificació, nivell de prioritat i temps de resposta i resolució de les incidències.
- Mètode de resolució d'una incidència.
- Indicadors de seguiment del servei (compliment de lliurament en terminis, i compliment de la qualitat)
- Procediment de revisió, proves i validació de la seva resolució.

El lloc de prestació del servei es farà d'acord les següents condicions:

- Presència física del personal del licitador a les instal·lacions del CSI quan el client així ho requereixi. Per exemple en el cas de: requeriments específics, reunions, incidències que requereixin la presència física al CSI.
- Suport no presencial a les instal·lacions del licitador, per als diferents tipus de manteniment.

Caldrà anomenar l'equip i persones responsables del servei, amb capacitat de decisió per resoldre qualsevol situació que es produeixi. El personal assignat pel licitador es dotarà dels mitjans necessaris per a poder accedir de forma remota al sistema del CSI.

L'horari de servei serà tots els dies laborables, de dilluns a divendres, de 08:00 a 19:00h.

4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència d'1 any a partir de la data d'inici del mateix, finalitzant en tot cas en data 31/12/2025.