

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT INTEGRAL DE LES LLICÈNCIES SAP DE
LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2025/0009244

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del contracte
 - 4.1. *Descripció del contracte*
 - 4.2. *Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de TIC de totes les unitats de la Diputació de Barcelona i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la Diputació de Barcelona en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixen a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament per als ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, el programari SAP constitueix el marc integral de gestió corporativa de la Diputació de Barcelona. La plataforma SAP

Business Suite dona resposta a les necessitats dels processos transaccionals de les diferents àrees i serveis de la Diputació de Barcelona en els àmbits següents:

- Gestió de recursos humans.
- Gestió financera i pressupostària.
- Gestió de materials i compres.
- Gestió hospitalària.

Amb aquesta contractació és pretén garantir el manteniment integral de les llicències SAP, per tal d'assegurar el suport del fabricant SAP als diferents equips quan es produeixin incidències, així com tenir dret a les corresponents actualitzacions, resoldre qualsevol incidència que es pugui derivar de la seva utilització i, a més, disposar d'accés als múltiples recursos de SAP per a un millor aprofitament dels seus productes.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, *Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques*, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques per a la contractació del manteniment integral de les llicències SAP de la Diputació de Barcelona.

Les prestacions d'aquest contracte estan perfectament definides en el present plec de prescripcions tècniques, de conformitat amb les previsions de l'article 145.3 f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).

3. Abast

L'abast del contracte inclourà el manteniment integral de les llicències SAP, d'acord amb el detall següent:

- a) Servei d'atenció telefònica, destinat a gestionar, resoldre o prevenir les possibles incidències. Aquest servei inclourà els aspectes següents:
 - Obtenció d'informació i accés a la base de dades de coneixement de SAP.
 - Sol·licitud de consultories puntuals.

- Resolució d'incidències de programari.
 - Aportació automàtica de noves versions i correccions al programari.
- b) Serveis de connexió remota entre el sistema de suport tècnic de l'empresa contractista i la Diputació de Barcelona, que permetin de forma segura i eficaç:
- Accés des de la Diputació de Barcelona a una base de dades de documentació de problemes de SAP i la seva resolució (Notes OSS).
 - Servei de resposta ràpida remota a les consultes formulades per la Diputació de Barcelona sobre incidències del programari i demandes d'informació.
 - Servei de notícies sobre problemes detectats en el funcionament del programari, noves revisions i pegats del programari.
- c) Accés remot dels tècnics de l'empresa contractista als sistemes informàtics SAP-R3 (servidor d'aplicacions i de base de dades) de la Diputació de Barcelona, per realitzar abans del pas a producció de nous mòduls o funcionalitats, o de forma periòdica i planificada, l'anàlisi i revisió dels paràmetres de funcionament del sistema per tal de determinar la correcta adequació de recursos del sistema a les noves exigències (memòria, processament, disc) o millorar el seu rendiment.
- d) Accés remot dels tècnics de l'empresa contractista als sistemes informàtics SAP-R3 (servidor d'aplicacions i de base de dades) de la Diputació de Barcelona, per realitzar abans d'un procés de canvi de versió (release) o implementació d'Enhancement Packages (paquets de millores funcionals), l'anàlisi i revisió dels paràmetres de funcionament del sistema per tal de garantir la correcta adequació de recursos del sistema a les noves exigències (memòria, processament, disc).
- e) Assessorament i recolzament per qualsevol procés de canvi de sistema operatiu o migració de base de dades.
- f) Assessorament i recolzament a la gestió d'usuaris i llicències. Especialment, la identificació del tipus de llicències necessàries per a cada tipus de funcionalitat del sistema, tant per les aplicacions actuals, con les que es poguessin necessitar per nous projectes o integracions amb altres sistemes. També serà responsabilitat del contractista verificar la qualitat de la informació corresponent a les auditories de llicències (la correspondència entre la llicència associada a l'usuari i l'ús que es realitza).

4. Descripció del contracte

L'empresa licitadora proposada com adjudicatària (llevat que aquesta sigui el propi fabricant), en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que compleix, com a mínim, amb els requisits de certificació següents:

SAP Partner Center of Expertise.

4.1. Descripció del contracte

La Diputació de Barcelona requerirà a l'empresa contractista la gestió del manteniment integral de les llicències que a continuació es relacionen, a nivell d'Enterprise Support de SAP, conjuntament amb la part corresponent per l'ús de la base de dades d'Oracle:

Codi	Designació	Nombre llicències
7002627	SAP ERP Developer User	1
7002389	SAP Business Suite Developer User	10
7002628	SAP ERP Professional User	9
7001125	SAP Business Suite Professional User	1.036
7001127	SAP Business Suite Limited Professional User	269
7001126	SAP Business Suite Employee	4.495
7002630	SAP ERP Employee User/Usuario de Sanidad	100
7001126	SAP Business Suite Employee/ Usuario de Sanidad	100
7015803	SAP Healthcare User	138
7015802	Cerner i.s.h. med User	181
7015803	SAP IS-H*MED Módulo Básico y Farmacia	100
7001132	SAP Payroll Processing	5.000
7001717	Environment, Health & Safety	70
7002407	SAP Public Sector Record Management	505
7002509	SAP Exchange Infrastructure base Price	1
7001669	SAP Patient Mgmt	15.000
7001669	SAP Patient Mgmt Solution f. Switzerland	45.000

El contracte inclourà tots els serveis de manteniment inclosos en la modalitat d'Enterprise Support de SAP per tal que la Diputació de Barcelona pugui accedir a qualsevol dels serveis inclosos en aquesta modalitat i classificats en els apartats següents

I. Millora contínua del programari

- a) Noves versions del programari llicenciat, així com les eines i procediments necessaris per obtenir les actualitzacions. Pel desenvolupament evolutiu del programari es produeix un procés d'assignació d'un nom i nombre únic que identifica el seu nivell de desenvolupament. Generalment s'assignen dos números, major, menor, que el fabricant incrementa en funció de l'evolució del desenvolupament del programari.
- b) Paquets de programari, és a dir, paquets de correccions per reduir l'esforç d'implementar correccions úniques. Els paquets de suport també poden

- contenir correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglamentaris vigents (per exemple, a RRHH).
- c) Actualitzacions tecnològiques per donar suport als sistemes operatius i bases de dades de tercers. Són actualitzacions que SAP realitza per a que el seu programari sigui compatible amb els distints sistemes operatius i bases de dades del mercat.
 - d) Codi font ABAP disponible per a aplicacions de programari SAP i mòduls de funció aforats i suportats de forma addicional.
 - e) La gestió de canvis de programari, com els canvis de configuració o actualitzacions de programari SAP (bé una nova versió, un paquet de suport o una actualització tecnològica), rebran un suport extern; per exemple a través de material de contingut i informació, eines para còpia de mandant i còpia d'entitat i eines per a comparació de personalització.

II. Eines per a la resolució de problemes

- a) SAP notes (base de dades de coneixement de SAP) que documenta els errors de programari i conté la informació necessària per resoldre, evitar i prevenir els esmentats errors. Pot contenir correccions de codi que es poden implementar en el sistema SAP. També documenta altres problemes o preguntes dels clients i solucions recomanades (per exemple, personalització de configuracions).
- b) SAP Note Assistant, eina per instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP.
- c) Global Message Processing de SAP en relació amb les incidències del programari SAP, incloent-hi Acords de Nivell de Servei respecte al Temps de Reacció Inicial i Mesura Correctiva (relacionats a la clàusula Acords de nivell de servei del present plec de prescripcions tècniques).
- d) Processos d'escalat global 24x7. Inclourà també la possibilitat de notificació d'incidències per telèfon.

III. Test de Qualitat.

El contractista proporcionarà un "Continuous Quality Checks" o CQC per a cada solució SAP (gestió de recursos humans, gestió financera, gestió pressupostària, gestió de materials i compres, gestió hospitalària, registre, gestió d'expedients corporatius i el sistema BI de reporting econòmic) un cop a l'any, sense perjudici de què puguin realitzar-se altres tests CQC, motivats per alarmes SAP Early Watch Alert o per mutu acord entre les parts, a l'hora d'abordar un assumpte crític.

IV. Assessoria de suport (SAP Support Advisory Center).

A través d'aquest centre es gestionaran els recursos crítics (aturades en producció o situacions que posin en perill l'entrada a producció), així com la gestió de temes generals d'Enterprise Support. El contractista designarà una unitat de contacte global

dins de l'organització de suport. Aquest contacte es podrà realitzar telefònicament o per correu electrònic, 7 dies a la setmana, 24 hores al dia (24x7).

Per tal de garantir la qualitat del servei, el contractista haurà de designar un interlocutor que parli, necessàriament, en alguna de les llengües cooficials a Catalunya, preferentment la llengua catalana, per tal de resoldre telefònicament els dubtes o incidències del servei que des de la DSTSC es consideren d'especial rellevància. Caldrà que abans del 10è dia natural des de l'inici del contracte el contractista comuniqui el mòbil d'aquest interlocutor.

4.2 Horari del servei

El terme "festiu" emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que s'aplicaran les que corresponguin a la ciutat de Barcelona.

L'horari d'atenció de trucades telefòniques serà de 9h a 17h, de dilluns a divendres. L'atenció serà preferentment en llengua catalana.

Per a problemes que comportin una aturada del sistema d'explotació es demana un horari d'atenció de 24 hores, 7 dies a la setmana.

Aquests seran els intervals horaris dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de servei establerts.

5. Seguiment del contracte

L'empresa contractista designarà un únic interlocutor, que serà el responsable del contracte, i farà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei. Per part de la Diputació de Barcelona, la DSTSC designarà un coordinador tècnic que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà responsabilitat del responsable del contracte conèixer, en profunditat, els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal que participa en el present manteniment tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més haurà de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

El contractista haurà de disposar d'un equip de treball adient i capaç d'executar, d'acord amb la clàusula d'acord de nivells de servei del present Plec, el nivell de qualitat demanat i les tasques derivades de l'execució del contracte. L'equip haurà de

poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es puguin produir durant la vigència del contracte.

Trimestralment, l'empresa contractista realitzarà un informe on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà en disposició de la DSTSC abans del 10è dia natural de cada nou trimestre. L'informe sobre l'evolució dels serveis haurà de contenir la informació següent:

- Relació de:
 - OSS (Online Service System) tancats, amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment ANS.
 - OSS pendents, amb: codi, categoria, descripció i data d'obertura.
- Gràfiques:
 - Evolució d'OSS d'entrades, pendents i tancades per mes, i durant la vigència del contracte.
- Indicadors:
 - Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de l'OSS, per categoria total, mensual i l'evolució del mateix.
- Altres:
 - Activitats realitzades en el trimestre.

S'acordarà un mínim de dues reunions anuals, entre la DSTSC i l'empresa contractista, per a treballar en la millora constant del servei. A aquestes reunions hi assistirà, per part de la DSTSC el coordinador tècnic, i per part de l'empresa contractista, el responsable del servei. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, la generació de propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. L'acta de la reunió l'haurà de realitzar l'empresa contractista.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, entre d'altres. Així mateix la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat i motiu de la seva convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase, l'empresa contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Abans del quinzè dia natural, a comptar des de l'inici del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir: la captura del coneixement, les reunions, la connectivitat a l'entorn, la presentació de recursos assignats i la concreció de protocols d'actuació. Aquest pla ha de permetre a l'empresa complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Per tal de garantir que la qualitat del servei estigui dins dels paràmetres establerts per la Diputació de Barcelona, el contractista haurà de complir els nivells de servei establerts en aquesta clàusula.

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat trimestral i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Com a paràmetres de mesura de la qualitat de servei es defineixen els següents:

- Prioritat: identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat independentment de l'origen (correcció o evolució).
- Temps de resposta: és el temps transcorregut des de que l'equip de suport rep una incidència fins que es comença a treballar en la solució.
- Temps de resolució: és el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència, des de la seva recepció fins que s'adopten mesures correctives.

Prioritat	Descripció	Nivell de servei		
		Temps de resposta	Temps de resolució	Objectiu
1 Molt alta	Un avís d'incidència es considerarà de prioritat 1 o Molt Alta, si la situació impacta de manera molt greu a l'entorn de producció i/o aturada o caiguda d'un servei crític. Detecció o identificació d'un esdeveniment que pugui afectar de forma greu a la qualitat o disponibilitat del servei. Exemples: • Caigudes o aturades no programades del sistema. • Errors de funcionament que afecten a les funcions centrals de SAP a l'entorn productiu. • Situacions extremadament crítiques, com ara actualitzacions del programari SAP i la posada en marxa del programari SAP.	1 hora (24x7)	4 hores (24x7)	95%
2 Alta	Un avís d'incidència es considerarà de prioritat 2 o Alta, si la situació impacta de manera greu en el funcionament de les operatives normals dels serveis a l'entorn productiu. Generalment es produeix a causa de funcions incorrectes o no operatives del sistema SAP.	4 hores (Horari de servei)	NA	95%

8. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà trimestralment. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell trimestre, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards intermesos.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment al contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista, així com la quantitat exacta que aquesta haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'imposarà una penalitat de 500 €, per cada hora d'incompliment dels tres nivells de servei de l'ANS especificats:

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| • Incidència Prioritat 1 Molt alta | Temps de resposta |
| • Incidència Prioritat 1 Molt alta | Temps de resolució |
| • Incidència Prioritat 2 Alta | Temps de resposta |

La quantia màxima total no podrà superar el 10% del pressupost del contracte, IVA exclòs.

9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei, que haurà d'incloure els mecanismes necessaris per tal de traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències que es produeixin dins la durada del contracte hauran de quedar resoltes abans que el contracte finalitzi. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

10. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per a accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés, signada electrònicament, per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

Les despeses que es derivin de l'ús d'aquest enllaç les haurà d'assumir l'empresa contractista.

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona, des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i a les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També, caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

L'ús de qualsevol o la totalitat d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0009244
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al manteniment integral de les llicències SAP de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	25/04/2025 08:42

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
655e1c3252537e5600ad	https://seuelectronica.diba.cat	

