

**PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES**  
**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I**  
**MANTENIMENT DELS SISTEMES SAP I SSFF PEL**  
**BANC DE SANG I TEIXITS**  
**Expedient: CSE/1000/1100007887/26/PO**

## ÍNDEX

1	Context .....	4
2	Objecte del contracte i divisió en lots.....	6
2.1	Lot 1 – Servei de suport funcional i tecnològic i manteniment dels sistemes de Recursos Humans (SAP HCM i SuccessFactors).....	6
2.2	Lot 2 – Servei de suport funcional i tecnològic i manteniment dels sistemes SAP no vinculats a Recursos Humans, tecnologia i integracions. ....	6
2.3	Coordinació entre lots .....	7
3	Abast del servei per lots .....	7
3.1	Abast del lot 1 – Recursos Humans .....	7
3.1.1	Sistemes inclosos .....	7
3.1.2	Suport funcional RRHH.....	7
3.1.3	Suport tecnològic del àmbit RRHH .....	8
3.1.4	Integracions SAP HCM – SuccessFactors .....	9
3.2	Abast del lot 2 – SAP no RRHH, tecnologia e integracions.....	9
3.2.1	Sistemes inclosos .....	9
3.2.2	Suport funcional SAP (no HCM) .....	9
3.2.3	Suport tecnològic dels sistemes SAP (no HCM) .....	10
3.2.4	Integracions entre sistemes SAP (no HCM) .....	11
4	Activitats i funcions de l’empresa contractista .....	11
4.1	Activitats comunes a tots dos lots.....	11
4.2	Activitats específiques al lot 1 .....	12
4.3	Activitats específiques al lot 2 .....	13
5	Procediments de prestació del servei .....	13
5.1	Procediment de l’operativa recurrent o diària.....	13
5.2	Gestió del manteniment correctiu .....	13
5.3	Gestió del manteniment evolutiu .....	14
5.4	Gestió del manteniment perfectiu .....	14
6	Requeriments tècnics i organitzatius.....	15
6.1	Organització de l’equip de treball.....	15
6.1.1	Perfils comuns pels dos lots: .....	15
6.1.2	Perfils del Lot 1 – RRHH .....	16
6.1.3	Perfils del Lot 2 – No HHRR.....	21
6.1.4	Dinàmica de l’equip de treball .....	23
6.2	Característiques generals del servei .....	23
6.2.1	Horari de servei .....	23
6.2.2	Servei de Guardia .....	24
6.2.3	Accions que requereixin aturada dels sistemes .....	24
6.2.4	Estimació d’hores anuals del servei .....	24
6.2.5	Definició de criticitats associades al servei .....	24

6.2.6	Acords de Nivell de Servei (ANS) .....	25
6.2.7	Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució .....	25
6.2.8	Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions.....	26
6.3	Obligacions del contractista .....	26
6.3.1	Seguiment del servei .....	26
6.3.2	Eina de registre d'incidències i canvis.....	27
6.3.3	Manteniment de la informació .....	27
6.3.4	Localització de l'equip de suport .....	27
6.3.5	Gestió d'hores i coordinació amb usuaris .....	27
6.3.6	Suport a noves funcionalitats .....	28
6.3.7	Coordinació entre lots .....	28
7	Condicions d'execució del contracte.....	28
7.1	Terminis de prestació del servei (etapes i durada).....	28
7.1.1	Etapa de Transició.....	29
7.1.2	Etapa de Prestació.....	29
7.1.3	Etapa de Reversió .....	29
8	Contingut de l'oferta tècnica.....	29
9	Pla de Facturació .....	30

- Certificacions ISO 20.000 i 27.001 o equivalents

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

## **1 Context**

El Banc de Sang i Teixits (BST) és una entitat pública adscrita al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, amb la missió de garantir el subministrament i l'ús segur i eficient de sang, teixits i altres components biològics. Per assolir la seva missió el BST necessita disposar d'un manteniment i suport dels sistemes SAP i SSFF.

Dins d'aquest marc, els sistemes SAP y SSFF suporten la funcionalitat relativa a les àrees econòmic financeres, logística i recursos humans. Es planteja la contractació d'un servei especialitzat en el manteniment, suport i acompanyament en les tasques necessàries per al bon funcionament d'aquests sistemes.

Dins de l'àrea de l'àrea econòmic financerera de SAP s'exploten els següents mòduls funcionals:

- Comptabilitat General
- Deutors
- Creditors
- Tresoreria
- Comptabilitat de Centres de Cost, Ordres i Centres de Benefici
- CO-PA (anàlisi de Compte de Resultats)
- CO-PC (Cost de producte)
- Sistema de Projectes (només la part econòmica)

Dins de l'àrea de Logística de SAP hi ha actualment els següents mòduls:

- Gestió de Compres i Contractacions
- Gestió d'estocs i gestió física de magatzems
- Vendes i Distribució
- Facturació

Dins de l'àrea de Recursos Humans (HCM) de SAP hi ha actualment els següents mòduls:

- OM - Gestió Organitzativa
- PA - Administració de Personal
- PY - Nòmina

També el BST fa servir SuccessFactors (SSFF), com plataforma de gestió del talent en el núvol que ajuda a alinear els objectius dels seus empleats amb els objectius estratègics de l'empresa. Dintre de les seves funcionalitats, BST fa servir, les següents:

- Employee Central
- Time Off
- Recruiting
- OnBoarding
- Performance & Goals
- Learning
- Succession & Development
- Reporting

Dins d'aquest context, a continuació, es descriuen els sistemes implicats en aquest servei de manteniment. Existeixen un total de tretze sistemes SAP tenint en compte els diferents entorns de treball existents (Desenvolupament, Qualitat i Producció) amb diferents funcionalitats (Finances & Logística, RRHH, Integració amb altres sistemes). Es disposa també del sistema SAP Solution Manager. S'han de incloure els sistemes de SSFF, qualitat i Producció. Integrat amb el sistema SAP el BST disposa de dos sistemes de Content Server.

La relació de sistemes, inclosos en aquest servei, es la següent:

- Desenvolupament SAP
  - BED: Sistema Finances & Logística
  - BHD: Sistema de Recursos Humans
- Qualitat SAP
  - BEQ: Sistema Finances & Logística
  - BHQ: Sistema de Recursos Humans
  - BPD: Sistema d'Integració (PO)
- Producció SAP
  - BEP: Sistema Finances & Logística
  - BHP: Sistema de Recursos Humans
  - BPP: Sistema d'Integració (PO)
- Solution Manager
  - BSM: Solution Manager
- Content Server
  - Content Server Qualitat
  - Content Server Producció
- SSFF
  - SSFF – Qualitat
  - SSFF – Producció

## **2 Objecte del contracte i divisió en lots**

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei de suport tècnic i manteniment dels sistemes SAP i SSFF del Banc de Sang i Teixits (BST), definint així les seves qualitats mínimes generals i les formes de realitzar el servei.

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir dintre d'aquest suport tant la part Tecnològica, com la part funcional.

El contracte es divideix en dos lots, amb l'objectiu de facilitar la concurrència, afavorir l'especialització tècnica i funcional dels licitadors i garantir una millor execució del servei, atenent la naturalesa diferenciada dels sistemes i àmbits funcionals objecte del contracte.

Cada lot constitueix una unitat funcional i tècnica autònoma, susceptible d'execució independent, sense perjudici de la necessària coordinació entre adjudicataris en cas que els lots siguin adjudicats a empreses diferents.

### **2.1 Lot 1 – Servei de suport funcional i tecnològic i manteniment dels sistemes de Recursos Humans (SAP HCM i SuccessFactors)**

Aquest lot té per objecte la prestació del servei de manteniment i suport funcional i tecnològic dels sistemes de Recursos Humans del Banc de Sang i Teixits, que inclouen:

- El sistema SAP HCM, en tots els seus mòduls (OM, PA i PY), així com els entorns de Desenvolupament, Qualitat i Producció.
- La plataforma SuccessFactors (SSFF), incloent-hi, entre d'altres, els mòduls Employee Central, Time Off, Recruiting, OnBoarding, Performance & Goals, Learning, Succession & Development i Reporting.
- El suport tecnològic associat als sistemes de Recursos Humans, incloent-hi les tasques de manteniment, monitorització, actualització, gestió d'incidències i peticions, així com les integracions específiques entre SAP HCM i SuccessFactors.
- El suport funcional als usuaris de l'àmbit de Recursos Humans, la resolució d'incidències, la gestió de peticions, els evolutius menors, la documentació funcional i la formació als usuaris.

### **2.2 Lot 2 – Servei de suport funcional i tecnològic i manteniment dels sistemes SAP no vinculats a Recursos Humans, tecnologia i integracions.**

Aquest lot té per objecte la prestació del servei de manteniment i suport funcional i tecnològic de la resta de sistemes SAP del Banc de Sang i Teixits, així com de la plataforma tecnològica transversal i les integracions associades, i inclou:

- El suport funcional dels sistemes SAP de les àrees **econòmic-financeres i logístiques**, incloent-hi, entre d'altres, els mòduls de Finances, Control de Gestió, Projectes, Compres, Estocs, Vendes i Facturació.
- El suport tecnològic dels sistemes SAP, incloent-hi les tasques de **SAP Basis**, monitorització, còpies de seguretat, actualitzacions de kernel, base de dades i paquets de suport.
- La gestió i manteniment del sistema d'integració **SAP PO**, de **SAP Solution Manager**, dels **Content Server** i de la resta de components tecnològics transversals.
- El suport a les integracions entre els sistemes SAP i la resta de sistemes corporatius i externs, amb exclusió de les integracions pròpies de l'àmbit de Recursos Humans, que formen part del Lot 1.

### 2.3 Coordinació entre lots

En el cas que els dos lots siguin adjudicats a empreses diferents, aquestes hauran de coordinar-se adequadament per garantir la correcta prestació del servei, d'acord amb els procediments, eines i mecanismes de coordinació que estableixi el Banc de Sang i Teixits, sense que aquesta coordinació suposi cap cost addicional per a l'entitat contractant.

## 3 Abast del servei per lots

A continuació, es detalla acuradament l'abast que persegueix i ha d'assolir aquest servei, per cadascun dels lots.

### 3.1 Abast del lot 1 – Recursos Humans

#### 3.1.1 Sistemes inclosos

- Queden inclosos els sistemes de SAP HCM i SAP SuccessFactors utilitzats pel BST (tant Producció com Integració).
- Els tres sistemes SAP HCM:
  - BHD Desenvolupament
  - BHQ Qualitat / Integració
  - BHP Producció

#### 3.1.2 Suport funcional RRHH

- Recepció, anàlisi, tractament, resolució i, si escau, escalat de les incidències reportades o detectades per l'equip funcional del BST, així com aquelles derivades de les tasques de revisió i monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, anàlisi, tractament i execució de les peticions puntuals reportades per l'equip funcional del BST. Queden excloses d'aquest servei aquelles peticions que,

pel seu volum o abast, puguin ser considerades com un projecte independent, decisió que serà consensuada per ambdues parts.

- Registre, control, seguiment i elaboració d'informes sobre totes les incidències i peticions gestionades en el marc del servei.
- Gestió i coordinació dels consultors que formin part de l'equip de treball, tant en modalitat presencial com en modalitat remota.
- Revisió i monitorització proactiva dels sistemes SAP HCM del BST amb l'objectiu de detectar incidències o possibles problemàtiques que puguin afectar-ne el correcte funcionament.
- Manteniment i actualització de la documentació associada al servei de suport SAP HCM i SuccessFactors prestat al BST.
- Planificació, gestió i, si escau, execució de sessions de formació a usuaris finals amb l'objectiu de millorar el coneixement funcional dels usuaris sobre el sistema i reduir el nombre d'incidències generades.

### **3.1.3 Suport tecnològic del àmbit RRHH**

- Recepció, Tractament, Resolució i si s'escau Escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip de Sistemes del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns de SAP HCM i SSFF.
- Recepció, Tractament, Execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip de Sistemes del BST. Aquestes inclouen, com a mínim, una actualització anual a nivell de Kernel/BDD/Support Package complerta de tots els sistemes SAP HCM del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels tècnics que formin part de l'equip de treball, presencial o remot.
- Revisió i monitorització dels sistemes SAP HCM del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials. Sempre el proveïdor tindrà que actuar de forma proactiva per tal de posar en marxa la solució.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de SAP HCM i SSFF del BST.
- Pel que fa a SSFF, ha de gestionar-se el correcte funcionament des del punt de vista tecnològic, per a garantir que SSFF està operatiu i disponible per als usuaris del BST.
- En l'àmbit del servei de suport tecnològic, s'inclou la realització d'una còpia dels entorns productius de SAP HCM amb una periodicitat anual. La decisió sobre la necessitat de realitzar aquesta còpia, així com el moment idoni per efectuar-la, correspondrà al BST. Aquesta còpia s'haurà de dur a terme en horaris que no

interfereixin amb l'activitat ordinària dels usuaris o, si més no, minimitzin al màxim possible aquesta afectació.

### **3.1.4 Integracions SAP HCM – SuccessFactors**

Des del punt de vista funcional, també ha de gestionar-se el correcte funcionament de les interfases existents en el sistema SAP HCM (algunes a través del sistema SAP PO) i SSFF.

- SuccessFactors i SAP HCM (fitxer On Boarding)
- SAP HCM i SAP SuccessFactors (2 interfases)
- SAP HCM i SAP ERP (no HCM)
- SAP HCM i sistemes relacionats (Denario, Entorn de treball)
- SuccessFactors i Power BI (fitxers d'intercanvi)

## **3.2 Abast del lot 2 – SAP no RRHH, tecnologia e integracions**

### **3.2.1 Sistemes inclosos**

- Els tres sistemes SAP (no HCM):
  - BED Desenvolupament
  - BEQ Qualitat / Integració
  - BEP Producció
- Els sistemes d'integració SAP:
  - BPD Sistema d'integracions Desenvolupament PO
  - BPD Sistema d'integracions Desenvolupament PO
  - BPP Sistema d'integracions Producció PO
- BSM Solution Manager
- Content Server:
  - CS Qualitat
  - CS Producció

### **3.2.2 Suport funcional SAP (no HCM)**

- Recepció, anàlisi, tractament, resolució i, si escau, escalat de les incidències reportades o detectades per l'equip funcional del BST, així com aquelles derivades de les tasques de revisió i monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, anàlisi, tractament i execució de les peticions puntuals reportades per l'equip funcional del BST. Queden excloses d'aquest servei aquelles peticions que, pel seu volum o abast, puguin ser considerades com un projecte independent, decisió que serà consensuada per ambdues parts.
- Registre, control, seguiment i elaboració d'informes sobre totes les incidències i peticions gestionades en el marc del servei.
- Gestió i coordinació dels consultors que formin part de l'equip de treball, tant en modalitat presencial com en modalitat remota.

- Revisió i monitorització proactiva dels sistemes SAP del BST amb l'objectiu de detectar incidències o possibles problemàtiques que puguin afectar-ne el correcte funcionament.
- Revisió diària del correcte funcionament de totes les interfícies gestionades a través del sistema d'integració (PO), incloent la monitorització, l'anàlisi i el suport en la resolució d'errors que es puguin produir.
- Manteniment i actualització de la documentació associada al servei de suport SAP prestat al BST.
- Planificació, gestió i, si escau, execució de sessions de formació a usuaris finals amb l'objectiu de millorar el coneixement funcional dels usuaris sobre el sistema i reduir el nombre d'incidències generades.

### **3.2.3 Suport tecnològic dels sistemes SAP (no HCM)**

- Recepció, Tractament, Resolució i si s'escau Escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip de Sistemes del BST o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, Tractament, Execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip de Sistemes del BST. Aquestes inclouen, com a mínim, una actualització anual a nivell de Kernel/BDD/Support Package complerta de tots els sistemes SAP del BST. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Gestió i coordinació dels tècnics que formin part de l'equip de treball, presencial o remot.
- Revisió i monitorització dels sistemes SAP del BST per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials. Sempre el proveïdor tindrà que actuar de forma proactiva per tal de posar en marxa la solució.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de SAP del BST.
- Manteniment i monitoratge diari de totes les interfases incloses en el sistema PO. És imprescindible poder detectar els problemes tècnics que es puguin generar al voltant de les interfases entre els sistemes externs i el SAP del BST.
- En l'àmbit del servei de suport tecnològic, s'inclou la realització d'una còpia dels entorns productius de SAP (no HCM) amb una periodicitat anual. La decisió sobre la necessitat de realitzar aquesta còpia, així com el moment idoni per efectuar-la, correspondrà al BST. Aquesta còpia s'haurà de dur a terme en horaris que no interfereixin amb l'activitat ordinària dels usuaris o, si més no, minimitzin al màxim possible aquesta afectació.

### 3.2.4 Integracions entre sistemes SAP (no HCM)

Des del punt de vista funcional, també ha de gestionar-se el correcte funcionament de les interfases existents en el sistema, a través de PO:

- Logaritme (3 interfases)
- eProgesa (4 interfases)
- Labware( 3 interfases)
- Modulab (1 interfase)
- Ulises (1 interfase)

## 4 Activitats i funcions de l'empresa contractista

### 4.1 Activitats comunes a tots dos lots

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- Suport diari:
  - Resolució d'incidències reportades pels usuaris
  - Assistència funcional i tècnica en els diferents mòduls
  - Documentació i seguiment de tickets fins al seu tancament
- Manteniment correctiu:
  - Monitorització del sistema (rendiment, càrrega, espai en disc, processos de fons)
  - Revisió periòdica de logs i alertes de seguretat
  - Aplicació de millors pràctiques per evitar errors futurs
- Manteniment evolutiu:
  - Identificació nous requeriments funcionals del client
  - Valoració dels nous evolutius
  - Adaptació a canvis legals (per exemple, normativa fiscal o laboral)
- Gestió d'actualitzacions i aplicació de actualitzacions:
  - Aplicació de Support Packages (SP), Enhancement Packs (EHP) i Security Notes.
  - Proves en entorn de test abans de passar a producció
  - Coordinació de les finestres de manteniment amb el client
- Còpies i administració de sistemes (Basis):
  - Creació de còpies de sistema (refresh de QA des de producció)
  - Gestió de transport requests (TR) entre entorns (DEV → QA → PROD)
  - Control d'usuaris i rols (seguretat i autoritzacions)
- Monitoratge i rendiment:
  - Control de processos de fons (batch jobs)
  - Optimització de temps de resposta del sistema
  - Anàlisi de colls d'ampolla (performance tuning)
  - Informe mensual de sistemes

- Formació i comunicació amb el client:
  - Creació de manuals i guies per usuaris
  - Sessions de formació i Q&A
- Recomanacions per a millores de processos i roadmap futur

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

En termes generals el servei a prestar es compon de les següents àrees:

**Gestió del SERVEI:** planificació i control econòmic, informes de seguiment, indicadors i nivells de servei. Controla els riscos i assegura els recursos necessaris per garantir el manteniment i evolució dels sistemes d'Informació SAP inclosos.

**Gestió de la QUALITAT:** estableix mecanismes de control per al seguiment dels indicadors de qualitat i del compliment dels procediments i metodologia de la Gestió Operativa, així com plans de millora per tal d'ajudar al BST.

**Gestió OPERATIVA:** conjunt de tasques enfocades a donar resposta a l'operativa diària associada a la prestació de servei. Es divideix en:

- Gestió operativa DIÀRIA o RECURRENT: corresponent a activitats del dia a dia que s'executen amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament de les aplicacions, així com de totes les aplicacions i sistemes que es desenvolupin durant la vigència del contracte i passin a manteniment.
- Suport Tècnic dels sistemes: Monitoratge dels sistemes, gestió de transports.
- Gestió operativa SOTA PETICIÓ: corresponent a peticions puntuals sobre tasques o activitats addicionals que poden ser fins i tot evolutius menors, suport en noves funcionalitats o iniciatives.

#### **4.2 Activitats específiques al lot 1**

- Les activitats per al lot 1, inclouen les comunes als dos lots, focalitzant-se als sistemes HCM i SSFF.
- A més, el sistema de SAP HCM ha de incloure obligatòriament, com a mínim una vegada l'any, una actualització de Suport Packages per tal de poder estar al dia dels requeriments legals i normatius de l'àrea dels Recursos Humans.

### **4.3 Activitats específiques al lot 2**

- Les activitats per al lot 2, inclouen les comunes als dos lots, focalitzant-se als sistemes SAP no HCM (incloent SAP, PO, Content Server, SolMan,....)

## **5 Procediments de prestació del servei**

Els procediments descrits a continuació són aplicables a cada lot en el seu àmbit corresponent.

### **5.1 Procediment de l'operativa recurrent o diària**

Totes les peticions (suport, correctiu, evolutiu) tindran com a canal d'entrada l'eina de ticketing del BST. Si l'empresa disposa d'altra eina de ticketing tindrà que integrar-la amb la del BST.

Totes les sol·licituds o peticions, una vegada registrades, estaran subjectes a uns SLA's (descrits en un punt posterior d'aquest plec).

Caldrà fixar un mecanisme que actuï com a punt únic de suport, on els responsables del BST, adreçaran totes les incidències detectades i peticions. De la mateixa manera, caldrà recollir, reportar i controlar les incidències detectades pel propi equip de tècnics/consultors que monitoritzin els sistemes SAP del BST. L'objectiu és poder-ne fer un seguiment acurat i exhaustiu al llarg del temps de les incidències i peticions que s'hagin pogut produir sobre els sistemes SAP.

El procediment ha de ser similar al proposat a continuació:

1. Entrada de la sol·licitud, per part dels usuaris designats per BST (usuaris de suport intern de BST).
2. L'empresa licitadora prioritzarà i gestionarà la resolució de la sol·licitud depenent de la gravetat (sempre subjecta als SLA's plantejats).
3. L'empresa licitadora serà la responsable de gestionar la qualitat del servei en documentació, comunicació i impacte en l'usuari.

### **5.2 Gestió del manteniment correctiu**

Aquest servei ha de focalitzar-se en la resolució d'incidències sobre els sistemes SAP que BST té en productiu. Les incidències corresponen a qualsevol problema funcional o tècnic que impedeixi el normal funcionament de qualsevol procés de negoci implementat en el sistema SAP.

L'empresa responsable del servei de manteniment haurà de solucionar o restablir el problema perquè pugui realitzar-se el procés de negoci de forma habitual, o en cas de no poder restablir-se, haurà de proporcionar un procediment alternatiu.

Dins d'aquest manteniment correctiu, ha de quedar inclòs el suport a aquelles incidències que es provoquin per l'entrada equivocada d'informació en el sistema per part dels usuaris de BST.

Haurà d'incloure dins del cicle del servei: la recepció i registre de la incidència, anàlisi de l'error i anàlisi de la seva solució, implementació de la correcció, realització de proves, coordinació i ajuda de la posada en productiu, així com tota la documentació i comunicació associada a la incidència.

### **5.3 Gestió del manteniment evolutiu**

El Manteniment Evolutiu, també ha de quedar recollit, parcialment, dins d'aquest contracte. Es considerarà com a manteniment evolutiu un nou desenvolupament, o un canvi en configuració amb impacte reduït en sistemes processos o funcionalitats i que poden representar esforços limitats.

Davant un evolutiu, l'empresa que presti el servei, haurà d'avaluar l'esforç necessari per dur a terme la petició, i aquesta estimació servirà per a decidir si entra o no en aquest contracte de servei. L'evolutiu que no s'implementi quedarà registrat com una necessitat a implementar posteriorment (fora del abast d'aquesta licitació).

Dins del manteniment evolutiu, s'ha d'incloure aquelles incidències o necessitats l'origen de les quals és un canvi legal o normatiu, o també per una decisió de gestió interna del BST. Si la valoració està per sobre, les dues parts establiran de mutu acord la consideració com a projecte fora d'aquest manteniment.

Nota: el proveïdor ha d'incloure en la seva oferta, el valor (en hores) que determinarà si la petició de manteniment evolutiu s'inclou o no en el contracte.

### **5.4 Gestió del manteniment perfectiu**

El manteniment perfectiu ha d'estar recollit en aquest servei, i ha de tenir com a objectiu realitzar millores als sistemes SAP del BST. Aquestes millores poden ser tant a nivell de funcionalitat com de sistemes. La idea és poder comptar amb propostes, per part del proveïdor de serveis com del propi BST, dins d'un cicle de millora contínua i que BST haurà de decidir si executar aquestes millores i el com dur-les a terme.

Inclòs, dins dels informes de seguiment del servei elaborats pel proveïdor, haurà d'incloure's un capítol on es descrigui la relació de punts de millora proposats per part de l'equip de suport.

## 6 Requeriments tècnics i organitzatius

El present apartat estableix els **requeriments tècnics, organitzatius i de capacitat professional** que han de complir les empreses licitadores per garantir una prestació adequada, eficient i continuada del servei objecte del contracte.

Aquests requeriments defineixen, entre d'altres, l'organització de l'equip de treball, els perfils professionals mínims exigits, les condicions generals de prestació del servei, així com els mitjans tècnics i humans necessaris per assegurar el compliment dels nivells de servei establerts i la correcta execució del contracte.

Els requeriments descrits en aquest apartat són **d'aplicació al lot o lots als quals concorri cada licitador**, i hauran d'adaptar-se a l'abast funcional i tecnològic corresponent a cadascun d'ells, sense perjudici de les obligacions comunes i dels mecanismes de coordinació que, si escau, siguin necessaris per garantir la correcta prestació global del servei. L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Disposar d'un manteniment complet dels sistemes SAP i SSFF del BST
- Suport funcional i tècnic de dilluns a divendres durant l'horari d'oficines del BST
- Mantenir els sistemes SAP i SSFF connectats amb els sistemes i plataformes actuals a través de les interfícies ja implementades

### 6.1 Organització de l'equip de treball

En el servei de suport de SAP es poden concretar varis perfils de treball ben diferenciats entre sí. A continuació es detalla aquests perfils i les funcions associades a cadascun d'ells:

#### 6.1.1 Perfils comuns pels dos lots:

##### 6.1.1.1 Gestor de compte o Gerent de contracte

Persona amb una posició rellevant dins l'empresa, encarregada de la gestió del contracte. Les seves funcions principals són:

- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.

### **6.1.1.2 Responsables del Servei**

Persones responsables del servei, encarregades de vetllar pel correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei.

Les seves funcions principals són:

- Responsable de la correcte prestació del servei de suport SAP.
- Interlocutor principal amb el Departament d'Informàtica del BST.
- Responsable del seguiment i de confeccionar/revisar els informes mensuals que donin una visió clara de l'estat i evolució del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.
- Previsió de riscos, avisant de qualsevol problema potencial que pugui detectar, per tal de corregir-lo abans de que sigui efectiu.

### **6.1.2 Perfils del Lot 1 – RRHH**

#### **6.1.2.1 Consultor Tècnic de Sistemes SAP HCM**

Tècnic encarregat de vetllar per l'estabilitat de tots els sistemes SAP del BST. Detectar-ne possibles problemes i dur a terme les tasques correctives necessàries. Aquestes tasques les podrà realitzar el equip de forma remota fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Revisió diària i proactiva de l'estat de tots els sistemes SAP HCM. Revisió de logs, alertes, dumps, etc.
- Revisió constant del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en els sistemes SAP HCM.
- Revisió diària de la correcte realització de les còpies de seguretat dels diferents sistemes SAP HCM.
- Execució de processos periòdics de neteja, control i gestió dels sistemes SAP HCM.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions que es puguin produir sobre els sistemes de SAP HCM.
- Mantenir els sistemes actualitzats de manera planificada i consensuada amb els responsables del BST.
- Mantenir la documentació que hi pugui haver associada als diferents entorns correctament actualitzada i validada. Procediments d'arrancada / aturada, backups, etc.
- Manteniment de l'esquema/inventari de sistemes SAP actualitzat.

NOTA: En resum, portar a terme totes les tasques que facin referència a la monitorització, resolució d'incidències i actualitzacions necessàries sobre els diferents sistemes SAP HCM del BST per mantenir-los operatius i optimitzats, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.

Cal acreditar una experiència mínima de tres anys en entorns similars a l'objecte del contracte.

### **6.1.2.2 Tècnic/Consultor Funcional de SAP HCM**

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistemes SAP HCM del BST a nivell funcional. Aquestes tasques les podrà realitzar en remot fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Solucionar les incidències funcionals que s'identifiquin en els sistemes SAP HCM, especialment aquelles amb impacte en els processos crítics de nòmina (PY), administració de personal (PA) i gestió organitzativa (OM).
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema SAP HCM en un nivell de suport funcional expert, orientat a la correcta aplicació dels processos d'Administració de Personal, Gestió Organitzativa i Nòmina.
- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema amb un enfocament funcional avançat, especialment en relació amb canvis funcionals, evolutius menors o impactes derivats de canvis normatius.
- Identificar i proposar de forma proactiva punts de millora en el sistema relacionats amb l'ús, la configuració i l'optimització dels processos de SAP HCM, en el marc del manteniment i la millora contínua del servei.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius de caràcter funcional i de configuració, amb impacte controlat i definit en funcionalitats, processos i integracions, en el marc del manteniment evolutiu definit en el present plec i prèvia validació i autorització expressa per part de l'equip TIC del BST.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre SAP HCM, per part dels usuaris del BST, especialment quan es produeixin canvis funcionals, incidències recurrents o canvis normatius amb impacte en els processos de Persones i Valors.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució, especialment en incidències amb impacte en entorns productius, integracions o processos crítics, aportant una anàlisi funcional prèvia i informació suficient per

facilitar-ne la resolució, i mantenint la responsabilitat del seguiment i la coordinació fins al seu tancament.

- Vetllar de forma proactiva per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar assegurant la generació de la documentació, relacionada amb la configuració funcional, processos suportats, integracions i model de dades de SAP SSFF, així com incidències rellevants del sistema, amb una finalitat operativa i de suport al servei.
- Realitzar de forma proactiva el seguiment funcional dels canvis legals i normatius que afectin l'àmbit de nòmina, col·laborant en la seva correcta aplicació funcional en el sistema SAP HCM.
- Participar en la definició, execució i validació de proves funcionals i de regressió associades a correccions, evolutius menors o canvis normatius, especialment aquells amb impacte en dades mestres de personal o nòmina.
- Vetllar per la coherència i qualitat funcional de les dades gestionades a SAP HCM, especialment en relació amb dades mestres de personal, estructura organitzativa i informació amb impacte en nòmina, integracions i reporting.
- Donar suport funcional a les integracions de l'àmbit SAP HCM amb altres sistemes corporatius, especialment amb SAP SSFF, des del punt de vista funcional i de validació de dades.
- Coordinar-se funcionalment amb els equips TIC del BST, amb els consultors tècnics SAP HCM i amb altres proveïdors implicats, per garantir una gestió *end-to-end* de les incidències, canvis i evolutius.
- Acompanyar funcionalment els equips de Persones i Valors del BST en l'evolució progressiva de l'ús de SAP HCM, proposant bones pràctiques, optimitzacions funcionals i millores de processos, més enllà de la resolució puntual d'incidències.

Requisits d'experiència i coneixements:

- Experiència mínima acreditable de cinc anys com a consultor funcional SAP HCM en entorns productius.
- Coneixement profund i experiència pràctica en els mòduls SAP HCM implantats al BST.
- Experiència demostrable en la gestió funcional de processos de nòmina en entorns reals, incloent simulacions, execucions, retro càlculs, tancaments i validació funcional de resultats.
- Coneixement funcional de la normativa laboral i retributiva aplicable, així com experiència en l'adaptació funcional del sistema SAP HCM a canvis legals i normatius.

- Experiència en la definició, execució i validació de proves funcionals i de regressió en l'àmbit de SAP HCM, especialment en actuacions amb impacte en nòmina o dades mestres de personal.
- Coneixement i experiència en l'anàlisi funcional d'integracions entre SAP HCM i altres sistemes corporatius, així com en la validació funcional de les dades intercanviades.
- Experiència en la gestió i manteniment de la qualitat de les dades mestres de personal i estructura organitzativa, assegurant la coherència funcional i l'impacte correcte en nòmina, integracions i reporting.
- Capacitat d'interlocució directa amb usuaris clau de TIC i Persones i Valors, amb habilitats d'anàlisi, comunicació i documentació funcional estructurada.
- Experiència de treball coordinat amb equips tècnics SAP HCM, equips TIC i altres proveïdors, en entorns amb múltiples actors i dependències.
- Experiència en entorns organitzatius complexos, preferentment en l'àmbit públic, sanitari o amb elevats requeriments normatius i de continuïtat del servei.
- Cal acreditar una experiència mínima de cinc anys en entorns similars a l'objecte del contracte.

#### **6.1.2.3 Tècnic/Consultor Funcional de SSFF**

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistemes SSFF del BST a nivell funcional i tècnic. Aquestes tasques les podrà realitzar en remot fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Suport funcional als mòduls de SFSF implantats al BST (incloent com a mínim EC, Time Off, Recruiting, Onboarding, Learning, Performance & Goals, Succession & Development i Reporting) garantint la correcta utilització i configuració funcional dels mateixos.
- Donar solució a les incidències funcionals i/o tècniques que s'identifiquin en els sistemes SSFF, incloent incidències relacionades amb configuració funcional, model de dades, regles de negoci, processos d'Employee Central i la seva afectació a integracions i reporting.
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema SSFF, en un nivell de suport funcional expert, orientat a la correcta aplicació dels processos de Persones i Valors.
- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema, orientades a la correcta aplicació dels processos de Persones i Valors suportats per SuccessFactors, i especialment en relació

amb noves funcionalitats, canvis funcionals, evolutius menors o impactes derivats de les actualitzacions (*releases*) de la plataforma.

- Identificar i proposar de forma proactiva punts de millora en el sistema, relacionats amb l'ús, la configuració i l'optimització de les funcionalitats existents.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius de caràcter funcional i de configuració dins de la plataforma SSFF, amb impacte controlat en funcionalitats, processos i integracions, en el marc del manteniment evolutiu definit en el present plec i prèvia validació i autorització expressa per part de l'equip TIC del BST.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre SSFF, per part dels usuaris del BST, especialment quan es produeixin canvis funcionals, incidències recurrents o impactes derivats de les actualitzacions de la plataforma.
- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució, especialment en incidències amb impacte en entorns productius, integracions o processos crítics, aportant una anàlisi funcional prèvia i informació suficient per facilitar-ne la resolució i mantenint la responsabilitat del seguiment i la coordinació fins al seu tancament.
- Vetllar de forma proactiva per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar assegurant la generació de la documentació, relacionada amb la configuració funcional, processos suportats, integracions i model de dades de SuccessFactors, així com incidències rellevants del sistema, amb una finalitat operativa i de suport al servei.
- Realitzar el seguiment funcional del cicle d'actualitzacions (*releases*) de SAP SSFF, incloent la revisió de novetats, la identificació d'impactes funcionals rellevants per al BST, la coordinació de proves i la validació funcional posterior a les actualitzacions.
- Participar de forma activa en la definició, execució i validació de proves funcionals i de regressió necessàries per garantir l'estabilitat funcional de la plataforma, especialment en entorns productius i en processos crítics de Persones i Valors.
- Vetllar per la coherència i qualitat funcional de les dades gestionades a SSFF assegurant la correcta definició i ús del model de dades, regles de negoci i la seva consistència amb les integracions i el reporting.

- Coordinar-se funcionalment amb els equips TIC del BST, amb els responsables funcionals de SAP HCM (i amb altres proveïdors implicats) per garantir una visió *end-to-end* dels processos de Persones i Valors suportats per SSFF.

Requisits d'experiència i coneixements:

- Experiència acreditable en entorns productius de SAP SuccessFactors, amb coneixement pràctic dels mòduls implantats al BST.
- Experiència en el suport funcional d'integracions entre SAP SSFF i SAP HCM, així com capacitat d'anàlisi funcional de problemàtiques relacionades amb interfícies i sincronització de dades.
- Experiència en la gestió funcional d'actualitzacions de SSFF, incloent l'anàlisi de novetats, la detecció d'impactes funcionals i la validació posterior en entorns productius.
- Coneixement del model de dades de SSFF, incloent estructures organitzatives, regles de negoci i la seva relació amb processos i integracions.
- Experiència en suport funcional de reporting i explotació de dades dins de SuccessFactors, així com en la validació de la qualitat i coherència de la informació.
- Experiència en entorns organitzatius complexos, preferentment en l'àmbit públic, sanitari o amb elevats requeriments normatius i de traçabilitat.
- Capacitat d'interlocució directa amb usuaris clau de Recursos Humans, amb enfocament d'acompanyament funcional, millora contínua i evolució progressiva de l'ús de la plataforma.
- Cal acreditar una experiència mínima de cinc anys en entorns similars a l'objecte del contracte.

### **6.1.3 Perfils del Lot 2 – No HHRR**

#### **6.1.3.1 Operador/Tècnic/Consultor de Sistemes SAP No HCM**

Tècnic encarregat de vetllar per l'estabilitat de tots els sistemes SAP del BST. Detectar-ne possibles problemes i dur a terme les tasques correctives necessàries. Aquestes tasques les podrà realitzar el equip de forma remota fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Revisió diària de l'estat de tots els sistemes SAP. Revisió de logs, alertes, dumps, etc.

- Revisió constant del sistema de monitorització per detectar qualsevol anomalia en els sistemes SAP.
- Revisió diària de la correcte realització de les còpies de seguretat dels diferents sistemes SAP.
- Execució de processos periòdics de neteja, control i gestió dels sistemes SAP.
- Registre, revisió, resolució, seguiment i escalat de les incidències i peticions que es puguin produir sobre els sistemes de SAP.
- Mantenir els sistemes actualitzats de manera planificada i consensuada amb els responsables del BST.
- Mantenir la documentació que hi pugui haver associada als diferents entorns correctament actualitzada i validada. Procediments d'arrancada / aturada, backups, etc.
- Manteniment de l'esquema/inventari de sistemes SAP actualitzat.

NOTA: En resum, portar a terme totes les tasques que facin referència a la monitorització, resolució d'incidències i actualitzacions necessàries sobre els diferents sistemes SAP del BST per mantenir-los operatius i optimitzats, per tal de garantir-ne un correcte funcionament.

A part de tenir forces coneixements sobre l'entorn de Basis de SAP i de PO, també cal que tingui coneixements dels Sistemes Operatius sobre els que estan instal·lats els diferents sistemes SAP del BST: HP/UX 11iv3 i Linux SuSE Enterprise 10.

Cal acreditar una experiència mínima de tres anys en entorns similars a l'objecte del contracte.

### **6.1.3.2 Tècnic/Consultor Funcional de SAP No HCM**

Consultor encarregat de vetllar pel correcte funcionament de tots els sistemes SAP del BST a nivell funcional. Aquestes tasques les podrà realitzar en remot fora que ho sol·liciti expressament el Departament TIC del BST.

Les seves funcions principals són:

- Solucionar les incidències funcionals que s'identifiquin en els sistemes SAP.
- Donar suport als usuaris del BST, en la resolució de dubtes d'ús del sistema SAP.
- Realitzar sessions de formació als usuaris en l'ús de la funcionalitat implementada en el sistema.
- Identificar i proposar punts de millora en el sistema.
- Realitzar, si s'estima oportú, petits evolutius.
- Formacions puntuals per poder reforçar el coneixement funcional sobre SAP HCM, per part dels usuaris del BST.

- Escalar al grup de professionals de la pròpia empresa, els problemes tècnics que superin a l'equip de treball habitual, per garantir-ne una àgil resolució.
- Vetllar per la correctesa de la documentació del servei i gestionar la confecció de documents que es trobin a faltar. En el cas que es cregui oportú, ajudar en la pròpia generació de la documentació.

Cal acreditar una experiència mínima de cinc anys en entorns similars a l'objecte del contracte.

NOTA: El proveïdor proporcionarà especialistes en cadascuna de les àrees que engloben els sistemes SAP del BST: Finances (inclòs CO-PC i PS), Logística, RRHH i la part més funcional dels sistemes d'Integració de SAP i de nous sistemes SAP que pugui posar en marxa el BST (manteniment, qualitat, producció, etc.).

#### **6.1.4 Dinàmica de l'equip de treball**

Aquest punt aplica als dos lots.

L'equip de treball tindrà l'experiència mínima requerida en cada perfil en serveis similars.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions i actualitzacions dels sistemes SAP del BST.

NOTA: El BST podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del BST, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal.

El proveïdor haurà de proporcionar un responsable de servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquest responsables serà els interlocutors principals amb els responsables del BST.

La prestació del servei, en termes generals, no requereix que sigui de manera presencial a les instal·lacions del BST. No obstant, si que es requereix, de forma puntual, podria ser presencial.

## **6.2 Característiques generals del servei**

### **6.2.1 Horari de servei**

L'horari de servei, es defineix els dies laborables de dilluns a divendres de 8:00h a 17:00h.

No obstant el proveïdor haurà de garantir d'inici que te establerta la capacitat de poder operar en modalitat 24x7x365 per si més endavant el BST requereix ampliar la cobertura del servei.

### **6.2.2 Servei de Guardia**

El present plec, no contempla un servei de guàrdia com a tal, per cobrir necessitats fora de l'horari de servei. No obstant, sobre les incidències crítiques que afectin clarament a l'activitat del BST, caldrà aplicar les mesures correctives necessàries, encara que s'estenguin més enllà de l'horari habitual de servei, de cara a minimitzar l'impacte de no disponibilitat dels sistemes durant l'horari laboral habitual.

### **6.2.3 Accions que requereixin aturada dels sistemes**

Es important tenir en compte que les accions planificades, que requereixin una aturada rellevant dels sistemes de SAP productius, caldrà portar-les a terme fora de l'horari de treball habitual, per tal de minimitzar l'impacte en les tasques desenvolupades pels treballadors del BST sobre els sistemes SAP.

### **6.2.4 Estimació d'hores anuals del servei**

A continuació s'estableix com a requisit per a poder realitzar el servei de manteniment d'un total d'hores anuals, distribuïdes en tres perfils diferents: gestió, consultor sènior i consultor júnior/programador.

En la proposta, per part del proveïdor haurà de constar clarament el **volum d'hores desglossat pels tres perfils comentats anteriorment**.

#### **6.2.4.1 Estimació anual d'hores Lot 1 RRHH**

El volum d'hores per poder portar a terme el servei es de, com a mínim, 2.279 hores anuals.

El proveïdor haurà de distribuir les hores que proposi per a realitzar aquest servei, distribuïdes i identificades en els tres perfils comentats a l'inici del punt.

#### **6.2.4.2 Estimació anual d'hores Lot 2 no RRHH**

El volum d'hores per poder portar a terme el servei es de, com a mínim, 976 hores anuals.

El proveïdor haurà de distribuir les hores que proposi per a realitzar aquest servei, distribuïdes i identificades en els tres perfils comentats a l'inici del punt.

### **6.2.5 Definició de criticitats associades al servei**

La criticitat de les incidències, la marcarà en primera instància el responsable del BST que la reporti o l'equip de monitorització que la detecti. S'estableixen tres nivells diferents de criticitat, que es detallen a continuació:

- Alta
  - Temps de resposta màxim 4 hores
  - Temps de resolució màxim 8 hores

- Mitjana
  - Temps de resposta màxim 8 hores
  - Temps de resolució màxim 16 hores
- Baixa
  - Segons planificació de tasques i prioritització de les mateixes, de manera consensuada amb els responsables del BST

Pel que fa a les peticions o canvis tindran una criticitat Baixa com a norma general. En qualsevol cas, la criticitat d'una determinada incidència o petició, podrà ser variada pels responsables del BST, perquè les circumstàncies així ho requereixin.

### 6.2.6 Acords de Nivell de Servei (ANS)

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el BST i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

### 6.2.7 Relació d'indicadors de temps de resposta i resolució

Criticitat	Temps de	%	Temps de	%
	Resposta	Compliment (T. Resposta)	Resolució	Compliment (T. Resolució)
<b>Alta</b>	<=4 hores	>= 90%	<= 8 hores	>= 95%
<b>Mitjana</b>	<=8 hores	>= 90%	<= 16 hores	>= 95%
	Assoleix		Assoleix	
<b>Baixa</b>	Planificació	>= 90%	Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Alta sense solucionar passades les 16 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 32 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap incidència de criticitat Baixa que es demori més d'una setmana respecte la planificació prevista inicialment.

El BST intentarà que el volum total d'incidències de criticitat Alta i Mitjana, no superi el 35% del total d'incidències.

## 6.2.8 Relació d'indicadors de temps de resolució de les peticions

Criticitat	Temps de Resolució	% Compliment (T. Resolució)
Alta	<= 24 hores	>= 95%
Mitjana	<= 48 hores	>= 95%
Baixa	Assoleix Planificació	>= 90%

- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Alta sense solucionar passades les 48 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Mitjana sense solucionar passades les 96 hores des de la seva notificació.
- No hi podrà haver cap petició o canvi de criticitat Baixa que es demori més de dues setmanes respecte la planificació prevista inicialment.

Tal com s'ha comentat en el punt anterior, les peticions com a norma general tindran una criticitat lleu associada. No obstant en casos molt puntuals, hi podrà haver peticions o canvis crítics o greus per circumstàncies molt concretes.

L'incompliment del temps màxim de resolució fixat de cada incidència / petició pot ser penalitzat mitjançant un descompte de l'1% de la factura mensual.

## 6.3 Obligacions del contractista

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball que presten el servei, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat. El BST només proporcionarà una ubicació de treball temporal amb connectivitat a la xarxa, a les persones que hagin de prestar servei de manera presencial a les instal·lacions del BST.

### 6.3.1 Seguiment del servei

El BST planteja el servei de suport de SAP, com un servei gestionat, en el qual la figura de responsable de servei és realment clau.

El responsable de servei, com a norma general, serà el principal interlocutor amb els responsables del BST i serà l'encarregat de gestionar l'equip de treball i garantir-ne una correcta prestació.

Un dels punts claus, és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors de qualitat establerts (ANSs), així com altres aspectes rellevants del mateix

(punts d'especial interès, seguiment de tasques de major abast, atenció especial a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora contínua, etc.).

El proveïdor presentarà mensualment un informe de servei que contindrà almenys un resum de les incidències, problemes i canvis tractats, activitats realitzades durant el període, els indicadors de servei, el grau de compliment dels ANS i les propostes de millora, així com el seguiment de les hores. Aquest informes és presentarà abans del 6è dia hàbil de cada mes.

### **6.3.2 Eina de registre d'incidències i canvis**

En principi, BST disposarà d'una eina de ticketing per poder gestionar les incidències i el propi servei. De totes maneres, si el BST decidís que no és operatiu el servei d'aquesta forma, l'empresa contractista haurà de proporcionar la plataforma de gestió d'incidències i peticions sense cap cost afegit pel BST, que permeti portar el control i gestió del servei, així com fer-ne el posterior seguiment. Caldrà prestar especial atenció als Acords de Nivell de Servei.

Aquesta plataforma haurà de suportar els processos de gestió de serveis de tecnologies de la informació recomanats per ITIL i poder gestionar-se per entorn web, seguint un sistema de ticketing amb tal de poder revisar, traçar i prioritzar incidències.

### **6.3.3 Manteniment de la informació**

L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació que fa referència als sistemes SAP del BST. Estructura / Esquema de la plataforma tecnològica, documentació d'operació i monitorització, estat dels sistemes, documentació funcional associada a les incidències i canvis que es puguin produir, documentació de les interfícies d'integració i traspàs d'informació, etc.

### **6.3.4 Localització de l'equip de suport**

Per poder desenvolupar un correcte servei de suport, el BST entén que l'empresa contractada haurà de disposar de l'equip de suport presencial prop del BST, per tal de poder disposar d'un servei proper i ràpid. Si, encara així, s'incorregués en tals despeses, el BST no les assumiria dins del present contracte.

### **6.3.5 Gestió d'hores i coordinació amb usuaris**

El proveïdor adjudicatari serà responsable de dur a terme el control exhaustiu de les hores consumides en el marc del present contracte de manteniment dels sistemes SAP.

Així mateix, el proveïdor haurà de coordinar-se directament amb els usuaris sol·licitants de canvis o correccions per tal de garantir que les peticions es prioritzin adequadament i que no se superi el nombre d'hores mensuals disponibles establertes en el contracte. És responsabilitat exclusiva del Proveïdor planificar, gestionar i controlar l'ús de les hores contractades, de manera que en cap cas se sobrepassi el nombre màxim d'hores establert en el present contracte. Qualsevol consum d'hores addicional no autoritzat prèviament i per escrit pel BST no serà objecte de facturació.

Aquest concurs està plantejat amb una durada d'any en any. L'estimació d'esforç està calculada i es gestiona de forma anual. És necessari que en cas d'existir, el saldo d'hores de suport sobrants d'un any puguin reutilitzar-se durant l'any següent (sempre que el contracte segueixi en vigor).

En funció d'aquest saldo sobrant, depenent del seu volum, BST podria aprofitar-ho per poder implementar evolutius, reforçar el suport presencial, o realitzar implementacions de funcionalitats noves.

### **6.3.6 Suport a noves funcionalitats**

En tractar-se d'un contracte de llarga durada, és possible que el BST implementi noves funcionalitats dins del sistema SAP o SSFF. L'empresa que presti el servei de suport, deurà també anar assumint el manteniment d'aquestes noves funcionalitats.

### **6.3.7 Coordinació entre lots**

Atesa la divisió del contracte en diferents lots, es fa necessari establir mecanismes de coordinació operativa i de comunicació entre els adjudicataris, amb l'objectiu de garantir una prestació del servei homogènia, eficient i sense discontinuïtats.

La coordinació entre lots haurà de permetre una correcta gestió de les incidències, peticions i actuacions que puguin afectar de manera transversal més d'un àmbit funcional o tecnològic, assegurant en tot moment la continuïtat del servei, el compliment dels nivells de servei establerts i una adequada interlocució amb el Banc de Sang i Teixits.

Aquesta coordinació es durà a terme d'acord amb els procediments, rols i eines definits pel Banc de Sang i Teixits, i no suposarà cap cost addicional per a l'entitat contractant.

## **7 Condicions d'execució del contracte**

### **7.1 Terminis de prestació del servei (etapes i durada)**

En la prestació del servei, es defineixen tres etapes, clarament diferenciades. Aquesta divisió en etapes, té com objectiu que l'aplicació del servei es porti a terme de manera segura i no traumàtica per cap de les parts implicades.

### **7.1.1 Etapa de Transició**

Període de temps (primer mes del servei)

En aquest període, el contractista haurà de centrar els seus esforços en:

- Garantir de forma efectiva, la transferència del servei actual, amb la finalitat de minimitzar l'impacte i mantenir com a mínim els mateixos nivells de servei proporcionats als usuaris fins al moment de l'adjudicació.
- Implantar les eines necessàries pel compliment de les especificacions del present plec.
- Proporcionar tot el suport detallat en el present contracte.

NOTA: Durant aquesta etapa, els ANSs especificats en el present plec, no seran d'obligat compliment i per tant no s'aplicaran les penalitzacions detallades en l'apartat corresponent.

### **7.1.2 Etapa de Prestació**

Període de temps (un cop finalitzada l'etapa de transició – 31 de Desembre del 2030). Si es prorrogues el contracte cada any podria ser fins al 31 de Desembre del 2030.

Des del primer dia d'aquesta etapa de prestació, caldrà que s'estiguin acomplint totes les especificacions detallades en el present plec i assolint obligatòriament els ANS detallats.

### **7.1.3 Etapa de Reversió**

També es preveu en la finalització del contracte, una etapa on el contractista, restarà obligat a col·laborar en tot el procés de reversió del servei, en el cas que aquest finalitzi la prestació del mateix per donar pas a un nou contractista. Caldrà doncs garantir un adequat traspàs de coneixement del servei, al nou adjudicatari.

## **8 Contingut de l'oferta tècnica**

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

El licitador podrà adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, com annexes, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

- 1) Introducció
- 2) Objectius
- 3) Resum executiu de la prestació

- 4) Abast, Metodologia d'enfocament de servei
  - a) Abast del projecte i Metodologia de servei
  - b) Model de relació i eines
  - c) Proposta de la solució
    - 1) Detall i esquema de tot l'abast funcional i proposta tècnica que caldrà realitzar.
    - 2) Estratègia de la prestació i assegurament del seguiment, control i coordinació del mateix per part dels equips proposats.
    - 3) Plantejament general del servei i acatament de totes les condicions especificades en el present plec, incloent les possibles millores del servei.
- 5) Planificació i pla d'implantació

La següent documentació requerida com a punt 6 no està subjecte a valoració segons els criteris d'adjudicació descrits a l'annex 7 del PCAP, no obstant, l'aportació d'aquesta documentació és de caràcter OBLIGATORI i haurà de complir amb els requeriments sobre l'equip de treball establerts al present plec de prescripcions tècniques, la no aportació o el no compliment dels requeriments, suposarà l'exclusió de la oferta del licitador del procediment de licitació.

- 6) Coordinació i distribució d'equips, Cv Equips
  - a) Excel de l'equip
  - b) Coordinació i organització dels equips per cada mòdul detall
  - c) CV
    - 1) Equips implicats a treballar en la solució.
    - 2) Dimensionament dels mateixos.
    - 3) Dedicació proposada: perfils, tasques, rols, etc.
    - 4) CV on es mostri l'experiència en el sector i coneixement en altres projectes similars que es mostri en els seus CVs. Els CVs hauran de ser de les persones que realment vagin a realitzar el projecte i com es donarà servei a diferents perfils que es requereixi durant el contracte.

NOTA: Es molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors.

## **9 Pla de Facturació**

La facturació es durà a terme amb una periodicitat mensual, prenent com a referència l'import total anual establert. L'import corresponent a cada mensualitat serà fix i resultarà de dividir l'import anual entre dotze (12).