

**Plec de prescripcions tècniques per a la
contractació dels serveis de Manteniment i
Evolució(AM) de les aplicacions informàtiques
relacionades amb l'entorn SAP de la Gerència de
Persones, Organització i Administració
Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona amb
mesures de contractació pública sostenible**



Índex

1. GLOSSARI	8
2. INTRODUCCIÓ	11
3. OBJECTE	12
4. ABAST	13
4.1. MANTENIMENT CORRECTIU	14
4.2. MANTENIMENT RECURRENT	16
4.2.1. <i>Canvis normatius</i>	18
4.2.2. <i>Actualitzacions tecnològiques</i>	18
4.2.3. <i>Qualitat tècnica</i>	18
4.2.4. <i>Avaluació de noves necessitats</i>	19
4.2.5. <i>Acompanyament i recepció de nous projectes</i>	20
4.2.6. <i>Millores funcionals i parametrització</i>	23
4.2.7. <i>Gestió del canvi i Formació</i>	23
4.2.8. <i>Servei post-implantació i estabilització del sistema</i>	24
4.2.9. <i>Sondes de monitorització i consultes preventives</i>	25
4.2.10. <i>Transició</i>	26
4.3. SERVEIS D'EVOLUTIUS IDENTIFICATS	29
4.4. SERVEIS D'EVOLUTIUS RECURRENTS	29
4.4.1. <i>Evolutius motivats per canvis normatius</i>	31
4.4.2. <i>Evolutius motivats per qualitat tècnica</i>	31
4.4.3. <i>Evolutius motivats per millores funcionals i parametrització</i>	31
4.4.4. <i>Evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques</i>	32
4.5. SERVEIS TRANSVERSALS DE MANTENIMENT (STM)	32
4.5.1. <i>Operació</i>	33
4.5.2. <i>Suport</i>	38
4.5.3. <i>Gestió del canvi</i>	43
4.5.4. <i>Gestió del contracte</i>	45
5. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	51
5.1. LOCALITZACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	51
5.2. HORARIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	51
5.2.1. <i>Horari base</i>	51
5.2.2. <i>Horaris excepcionals</i>	51
5.3. IDIOMA	52
5.4. PERÍODE DE GARANTIA	52
5.5. ARQUITECTURES I INFRAESTRUCTURA	53
5.5.1. <i>Entorns</i>	53
5.5.2. <i>Estàndards d'integració</i>	63
5.5.3. <i>Entorn Cloud Privat</i>	68
5.5.4. <i>Infraestructura necessària per a la prestació del servei</i>	71
5.5.5. <i>Components de software lliure</i>	73
5.6. FACTURACIÓ	73
5.6.1. <i>Servei de manteniment correctiu</i>	74
5.6.2. <i>Servei de manteniment recurrent</i>	74



5.6.3.	<i>Servei d'evolutius recurrents</i>	75
5.6.4.	<i>Serveis Transversals de Manteniment</i>	75
6.	MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	76
6.1.	RELACIÓ DE ROLS IMI/ADJUDICATARI	76
6.1.1.	<i>Perfils IMI</i>	76
6.1.2.	<i>Perfils empresa adjudicatària</i>	77
6.2.	MODEL DE GOVERN	85
6.2.1.	<i>Comitè de Seguiment Operatiu</i>	86
6.2.2.	<i>Comitè de Direcció</i>	86
6.2.3.	<i>Reunió de seguiment del servei amb Direcció/Usuaris referents</i>	87
6.2.4.	<i>Comitè de Crisi</i>	88
7.	EINES DEL SERVEI	88
8.	QUALITAT DELS SERVEIS	89
8.1.	PLA DE QUALITAT	89
8.2.	QUALITAT DEL SERVEI	90
8.3.	AUDITORIES.....	91
8.3.1.	<i>Objectiu de les Auditories</i>	91
8.3.2.	<i>Procediment d'Auditoria</i>	92
8.3.3.	<i>Resultats de l'Auditoria</i>	92
8.3.4.	<i>Resultats de la Revisió</i>	93
8.4.	QUALITAT DE PROGRAMARI.....	93
9.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	93
9.1.	ANS DE QUALITAT OPERATIVA DEL SERVEI	94
9.1.1.	<i>Servei de manteniment correctiu</i>	95
9.1.2.	<i>Serveis de manteniment recurrent</i>	97
9.1.3.	<i>Serveis d'evolutius identificats</i>	97
9.1.4.	<i>Serveis Evolutius Recurrents</i>	98
9.1.5.	<i>Serveis Transversals de Manteniment</i>	98
10.	REQUERIMENTS ESPECÍFICS	101
10.1.	ABAST FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓ	102
10.2.	ABAST ORGANITZATIU	102
10.3.	SERVEI SER0049 NÒMINA SAP	104
10.3.1.	<i>Descripció funcional</i>	104
10.3.2.	<i>Arquitectura específica i aspectes tècnics</i>	104
10.3.3.	<i>Integracions</i>	104
10.3.4.	<i>Llistat d'aplicacions del servei</i>	105
10.4.	SERVEI SER0052 PORTAL EMPLEAT	105
10.4.1.	<i>Descripció funcional</i>	105
10.4.2.	<i>Arquitectura específica i aspectes tècnics</i>	106
10.4.3.	<i>Integracions</i>	107
10.4.4.	<i>Llistat d'aplicacions del servei</i>	107
10.5.	SERVEI SER0509 SELECCIÓ DE PERSONAL.....	107
10.5.1.	<i>Descripció funcional</i>	107



10.5.2.	Arquitectura específica i aspectes tècnics	108
10.5.3.	Integracions.....	108
10.5.4.	Llistat d'aplicacions del servei.....	108
10.6.	SERVEI SER0054 ORGANITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL	108
10.6.1.	Descripció funcional.....	108
10.6.2.	Arquitectura específica i aspectes tècnics	110
10.6.3.	Integracions.....	110
10.6.4.	Llistat d'aplicacions del servei.....	110
10.7.	SERVEI SER0055 DESENVOLUPAMENT DE PERSONAL.....	110
10.7.1.	Descripció funcional.....	110
10.7.2.	Arquitectura específica i aspectes tècnics	110
10.7.3.	Integracions.....	110
10.7.4.	Llistat d'aplicacions del servei.....	110
10.8.	SERVEI SER0159 GESTIÓ D'EXPEDIENTS.....	111
10.8.1.	Descripció funcional.....	111
10.8.2.	Arquitectura específica i aspectes tècnics	111
10.8.3.	Integracions.....	111
10.8.4.	Llistat d'aplicacions del servei.....	112
10.9.	SERVEI SER0296 GESTIÓ PRESSUPOST SAP	112
10.9.1.	Descripció funcional.....	112
10.9.2.	Arquitectura específica i aspectes tècnics	112
10.9.3.	Integracions.....	112
10.9.4.	Llistat d'aplicacions del servei.....	112
10.10.	SERVEI SER0297 NÒMINES SIP	112
10.10.1.	Descripció funcional.....	112
10.10.2.	Arquitectura específica i aspectes tècnics	113
10.10.3.	Integracions.....	113
10.10.4.	Llistat d'aplicacions del servei.....	113
10.11.	REQUISITS GENERALS	113
10.11.1.	Usabilitat.....	113
10.11.2.	Eficiència.....	114
10.11.3.	Validacions de camps	115
10.11.4.	Logs d'execució dels processos batch.....	115
10.11.5.	Calendaris i valors per defecte.....	115
10.11.6.	Processos massius	115
10.11.7.	Processos en batch i on-line.....	115
10.11.8.	Planificador batch UC4.....	116
10.11.9.	Retrocessió.....	116
10.11.10.	Geocodificació d'adreces	116
10.11.11.	Notificació electrònica	117
10.11.12.	Generació de documents	117
10.11.13.	Publicació d'edictes	118
10.11.14.	Assignació de rols.....	118
10.11.15.	Llistats, informes i explotació de la informació	119
10.11.16.	Proves de Càrrega	119
10.11.17.	Proves de Regressió	120
10.11.18.	Monitorització del servei.....	120