
**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA
GENERAL I DE LA SOLUCIÓ VERTICAL ISU PEL SECTOR AIGÜES,
IMPLEMENTADA SOBRE LA PLATAFORMA SAP ECC 6.0 EHP8
UNICODE (SI26001)**

ÍNDEX

1	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT GENERAL DE SAP (LOT 1)	3
2.1.	SISTEMA GENERAL SAP ECC 6.0 EHP8 UNICODE	3
2.2.	MÒDUL GENERAL DE FINANCES MULTI SOCIETAT I MULTI DIVISIÓ	5
2.1.1	Accés al sistema	6
2.1.2	Obertura de notes	7
2.1.3	Nivell de SLA's de les tasques correctives i evolutives.....	7
2.1.4	Comunicació i <i>Contact Manager</i> del servei.....	9
2.3.	CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL ASSIGNAT PER A L'EXECUCIÓ DEL LOT I ACREDITACIONS TÈCNIQUES	10
3	CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ SECTORIAL ISU AIGÜES (LOT 2)	11
3.1.	SOLUCIÓ SECTORIAL ISU AIGÜES.....	11
3.1.1	Accés al sistema	15
3.1.2	Obertura de notes	16
3.1.3	Nivell de SLA's de les tasques correctives i evolutives.....	16
3.1.4	Comunicació i <i>Contact Manager</i> del servei.....	18
3.2.	CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL ASSIGNAT PER A L'EXECUCIÓ DEL LOT 2 I ACREDITACIONS TÈCNIQUES	19
4	LLICÈNCIES SAP DEL SISTEMA.....	20
5	HORARI DEL SERVEI	21
6	CONFIDENCIALITAT	22
7	MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	22
8	SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL.....	23

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques (en endavant PPTP) és establir les condicions tècniques de la prestació del servei de suport, manteniment correctiu i evolutiu, i consultories de la solució de negoci de Reus Serveis Municipals, SA, i especialment de la solució utilitats sectorial d'aigua de la divisió d'Aigües de Reus, que es troba implementada sobre l'ERP SAP ECC6 EHP8 en plataforma on-premise en cloud privat.

Els serveis es realitzaran dins de l'àmbit especificat en cadascun dels lots. El lot 1 engloba les tasques de sistema, incloent backups, comunicacions, i les actuacions més físiques sobre servidors i els sistemes operatius sobre el que corre el SAP, així com una consultoria de suport de mòduls core de SAP (ex: FI, AM, CO). El lot 2 engloba les tasques sobre la solució utilitats ISU, englobant tots els mòduls, solucions i desenvolupaments personalitzats del negoci d'Aigües de Reus. Tota la solució està soportada pels mòduls bàsics de SAP (ex: FI, CO, AM, TR, SD, MM, PM, ISU, etc), sobre els quals s'ha desenvolupat les solucions i personalitzacions que requereix l'utilitats del sector (ex: CRM atenció client CIC0, SEPA, telelectures comptadors, pla de pagaments, SII, e.FACT, FACE, workflow de processos, gestió financera de divisions i societat, etc).

De conformitat amb el que disposa l'article 99.4 de la Llei de Contractes del Sector Públic, **una licitadora** podrà presentar la seva oferta **únicament a un dels dos lots** en els quals es divideix el contracte.

La presentació de proposició per a ambdós lots per una mateixa licitadora serà causa d'exclusió de totes les seves ofertes.

2 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT GENERAL DE SAP (LOT 1)

2.1. SISTEMA GENERAL SAP ECC 6.0 EHP8 UNICODE

Les característiques bàsiques del sistema són:

- Domini SAP amb tres entorns SAP en plataforma virtualitzada VMWARE, amb hosting en cloud corporatiu: desenvolupament, test i producció
- Sistema operatiu Windows Server 2012 o superiors

Plec de Prescripcions tècniques del Servei de manteniment del sistema general i de la solució vertical ISU pel sector aigües, implementada sobre la plataforma SAP ECC 6.0 EHP8 (SI26001)

Pàg. 3

- Bases de dades ORACLE 19 del sistema SAP ECC 6.0 EHP8 UNICODE

Les tasques generals a realitzar en el sistema SAP ECC 6.0 EHP8 UNICODE són el suport, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu referent al sistema, incloent totes les tasques necessàries pel manteniment continuat del sistema en estat completament operatiu, especialment:

- Programació i revisió diària del backup executats amb l'eina de Brtools DB13. Seguiment de la política de backups planificada. Realització i enviament diari de resultat de backup.
- Realització i enviament diari de check-list dels indicadors de cada entorn:
 - Dades generals del sistema per transaccions bàsiques, estat de BBDD i arxius del SO
 - Resum de processos SM50
 - Distribució d'usuaris ST07
 - Rendiment R/3 ST03
 - Ordres d'actualització SM13
 - Jobs de reorganització SM37
 - Jobs cancel·lats SM37
 - Dumps breus ABAP ST22
 - Estrades de bloqueig SM12
 - Estat de mandant SCC4
 - Estat BBDD, tablespaces i índex DB02
 - Històric de la base de dades DB02
 - Tasques de la BBDD DB13
 - Anàlisis del sistema operatiu ST06
 - Monitor de SO. CPU i memòria ST06
- Manteniment actualitzat del sistema SAP, incloent la presentació de propostes d'actualitzacions, que en cas d'acceptació, es planificaran i aplicaran seguint l'estructura de l'entorn i les fases de desenvolupament, test i producció.
- Suport i manteniment, de la part de SAP, de perifèrics connectats, com impressores, escàners, i aplicacions informàtiques externes.

- Suport i manteniment de la part de SAP, corresponent a la seguretat dels sistema d'accessos externs al sistema, mitjançant configuració i manteniment del sistema saprouter de SAP. Manteniment de perfils de seguretat d'usuaris a nivell de mandants, multisocietat, transacció i objectes de seguretat.
- Suport i manteniment del sistema de transport d'ordres entre sistemes TMS (Transport Management System).
- Suport i manteniment del programari i fitxers de SAP.
- Suport i manteniment de la BBDD Oracle associada al programari SAP, amb aplicació de les actuacions orientades a optimitzar el rendiment del sistema.
- Comunicació de noves versions de clients SAP, i suport pel seu desplegament.
- Obertura de notes i el seu seguiment, tant amb el gestor directe de llicències SAP adjudicatari del servei en el moment de l'obertura de la nota, com directament amb SAP per de les notes elevades.

Durant el primer mes del servei, el licitador generarà documentació tècnica de la instal·lació que utilitzarà com a base per a la realització de les tasques descrites. S'entregarà una còpia de la documentació a REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, abans de finalitzar el primer mes del servei. La documentació es mantindrà actualitzada i REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA sempre disposarà de l'última versió, i també podrà sol·licitar incloure els punts que consideri necessaris per considerar-la suficient i satisfactòria.

El hardware de les plataformes, així com el manteniment actualitzat dels Sistemes Operatius dels servidors no es responsabilitat d'aquest contracte, encara que caldrà col·laboració d'acord a mantenir els sistemes plenament operatius.

2.2. MÒDUL GENERAL DE FINANCES MULTI SOCIETAT I MULTI DIVISIÓ

Sobre el sistema SAP de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA operen diferents societats que utilitzen principalment el mòdul de finances amb funcionalitats estàndards de SAP i el mòdul de vendes SD integrat amb finances. També es disposa d'un interface amb el mòdul de finances d'una aplicatiu extern que unifica clients i factures entre l'aplicatiu comptable extern d'una de les societats i el mòdul de finances de SAP.

Les tasques generals a realitzar en el mòdul general de finances multi societat són el suport, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu referent al mòdul general de finances, incloent totes les tasques necessàries pel manteniment continuat del sistema en estat completament operatiu, especialment:

- Manteniment correctiu i evolutiu del sistema SAP del mòdul general de finances multi societat i multi divisió
- Manteniment actualitzat del sistema SAP del mòdul de finances, incloent la presentació de propostes d'actualitzacions, que en cas d'acceptació, es planificaran i aplicaran seguint l'estructura de l'entorn i les fases de desenvolupament, test i producció.
- Suport i manteniment de perfils de seguretat d'usuaris corresponents a perfils de societat de finances a nivell de mandants, multi societat, multi divisió, transacció i objectes de seguretat.
- Suport i manteniment de l'interface de clients i factures entre l'aplicatiu comptable extern i el mòdul de finances de SAP.
- Comunicar noves notes i aplicacions SAP sobre el mòdul de finances aplicables segons normatives i lleis de l'estat espanyol.

2.1.1 Accés al sistema

Per poder oferir els servei es configuraran els següents accessos remots:

- Accés TERMINAL SERVER, previ enllaç VPN, als servidors del domini SAP, desenvolupament, test i productiu

Es configuraran els usuaris de la VPN de forma nominativa, amb un màxim de 3 usuaris, i els usuaris dels tres servidors de cadascun dels entorns desenvolupament, test i producció.

- Accés VPN SAPROUTER als tres sistemes desenvolupament, test i productiu.

Es configuraran els usuaris de la VPN de forma nominativa, amb un màxim de 3 usuaris, i es configuraran els usuaris, amb la seguretat suficient en cada un dels entorns. En l'entorn de productiu l'accés no serà continuu, i s'activarà sota prèvia petició justificada i sempre activant una restricció temporal.

2.1.2 Obertura de notes

En els supòsits de que sigui necessari obrir notes de suport a SAP, aquestes les podrà obrir directament l'adjudicatari del servei, prèvia autorització, i amb l'accés al SOLMAN del proveïdor de suport de llicències contractat en el moment de l'obertura de la nota.

El contractant entregarà les claus d'accés al sistema SOLMAN. Aquestes claus seran nominatives.

2.1.3 Nivell de SLA's de les tasques correctives i evolutives

Els treballs correctius inclouen les incidències sobre programacions i customització que no estan operant tal com es desitjava o preveia que actuarien per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA.

Els treballs evolutius, de canvis i millores, inclouen les tasques que poden ser previstes i planejades conjuntament entre REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA i l'adjudicatària del servei.

Per les tasques de correctiu es complirà la següent taula de nivell de servei SLA, segons la classificació de tasques en lleu, greu i crítica.

TASQUES CORRECTIVES			
INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CÀLCUL	VALOR LÍMIT
Temps de resposta a incidències lleus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 2 hores
Temps de resposta a incidències greus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 1 hora
Temps de resposta a incidències crítiques	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 30 minuts
Temps de resolució a incidències lleus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils
Temps de resolució a incidències greus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 dia hàbil
Temps de resolució a incidències crítiques	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 hora

Una tasca és podrà classificar com a crítica si impedeix l'execució d'una transacció per obtenir el resultat correcte, i que cal obtenir correctament de forma immediata. REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, justificarà la necessitat d'aquesta classificació. Durant el temps que duri la resolució la persona de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA responsable del correctiu, estarà disponible per qualsevol aclariment o prova que calgui realitzar que sigui sol·licitada per l'adjudicatari.

Una tasca és podrà classificar com a greu si impedeix l'execució d'una transacció per obtenir el resultat correcte, o que redueix el rendiment dels treballadors de l'eina informàtica, de forma justificable.

L'adjudicatari presentarà, adjunt a cada factura, l'informe de treballs realitzats durant el període de liquidació, amb un llistat en columnes amb la informació mínima següent:

- Codi de la tasca
- Data i hora de la petició
- Sol·licitant de la petició
- Descripció de la tasca

- Classificació
- Tècnic assignat
- Data i hora de resolució
- Temps aplicat en la resolució en format hh:mm

2.1.4 Comunicació i *Contact Manager* del servei

A l'inici del servei, REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, comunicarà a l'adjudicatari les dades del seu Contact Manager, telèfon fix directe, mòbil, i email. L'adjudicatari també definirà, a l'iniciar el servei, el seu responsable de servei, indicant també, telèfon fix directe, mòbil i email.

REUS SERVEIS MUNICIPALS SA, identificarà els tècnics que podran comunicar tasques a l'adjudicatari. L'adjudicatari els donarà d'alta en el seu aplicatiu de gestió i seguiment de tickets, i assignarà un login i password individual per a cada tècnic. L'adjudicatari entregarà un manual d'ús del seu aplicatiu de registre de tickets. En cas que Aigües de Reus ho sol·liciti caldrà que l'adjudicatari realitzi una presentació del seu aplicatiu.

REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, també podrà comunicar tasques mitjançant via telefònica o email, i serà l'adjudicatari qui obrirà el registre corresponent en el seu aplicatiu i comunicarà el registre a Aigües de Reus, pel seu seguiment.

Les tasques classificades d'evolutives requeriran sempre del vist i plau del Contact Manager de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió Central.

Per les tasques que REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, així ho sol·liciti, caldrà presentar una documentació tècnica suficient de la seva resolució, en un format pactat prèviament, indicant com a mínim:

- Codi de la tasca
- Data i hora de la petició
- Sol·licitant
- Nom de la tasca

- Classificació
- Tècnic assignat
- Temps aplicat en la resolució en format hh:mm
- Data i hora de la resolució
- Descripció de la tasca
- Descripció funcional de la resolució
- Descripció tècnica de la resolució, indicant com a mínim entrades de customizing, programes i codi modificat
- Descripció de les proves realitzades
- Ordres de transport generades i dates d'aplicació

Segons els resultats de satisfacció obtingut en la resolució de les tasques, REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió Central podrà proposar a l'adjudicatari que algunes de les tasques siguin realitzades per algun del seus tècnics que han aconseguit un millor nivell d'eficiència i compliment dels SLA's. Aquesta petició, suficientment justificada, caldrà que sigui aplicable per l'adjudicatari.

2.3. CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL ASSIGNAT PER A L'EXECUCIÓ DEL LOT I ACREDITACIONS TÈNIQUES

L'adjudicatària haurà d'acreditar que disposa, per a l'execució del contracte del present lot, del següent personal que disposi de les certificacions que es detallen a continuació:

- Un mínim de 3 tècnics amb les certificacions SAP següents:
 - C_DBADM - SAP Certified Associate - Database Administrator - SAP HANA
 - C_TADM - SAP Certified Technology Consultant – SAP S/4HANA System Administration
 - E_S4CON - SAP Certified Technology Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade
 - Certificacions ITIL Foundation V3

L'adjudicatària també haurà d'acreditar que disposa de les següents acreditacions tècniques per a l'execució del contracte del present lot:

- Certificat SAP VAR PcoE (Partner Centre of Expertise).
- Certificat SAP PARTNER (mínim Sell & Service Track).
- Certificat de compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mig.
- Certificació ISO 27001 (gestió de la seguretat de la informació).

3 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ SECTORIAL ISU AIGÜES (LOT 2)

3.1. SOLUCIÓ SECTORIAL ISU AIGÜES

La divisió AIGÜES DE REUS, de la societat REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA gestiona amb el ERP SAP tots els seus processos empresarials d'atenció al client, comptabilització, realització de lectures de comptadors, facturació massiva de lectura de comptadors, gestió del deute i reclamació, gestió bancària, tresoreria, manteniment correctiu i preventiu de les instal·lacions, actius, tractament de factures de proveïdors, workflows interns d'operacions i facturació d'altres conceptes, entre d'altres.

Tots aquest processos comportant un programari i customització singular de la solució vertical ISU d'aigües per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS.

REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS, gestiona el servei integral d'aigua de la ciutat de Reus, amb aproximadament 50.000 comptadors, amb les lectures dels quals es generen anualment unes 350.000 factures. Cada 15 dies es factura una porció, de les 4 en que estan organitzats els contractes, i es generen unes 15.000 factures, factures que normalment tenen un període de facturació de 60 dies.

L'objectiu del manteniment d'aquest lot és la resolució de les incidències, evolutius i millores necessaris per mantenir el sistema de forma contínua completament operatiu de la solució

vertical ISU implementada en Aigües de Reus, perquè els usuaris puguin realitzar les seves tasques sense incidències i retards.

Les incidències, evolutius i millores a realitzar cobriran tota la solució vertical ISU de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS, destacant els següents mòduls d'actuació:

- Comptabilitat general i integració de ISU
- Gestió d'actius, general i de ISU
- Comptabilitat d'abonats de ISU i FICA
- Processos d'atenció al client presencial
- Gestió de treballs de manteniment correctiu de les instal·lacions
- Gestió de treball de manteniment preventiu de les instal·lacions
- Gestió de treballs de ISU
- Gestió de contractes de ISU
- Gestió de comptadors d'abonats de ISU
- Gestió d'ordres de lectures, i ordenacions de rutes i comptadors
- Registre de lectures massives de comptadors de lectures
- Manteniment i adaptació a noves necessitats de l'estructura tarifària i esquemes de càlcul ISU
- Facturació periòdica i massiva de lectures del mòdul de ISU
- Facturació de treballs del mòdul de SD
- Facturació de treballs del mòdul de FICA
- Emissió de factures efact XML del mòduls de SD i FICA
- Rectificació de factures, per correcció de lectures i dades contractuals
- Gestió del cobrament de factures
- Gestió bancària SEPA en mòduls de FI i FICA
- Gestió de fitxers, tresoreria i conciliació bancària
- Processos de reclamació del deute singulars, especials i processos periòdics massius
- Programari de reporting legal
- Formularis de la solució ISU

- Programaris d'integració amb aplicacions externes:
 - interface de lectures de comptadors
 - control de temps d'espera d'atenció al client
 - oficina virtual portal web

I també, molt especialment, el manteniment cobrirà les incidències, evolutius i millores dels desenvolupaments personalitzats implementats per millorar i ampliar la solució ISU d'aigües, destacant:

- El mòdul de facturació i esquemes de càlcul ISU basat en lectures periòdiques de comptadors: manteniment del tarifari d'aigües, incloent tarifes socials i bonificacions, i la facturació específica del Cànon de l'aigua.
- El mòdul d'atenció al client general CICO: manteniment dels processos actuals, adaptacions i publicació de nous, customització de passos i activació de workflows de negoci.
- Programari i reporting del IVA a nivell de FI i FI-CA: implementació i manteniment de la declaració d'IVA a nivell de FI i FI-CA.
- Programari i reporting del ACA Agència Catalana de l'Aigua: implementació i manteniment de les declaracions de l'ACA.
- Programari i reporting del INCASOL Institut Català del Sol: implementació i manteniment de les declaracions del INCASOL.
- Programari dels procediments de reclamació del deute ISU/FICA: implementació i manteniment dels diferents procediments de reclamació completament automatitzats del deute en els mòduls ISU/FICA, amb generació de documents de pagament bancaris, processos d'impressió massius, generació automatitzada de despeses, activació de documents de desconnexió i enllaç amb els mòduls de logística dels processos de camp de desconnexió i connexió del servei.
- Declaració del IVA en l'Agència Tributària, amb el sistema de Subministrament Immediat d'Informació (SII): manteniment de la solució estàndard de SAP aplicada al mòdul ISU d'Aigües, integrada amb el Cloud SAP i comunicacions per Tennant.
- Programari de recepció i comptabilització de factures de proveïdors: comunicació bidireccional sftp i webservice amb el punt de presentació de factures electròniques de proveïdors e.FACT de AOC. Manteniment del programari monitor SAP

Per la especificitat del servei a oferir, és imprescindible, haver implementar en els darrers anys projectes de la següent tipologia i estar donant actualment suport i manteniment com a mínim a 2 clients diferents:

- Projectes complets d'ISU d'aigües en l'estat espanyol: implementació i/o manteniment completa de noves societats o integració en societats existents, amb estructura de divisions en el mòdul de ISU amb integració amb la resta de mòduls SAP R/3, migració de tots els objectes ISU integrants d'una nova explotació (població, municipi o altres agrupacions), de més de 3.000 contractes ISU, implementació de preus i estructura tarifària, esquemes de càlcul, realització de primeres facturacions i lots bancaris simulats, amb tota la customització associada.
- Projectes complets de societats multi divisions: implementació i/o manteniment completa de gestió de 3 o més empreses operatives com a divisions que reporten a una societat real, base del reporting legal.
- Projectes bancaris SEPA en ISU d'aigües en l'estat espanyol: implementació i/o manteniment completa de projectes de migració de gestió bancària a normativa SEPA europea amb aplicació de la solució estàndard SAP per tota la gestió bancària de remeses, devolucions, gestió de mandats i actualitzacions de domiciliacions bancàries, customització completa, actualització de dades mestres dels bancs i contractes, aplicació de notes SAP estàndards o adaptacions finals, adaptació de tot el programari i reports relacionats.
- Projectes d'emissió de factures efactura en SD i ISU d'Aigües en l'estat espanyol: implementació i/o manteniment completa de la solució estàndard de SAP, amb customització segons les necessitats adaptatives del client final, per la generació de factures efactura des de mòduls de SD i ISU.
- Projectes de recepció de factura electròniques de proveïdors: implementació i/o manteniment completa d'un sistema de registre i comptabilització dels factures emeses per proveïdors en el mòdul de FI i integració completa amb el mòdul de logística i aprovisionament, i de previsió i gestió de comandes i flux d'alliberament de factures.

- Projectes de Subministrament Immediant d'Informació (SII), en àmbit ISU d'Aigües: implementació i/o manteniment completa de la solució estàndard de SAP, amb integració del cloud SAP i comunicacions Tennat, per la presentació d'informació de factures en el sistema SII de l'Agència Tributària
- Projectes de migració i adaptació EHP8: tenir els coneixements per desenvolupar projectes de migració dels sistemes de SAP ECC 6 al nou versionat EHP8, amb l'objectiu que els sistemes SAP segueix sent operatius i funcionals amb totes les funcionalitats i personalitzacions de la solució.
- Projectes de migració i adaptació al Cloud S4 HANA: tenir els coneixements per desenvolupar projectes de migració dels sistemes de subscripció cloud actualment vigents al nou entorn SAP Cloud S4 HANA, amb l'objectiu que els sistemes SII basat en la solució estàndard de SAP segueix sent operatius i funcionals.

Les característiques i objecte del servei descriuen les necessitats del servei i marquen de forma general el capítol de coneixements tecnològics i de negoci d'aigua mínims que ha de complir el licitador per poder oferir el servei de manteniment IS-U d'aigües implementat en AIGÜES DE REUS. A tal efecte, es sol·licita incloure en el sobre 1 de DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA, com a part de la solvència tècnica mínims exigida, haver estat treballant en el sector utilitats IS-U d'aigües, en els últims anys, en realització de projectes actualment vigents. I també, en la mateixa orientació de servei, es valorarà la part de l'oferta per judici de valor, valorant els coneixements especialitzats, els recursos, i el nivell d'activitat realitzada en manteniments i projecte en solucions verticals IS-U d'aigües.

3.1.1 Accés al sistema

Per poder oferir els servei es configuraran els següents accessos remots:

- Accés VPN SAPROUTER als tres sistemes desenvolupament, test i productiu.

Es configuraran els usuaris de la VPN de forma nominativa, amb un màxim de 3 usuaris, i es configuraran els usuaris, amb la seguretat suficient en cada un dels entorns. En l'entorn de productiu l'accés no serà continuu, i s'activarà sota prèvia petició justificada i sempre activant una restricció temporal.

3.1.2 Obertura de notes

En els supòsits de que sigui necessari obrir notes de suport a SAP, aquestes les podrà obrir directament l'adjudicatari del servei, prèvia autorització, i amb l'accés al SOLMAN del proveïdor de suport de llicències contractat en el moment de l'obertura de la nota.

El contractant entregarà les claus d'accés al sistema SOLMAN. Aquestes claus seran nominatives.

3.1.3 Nivell de SLA's de les tasques correctives i evolutives

Els treballs correctius inclouen les incidències sobre programacions i customització que no estan operant tal com es desitjava o preveia que actuarien per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS.

Els treballs evolutius, de canvis i millores, inclouen les tasques que poden ser previstes i planejades conjuntament entre REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS i l'adjudicatari del servei.

Per les tasques de correctives es complirà la següent taula de nivell de servei SLA, segons la classificació de tasques en lleu, greu i crítica.

TASQUES CORRECTIVES			
INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CàLCUL	VALOR LÍMIT
Temps de resposta a incidències lleus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 2 hores
Temps de resposta a incidències greus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 1 hora
Temps de resposta a incidències crítiques	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 30 minuts
Temps de resolució a incidències lleus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils
Temps de resolució a incidències greus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 dia hàbil
Temps de resolució a incidències crítiques	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 hora

Una tasca és podrà classificar com a crítica si impedeix l'execució d'una transacció per obtenir el resultat correcte, i que cal obtenir correctament de forma immediata. REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS justificarà la necessitat d'aquesta classificació. Durant el temps que duri la resolució la persona de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS, responsable del correctiu, estarà disponible per qualsevol aclariment o prova que calgui realitzar que sigui sol·licitada per l'adjudicatari.

Una tasca és podrà classificar com a greu si impedeix l'execució d'una transacció per obtenir el resultat correcte, o que redueix el rendiment dels treballadors de l'eina informàtica, de forma justificable.

L'adjudicatari presentarà, previ a la presentació de cada factura, l'informe de treballs realitzats durant el període de liquidació, per a la seva conformitat, amb un llistat en columnes amb la informació mínima següent:

- Codi de la tasca
- Data i hora de la petició
- Sol·licitant de la petició

- Descripció de la tasca
- Classificació
- Tècnic assignat
- Data i hora de resolució
- Hores imputades i dia de la seva realització

3.1.4 Comunicació i *Contact Manager* del servei

A l'inici del servei, REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS comunicarà a l'adjudicatari les dades del seu Contact Manager, telèfon fix directe, mòbil, i email. L'adjudicatari també definirà, a l'iniciar el servei, el seu responsable de servei, indicant també, telèfon fix directe, mòbil i email.

REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA, divisió d'AIGÜES DE REUS identificarà els tècnics que podran comunicar tasques a l'adjudicatari. L'adjudicatari els donarà d'alta en el seu aplicatiu de gestió i seguiment de tickets, i assignarà un login i password individual per a cada tècnic. L'adjudicatari entregarà un manual d'us del seu aplicatiu de registre de tickets. En cas que REUS SERVEIS MUNICIPALS, divisió d'AIGÜES DE REUS ho sol·liciti caldrà que l'adjudicatari realitzi una presentació del seu aplicatiu.

REUS SERVEIS MUNICIPALS, divisió d'AIGÜES DE REUS també podrà comunicar tasques mitjançant via telefònica o email, i serà l'adjudicatari qui obrirà el registre corresponent en el seu aplicatiu i comunicarà el registre a Aigües de Reus, pel seu seguiment.

Les tasques classificades d'evolutives requeriran sempre del vist i plau del Contact Manager d'Aigües de Reus.

Per les tasques que REUS SERVEIS MUNICIPALS, divisió d'AIGÜES DE REUS així ho sol·liciti, caldrà presentar una documentació tècnica suficient de la seva resolució, en un format pactat prèviament, indicant com a mínim:

- Codi de la tasca
- Data i hora de la petició
- Sol·licitant
- Nom de la tasca
- Classificació

- Tècnic assignat
- Hores imputades i dia de la seva realització
- Data i hora de la resolució
- Descripció de la tasca
- Descripció funcional de la resolució
- Descripció tècnica de la resolució, indicant com a mínim entrades de customizing, programes i codi modificat
- Descripció de les proves realitzades
- Ordres de transport generades i dates d'aplicació

Segons els resultats de satisfacció obtingut en la resolució de les tasques, Aigües de Reus podrà proposar a l'adjudicatari que algunes de les tasques siguin realitzades per algun del seus tècnics que han aconseguit un millor nivell d'eficiència i compliment dels SLA's. Aquesta petició, suficientment justificada, caldrà que sigui aplicable per l'adjudicatari.

3.2. CARACTERÍSTIQUES DEL PERSONAL ASSIGNAT PER A L'EXECUCIÓ DEL LOT 2 I ACREDITACIONS TÈCNIQUES

L'adjudicatària haurà d'acreditar que disposa, per a l'execució del contracte del present lot, del següent personal que disposi de les certificacions que es detallen a continuació:

- Un mínim de 5 tècnics certificats SAP en els mòduls SAP CORE i ISU utilities sector d'Aigües amb més de 10 anys d'experiència, per a l'execució del present contracte.
- Un mínim de 5 tècnics certificats SAP en programació ABAP amb més de 10 anys d'experiència.
- Un mínim de 3 tècnics amb les certificacions SAP següents:
 - C_DBADM - SAP Certified Associate - Database Administrator - SAP HANA
 - C_TADM - SAP Certified Technology Consultant – SAP S/4HANA System Administration

- E_S4CON - SAP Certified Technology Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade
- P_BTPA - Solution Architect - SAP BTP
- Certificacions ITIL Foundation V3

L'adjudicatària també haurà d'acreditar que disposa de les següents acreditacions tècniques per a l'execució del contracte del present lot:

- Certificat SAP VAR PcoE (Partner Centre of Expertise).
- Certificat SAP PARTNER (mínim Sell & Service Track).
- Certificat de compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell mig.
- Certificació ISO 27001 (gestió de la seguretat de la informació).
- Certificació ISO 20000 (gestió de serveis IT)

4 LLICÈNCIES SAP DEL SISTEMA

Les llicències del sistema SAP és un servei actualment adjudicat a l'empresa SEIDOR. Les llicències instal·lades actualment són les següents:

Llicències	Unitats	Unitats de venda
S/4 Ent. Mgmt. Professional use	51	1 usuari
S/4 Enterprise Mgmt. for Functional use	15	1 usuari
SAP S/4HANA, Developer access	2	1 usuari
SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1	1 HSAV
Document and Reporting Compliance for S/4 HANA	2	2 llicències
SAP S/4HANA Bill-to-Cash Water	60	1000 contractes
SAP S/4HANA MDM & Operations Water	60	1000 contractes

SERVEI DE MANTENIMENT ENTERPRISE

El servei de manteniment model Enterprise que atorga la llicència SAP inclou:

- Accés servei de manteniment de 1er nivell SAP SOLUTION MANAGER del licitador
- Accés al servei OSS SAP

- Informació de novetats, de noves versions i ampliacions del software
- Posar a disposició el nou software
- Altres serveis que els partners de suport de llicències estan obligats a prestar per a SAP.
- Accés a la base de dades de notes SAP
- Accés a noves versions, support packages
- Missatges de suport
- Possibilitat del partner d'escalar missatges a SAP
- SLA compromés per SAP en missatges escalats. En un missatge "Very High" escalat pel partner, SAP es compromet al següent SLA: 60 minuts de temps de reacció en temps real i t hores fins acció correctiva. No existeix SLA concertada per a la resta de prioritats considerant que els temps de resposta han de ser raonables.
- Suport Global 7x24 per a incidents crítics. Existeix un equip específic de suport SAP (Partner Support Advisory Center) amb accesibilitat telefònica 7/24. Possibilitat de contactar amb aquest equip de suport tant per a suport de missatges "Very High" com pel tractament d'alertes greus del Early Watch Alert o incidències crítiques (Top issues) de sistemes preproductius o amb un impacte significatiu en un sistema productiu. Qui contacta amb el PSA en primera instància és el partner, si be en casos acordats podria contactar el client directament. Abans de la detecció d'alertes es poden realitzar checks (TQC – Test Quality Checks).
- Quality Checks remots (TQC's). Es poden realitzar TQC's després d'una alerta greu o després d'una caiguda del sistema productiu sense cost si així convenen amb el PSA, el partner i el client.
- Manteniment ampliat. El període de manteniment ampliat d'una versió és sense cost.

5 HORARI DEL SERVEI

L'horari de servei per resolució d'incidències cobrirà tot l'horari laboral de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA i principalment l'horari laboral de la divisió d'AIGÜES DE REUS, del seu

servei d'Atenció al Client. L'horari mínim a cobrir serà de dilluns a divendres de 07:30 a 19:00 hores.

En el cas d'incidències greus o crítiques detectades fora d'aquest horari, inclòs dies festius, les incidències es comunicaran per iniciar la seva resolució el més aviat possible.

6 CONFIDENCIALITAT

D'acord amb allò que disposa l'art 133 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, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

En contractista estarà obligat a verificar que s'estableixin procediments de notificació de violacions de seguretat, com encarregat del tractament, a la propietat responsable del tractament les dades, així com comunicar el seu DPD abans de l'inici del servei.

7 MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista ha de disposar de recursos tècnics i personal suficient per a prestar el servei en tot moment. En cas que el personal adscrit a l'execució del contracte no estigui disponible per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, l'adjudicatària haurà de cobrir els serveis d'aquesta persona a fi que el servei no es vegi interromput.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar disposar de la llicència i propietat intel·lectual del programari i software que utilitzi per a prestar el servei i formi part de la seva oferta.

L'adjudicatària també haurà de poder acreditar que disposa de les mesures de seguretat informàtiques i mesures d'accés restringit, en compliment de totes les normatives de seguretat informàtiques vigents. També caldrà que pugui acreditar que disposa d'un sistema de comunicacions internet amb disponibilitat d'un *backup* de les comunicacions i un sistema de continuïtat del servei o duplicació de sistema, per poder seguir prestant el servei en cas de caiguda de la línia operativa principal.

8 SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual, on es reflectirà la identificació dels serveis prestats en el mes anterior pel preu unitari adjudicat, incorporant el detallat que s'acordi.

Previ a la presentació de la factura es presentarà un albarà valorat amb tot el detallat acordat i que defineixi l'adjudicador (ex: data comunicació treball, data finalització, recurs assignat, descripció, núm ticket de l'adjudicador, hores imputadores i dia/es que s'han realitzat, etc), per la seva validació.

Les factures s'hauran de presentar en format efactura xml en el punt de presentació e-FACT que indiqui REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, complint amb les especificacions que s'hagin indicat perquè es pugui registrar i comptabilitzar satisfactòriament la factura.

Si cal aplicar penalitats, Aigües de Reus realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura mensual en la que s'apliqui la penalitat, previ el procediment de penalitat corresponent.

No obstant l'anterior, l'import es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o

d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions associades al grau de compliment o desviació dels estàndards assenyalats, així com per les penalitzacions que, en el seu cas, es derivin de les seves actuacions, en la/es quota/es mensual/s subsegüent/s.

Les factures seran verificades i conformades per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS dins d'un termini màxim de 30 dies naturals i s'abonaran prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquest servei i la seva facturació, dins del termini marcat a l'article 4.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació (BOE de 23 febrer), i en qualsevol cas dins del termini màxim de 60 dies a comptar des de la data de la seva presentació a les dependències de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document.

En el supòsit de disconformitat amb el contingut de la factura per part de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, per no ajustar-se aquesta a les condicions establertes al contracte, l'adjudicatària haurà d'esmenar les deficiències observades, termini que no es computarà a efectes de procedir a l'abonament de la factura.

A data de la signatura electrònica,

Bernat Loscos Fernandez

Responsable d'aplicacions informàtiques de
gestió Àrea de Sistemes d'Informació, clients
i facturació

Jordi Tarragó Utrillas

Cap Àrea Sistemes d'informació, clients i
clients i facturació i responsable del
contracte