

## PLECS DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE SAP S4 HANA ECOSISCAT



ÍNDEX

1.	Objecte de la contractació .....	3
1.1.	<b>CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES</b> .....	3
	Volumetria: .....	6
1.2.	<b>ENTORNS</b> .....	6
1.3.	<b>MÒDULS</b> .....	8
1.3.1.	Mòdul MM Compres.....	8
1.3.2.	Mòdul SD Facturació .....	10
1.3.3.	Mòdul FI-CO Financer .....	10
1.3.4.	Mòdul PM Manteniment .....	11
1.3.5.	Mòdul FIORI .....	11
2.	Servei de suport i manteniment SAP S4 HANA ECOSISCAT .....	11
2.1	<b>ABAST DEL SERVEI</b> .....	11
2.2	<b>FORMA DE PAGAMENT</b> .....	15
	Manteniment Preventiu i Correctiu.....	15
	Manteniment Evolutiu .....	15
2.3	<b>DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DEL SERVEI</b> .....	15
2.4	<b>HORARI DEL SERVEI</b> .....	16
2.5	<b>ÀMBIT GEOGRÀFIC DEL SERVEI I DISTRIBUCIÓ D'ASSISTÈNCIA PER TERRITORIS</b> .....	16
2.6	<b>MITJANS HUMANS</b> .....	16
2.7	<b>SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL TÈCNIC</b> .....	17
2.8	<b>ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS</b> .....	17
2.9	<b>TRANSICIÓ DEL SERVEI</b> .....	17
2.10	<b>NIVELL DE SERVEI</b> .....	17
3.	Clàusules d'obligat compliment del servei .....	18
3.1	Annex I –Criteris Mínims .....	18
4.	Clàusules d'obligat compliment de caràcter general .....	19
4.1	Pla d'entrega del servei.....	19
4.2	Pla de finalització del servei .....	19
4.3	Accés a la base de dades, disponibilitat i actualització en temps real de la informació ..	19
5.	Annexos.....	20

Annex I – Criteris mínims .....	20
Annex II – Criteris valorables .....	20
Annex III. Criteris valorables per judici de valor .....	20
Annex IV. Oferta econòmica .....	20

## 1. Objecte de la contractació

Mitjançant aquest document s'exposen les condicions tècniques mínimes que ha de reunir el servei que s'haurà de prestar:

Servei de suport i manteniment de SAP S4 HANA ECOSISCAT

### 1.1. CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES

Es requereix la contractació del Servei de suport i manteniment de SAP S4 HANA ECOSISCAT, amb l'objecte d'atendre les necessitats de manera adequada i aconseguir una correcta evolució del sistema.

L'objectiu d'aquesta contractació és adquirir un servei de suport per usuaris especialitzats, així com el Manteniment Preventiu i Correctiu i el Manteniment Evolutiu per l'entorn SAP S4 HANA ECOSISCAT:

- Suport a l'usuari
- Manteniment Preventiu i Correctiu
- Suport administració sistemes
- Manteniment Evolutiu
- Gestió i governabilitat del servei i la demanda.

Aquest servei de manteniment ha de permetre:

- Garantir un suport de qualitat a l'usuari.
- Executar accions preventives i correctives per garantir la total operativitat tècnica com funcional del sistema.
- Millorar l'eficiència del servei, ajudant a reduir el Manteniment Correctiu.
- Implementar millores en l'entorn que permetin una correcta evolució d'acord a les necessitats de negoci i les normatives.
- Garantir traspàs d'informació, així com un pla de assimilació del servei i pla de retorn del servei.
- Flexibilitat, agilitat i capacitat de reacció davant sol·licituds de servei.
- Assegurar la continuïtat dels processos de negoci i la gestió del canvi.
- Seguiment continu de la qualitat del servei.
- Adaptació als canvis.
- Aportació de bones pràctiques en la explotació dels entorns de SAP.

Les dades, informació tècnica i documentació són propietat de l'IDI. Quant sigui requerit per l'IDI, el proveïdor adjudicatari d'aquesta licitació haurà de proporcionar i donar accés a les dades, especificacions o informació tècnica sol·licitada, dins del termini i forma especificats pel sol·licitant.

A més, s'hauran de realitzar reunions amb els responsables d'àrees i departament de l'IDI. Així com, reunions específiques amb usuaris o equip tècnics tant pel Manteniment Preventiu i Correctiu, com pel Manteniment Evolutiu.

També es requereix, la realització de:

- Informe detallat del Manteniment Preventiu i Correctiu: Aquest informe serà compartit entre el proveïdor i el IDI en línia, i estarà sempre disponible de manera que es pugui visualitzar l'avanç de cada manteniment preventiu i correctiu en temps real. El proveïdor es compromet a mantenir l'estat d'aquest informe actualitzat setmanalment.

Aquest informe es presentarà en una reunió cada mes i es detallaran les tasques realitzades, la tipologia, la dedicació de l'àrea funcional i el consum d'hores per cada tasca. La reunió es realitzarà entre el 7è i 10è dia laborable del mes següent al meritat analitzat. Per aquesta reunió el proveïdor generarà un llistat resum en Excel que estarà disponible per l'IDI el 5è dia laborable del mes següent al meritat.

En cas d'incidències, el proveïdor generarà un informe específic trimestral indicant raonabilitat de la incidència en el marc d'un SAP ECO FIN que porta des del 2018 implementat en l'IDI.

En cas de suport, el proveïdor generarà un informe específic trimestral amb recomanacions o potencials formacions per baixar aquest número d'hores dedicades a suport.

- Informe detallat de Manteniment Evolutiu: Aquest informe serà compartit entre el proveïdor i el IDI en línia, i estarà sempre disponible de manera que es pugui visualitzar l'avanç de cada evolutiu en temps real. El proveïdor es compromet a mantenir l'estat d'aquest informe actualitzat setmanalment.

Aquest informe es presentarà en una reunió cada mes i es detallaran els diferents Evolutius realitzats, pendents i en execució, així com les hores dedicades i l'evolució i estat actual d'aquest. La reunió es realitzarà entre el 7è i 10è dia laborable del mes següent al meritat analitzat. Per aquesta reunió el proveïdor generarà un llistat resum en Excel que estarà disponible per l'IDI el 5è dia laborable del mes següent al meritat.

Adicionalment, es realitzaran reunions periòdiques per cada Evolutiu, on s'haurà de mostra informació més detallada sobre l'evolució d'aquest, la planificació en fases i la data d'entrega, preferiblement en Diagrama de Gantt.

En cas d'evolutius, el proveïdor entregará un word com PNT (procediment normalitzat de treball) amb el coneixement / desenvolupament que ha generat a l'IDI per tal de que l'IDI ho pugui desar en la seva Base de Dades.

Per la realització d'aquestes tasques es contractarà un Cap de Projecte i professionals amb perfils tècnics amb els coneixements necessaris per dur a terme aquest suport i manteniment. En quant als evolutius, es disposarà d'equip que permeti complir les planificacions establertes per als evolutius sense afectació per les incidències i peticions previstes segons períodes anteriors.

L'incompliment parcial d'aquests requisits, implicarà l'exclusió de l'oferta. Tots els requisits a valorar hauran de ser adequadament documentats.

S'haurà d'adjuntar tota la documentació tècnica original i un document tipus taula d'Excel en format electrònic amb un llistat ordenat de les diferents clàusules i els criteris de valoració tècnica indicant el número de pàgina de l'oferta on es trobi la informació específica de cada aspecte (Annex I, Annex II i Annex III).

La no entrega d'aquesta taula Excel implicarà l'exclusió a aquest procediment.

Les clàusules d'obligat compliment són requisits imprescindibles. Qualsevol incompliment de les especificacions tècniques implicarà l'exclusió de l'oferta.

Nota: En cas que s'incloguin en la oferta productes que permetin fer aquestes tasques, la interpretació del compliment dels requeriments mínims i de l'aplicació dels criteris d'adjudicació sobre el producte ofertat (si n'hi ha) es duran a terme prenent com a referència el *DataSheet* del producte. Per tant, el document esmentat predominarà davant de qualsevol memòria o document que elabori l'empresa, en cas d'informació incongruent, contradictòria o manca d'informació a l'oferta sobre l'aspecte a verificar o valorar, segons el cas.

Volumetria:

Durant el 2024 la dedicació del equip segons les àrees funcionals i la tipologia de tiquets a estat la següent:

Entorn	Mòdul	%	Hores	
Preventiu/Correctiu	Gestió	12%	648	2.214
	Incidència	11%	594	
	Suport	18%	972	
Evolutiu	0-50 hores	2%	108	3.186
	51-150 hores	30%	1.620	
	151-300 hores	16%	864	
	Projecte	11%	594	

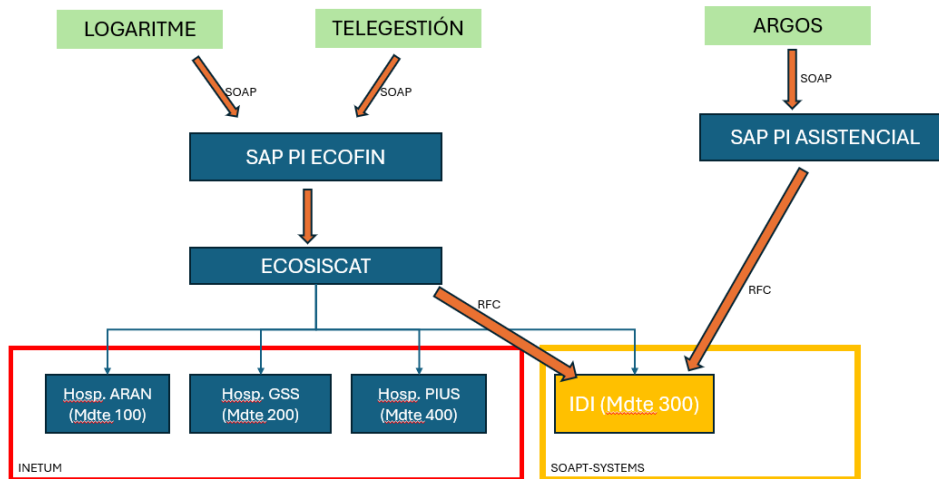
Àrea	Suport	Incidències	Evolutiu	%
Sistemes	44	1	2	12%
Logística	37	16	21	19%
Finances	55	15	14	22%
Facturació	60	16	12	23%
Compres	47	32	1	21%
Control	3			1%
Vendes	8			2%

**1.2. ENTORNS**

L'Institut del Diagnòstic per la Imatge està integrat dins de l'entorn de ECOSISCAT de manera que els entorns gestionats a nivell de consultoria i desenvolupament son els entorns amb mandant 300:

- SAP HANA ESX (mandant 300): Entorn de producció IDI.
- SAP HANA EST (mandant 300): Entorn de qualitat IDI.
- PO/PI ECOSISCAT FINANCER (mandant 300)
- Opcional: SAP HANA ESD (mandant 300): Entorn de desenvolupament IDI.

## Connectivitat amb entorns externs



- **Logaritme:** Els serveis de compres, comandes i gestió de magatzem es realitza a través de l'empresa externa Logaritme. La connectivitat es realitza mitjançant els serveis publicats al PI ECOSISCAT FINANCIERO. Hi ha dos tipus de comunicacions:
  - Logaritme -> SOAP -> PO/PI ECOSISCAT -> RFC -> SAP S4 HANA (IDOC): Empresa externa que gestiona les comandes i el magatzem de materials mèdics. Aquesta *interface* permet generar comandes de compres que es repliquen a SAP i realitza les següents accions:
    - Comanda de compres.
    - Entrada de mercaderia.
    - Sortida de mercaderia.
  - Logaritme -> SOAP -> PO/PI ECOSISCAT -> RFC -> SAP S4 HANA: Els *Web Service* amb Logaritme li envien la informació bàsica de materials i contractes per a que puguin realitzar de manera automàtica les comandes que després seran reflectides i actualitzades a SAP:
    - Catàleg de material (ZTINT\_GET\_MARA).
    - Alta i baixa d'expedients/contractes (ZTINT\_GET\_CONTRACT).
  - Logaritme -> SOAP -> PO/PI ECOSISCAT -> RFC -> SAP S4 HANA: Inventari d'actius fixos en tots els centres i manteniment d'aquests actualitzats als sistemes de Logaritme.
    - Gestionar cada un dels tipus d'accions en l'enviament de informació d'actius (ZTWS\_ACTIUS\_FIXO).
    - Alta, baixa, reclassificació i cessió d'actius (SI\_CONSULTAS\_ACTFIJO\_SYNC\_OU).

- **Assistencial ARGOS:** ARGOS gestiona la agenda de totes les activitats que es realitzen als centres i que seran enviades a SAP per la seva facturació.
  - ARGOS -> SOAP -> PO/PI ASSISTENCIAL ARGOS -> RFC -> SAP S4 HANA (Funció ZTSD\_IDI\_ACTIVITAT\_IDI):
    - Alliberar prestació de l'IDI.
    - Anul·lar prestació.
    - Desglossar prestació.
    - Modificar l'ordre clínica d'una prestació alliberada, anul·lada o desglossada.
- **Telediagnòstic:** Registra activitats de telediagnòstic dels serveis d'urgència i les envia a SAP per la seva facturació.
  - Telediagnòstic -> SOAP -> PO/PI ECOSISCAT -> RFC -> SAP S4 HANA (Funció ZTSD\_IDI\_ACTIVITAT\_IDI).
- **GEFACT:** Factura electrònica
  - SAP S4 HANA -> SOAP -> PO/PI ECOSISCAT -> SOAP -> SAP S4 HANA -> GEFACT:
    - Llistat d'annexos pendents
    - Obtenció de factura
    - Obtenció d'annex
    - Canvi estat factura
    - Canvi estat annex
- **Ekon (nòmina):** Comunicació amb l'entorn de EKON per obtenir les dades i registrar els apunts financers corresponents als processos de nòmina. Actualment en preproducció (entorn de qualitat): Transacció desenvolupada, pendent de desenvolupar el desencadenament automàtic periòdic.

### 1.3. MÒDULS

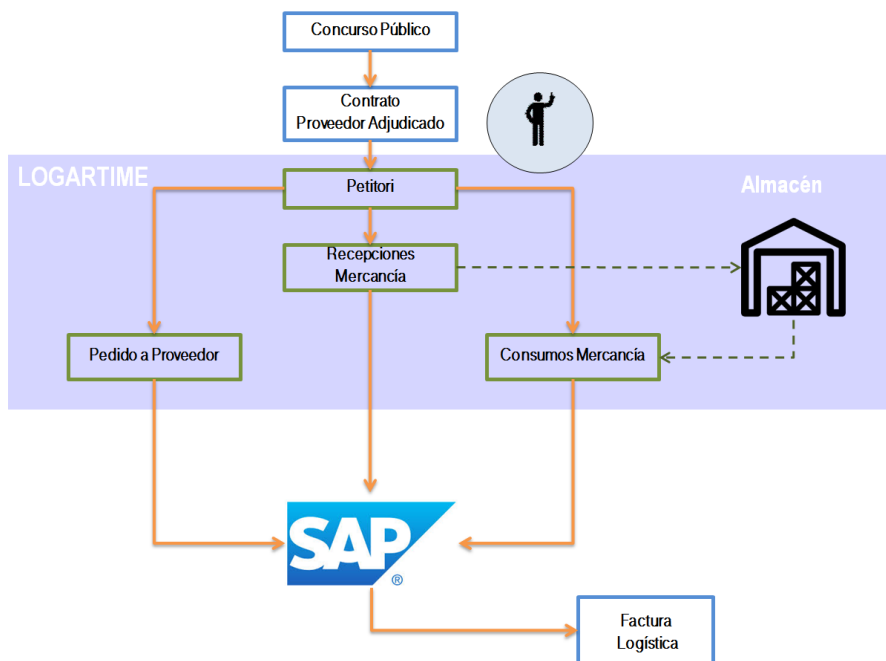
#### 1.3.1. Mòdul MM Compres

La gestió de les compres es realitza mitjançant expedients que no estan tramitats a SAP, només es guarden dades bàsiques a la finalització de la tramitació i la creació del contracte marc amb els preus assignats.

La compra i la gestió dels *stocks* de magatzem estan derivats, en la majoria de casos, a l'empresa Logaritme, que està sincronitzada amb SAP, duplicant-se a SAP les comandes i els moviments de mercaderies generats a Logaritme.

El següent flux mostra el procediment del mòdul de Compres:





- **Expedient:** Es registren les dades finals mitjançant una transacció a SAP desenvolupada a mida (transaccions Z).
- **Registre de contractes i materials:** La creació de contractes i de les pròrrogues se realitza des de l'aplicació de Expedient existint eines per la càrrega de preus del contracte des d'Excel, desenvolupada a mida a SAP (transaccions Z).  
Volum de contractes: 800 anuals (814 al 2024).
- **Comandes:** Les comandes es poden realitzar manualment o automàticament des de Logarime a través dels IDOCs.  
Volum de comandes: 6.000 anuals (7.631 al 2024).
- **Entrades mercaderia:** La empresa Logaritme gestiona l'*stock* i el magatzem i replica els moviments a SAP mitjançant l'enviament de IDOCs.

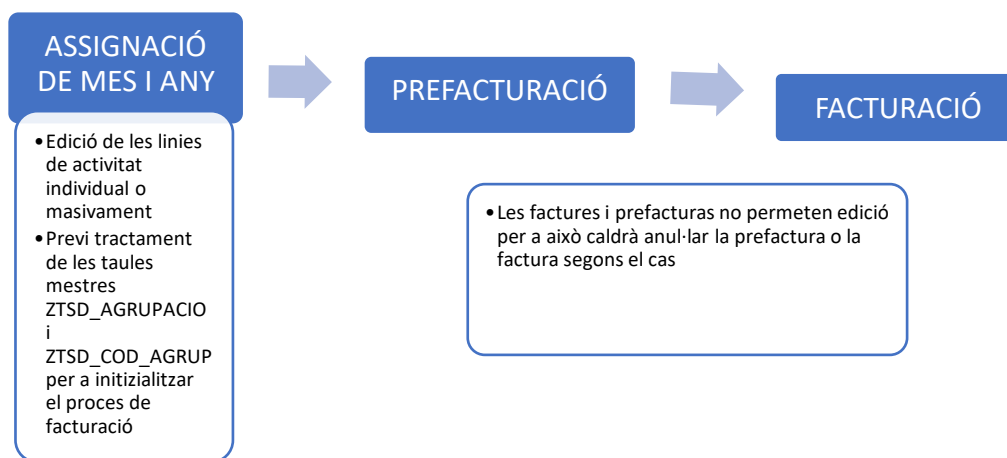
### 1.3.2. Mòdul SD Facturació

Es generen i s'envien a GEFACT les factures per les activitats realitzades en les agendes ARGOS i les de Telediagnòstic i les factures comercials, abonaments i altre activitat de facturació no assistencial de l'IDI.

Entren un milió d'activitats anuals, però només 2.000 (2.649 al 2024) son les que gestiona i factura l'IDI.

Degut al alt volum de dades, aquest procés és crític:

- Facturació clients particulars.
- Facturació assaig/estudis.
- Facturació integrats.
- Facturació Telediagnòstic.
- Facturació Teràpia Metabòlica.



### 1.3.3. Mòdul FI-CO Financer

Gestió financera bàsica que inclou:

- Gestió d'Actius Fixes.
- Comptabilitat general.
- Comptes a cobrar.
- Comptes a pagar.

- Tresoreria.
- Reporting.

#### 1.3.4. Mòdul PM Manteniment

Gestió del manteniment. Desenvolupament per a la gestió de equipaments i materials.

Aquest mòdul es troba en fase d'implantació.

#### 1.3.5. Mòdul FIORI

Mòdul que té com objectiu simplificar l'experiència de l'usuari en totes les aplicacions de SAP amb interfases intuïtives i fàcils d'utilitzar. Aplicacions per activar a FIORI:

- Control de FI-MM (4 apps)
- Gestió estoc i compres (9 apps)
- Gestió FI (13 apps)
- Actius fixos (2 apps)
- Tresoreria (2 apps)
- Controlling (11 apps)
- Facturació (5 apps)

Aquest mòdul es troba en fase d'implantació.

## 2. Servei de suport i manteniment SAP S4 HANA ECOSISCAT

### 2.1 ABAST DEL SERVEI

Servei de suport i manteniment de SAP S4 HANA ECOSISCAT. Aquest inclou tasques de suport a l'usuari i manteniment, tant Preventiu i Correctiu, com Evolutiu.

Es contractarà un Cap de Projecte i professionals amb els coneixements necessaris per dur a terme aquestes tasques.

#### Suport a l'usuari:

Implica la resolució de dubtes específics sobre el funcionament de les aplicacions, així com la formació específica i especialitzada als usuaris, suport i formació quan es consideri adient.

El suport usuaris inclou, com a mínim, el següent:

- Servei d'atenció mínim 8x5.
- Revisió de problemes d'Usuari amb rols i contrasenyes.
- Suport en processos de Tancament de l'Any.
- Suport per l'actualització i generació de manuals.
- Formació i transferència de coneixement als usuaris de les noves funcionalitats implantades en Evolutius.
- Suport per la revisió d'IDOCs erronis.
- Suport en el Quadre Mensual entre logística i financer.

### **Manteniment Preventiu:**

El Manteniment Preventiu està orientat a la reducció del Manteniment Correctiu mitjançant la identificació de incidències repetitives. Això implica identificar millores tècniques i de lògica en les aplicacions. Inclou modificacions al software i configuracions fruit de les necessitats de l'àrea d'usuaris segons el seu treball del dia a dia.

**És imprescindible omplir l'Annex IV – Oferta econòmica, el preu hora i les hores de manteniment preventiu/correctiu ofertades.**

El Manteniment Preventiu inclou, com a mínim, el següent:

- Anàlisi, diagnòstic i correcció d'incidències repetitives.
- Suport a les àrees usuàries en resolució d'incidències derivades d'una operativa d'usuari incorrecte, i que requereixen d'intervenció per a la restauració de la informació o la continuació del seu treball per part de l'usuari.
- Ajustos del programa per cobrir els casos que produeixen incidències i ampliar les revisions per evitar errors d'usuari en la càrrega de dades.
- Formació a l'usuari.
- Suport a la prevenció de problemes latents al sistema abans de que es produeixin.
- Actualització de la documentació tècnica i funcional.

### **Manteniment Correctiu:**

El Manteniment Correctiu implica la correcció de totes les incidències que, per motius de mal funcionament del sistema, parametrització o desenvolupament, estan produint que les dades o els procediments executats en el sistema no siguin els adequats.

**És imprescindible omplir l'Annex IV – Oferta econòmica, el preu hora i les hores de manteniment preventiu/correctiu ofertades.**

El Manteniment Correctiu inclou, com a mínim, el següent:

- Revisió diària de les comunicacions i DUMPS per detectar parades.
- Suport al usuari per desfer registre d'errors.

- Anàlisi i valoració de temps de resolució o construcció de incidències i evolutius.
- Desenvolupament de les modificacions a aplicar.
- Desenvolupament de les proves d'integració.
- Documentació de les proves realitzades al sistema.
- Suport en les proves d'acceptació.
- Suport en la posada en producció.

### Manteniment Evolutiu:

El Manteniment Evolutiu està orientat en la millora de la productivitat i disminució dels errors, així com en la implementació de noves funcionalitats, mitjançant la generació de programes per automatitzar les tasques, evitar càrregues manuals i registres d'informació complementària addicional:

- Anàlisi preliminar i valoració del esforç necessari.
- Explicació de les diferents solucions tècniques/funcionals.
- Desenvolupament dels Evolutius.
- Proves unitàries i integrals
- Generació de documentació tècnica, funcional i manuals d'usuari.
- Upgrades / migracions dels serveis

**És imprescindible omplir l'Annex IV – Oferta econòmica, el preu hora i les hores de manteniment evolutiu ofertades.**

A continuació deixem com exemples alguns dels Evolutius en procés durant el 2024:

- **MM233:** Pròrroga a capçalera d'Expedients
  - Evolutiu dissenyat per visualitzar a la capçalera dels Expedients la informació de les pròrrogues.
  - Implementat en la mateixa transacció on es visualitzen el Expedients.
- **MM316:** Creació automàtica d'actius fix
  - Evolutiu dissenyat per la creació automàtica d'actius en la creació de contractes, concretament que es puguin informar diferents Centres de Cost en el moment de la creació d'actius.
  - Es creen les següents transaccions:
    - ZTMM\_CARGA\_CONTRACTE: Càrrega de contractes per poder crear actius i el contracte associat.
- **MM336:** Bloqueig d'associació d'Expedients
  - Evolutiu dissenyat per verificar que no es supera l'import màxim d'un Expedient.
  - El desenvolupament contempla una primera fase de seguiment:
    - Programa que visualitza les dades dels Expedients amb els imports totals.
    - Programa d'enviament de correus electrònics d'avís quan un Expedient

- supera el límit.
  - En la segona fase s'introduirà bloqueigs durant la generació de la comanda.
  - Es creen la següent transacció:
    - ZTMM\_EXP\_REV\_IMP: Consulta d'Expedient on indica si aquest a superat l'import.
- **MM376:** Nou status IDOCs
  - Evolutiu dissenyat per tipificar els IDOCs que no s'han de reprocessar i es queden en error.
  - Es genera un nou estat d'IDOC.
  - Es creen les següents transaccions:
    - ZTMM\_CHANGE\_IDOC: Canviar estatus de l'IDOC
    - ZTMM\_SHOW\_HISTIDOC: Mostra historial d'IDOC
    - ZTMM\_TIPERR: Mostra els tipus d'Error per tipificar l'IDOC
    - ZTMM\_TIPSOL: Mostra els tipus de Solució per tipificar l'IDOC.

Pel que fa la migració, actualment ens trobem en fase de Upgrade SAP Content Server de la versió 6.50 a la 7.54 i Upgrade SAP S4 HANA de la versió 1709 a la 2023. Per aquesta migració s'ha estimat un total de 350 hores. Tenint en compte que l'adjudicació de la licitació es preveu que es farà quan aquesta migració ja estigui iniciada, les hores estimades que no es gastin per la migració hauran de ser incloses a la borsa d'evolutius.

La estimació d'hores correspon a:

- Upgrade SAP Content Server de 6.50 a 7.54:

	Hores totals
Reunions seguiment (1 hora/setmana)	7
Identificació documentació per arxiu	10
Proves de lectura de documents	3
Proves d'escriptura de documents	9
Pas a producció i proves	5
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

- Upgrade SAP S4 HANA versió 1709 a 2023:

	Hores totals
Reunions seguiment (1 hora/setmana)	30
SPDD i SPAU	28
Disseny de pla de proves per qualitat i pas a producció	22
Proves de proves cycle 1	50
Correcció errors detectats cycle 1	54
Proves de proves cycle 2	54

Correcció errors detectats cicle 2	39
Evolutius / incidències duplicitat desenvolupament	12
Pas a producció i proves	27
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>

## 2.2 FORMA DE PAGAMENT

### Manteniment Preventiu i Correctiu

S'ha calculat una borsa d'hores (2.214 hores/any) pel Manteniment Preventiu i Correctiu, que es valorarà com criteri de valor automàtic la seva ampliació.

El preu per hora de Manteniment Preventiu i Correctiu serà únic, indiferentment del perfil del treballador de l'adjudicatari.

S'ha de disposar de la documentació indicant les hores dedicades en aquest manteniment per poder validar el pagament mensual d'aquest manteniment. El pagament d'aquest manteniment es farà de forma mensual.

Mensualment, es valorarà la dedicació efectiva en aquest manteniment quedant disponible l'excedent d'hores per el Manteniment Evolutiu.

### Manteniment Evolutiu

S'ha calculat una borsa d'hores (820 hores/any) pel Manteniment Evolutiu, que es valorarà com criteri de valor automàtic la seva ampliació.

El volum d'hores destinades a cada evolutiu i la data de subministrament de la solució, es pactarà evolutiu per evolutiu. Els licitadors hauran de proposar tècniques i procediments eficients de gestió dels evolutius que permetin assolir la posada en marxa de les diferents peticions dins del període establert amb la màxima qualitat i garantia d'èxit.

De la partida de la borsa d'hores d'Evolutius, només es pagarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anterior i posteriorment per ambdues part, no podent superar mai la partida pressupostaria indicada a la licitació per aquest concepte. Es pagarà el 50% en el moment de posar-ho en qualitat i el 50% restant quan es posi en producció i es faci l'entrega del PNT.

El preu per hora d'evolutiu serà únic i el volum d'hores de cada evolutiu serà estimat per l'adjudicatari en funció de la complexitat, indiferentment del perfil del treballador de l'adjudicatari.

## 2.3 DESCRIPCIÓ DE LA GESTIÓ DEL SERVEI

El servei utilitzarà metodologia Agile, per tal de realitzar la gestió del seguiment del servei, per mitja del perfil de Cap de Projecte.

Les tasques de gestió seran realitzades pel responsable del servei que serà l'interlocutor principal per el seguiment i organització del treball:

- Realitzar seguiment mensual.
- Planificació d'Evolutius segons els recursos.
- Seguiment d'Evolutius i períodes de resolució d'incidències.
- Control de Qualitat de la documentació.
- Realitzar informe detallat del Manteniment Preventiu i Correctiu: aquest informe es presentarà cada mes i es detallaran les tasques realitzades, la tipologia, la dedicació de l'àrea funcional i el consum d'hores per cada tasca. Aquest informe serà compartit entre el proveïdor i el IDI en línia, i estarà sempre disponible de manera que es pugui visualitzar l'avanç de cada incidència o petició. El proveïdor es compromet a mantenir l'estat d'aquest informe actualitzat setmanalment.
- Informe detallat de Manteniment Evolutiu: aquest informe es presentarà cada mes i es detallaran els diferents Evolutius realitzats, pendents i en execució, així com les hores dedicades i l'evolució i estat actual d'aquest. Addicionalment, es realitzaran reunions periòdiques per cada Evolutiu, on s'haurà de mostrar informació més detallada sobre l'evolució d'aquest, la planificació en fases i la data d'entrega, preferiblement en Diagrama de Gantt. Aquest informe serà compartit entre el proveïdor i el IDI en línia, i estarà sempre disponible de manera que es pugui visualitzar l'avanç de cada evolutiu en temps real. El proveïdor es compromet a mantenir l'estat d'aquest informe actualitzat setmanalment.

## **2.4 HORARI DEL SERVEI**

L'execució del servei s'ajustarà entre les 8:00 i les 17:00 de dilluns a divendres.

## **2.5 ÀMBIT GEOGRÀFIC DEL SERVEI I DISTRIBUCIÓ D'ASSISTÈNCIA PER TERRITORIS**

El servei es realitzarà principalment des de les oficines del proveïdor, habilitant-se els canals de comunicació més adients per a la interlocució fluida i directe amb l'equip de projecte de l'IDI.

Forma de contacte: per la plataforma esmentada, per teams per comentar qualsevol qüestió menor, correu si cal en algun moment compartir alguna base de dades que no es pugui fer des de la plataforma ni per teams, per telèfon. El proveïdor donarà un mòbil per contactar en casos urgents i impostergables tenint en compte l'horari laboral.

## **2.6 MITJANS HUMANS**

L'equip de treball estarà compost per enginyers especialistes amb coneixements multidisciplinaris. S'assignaran tècnics amb experiència en diferents tecnologies per a oferir el



suport necessari en els diferents nivells del servei.

## **2.7 SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL TÈCNIC**

L'IDI es reserva el dret a entrevistar i estudiar el perfil de l'equip de personal tècnic que proposi el licitador per a la prestació del servei prèviament al seu inici.

L'IDI es reserva el dret de demanar la substitució de qualsevol dels tècnics assignats als serveis per motius d'adequació del perfil. L'adjudicatari tindrà l'obligació de fer efectiu el canvi en un termini màxim de 15 dies naturals.

La substitució dels recursos al servei del contracte degut a una baixa o qualsevol altra causa justificada del seu lloc de treball, a partir del tercer dia, haurà de ser resolta per l'adjudicatari incorporant una persona de la mateixa titulació i competències que les exigides en aquest plec. L'adjudicatari comunicarà prèviament els canvis que es puguin produir en relació als recursos i requeriran de comunicació prèvia a la Direcció de Tecnologia i Sistemes i a la Direcció de Recursos Econòmics de l'IDI, que podrà rebutjar-ho si els canvis no s'adeqüen a l'establert en la documentació que regula la licitació, a l'oferta formulada per l'empresa que ha esdevingut contractista i/o al contracte.

## **2.8 ADEQUACIÓ A LES NECESSITATS**

El servei s'adaptarà a les necessitats específiques de l'IDI, assegurant que els nivells de suport i la cobertura satisfacin els requisits particulars.

## **2.9 TRANSICIÓ DEL SERVEI**

El servei detallarà una transició sense inconvenients després d'adquirir el coneixement de les plataformes, garantint que el servei estigui plenament operatiu en el període d'un mes. S'iniciarà amb la recopilació d'informació essencial de la plataforma, programant reunions estratègiques amb les parts involucrades per a revisar i ajustar el model de relació. El proveïdor entrant es compromet a continuar els projectes que estiguin iniciats en el moment de l'adjudicació i que no es trobin desenvolupats.

## **2.10 NIVELL DE SERVEI**

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència, definint el temps màxim d'atenció des de la comunicació del incident fins que comença a treballar i el temps màxim de resolució com el temps des de que es rep la incidència fins que es soluciona. Una incidència es considera solucionada quan es fa la posada en producció i es realitza un document/manual amb la explicació de la nova funcionalitat o solució.

- **Alta:** Errors que impedeixen l'accés a una part important de la funcionalitat afectant a

- diversos usuaris o processos crítics que representen un risc per l'activitat de l'IDI.
- Temps màxim atenció: 15 minuts
  - Temps màxim resolució: 4 hores
- **Mitja:** Error que no representa risc per les activitats i que impacta a un número reduït d'usuaris:
- Temps màxim atenció: 1 hora
  - Temps màxim resolució: 8 hores
- **Baixa:** L'usuari pot continuar normalment amb les seves activitats. Les consultes dels usuaris clau també seran considerades com a baixa.
- Temps màxim atenció: 1 hora
  - Temps màxim resolució: 24 hores

### 3. Clàusules d'obligat compliment del servei

A continuació s'especifiquen els criteris mínims. Es considerarà que els següents criteris seran motiu d'exclusió en cas de no complir un o més d'ells.

Haurà de completar-se amb un SI/NO del compliment de l'exclusió i la pàgina de l'oferta on estigui documentat aquest compliment. Si no figura correctament completada la columna "Índex" serà considerat motiu d'exclusió. (Annex I)

Nota: en la columna "Requeriments" s'indica si és característica d'exclusió o criteri d'adjudicació amb el valor màxim, en la columna "dada", l'empresa indicarà si /no o la dada demanada i a la columna "Índex", cal indicar la ubicació exacta a la documentació aportada (full, apartat, etc.) on es troben les característiques tècniques així com, si es requereix, el servei tècnic i les condicions de manteniment.

#### 3.1 Annex I –Criteris Mínims

Requeriments	Serveis requerits	Dada	Índex
Exclusió	Perfils tècnics: Mínim de 3 anys d'experiència com a consultor SAP.		
Exclusió	Cap de servei: Mínim de 5 anys de cap de projecte SAP.		
Exclusió	Garantir i donar suport de qualitat a l'usuari.		
Exclusió	Executar accions preventives i correctives per garantir la total operativitat tècnica com funcional.		
Exclusió	Millorar l'eficiència del servei, ajudant a reduir el manteniment correctiu.		
Exclusió	Implementar millores en l'entorn que permetin una correcta evolució d'acord a les necessitats de negoci i les normatives.		
Exclusió	Garantir traspàs d'informació, així com un pla de assimilació del servei i pla de retorn del servei.		
Exclusió	Flexibilitat, agilitat i capacitat de reacció davant sol·licituds de servei.		

Exclusió	Assegurar la continuïtat dels processos de negoci i la gestió del canvi.		
Exclusió	Seguiment continu de la qualitat del servei.		
Exclusió	Adaptació als canvis.		
Exclusió	Aportació de bones pràctiques en la explotació dels entorns de SAP.		
Exclusió	Suport administració de sistemes.		
Exclusió	Informe detallat del Manteniment Preventiu i correctiu.		
Exclusió	Informe detallat del Manteniment Evolutiu.		
Exclusió	Entorn a gestionar: SAP HANA ESX, SAP HANA EST i PO/PI ECOSISCAT FINANCER.		
Exclusió	Interlocució amb els diferents entorns extern amb connectivitat a SAP S4 HANA.		
Exclusió	Mòduls a gestionar: MM Compres, SD Facturació, FI-CO Financer, PM Manteniment i FIORI		
Exclusió	Garantir els temps de resposta per incidència definits a l'apartat nivell de servei.		

#### 4. Clàusules d'obligat compliment de caràcter general

##### 4.1 Pla d'entrega del servei

L'entrega del servei de suport tècnic pel manteniment i evolució del Portal IDI s'iniciarà com a màxim en un termini de 3 setmanes des de la formalització del contracte. El licitador ha de presentar un pla d'implementació detallat i sotmès a aprovació pel contractant abans de l'inici del servei.

##### 4.2 Pla de finalització del servei

Es realitzarà la devolució del servei a través d'un pla de devolució dissenyat pel licitador que haurà de presentar de forma detallada, així com la transferència del coneixement, en un termini de 2 setmanes abans de la finalització del servei.

##### 4.3 Accés a la base de dades, disponibilitat i actualització en temps real de la informació

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Institut de Diagnòstic per la Imatge (IDI) unes interfícies pel accés continu, segur i en temps real a la informació continguda a la base de dades del sistema objecte del contracte propietat del CTTI, amb l'objectiu de facilitar la supervisió, auditoria i explotació de les dades per part del personal tècnic de l'IDI o de tercers degudament autoritzats.

Aquest accés haurà de permetre la consulta a baix nivell de les dades —mitjançant rèplica sincronitzada, entorn segregat o altres mecanismes equivalents— de manera que qualsevol

modificació efectuada en l'entorn de producció estigui disponible immediatament en l'entorn d'accés proporcionat. Els mecanismes implementats hauran d'assegurar la integritat, la confidencialitat i la seguretat del sistema productiu i, en cap cas, podran comprometre la seva estabilitat o disponibilitat. L'SLA requerit en aquest cas és:

- Latència màxima admissible: < 30 minuts
- Latència objectiu: < 15 minuts
- Disponibilitat de la rèplica: > 99% mensual

L'empresa adjudicatària haurà de documentar i lliurar a l'IDI els procediments tècnics i de seguretat vinculats a aquest accés, incloent-hi els nivells de servei (SLA) específics per a la sincronització en temps real, així com garantir-ne la traçabilitat i el registre detallat d'accessos.

Aquest requeriment és d'obligat compliment; el seu incompliment serà causa d'exclusió de la licitació o, si s'escau, de resolució anticipada del contracte.

## 5. Annexos

### Annex I – Criteris mínims

S'adjunta Annex I en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Nota: en la columna "Requeriments" s'indica si és característica d'exclusió, en la columna "dada", l'empresa indicarà si /no o la dada demanada i a la columna "Índex", cal indicar la ubicació exacta a la documentació aportada (full, apartat, etc.) on es troben les característiques tècniques així com, si es requereix, el servei tècnic i les condicions de manteniment.

### Annex II – Criteris valorables

S'adjunta Annex II en format Excel a través de la plataforma electrònica.

### Annex III. Criteris valorables per judici de valor

S'adjunta Annex III en format Excel a través de la plataforma electrònica.

### Annex IV. Oferta econòmica

S'adjunta Annex III en format Excel a través de la plataforma electrònica.

Signat

Norbert Nebra Riera  
Coordinació de l'àrea de planificació i organització de tecnologies i sistemes  
Direcció de Tecnologies i Sistemes

