



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO,  
NORMATIVO Y DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA  
SAP ECONÓMICO-FINANCIERO, COMPRAS Y ALMACENES DE LA DIPUTACIÓN  
DE BARCELONA**

**Expte. 2024/0024045**



## Índice

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Descripción del servicio
  - 4.1. Especificaciones del sistema de información
  - 4.2. Especificaciones sobre el entorno tecnológico
  - 4.3. Mantenimiento correctivo
  - 4.4. Mantenimiento normativo

**Gestión de peticiones de mantenimiento normativo (peticiones estándar).**

- 4.5. Desarrollo de nuevas funcionalidades

**Gestión de peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades (peticiones a medida).**

- 4.6. Horario del servicio
- 4.7. Equipo de trabajo
- 4.8. Canales de comunicación
5. Puesta en marcha
6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
  - 6.1. Mantenimiento correctivo
  - 6.2. Mantenimiento normativo
  - 6.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades
  - 6.4. Puesta en marcha del servicio
  - 6.5. Devolución del servicio
  - 6.6. Seguimiento del contrato
7. Penalidades
  - 7.1. Mantenimiento correctivo
  - 7.2. Mantenimiento normativo
  - 7.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades
  - 7.4. Puesta en marcha del servicio
  - 7.5. Devolución del servicio



- 7.6. Seguimiento del contrato
- 8. Devolución del servicio
- 9. Transición del servicio
- 10. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento
- 11. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados
- 12. Anexo. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

**Módulos y funcionalidades del sistema del ámbito económico-financiero**

**Módulos y funcionalidades del sistema del ámbito de compras y logística**

**Otras funcionalidades transversales**

**Volumen de incidencias y evolutivos**

**Incidencias más frecuentes**



## 1. Antecedentes

La Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas Corporativos (DSTSC) de la Diputación de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la Diputación de Barcelona, para el ámbito interno también apoyar a los entes locales, estableciendo estrategias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporativas y optimizando la relación coste-beneficio.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporativos se entienden como la integración de los ámbitos clásicos de la informática y las telecomunicaciones. Se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Realizar los criterios fijados por la Diputación de Barcelona en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Diputación de Barcelona y, de forma particular, las que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas por la Diputación de Barcelona mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Diputación de Barcelona en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia de Barcelona.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios de la Diputación de Barcelona.
- Coordinar la formación y el reciclaje del personal de la Diputación de Barcelona en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputación de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputación de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, si procede, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos que realiza la Diputación de Barcelona, no sólo como a responsable de este tratamiento para los entes locales, sino también como encargada.



Por lo que respecta al objeto específico de este expediente, La Diputación de Barcelona dispone, desde el año 2005, de un sistema de información para la gestión de las compras y almacenes en el sistema SAP R/3 (versión 4.6c). Este sistema apoya la gestión en la Subdirección de Logística, la Subdirección de Edificación, la Gerencia de Servicios Residenciales de Estancias Temporales y Respiro, la Gerencia de Bibliotecas y la Gerencia de Deportes.

La gestión presupuestaria, contable y de tesorería de la Diputación de Barcelona se puso en marcha en 2006, en el mismo sistema SAP R/3, con la solución sectorial para el sector público ISPS, migrado a EA-PS en 2010. Este sistema apoya la gestión de la Dirección de Servicios de Planificación Económica, la Intervención general, Tesorería, la Unidad de registro y los centros gestores de las diferentes Direcciones o Gerencias de servicios.

Se propone realizar un único contrato de mantenimiento, fusionando los dos actuales, para facilitar la actualización de versión del sistema SAP ECC ya que ambas gestiones se encuentran dentro del mismo sistema.

En ambos casos, la funcionalidad estándar que proporciona el sistema SAP se ha ido completando con desarrollos a medida en ABAP/IV y Web Dynpro ABAP.

La versión actual de este sistema SAP R/3 de la Diputación de Barcelona es SAP ECC 6.0 EHP4, no UNICODE, con base de datos Oracle. Este sistema debe mantenerse aplicando las actualizaciones de versiones, notas de seguridad y paquetes de mejora (EHPs) del software estándar de SAP, siguiendo las recomendaciones del fabricante y las fechas en que éste indica que finalizará el mantenimiento y soporte de cada versión. Estas actualizaciones del software estándar de SAP instalan mejoras en el funcionamiento y seguridad del software, permiten incluir nuevas funcionalidades estándar, y solucionar posibles errores y vulnerabilidades.

En cuanto a la funcionalidad, se trata de un sistema SAP que está en constante evolución, atendiendo a las constantes modificaciones legislativas que afectan al ámbito de gestión al que da soporte, a las continuas mejoras funcionales que se están incorporando fruto de las peticiones de los usuarios de las diferentes Direcciones o Gerencias de servicios para dar respuesta a las necesidades de negocio, y a la necesaria y continua evolución tecnológica.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la cual se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.



## 2. Objeto

Es objeto del presente pliego definir las especificaciones técnicas particulares que deberán de regir el procedimiento abierto, con pluralidad de criterios, para la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo, normativo y desarrollo de nuevas funcionalidades del sistema SAP económico-financiero, compras y almacenes de la Diputación de Barcelona.

## 3. Alcance

El contrato abarca la prestación de los siguientes servicios:

- **Mantenimiento correctivo:** para minimizar el número de incidencias en el sistema de información y resolver en el menor tiempo posible las que se produzcan, y para apoyar al equipo técnico de la DSTSC tanto del ámbito tecnológico como funcional.
- **Mantenimiento normativo:** para adaptar el sistema de información a cambios en la legislación vigente aplicable a los diferentes ámbitos de gestión, de protección de datos y seguridad de la información, que se produzcan durante el ciclo de vida del contrato y que afecten a su objeto y alcance.

También forma parte de este servicio el mantenimiento del producto estándar SAP actualizado siguiendo las recomendaciones del fabricante y el calendario de finalización del soporte por las diferentes versiones, así como la ejecución de las herramientas proporcionadas por éste para la verificación de la consistencia de los datos y la corrección de la funcionalidad estándar SAP, como son:

- La gestión de actualizaciones de versión del software estándar SAP: aplicación de notas OSS 'Online Service System', instalación de paquetes de soporte 'Support Package Stacks' (SPS) o paquetes de mejora 'Enhancement Packages' (EhP), adaptando las funcionalidades afectadas e identificando las nuevas funcionalidades que proporciona. Se prevé la actualización de EhP 4 al 7.
- La gestión de la preparación del sistema SAP ECC para el futuro proyecto de conversión a S/4 HANA, identificando las tareas a realizar mediante las herramientas de verificación que SAP proporciona y que permiten acelerar la fase de conversión del sistema SAP ECC 6.X a SAP S/4 HANA; entre ellas SAP *Readiness Check* permite obtener una visión general completa de cuál es la situación actual del sistema y los pasos a seguir para prepararlo para la conversión a S/4 HANA.
- La obtención y el mantenimiento del inventario actualizado de transacciones y programas estándar ya medida utilizados en el último año, y la relación de programas no utilizados, a partir de la información que proporciona el CCLM de SOLMAN.
- **Desarrollo de nuevas funcionalidades:** para adaptar el sistema de información, entendido en su totalidad, a las nuevas necesidades de gestión, que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato y que no tienen base en la resolución de una o una incidencia adecuación normativa.



Durante la vigencia de este contrato, se prevé la implantación o desarrollo de nuevas funcionalidades, estándar o a medida, relacionadas con la automatización de la gestión de ingresos y cobros, y con el tratamiento de los ficheros bancarios (extracto bancario norma 43, cuaderno bancario 60, cuaderno bancario 19, etc.), así como los cambios y mejoras que soliciten los referentes de cada ámbito de gestión.

También forma parte de este servicio la realización de las tareas identificadas por la preparación del sistema SAP ECC por el futuro proyecto de conversión a S/4 HANA, que no forman parte del mantenimiento correctivo o normativo. Se prevé la realización de las tareas identificadas a partir del SAP *Readiness Check*, como es la conversión de los maestros de deudores y acreedores a *Business Partner*, el bloqueo o borrado de transacciones y programas obsoletos y de los objetos de desarrollo asociados, así como otras tareas que se identifiquen con las herramientas de verificación de SAP.

#### **4. Descripción del servicio**

En este apartado se describen los servicios identificados en el apartado anterior a prestar por la empresa contratista, resolver las incidencias que se produzcan, adaptarlo a los cambios legales, tecnológicos o del producto estándar SAP que aparezcan, desarrollar los cambios y mejoras por atender a las nuevas necesidades de los diferentes ámbitos de gestión y apoyar al equipo técnico de la DSTSC en la ejecución de procesos o por consultas, tanto del ámbito tecnológico como funcional.

La empresa licitadora propuesta como adjudicataria, en los plazos que prevé la cláusula 1.18 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, deberá acreditar, antes de la adjudicación, que cumple con los siguientes requisitos:

- Certificación oficial vigente de SAP *Gold Partner* por el sector público o certificaciones oficiales equivalentes, como garantía de cumplimiento de los estándares de certificación de SAP.

##### **4.1. Especificaciones del sistema de información**

La versión actual del sistema de información SAP económico-financiero, compras y almacenes de la Diputación de Barcelona es SAP ECC 6.0 EHP4, no UNICODE, con base de datos Oracle.

Está basado en la solución sectorial de SAP para el Sector Público (EA-PS EhP 6.04), y de los módulos estándar propios del ámbito para la gestión presupuestaria, gestión contable, gestión de tesorería, gestión de compras y gestión de almacenes, y se ha completado con desarrollos a medida en ABAP/IV y WebDynpro ABAP.

Hace uso de la funcionalidad estándar siempre que es posible, pero, en ocasiones, se ha desarrollado una capa a medida para introducir datos adicionales, validaciones y/o lógicas de negocio requeridas.

Las funcionalidades no contempladas en el estándar o que requerían ser particularizadas para cubrir las necesidades de gestión en la Administración Pública, o específicas de la Diputación de Barcelona, se han desarrollado a medida evitando, en la medida de lo posible, realizar modificaciones a la funcionalidad estándar.

Por lo general, los informes se han desarrollado en ABAP/IV y se muestran en formato *ALV Grid control (ABAP Lister Viewer)*.

Los módulos y funcionalidades más relevantes, y el volumen de incidencias de años anteriores, se identifican en el apartado *Anexo. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN* de este documento.

#### **4.2. Especificaciones sobre el entorno tecnológico**

Los sistemas de SAP están distribuidos de la siguiente manera:

Sistema 1: Sistema Financiero Presupuestario, Compras y Logística. SAP R/3 versión ECC 6.04. Escenario de tres entornos (desarrollo, calidad y producción). Soporta los módulos Financiero- Presupuestario y Compras.

Sistema 2: Sistema de Gestión Hospitalaria. SAP R/3 versión ECC 6.06. Escenario de tres entornos (desarrollo, calidad y producción). Soporta los módulos de Gestión Hospitalaria.

Sistema 3: Sistema de Recursos Humanos. SAP R/3 versión ECC 6.04. Escenario de tres entornos (desarrollo, calidad y producción). Soporta los módulos de Recursos Humanos.

Sistema 4: Sistema PI versión NetWeaver 7.5. Escenario de dos entornos (desarrollo y producción). Apoya a WebServices y comunicaciones entre sistemas SAP y con el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Dispone de 2 entornos: de desarrollo y producción.

Sistema 5: Sistema Kardex. Sistema de almacenamiento de farmacia, marca Grifols. Conectado con los entornos SAP de Compras y Gestión Hospitalaria a través del sistema SAP PI.

#### **4.3. Mantenimiento correctivo**

Se trata de aquellas actuaciones que tienen como objetivo resolver disfunciones en el servicio contratado y que tienden a minimizar el número de incidencias y su resolución en el mínimo tiempo posible, incluso si se derivan de un mal uso del usuario o de la configuración o parametrización de la solución.

Además, se considerará incidencia cualquier evento que causa, o puede causar, una indisponibilidad total o parcial del servicio (acceso a la solución, soporte telefónico, entre otros) o un incidente de seguridad (confidencialidad, autenticación, trazabilidad, integridad y disponibilidad) que afecte al sistema de información y/o los datos de carácter personal.



Por tanto, la empresa contratista deberá resolver todas las incidencias en el servicio, tanto las escaladas por la DSTSC como las derivadas de la monitorización de los servicios, o las detectadas por la propia contratista, sea cual sea la causa que lo origine, así como las consultas que puedan producirse en el ámbito tecnológico.

Las incidencias detectadas por la DSTSC se harán llegar categorizadas al contratista, a través de la herramienta de gestión homologada en todo momento por la DSTSC.

Será responsabilidad de la empresa: el análisis de la incidencia, proponer soluciones, implementar la solución acordada con la DSTSC, probarla en el entorno de calidad/test, preparar la instalación en explotación, documentar las actividades y modificaciones realizadas y el mantenimiento de las distintas versiones del código fuente en la herramienta de gestión de versiones correspondiente.

El ciclo de gestión, de forma resumida, contempla las siguientes actuaciones:

- Análisis y resolución de la incidencia (incluye la corrección de datos erróneos).
- Propuesta de mejora para evitar que se reproduzca la incidencia (resolución del problema).
- Mecanismos proactivos que permitan reducir el número de incidencias o en cualquier caso permitan una rápida detección.
- Mantenimiento de la documentación actualizada.
- La comunicación inmediata y detallada a la DSTSC, en caso de que se detectara directamente por parte de la empresa contratista.
- La documentación de las incidencias deberá constar como mínimo de:
  - a) Una descripción técnica de los cambios realizados (información que actualizará la documentación del análisis funcional).
  - b) Las modificaciones que deban incluirse en el Manual de usuario.
  - c) Todas las pruebas realizadas que verifiquen la resolución de la incidencia.
  - d) El control de calidad antes de la entrega.
  - e) La identificación de posibles mejoras (estandarización, simplificación, integración, entre otras).

En relación con el protocolo de tratamiento de las incidencias:

- La empresa contratista tendrá que validar la resolución de todas las incidencias en los entornos identificados, con un plan de pruebas definido expresamente y que se entregará en el momento de dar por cerrada la incidencia.
- Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.
- En su caso, la empresa contratista deberá añadir los cambios realizados en el sistema de gestión de versiones de la DSTSC y etiquetarlos debidamente.

La empresa contratista tendrá que garantizar la calidad a todos los niveles:



- Garantizará la disponibilidad de recursos durante todo el horario de servicio y dispondrá de alarmas que notifiquen el no cumplimiento de los tiempos establecidos.
- Calidad de la solución. Trabajará para que la solución presentada resuelva completamente la incidencia y no genere nuevas incidencias en otras funcionalidades.
- Calidad de la documentación. Garantizará que la documentación está siempre actualizada ya disposición de los técnicos de la DSTSC.
- La DSTSC podrá solicitar puntualmente informes específicos sobre cualquier incidencia que se haya producido.

Ante los incidentes de seguridad, la contratista debe tener en cuenta:

- La clasificación de los incidentes de seguridad se hará según indica la guía CCN-STIC 817, teniendo el contratista la obligación de comunicar a la Diputación de Barcelona de forma inmediata todos aquellos que puedan ser clasificados L3-Nivel Alto o superior por la vía que determina el contrato.
- Respecto a las violaciones de seguridad de datos de carácter personal, la empresa contratista deberá tener en cuenta la cláusula 2.19 del PCAP, sobre su comunicación sin dilación indebida.

La DSTSC trabajará juntamente con la empresa contratista para reducir el tiempo de resolución, ya sea proporcionando información, realizando pruebas o a través de cualquier otra acción que esté a su alcance.

Una incidencia estará resuelta si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC. Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

En caso de incidencias críticas o recurrentes, los técnicos de la DSTSC podrán pedir a la contratista un informe específico donde se detallen causas, alcance y actuaciones realizadas por su resolución.

#### **4.4. Mantenimiento normativo**

Comprende todas aquellas actuaciones que deban realizarse para adaptar el sistema de información, entendido en su totalidad, a los cambios normativos que se produzcan durante el ciclo de vida del contrato y que afecten a su objeto y alcance, así como por el mantenimiento del producto estándar SAP actualizado siguiendo las indicaciones del fabricante.

Contempla:

- La evaluación de la funcionalidad requerida.
- La propuesta de solución y diseño técnico.



- La estimación de costes de implementación: duración, esfuerzo y perfiles necesarios.
- La planificación del desarrollo.
- El desarrollo e implantación de la solución acordada.
- El mantenimiento de la documentación actualizada: documentación técnica, plan de pruebas y manuales de usuario.
- El control de calidad antes de la entrega.
- El soporte en la puesta en producción.

La empresa contratista se compromete a evaluar las nuevas necesidades, maximizando el uso de la funcionalidad que proporciona el estándar en sus propuestas de solución, teniendo en cuenta los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto establecidos en el RGPD, diseñando el software con los niveles adecuados de seguridad, rendimiento, flexibilidad y reusabilidad, y siguiendo la codificación establecida por la DSTSC para los desarrollos a medida.

Los desarrollos deberán tener en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las guías y recomendaciones del CCN-CERT, garantizando cuando sea procedente su certificación ENS, en la categoría que corresponda, siguiendo las instrucciones del equipo de adecuación del ENS de la Diputación de Barcelona.

La empresa contratista estará obligada a realizar una revisión completa anualmente, al menos, con el fin de asegurar la actualización del producto estándar, su perfecto funcionamiento y evitar incidencias futuras.

Las peticiones de mantenimiento normativo se tramitarán como “**peticiones estándar**” a través de la herramienta de gestión de la DSTSC.

Se considerará desarrollo de nuevas funcionalidades, las requeridas por cambios normativos que no proporcione el estándar y que requieran el desarrollo de funcionalidades no existentes.

En cualquier caso, la funcionalidad requerida por cambios normativos deberá estar disponible dentro del plazo que marque la ley.

### **Gestión de peticiones de mantenimiento normativo (peticiones estándar)**

Las peticiones se llevarán a cabo de la siguiente forma:

- La DSTSC escala la petición a la empresa contratista con los requerimientos.
- La empresa contratista entregará un informe de propuesta de solución y su planificación, y una vez acordada con la DSTSC, implantará y validará su funcionalidad en el entorno de calidad. Las pantallas y los mensajes tendrán que ser en catalán, y con una estructura y formato estandarizado.



Una vez validado el funcionamiento y documentadas las pruebas realizadas, devolverá la petición a la DSTSC adjuntando la documentación a entregar que constará de:

- Un Manual Técnico con descripción de:
  - Modelo de datos.
  - Procesos que se actualizan.
  - Pantallas modificadas.
  - Pruebas realizadas.
  - Orden de transporte.
- Un Manual de usuario, en catalán, que explique el uso de la funcionalidad creada.

La petición estará cerrada si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.

Las peticiones de mantenimiento normativo se encuentran contempladas en el importe de la parte fija del contrato y no supondrán coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona. Una vez cerradas pasan a formar parte de los productos a mantener dentro de este contrato.

#### **4.5. Desarrollo de nuevas funcionalidades**

Referido a todas aquellas actuaciones que deban realizarse para adaptar el sistema de información, entendido en su totalidad, a las nuevas necesidades de negocio, que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.

Contempla:

- La evaluación de la funcionalidad requerida.
- La propuesta de solución y diseño técnico.
- La estimación de costes de implementación: duración, esfuerzo y perfiles necesarios.
- La planificación del desarrollo.
- El desarrollo e implantación de la solución acordada.
- El mantenimiento de la documentación actualizada: documentación técnica, plan de pruebas y manuales de usuario.
- El control de calidad antes de la entrega.
- El soporte en la puesta en producción.

La empresa contratista se compromete a evaluar las nuevas necesidades, maximizando el uso de la funcionalidad que proporciona el estándar en sus propuestas de solución, teniendo en cuenta los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto establecidos en el RGPD, diseñando el software con los niveles adecuados de seguridad, rendimiento, flexibilidad y reusabilidad, y siguiendo la codificación establecida por la DSTSC para los desarrollos a medida.



Los desarrollos deberán tener en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las guías y recomendaciones del CCN-CERT, garantizando cuando sea procedente su certificación ENS, en la categoría que corresponda, siguiendo las instrucciones del equipo de adecuación del ENS de la Diputación de Barcelona.

Las peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades se tramitarán como “**peticiones a medida**” a través de la herramienta de gestión de la DSTSC.

### **Gestión de peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades (peticiones a medida)**

Las peticiones se llevarán a cabo en dos fases muy diferenciadas:

#### **Fase 1: Elaboración del informe de valoración**

- La DSTSC escala la petición a la empresa contratista con los requerimientos.
- El informe que elaborará la empresa contratista constará de:
  - Descripción técnica y funcional de la solución propuesta (estándar oa medida).
  - Juego de pruebas que se va a aplicar.
  - Número de horas por perfil técnico y coste correspondiente.
  - Propuesta de calendario de las fases de implementación. Este calendario deberá cubrir todo el ciclo de implementación, desde el inicio de la fase de realización del desarrollo hasta la formación a los usuarios, detallando las fechas de presentación de prototipos, fechas de finalización de pruebas, despliegues en los diferentes entornos, entre otros.
- Una vez presentado el informe, la DSTSC decidirá si se aprueba o no su realización. Si se aprueba, se desarrollará de acuerdo con el calendario presentado. Si no se aprueba, se desestimará su implementación, se cerrará la petición y no supondrá coste alguno para la Diputación de Barcelona.

Para agilizar el servicio se establece que no será necesario realizar el informe de valoración para las peticiones de hasta 5 jornadas de trabajo, siempre que la DSTSC no indique lo contrario al hacer la petición.

#### **Fase 2: Realización del desarrollo**

- La DSTSC confirma el inicio de la fase de realización del desarrollo.
- La empresa contratista implementará la solución propuesta y validará su funcionamiento en el sistema de calidad. Las pantallas y los mensajes tendrán que ser en catalán, y con una estructura y formato estandarizado.  
Una vez validado el funcionamiento y documentadas las pruebas realizadas, devolverá la petición a la DSTSC adjuntando la documentación a entregar que constará de:
  - Un Manual Técnico con descripción de:
    - Modelo de datos.



- Procesos que se actualizan.
  - Pantallas modificadas.
  - Pruebas realizadas.
  - Orden de transporte.
- Un manual de usuario, en catalán, que explique el uso de la funcionalidad creada.

La petición estará cerrada si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.

Una vez la petición esté validada y cerrada por la DSTSC se podrá liquidar en la próxima factura por el importe de acuerdo con el informe de valoración, o por el número de horas consumidas en el caso de los evolutivos de hasta 5 jornadas de trabajo.

Los desarrollos cerrados pasan a formar parte de los productos a mantener en este contrato.

#### **Codificación por los desarrollos a medida**

Para los desarrollos a medida se sigue la siguiente nomenclatura:

- **Código programa/mesa:**
  - Z<módulo>\_<ámbito>\_LI\*: listados
  - Z<módulo>\_<ámbito>\_IT\*: interfaz
  - Z<módulo>\_<ámbito>\_BI\*: batch -input
  - Z<módulo>\_<ámbito>\_DI\*: direct input (o updates directamente en tablas)

Al inicio del programa es necesario añadir un comentario sobre el objeto de este.

En caso de introducir modificaciones es necesario comentar la fecha, nº de petición y descripción que origina la modificación.

- **Código de transacción: el mismo código que el programa asociado**

Actualmente existen algunos desarrollos que no han seguido esta nomenclatura.

#### **4.6. Horario del servicio**

El término festivo empleado en esta cláusula hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales, que serán los de aplicación en la ciudad de Barcelona.

El horario de prestación de los servicios de este contrato es el siguiente:

- De 9.00 a 13:30 h y de 15.30 ha 19.00 h de lunes a viernes laborables y no festivos.

Éstos serán los intervalos horarios dentro de los cuales se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio.



Excepcionalmente, y previo aviso de 24 horas, se podrá requerir la ejecución de determinados servicios fuera de este horario, sin que la prestación de los mismos suponga un coste adicional para la Diputación de Barcelona.

#### **4.7. Equipo de trabajo**

En relación con los integrantes del equipo de trabajo que el contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su número y porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Delegado de protección de datos.
- Responsable del contrato- Referente técnico- Técnicos.

El contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.

#### **Delegado de protección de datos**

Será el responsable de garantizar el desempeño del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) por parte del equipo de trabajo del contratista. Figura obligatoria en el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, general de protección de datos (RGPD), para las administraciones públicas y sus encargados del tratamiento de datos de carácter personal.

Tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- Informar y asesorar al encargado del tratamiento ya los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
- Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las correspondientes auditorías.
- Cooperar con los responsables de protección de datos de la Diputación de Barcelona en cuestiones relativas al tratamiento objeto del presente pliego, incluida la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, la consulta previa ante la autoridad y, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
- Ejercer sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento.



Se ha valorado el porcentaje de dedicación del delegado de protección de datos en un 1% de su jornada laboral según convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

### **Responsable del contrato**

Realizará las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la DSTSC se designará a una persona que realizará funciones análogas.

Será función del Responsable del contrato del contratista conocer en profundidad las prestaciones cubiertas y asegurar que todo el personal de la empresa que participa en el contrato disponga de los conocimientos adecuados y asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

El responsable del contrato realizará las siguientes funciones:

- Definición del plan de trabajo que servirá de guía para la ejecución de las prestaciones durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan tendrán que incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de trabajo se revisará periódicamente para repasar los objetivos, y será acordado y supervisado por la DSTSC.
- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determine el coordinador de la DSTSC.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá las prestaciones proporcionadas, permitiendo la evaluación y seguimiento del último período realizado sobre el plan de trabajo.
- Supervisión de los riesgos. Manteniendo actualizada la lista de riesgos y derivados de los posibles cambios no efectuados.
- Supervisión de los incidentes, problemas, consultas, peticiones, entre otros.
- Gestión del escalado. Los incidentes (o cualquier otra acción) que necesiten ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de la propia empresa o en caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del responsable del Contrato en un 1% de su jornada laboral según convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

### **Referente técnico**

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada. Asumirá, las siguientes funciones:



- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del contrato.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para la correcta ejecución del contrato.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del contrato.
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La valoración del coste de los trabajos de la parte variable del contrato.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.
- Analizar la prestación a fin de proponer mejoras.

Esta persona deberá tener una dedicación efectiva ordinaria del 40% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Sin embargo, debe tener presente que en cualquier momento debe poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste económico adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.

### **Técnicos**

El contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato de al menos 4 técnicos con un nivel de dedicación de media del 41,38 % de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Los técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de incidencias o peticiones concretas.

Los técnicos asumirán las siguientes tareas:

- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, desarrollos, adaptaciones.
- Operaciones ordinarias de mantenimiento y administración.
- Documentación de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones.
- Actualizaciones de versiones (parches, menores, mayores), así como cualquier otra tarea derivada del despliegue en los diferentes entornos identificados a nivel de contrato.
- Así como todas aquellas otras tareas que identificadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas no sean competencia del responsable del contrato o del Referente Técnico.



## **Reglas especiales en relación con el personal del contratista**

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente al contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del desempeño de aquellos requisitos.
- El contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a la DSTSC.
- El contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivadas de la relación contractual entre empleado/empleador.
- El contratista deberá velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución al contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido, así como las posibles mejoras que haya podido ofrecer el contratista en su propuesta, de acuerdo con lo que se establece en la cl. 2.1 del PCAP. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana y presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas. entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.
- El contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal del contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.
- Si por motivos de carácter excepcional, en algún período de ejecución del contrato, una parte o la totalidad del equipo de trabajo identificado no puede estar ubicado en las dependencias de la DSTSC (si ésta fuera una condición del contrato), la prestación se tendrá que ejecutar de forma remota, teniendo en cuenta la cláusula 2.19.5.f) del PCAP sobre las obligaciones del encargo del tratamiento y las siguientes disposiciones:



1. La DSTSC y sólo durante el período de tiempo concreto en el que se da la situación de excepcionalidad que justifica la prestación remota de la prestación, facilitará al equipo técnico los medios necesarios para ejecutar correctamente la prestación contratada.
2. Es responsabilidad exclusiva del contratista, por tanto, se hará cargo de los gastos derivados, el hecho de garantizar un espacio de trabajo adecuado y una conectividad de datos suficiente para desarrollar correctamente las tareas asignadas durante la duración de la prestación remota del contrato, ya sea ésta con carácter total o parcial.
3. La DSTSC podrá requerir al contratista la configuración de sus equipos para cumplir con las medidas de seguridad vigentes en cada momento, o eventualmente, la utilización de equipos corporativos para determinadas tareas si el criterio de seguridad lo requiere.
4. Ninguna persona del equipo técnico podrá trabajar de forma remota sin el visto bueno de la DSTSC, quien podrá reclamar su presencia en cualquier momento.

#### **4.8. Canales de comunicación**

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones el Service Desk de PROLIN. La comunicación de incidencias o peticiones se realizarán a partir de esta herramienta a la empresa contratista que recibirá un correo electrónico.

Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición que realice la empresa contratista debe quedar reflejado en el Service Desk.

En caso de incidencias críticas o urgentes se utilizará el teléfono en primera instancia, que deberá estar disponible 24x7 y utilizando el catalán como lengua. Posteriormente, la petición se anotará también en el Service Desk.

La empresa contratista deberá indicar el correo electrónico y número de teléfono al que dirigirse dentro del horario de la prestación del servicio, así como los datos de contacto del responsable del contrato y del Referente técnico (Nombre, correo electrónico y número de teléfono).

Si la empresa contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará la integración.

Si la integración con la herramienta de la empresa contratista no es posible, la DSTSC proporcionará a un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos. En cualquier caso, la gestión del cumplimiento de ANS correrá a cargo del contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la DSTSC.

La DSTSC utiliza de forma complementaria, la herramienta de chat y videollamadas Microsoft Teams como canal ágil de comunicación e interrelación audiovisual de los equipos de trabajo.



### **Seguimiento del contrato:**

Mensualmente, el contratista realizará un informe con relación a la ejecución del contrato, donde figurará la evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe estará a disposición de la DSTSC antes del 5º día laborable de cada período posterior al que se está evaluando, de conformidad con el horario del servicio que indica el apartado 4.6 del PCAP.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, al menos, en este informe de seguimiento del contrato.

#### **Datos del soporte:**

- Incidencias cerradas: con código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha de cierre y cumplimiento del ANS.
- Incidencias no cerradas: con código, categoría, descripción y fecha apertura.
- Cambios normativos o actuaciones realizadas: con código, descripción, fecha de inicio y fecha de realización.
- Cambios normativos o actuaciones en curso: con código, descripción, fecha de inicio y fecha prevista de realización.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución de las incidencias. Por categoría, total mensual y evolución.
- Desarrollos o actuaciones finalizadas, detallando: código, descripción, fecha de petición, fecha de entrega de la valoración, horas de técnico(s), coste de valoración, fecha de validación, cumplimiento ANS de valoración, fechas planificadas, fechas reales y cumplimiento de planificación.
- Desarrollos o actuaciones en curso, detallando: código, descripción, fecha de petición, fecha de entrega de la valoración, horas de técnico(s), coste de valoración, fecha de validación, cumplimiento ANS de valoración, fechas planificadas y fechas reales.
- Informe resultado de la revisión completa de la solución, que debería incluirse como contenido del informe mensual correspondiente al último período del ejercicio que se esté evaluando.

#### **Datos gestión:**

- Estado de acciones de mejora del contrato y propuestas de evolución del sistema objeto del contrato.
- Facilitar la información necesaria para que la DSTSC pueda realizar un seguimiento esmerado de la evolución y situación económica del contrato.

Adicionalmente, si los técnicos de la DSTSC lo consideran necesario, se organizarán reuniones de seguimiento, a fin de trabajar para la mejora constante de la prestación. A estas reuniones asistirán por parte de la empresa contratista el responsable del Contrato



y el Referente Técnico. En estas reuniones se revisarán los informes de seguimiento, el funcionamiento de los procesos, se definirán propuestas de mejora y se hará un seguimiento de todo lo relacionado con el contrato. El acta de la reunión correrá a cargo de la empresa contratista.

La DSTSC podrá solicitar informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, o propuestas de mejora. Asimismo, la DSTSC podrá convocar a la empresa contratista por reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

En relación con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DSTSC. La empresa contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

## **5. Puesta en marcha**

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este Pliego de prescripciones técnicas. En esta fase, la contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, integrándolos con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

Dentro del plazo de 15 días naturales a partir de la formalización del contrato, la empresa contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para ejecutar toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad en el entorno, presentación de recursos asignados, formación a los usuarios, gestión de usuario, concreción de protocolos de actuación, entre otros.

Será responsabilidad del contratista la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del servicio.

El plan de puesta en marcha permitirá a la empresa contratista cumplir con los ANS establecidos a partir de un mes natural de la fecha de inicio de la prestación. A partir de ese momento se aplicarán las penalidades establecidas.

La DSTSC asignará a un interlocutor que trabajará juntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

El coste que implique o derive de cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha debe entenderse incluido en el presupuesto total del contrato.



## **6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo del ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en que el contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio del contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.

Las peticiones sólo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, de lo contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidas en el ANS correspondiente.

Para la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, mantenimiento normativo y de desarrollo de nuevas funcionalidades, además, debe tenerse en cuenta que:

- Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias no podrán verse afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias ni por la coincidencia con el desarrollo de nuevas funcionalidades.
- El volumen de desarrollos no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado al desarrollo de nuevas funcionalidades no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado al desarrollo de nuevas funcionalidades se consumirá en función de las necesidades que se produzcan y no existe ningún compromiso en relación al volumen de gasto por este concepto.

A efectos de concreción y control del ANS consideramos las siguientes definiciones:

- **Tiempo de respuesta:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que ésta la asume asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.
- **Tiempo de resolución:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por la empresa contratista.
- **Informe de propuesta de solución:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la petición de mantenimiento normativo a la empresa contratista por el canal previsto hasta que elabora el informe y la devuelve a la DSTSC.
- **Informe de valoración:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la petición de desarrollo de nuevas funcionalidades a la empresa contratista por el canal previsto hasta que elabora el informe y la devuelve a la DSTSC.
- **Desarrollo:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de aceptación del informe de propuesta de solución o de valoración a la empresa contratista por el



canal previsto hasta que finaliza el desarrollo, adjunta toda la documentación y la devuelve a la DSTSC.

La empresa contratista tendrá que definir mecanismos proactivos para reducir el número de incidencias.

Los ANS identificados computan dentro del horario ordinario de prestación del servicio identificado en la cláusula 4.6 de este pliego.

### 6.1. Mantenimiento correctivo

Las peticiones de resolución de incidencias se escalarán en la empresa contratista por el canal de comunicación previsto, categorizadas según su impacto **máximo, alto, medio o bajo**.

Se establecen cuatro categorías en relación con las incidencias previstas al alcance del contrato, con diferentes acuerdos de nivel de servicio (ANS) respecto al tiempo de respuesta y resolución, en concreto:

Impacto	Criticidad	Descripción	ANS Tiempo de respuesta	ANS Tiempo de resolución
<b>Máximo</b>	<b>Crítica</b>	Incidentes que afectan de forma muy global a todo el sistema	Inmediata	4 horas
<b>Alto</b>	<b>Urgente</b>	Incidentes que suponen el paro de alguna funcionalidad básica	Inmediata	24 horas
<b>Medio</b>	<b>Importante</b>	Incidentes que afectan a una funcionalidad con impacto limitado	n/a	5 días laborables
<b>Bajo</b>	<b>Estándar</b>	Incidentes que no detienen la operativa diaria	n/a	10 días laborables

### 6.2. Mantenimiento normativo

Para el mantenimiento normativo se establecen los siguientes ANS:

Concepto	ANS
Realización del informe de propuesta de solución	10 días laborables
Desarrollo o ejecución	Fecha finalización prevista en la propuesta de planificación aceptada por la DSTSC



### **6.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades**

En función de la fase de la petición se establecen diferentes ANS:

<b>Concepto</b>	<b>ANS</b>
Realización del informe de valoración	10 días laborables
Desarrollo o ejecución	Fecha finalización prevista en la propuesta de planificación aceptada por la DSTSC

### **6.4. Puesta en marcha del servicio**

Por la puesta en marcha del servicio se establecen los siguientes ANS:

<b>Concepto</b>	<b>ANS</b>
Plan de arranque del servicio	10 días laborables a partir de la formalización del contrato

### **6.5. Devolución del servicio**

Por la devolución del servicio se establecen los siguientes ANS:

<b>Concepto</b>	<b>ANS</b>
Plan de devolución del servicio	3 meses antes de la finalización del contrato
Devolución del servicio	hasta el último día de vigencia del contrato

### **6.6. Seguimiento del contrato**

Por los conceptos relacionados con el seguimiento del contrato se establecen diferentes ANS, en concreto:

<b>Concepto</b>	<b>ANS</b>
Entrega del informe mensual de seguimiento	5º día laborable del primer mes del período posterior al que se está evaluando
Reunión de seguimiento a petición de la DSTSC	10º día laborable del primer mes del período posterior al que se está evaluando
Revisión completa anual	3 meses antes de la finalización de cada anualidad



## 7. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado. Hay que tener presente que el cálculo sobre los retrasos se aplicará tanto por los producidos en las incidencias que se hayan cerrado mensualmente, como en aquellas otras que aún puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos entre meses.

La cuantía máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de estas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS las facturas deberán contemplar las penalidades según lo previsto en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación, se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los ANS establecidos le comunicará formalmente al contratista.
- Durante la reunión de seguimiento el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente, el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad al contratista, así como la cantidad exacta que ésta deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

### 7.1. Mantenimiento correctivo

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

- Críticas y Urgentes: 10€, IVA excluido, por cada 1 hora laborable completa que sobrepase el ANS fijado de cada incidencia.



- Importantes y Estándares: 80€, IVA excluido, por cada 1 día laborable completo que sobrepase el ANS fijado de cada incidencia.

## 7.2. Mantenimiento normativo

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Realización del informe de propuesta de solución	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día laborable</u> completo de retraso.
Desarrollo o ejecución	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día laborable</u> completo de retraso en la entrega según la planificación acordada en el informe de valoración.

## 7.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Realización del informe de valoración	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día laborable</u> completo de retraso.
Desarrollo o ejecución	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día laborable</u> completo de retraso en la entrega según la planificación acordada en el informe de valoración.

## 7.4. Puesta en marcha del servicio

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Plan de arranque del servicio	3% del importe fijo del mantenimiento mensual por cada <u>día laborable</u> completo de retraso



## 7.5. Devolución del servicio

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Plan de devolución del servicio	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso
Devolución del servicio	

## 7.6. Seguimiento del contrato

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Entrega del informe mensual de seguimiento	
Reunión de seguimiento a petición de la DSTSC	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso
Revisión anual completa	

## 8. Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC. En esta fase el contratista tendrá que definir y ejecutar el Plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase, el contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia. Incluye el retorno de información que hubiera que disponer al finalizar el contrato, por motivos legales o por traspaso a un nuevo sistema, como puede ser la devolución en un formato estructurado de aquella información que se quisiera conservar o traspasar a otro sistema o la interpretación de la información de los logs y registros de la actividad.

Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista tendrá que presentar el plan de devolución definitivo del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de



recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no de representar discontinuidad alguna en el servicio.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción.

## 9. Transición del servicio

La fase de transición se establece entre el momento de la formalización del nuevo contrato y el efectivo inicio de la prestación. Podrán darse los siguientes supuestos:

### a) Que haya un cambio de contratistas:

Cuando la empresa actúe como empresa entrante deberá realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de carácter preparatorio, en cuanto a su equipo de trabajo para asumir la fase de puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Recoger el traspaso de conocimiento del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación de la puesta en marcha del servicio.
- Desarrollo del plan de puesta en marcha.
- Preparación y pruebas de los accesos remotos en el sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio.
- Preparación de los entornos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

Cuando la empresa actúe como empresa saliente deberá realizar una buena gestión y seguimiento de las actividades objeto de este contrato, garantizando su prestación continuada en el tiempo, según los acuerdos de nivel de servicios establecidos en el PPT y con entregas de calidad, así como asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento en la empresa entrante para asegurar una buena transición del servicio.

### b) Que siga prestando el servicio la misma empresa:

Cuando la empresa actúe como empresa saliente sólo quedará obligada a entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, en su



caso, en la prestación del servicio, así como de todas aquellas funcionalidades incluidas dentro del objeto del contrato.

## **10. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento**

El contratista está obligado a facilitar a las personas designadas por la DSTSC toda aquella información necesaria para disponer de pleno conocimiento técnico de las prestaciones realizadas.

Sin embargo, el personal técnico designado por la DSTSC para realizar la gestión de las prestaciones contratadas podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control del contrato, así como, recibiendo, en su caso, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de estos.

## **11. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados**

La DSTSC dispone de un servicio VPN que deberá ser utilizado por técnicos adscritos al contrato para acceder remotamente al sistema informático objeto del contrato en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para su identificación personal y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria por este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo con las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Los gastos que se deriven del uso de este enlace serán asumidos por la empresa contratista.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista tendrá que disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios internos de la Diputación de Barcelona desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y tener en cuenta las recomendaciones de la guía CCN-STIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer de un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

1. La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.



2. La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

## **12. Anexo. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN**

### **Módulos y funcionalidades del sistema del ámbito económico-financiero**

El sistema, en este ámbito, da soporte a la gestión de la Dirección de Servicios de Planificación Económica, la Intervención general, Tesorería, la Unidad de registro y los centros gestores de las diferentes Direcciones o Gerencias de servicios.

Se han definido distintos roles según las necesidades de gestión: por los usuarios de los centros gestores, por los jefes de las diferentes Direcciones y Gerencias de servicios, por el Servicio de programación, Intervención y Tesorería, y por los técnicos administradores de la DSTSC.

Los módulos y funcionalidades más relevantes se identifican a continuación.

#### **Gestión del presupuesto:**

- Elaboración del anteproyecto de presupuesto.
- Apertura del presupuesto.
- Modificaciones presupuestarias.
- Vinculaciones jurídicas.
- Control de ejecución del presupuesto activado.
- Seguimiento de la ejecución del presupuesto.
- Gestión de remanentes.
- Cierre y liquidación del presupuesto.
- Informes.

#### **Contabilidad presupuestaria y financiera:**

- Presupuesto corriente. Operaciones de ejecución de gastos y de ingresos.
- Presupuestos de ejercicios cerrados.
- Ejercicios futuros. Seguimiento de gastos plurianuales.
- Operaciones de contabilidad financiera.
- Procesos de apertura y cierre de la contabilidad.
- Cuenta general y la Memoria.
- Rendición de cuentas.
- Informes.

#### **Contabilidad analítica:**

- Por centros de coste, órdenes y proyectos.
- Informes.



**Proyectos y gastos con financiación afectada:**

- Previsión de proyectos de inversión (o gasto) con financiación afectada.
- Operaciones presupuestarias con financiación afectada.
- Seguimiento de la ejecución de proyectos de gasto con financiación afectada.
- Procesos de cierre.
- Informes.

**Subvenciones:**

- Mantenimiento de los datos de las convocatorias de subvenciones.
- Gestión presupuestaria y contable de subvenciones.
- Comunicación electrónica automatizada de la información requerida de subvenciones en la BDNS – Base de datos nacional de subvenciones – del Ministerio de Hacienda y Función Pública – (a través del PI).
- Gestión y seguimiento de la comunicación de información en la BDNS.
- Informes.

**Justificaciones electrónicas:**

- Recepción de las justificaciones electrónicas.
- Anotación en el Registro contable de facturas, con documentación anexa. La documentación se almacena en el Content Server de SAP.
- Generación de los archivos de estado.
- Seguimiento de justificaciones rechazadas antes de registrarse.
- Actualización automática de la aplicación presupuestaria y el documento predecesor.
- Informes.

**Facturas electrónicas:**

- Mantenimiento de códigos DIR3.
- Recepción de las facturas electrónicas recibidas.
- Creación del tercer acreedor.
- Anotación en el Registro contable de facturas, con documentación anexa. La documentación se almacena en el Content Server de SAP.
- Generación de los ficheros de estado y comunicación en el Punto general de entrada de facturas electrónicas del servicio e.FACT que ofrece el Consorcio Administración Abierta de Cataluña (AOC).
- Seguimiento de facturas rechazadas antes de registrarse.
- Actualización del histórico de estados comunicados al PGEF por los procesos eFACT.
- Obtención del justificador del registro de entrada de documentos.
- Informes.

**Registro contable de facturas:**

- Integrado en la funcionalidad del registro general.
- Libros: facturas, facturas rectificativas íntegras, facturas rectificativas por diferencias (abonos).
- Anotación en el registro de las facturas y justificaciones recibidas.
- Proceso de digitalización basado en ReadSoft Forms.



- Gestión de documentos adjuntos. La documentación anexa se almacena en el
- Contento Server de SAP.
- Tramitación interna por parte del centro gestor destinatario de la factura, hasta la creación de la correspondiente operación contable.
- Generación del correo electrónico para informar en caso de rechazo.
- Seguimiento del histórico de tramitación.
- Generación de los ficheros de estado y comunicación en el Punto general de entrada de facturas electrónicas del servicio e.FACT que ofrece el Consorcio Administración Abierta de Cataluña (AOC).
- Seguimiento del histórico de estados comunicados en el PGF.
- Informes.

**Gestión del IVA basado en el Suministro Inmediato de Información:**

- Configuración de la tipología de operaciones contables a informar.
- Comunicación electrónica automatizada de la información del IVA de las facturas emitidas y recibidas en el SII – Suministro Inmediato de Información – del Ministerio de Hacienda y Función Pública - (a través del PI).
- Gestión y seguimiento de la comunicación de información en el SII.
- Informes.

**Fiscalización y control:**

- Circuitos internos de tramitación administrativa de las operaciones presupuestarias con la solución de *workflow* de SAP.
- Gestión de relaciones por el reconocimiento de obligaciones reconocidas y ordenación del pago. Generación de Decretos y documentación anexa.

**Tesorería:**

- Gestión de terceros acreedores y deudores.
- Cesiones de deuda. Embargos y endosos.
- Gestión de pagos, manuales y automáticos.
- Gestión de ingresos y cobros, manuales y automáticos.
- Contabilidad extrapresupuestaria.
- Declaraciones fiscales.
- Gestión de bancos y conciliación bancaria.
- Actas de arqueo.
- Informes.

**Anticipo de caja fija:**

- Gestión desde centralizada de los pequeños gastos de los diferentes servicios, gestión de habilidades, reposición de fondos, pago de dietas y otros conceptos de anticipo de caja fija y pagos a justificar.
- Informes.



## **Integraciones o interfaces con otros sistemas de información**

**Comunicación electrónica automatizada con Ministerio de Hacienda y Función Pública.** Comunicación a través del sistema PI, con certificado digital:

1. BDNS - Base de datos nacional de subvenciones. Comunicación electrónica automatizada de la información de subvenciones en el Ministerio de Hacienda y Función Pública.
2. SII - Suministro inmediato de la información. Declaración electrónica automatizada del IVA de las facturas emitidas y recibidas en el Ministerio de Hacienda y Función Pública.

### **Intercambio de información con otros entes mediante archivos.**

3. eFACT – Facturas electrónicas recibidas. Integración con el servicio eFACT que ofrece el Consorcio de Administración Abierta de Catalunya (AOC).
4. EDItran – Intercambio de información con entidades bancarias.

### **Intercambio de información con sistemas corporativos mediante archivos.**

5. GIR - Gestión de ingresos y recibos. Facturas emitidas, gestión contable de los ingresos y mantenimiento de los datos maestros de deudores.
6. CCR - Caja de crédito. Apoyo a la financiación y crédito local.
7. SAP RH - Presupuesto del capítulo I.
8. SAP RH – Contabilización de la nómina.
9. A4 - Gestión del inmovilizado. Gestión contable de inmovilizado.
10. TAyA - Gestión de tesorería. Conciliación bancaria.
11. Extracción de la Muestra para el Servicio Fiscal.

### **Comunicaciones ALE de intercambio de datos con sistemas SAP.**

12. SAP RH – Bancos, Acreedores, Estructura organizativa, Empleados.

### **Cargas de datos incrementales en BBDD Oracle corporativa.**

13. SEA - Red de Gobiernos Locales. Operaciones contables relacionadas.
14. GGRL - Terceros. Acreedores de la gestión contable.
15. GGRL - Expedientes.
16. GGRL – Cuadro de clasificación.

### **RDD - Repositorio de documentos digitales corporativo.**

17. GDD – Acceso al expediente electrónico y sus documentos: desde las operaciones presupuestarias y desde el expediente en SAP.
18. Incorporación de operaciones contables en formato PDF en el RDD (operaciones presupuestarias y facturas).

### **Contento server de SAP.**

19. Documentos del registro contable de facturas y obligaciones reconocidas.



20. Documentos del registro general de documentos.
21. Documentos del expediente.

#### **Web Services.**

22. Creación de un expediente.
23. Consulta de datos de un expediente.
24. Consulta de documentos contables de un expediente.
25. Consultar datos de un documento contable.
26. Registro electrónico de documentos (entrada y salida).

#### **Módulos y funcionalidades del sistema del ámbito de compras y logística**

El sistema, en este ámbito, apoya la gestión en la Subdirección de Logística, la Subdirección de Edificaciones, la Gerencia de Servicios Residenciales de Estancias Temporales y Respiro, la Gerencia de Bibliotecas y la Gerencia de Deportes.

Cada área tiene sus propios usuarios, su propia parametrización y utiliza funcionalidades distintas.

Los módulos y funcionalidades más relevantes se identifican a continuación.

**Gestión de datos maestros:** Contempla las actividades administrativas de los datos maestros y estructura organizativa del módulo (centros, almacenes, materiales, lotes, proveedores, clientes, etc.).

En las tablas que figuran a continuación se muestran – con el fin de dar idea de la magnitud de la implantación – datos cuantitativos de las estructuras de centros y datos maestros.

Estructura de empresa	
Elemento	Orden de magnitud
Número de Sociedades	1
Número de Organizaciones de Compra	7
Número de Grupos de Compra	36
Número de almacenes MM	65
Número de Artículos	91.862
Número de Proveedores de Compras	4.268



### Gestión Compras y materiales:

- Alta y seguimiento de Pedidos Abiertos
- Reservas de materiales.
- Alta y seguimiento de Solicitudes de Pedido
- Planificación de necesidades.
- Alta y seguimiento de Solicitudes de Ofertas
- Alta, liberación, envío al proveedor, seguimiento y reclamación de Pedidos
- Envío de pedidos provisionales al proveedor.
- Movimientos de materiales.
- Facturación de pedidos de compras.

### Gestión Ventas:

- Alta y seguimiento de órdenes de venta.
- Gestión de entregas.

### Gestión de almacenes:

- Procesos de entrada (recepción, ubicación...)
- Procesos dentro del almacén (traspasos, traslados, inventarios, ...)
- Procesos de salida (entrega, Picking, ...)
- Gestión del embalaje.
- Gestión de transporte.
- Gestión almacén con Radio Frecuencia.

### Gestión de calidad:

- Planificación de la inspección.
- Inspección de calidad.

**Peticiones web.** Implementación con WebDynpro ABAP de las peticiones de material que se realizan desde distintos centros.

## **Integraciones o interfaces con otros sistemas de información**

### Comunicación a través del sistema PI con sistema de gestión hospitalaria:

27. Alta de materiales – SAP-MM recibe un mensaje de petición de alta de material y, si la creación es correcta, devuelve un mensaje con el número de material creado.
28. Movimientos de materiales – SAP-MM recibe un mensaje de movimiento de material y lo crea.

### Intercambio de información con sistemas corporativos.

29. GEP – las Bibliotecas realizan pedidos en formularios del GEP y desde SAP los recuperamos haciendo llamadas a Procedures de Oracle.
30. Rosmiman – utilizando Webservices proporcionados por Rosmiman desde SAP se recuperan las órdenes de servicio y se les envía costes de materiales.



### 31. Sistemas de Bibliotecas –

- Los sistemas de Bibliotecas proporcionan archivos para realizar cargas masivas de materiales y pedidos de venta.
- Utilizando Webservices proporcionados por los sistemas de Bibliotecas, validamos los códigos de barras de los materiales de su Gerencia.

## **Otras funcionalidades transversales**

### **Expedientes.**

- Gestión de expedientes basada en la solución RMS de SAP.
- Gestión de accesos a nivel orgánico. Integración con la estructura orgánica.
- El expediente presenta una estructura en carpetas para almacenar la siguiente información: documentación administrativa, documentación contable, circulares, URL, documentación técnica.
- Permite, desde el expediente:
  - Guardar documentación en el expediente. La documentación se almacena en el Content Server de SAP.
  - Crear y acceder a las operaciones presupuestarias con una estructura que las clasifica en documentos de gastos (retenciones de crédito, autorizaciones de gasto, compromisos de gasto y reconocimientos de obligaciones), documentos de ingresos (compromisos de ingreso, derechos reconocidos) y no presupuestarias (fianzas constituidas y fianzas devueltas).
  - Acceder a los documentos PDF de la base de datos corporativa de decretos (VNIS), a través de los hiper vínculos que se cargan en un proceso automático.
  - Acceder al sistema corporativo de gestión de expedientes electrónicos GDD.
- Mantenimiento del cuadro de clasificación.

Nota: está previsto próximamente redirigir esta solución integrándola con gestión de expedientes corporativa (GDD).

### **Registro general.**

- Gestión de accesos a nivel orgánico. Integración con la estructura orgánica.
- Integración con los terceros (acreedores, deudores, empleados, otros).



- Libros: Registro general de entrada de documentos, Registro general electrónico de entrada de documentos, Registro general de salida de documentos, Registro interno de documentos.
- Gestión de documentos adjuntos. La documentación anexa se almacena en el Content Server de SAP.
- Generación del acuse de recibo. Impresora específica para el registro.
- Buzón de registro por orgánicos. Aceptación, rechazo o traspaso.
- Integración con el registro electrónico.
- Informes.

Nota: este registro actualmente sólo se utiliza a efectos de consulta de históricos.

### **Volumen de incidencias y evolutivos**

En los últimos 2 años se han gestionado el siguiente número aproximado de incidencias y evolutivos:

Peticiones	2023	2022
Incidencias	55	57
Evolutivos	1.967hs	2.097hs

### **Incidencias más frecuentes**

- Derivadas del proceso de cierre.
- Inconsistencias entre tablas ZFMI\*.
- Listados.
- DUMPS.

**DILIGENCIA** para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 02/02/2025. En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.



## Metadades del document

Núm. expedient	2024/0024045
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo, normativo y desarrollo de nuevas funcionalidades del sistema SAP económico-financiero, compras y almacenes de la Diputación de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

## Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa 05/02/2025 11:27

## Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
08ac9c0518360127d75b	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	