



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER AL MANTENIMENT  
CORRECTIU, NORMATIU, DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS I  
MIGRACIÓ A UNICODE DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE SAP RECURSOS HUMANS DE  
LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

**Exp. 2026/0007303**



## Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
  - 4.1. Especificacions del sistema d'informació
  - 4.2. Especificacions sobre l'entorn tecnològic
  - 4.3. Manteniment correctiu
  - 4.4. Manteniment normatiu
  - 4.5. Desenvolupament de noves funcionalitats
  - 4.6. Horari del servei
  - 4.7. Equip de treball
  - 4.8. Canals de comunicació
5. Seguiment del contracte part de manteniment
6. Posada en marxa serveis de manteniment
7. Migració a Unicode
  - 7.1. Descripció
  - 7.2. Condicions generals
  - 7.3. Pla de Migració
  - 7.4. Presentació i validació del Pla de Migració
  - 7.5. Equip de treball
  - 7.6. Seguiment del projecte
  - 7.7. Instal·lació, parametrització i adaptació dels components tecnològics
  - 7.8. Termini d'implementació
  - 7.9. Finalització de la migració
8. Acords de Nivell de Servei (ANS)
  - 8.1. Manteniment correctiu
  - 8.2. Manteniment normatiu
  - 8.3. Desenvolupament de noves funcionalitats
  - 8.4. Projecte de migració



- 8.5. Posada en marxa del servei
- 8.6. Devolució del servei
- 8.7. Seguiment del contracte
- 9. Penalitats
  - 9.1. Manteniment correctiu
  - 9.2. Manteniment normatiu
  - 9.3. Desenvolupament de noves funcionalitats
  - 9.4. Projecte de migració
  - 9.5. Posada en marxa del servei
  - 9.6. Devolució del servei
  - 9.7. Seguiment del contracte
- 10. Devolució del servei
- 11. Transició del servei
- 12. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
- 13. Accés remot per la prestació dels serveis contractats
- 14. Annex. Descripció del sistema d'informació.

## 1. Antecedents

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

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que respecte al present expedient de contractació, la Diputació de Barcelona disposa, des de juliol de 1999, d'un sistema SAP R/3 amb el mòdul de Recursos Humans. Amb aquest programari es gestionen les dades personals, contractes, estructura retributiva nòmines, processos de selecció, etc.. del personal empleat de la Diputació de Barcelona, del Consorci d'Estudis, Mediació i Conciliació a l'Administració Local (CEMICAL), de l'Organisme Autònom del Patronat d'Apostes, del Consorci Parc de Serralada Marina, del Consorci de Patrimoni

de Sitges i del Consorci Parc Agrari del Baix Llobregat, així com del personal electe, becaris i passiu de la Diputació; un total de 4.300 nòmines mensuals aproximadament.

Les aplicacions són utilitzades pels usuaris de la Direcció de Serveis de Recursos Humans -gestió centralitzada-, pels usuaris i Referents de Recursos Humans dels serveis de la Corporació -processos descentralitzats-, i pels òrgans corresponents de les entitats abans esmentades.

Tanmateix es disposa des de l'any 2010 d'un Portal de l'Empleat –en endavant “Espai Personal”– on el personal actiu de les entitats abans esmentades poder realitzar la majoria dels tràmits administratius interns –permisos, canvis de jornada, sol·licituds de bestretes, Pla Personal de Treball, entre altres i consultar informació pròpia –rebuts de nòmina, certificats d'IRPF, entre altres-. L'Espai Personal també permet l'accés al personal no actiu –limitant l'accés durant un determinat temps– per a activitats de consulta. En total i com a dada de dimensionament, mes d'un milió d'accions anuals per a uns 5.200 usuaris aproximadament.

Aquesta contractació, conjuntament amb la tasca realitzada pels tècnics de la Diputació, garantirà la disponibilitat del sistema amb una ràpida reacció davant de qualsevol incidència i el desenvolupament de noves funcionalitats que puguin sorgir de noves necessitats, de canvis a nivell de la normativa legal o d'actualitzacions de les versions del programari del fabricant.

L'expedient de contractació inclou les activitats necessàries per a realitzar la migració de les Bases de Dades Oracle dels sistemes SAP de RRHH, de NO-Unicode actual (emmagatzematge d'un caràcter en un byte) a Unicode (emmagatzematge d'un caràcter en dos bytes). Aquesta conversió es totalment imprescindible per a la futura migració del sistema SAP de RRHH a la versió S/4HANA (en endavant H4S4), ja que a partir del 1/1/2028 SAP deixarà de dar manteniment estàndard a la solució actual (SAP ECC).

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

## **2. Objecte**

És objecte del present plec definir les especificacions tècniques particulars que hauran de regir per la contractació del servei de manteniment correctiu, normatiu, desenvolupament de noves funcionalitats i migració a Unicode del sistema informàtic SAP de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona.

### 3. Abast

El contracte abasta la prestació dels següents serveis:

- **Manteniment correctiu:** Activitats dirigides a minimitzar el nombre d'incidències en el sistema d'informació i resoldre en el mínim temps possible les que es produeixin, i per donar suport a l'equip tècnic de la DSTSC tant de l'àmbit tecnològic com funcional.
- **Manteniment normatiu:** Activitats dirigides a adaptar el sistema d'informació a canvis en la legislació vigent aplicable als diferents àmbits de gestió (Administracions Públiques, Tresoreria General de la Seguretat Social, Agència Tributària, INSS, SEPE, etc.), de protecció de dades i seguretat de la informació, que es produeixin durant el cicle de vida del contracte i que afectin al seu objecte i abast.

També forma part d'aquest servei el manteniment del producte estàndard SAP actualitzat seguint les recomanacions del fabricant i el calendari de finalització del suport per les diferents versions, així com l'execució de les eines proporcionades per SAP per a la verificació de la consistència de les dades i la correctesa de la funcionalitat estàndard SAP, com són:

- La gestió d'actualitzacions de versió del programari estàndard SAP: aplicació de notes OSS '*Online Service System*', instal·lació de paquets de suport '*Support Package Stacks*' (SPS) o paquets de millora '*Enhancement Packages*' (EhP), adaptant les funcionalitats afectades i identificant les noves funcionalitats que proporciona.
  - La gestió de la preparació del sistema SAP ECC pel futur projecte de conversió a S/4 HANA, identificant les tasques a realitzar mitjançant les eines de verificació que SAP proporciona i que permeten accelerar la fase de conversió del sistema SAP ECC 6.7 a SAP S/4 HANA; entre elles l'eina *SAP Readiness Check* permet obtenir una visió general completa de quina és la situació actual del sistema i els passos i consideracions a seguir per preparar-lo per a la conversió a S/4 HANA.
  - L'obtenció i manteniment de l'inventari actualitzat de transaccions i programes estàndard i a mida utilitzats en el darrer any, i la relació de programes no utilitzats, a partir de la informació que proporciona el CCLM (Custom Code Lifecycle Management) del sistema SAP *Solution Manager* (SOLMAN).
- **Desenvolupament de noves funcionalitats:** Activitats dirigides a adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, a les noves necessitats de gestió, que estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte i que no tenen base en la resolució d'una incidència o una adequació normativa.

Durant la vigència d'aquest contracte, es preveu la implantació o desenvolupament de noves funcionalitats, estàndard o a mida que sol·licitin els referents de cada àmbit de gestió, tant en el sistema SAP ECC como en la plataforma Launchpad (punt d'entrada a les funcionalitats) a través de desenvolupaments amb el *framework* UI5.

També forma part d'aquest servei la realització de les tasques identificades per la preparació del sistema SAP ECC pel futur projecte de conversió a S/4 HANA, que no

formen part del manteniment correctiu o normatiu. Es preveu la realització de les tasques identificades a partir del SAP *Readiness Check*, com és la conversió de l'IT0005 a l'IT2006, la conversió dels desenvolupaments actuals del Desktop Manager, l'arxiu de Workflows i dades de moviments antigues, així com altres tasques que s'identifiquin amb les eines de verificació de SAP.

- **Migració de tots els sistemes SAP de RRHH a Unicode.** Qualsevol activitat necessària per a la migració de tots els sistemes SAP ECC de Recursos Humans de No-Unicode a Unicode, pas imprescindible per a la migració a un sistema H4S4 (no inclosa a l'abast d'aquest contracte).

#### **4. Descripció del servei**

En aquesta clàusula es descriuen els serveis identificats en la clàusula 3, excepte la migració a Unicode, a prestar per l'empresa contractista, que ha de garantir la disponibilitat del sistema d'informació objecte d'aquest contracte, resoldre les incidències que es produeixin, adaptar-lo als canvis legals, tecnològics o del producte estàndard SAP que apareguin, desenvolupar els canvis i millores per atendre a les noves necessitats dels diferents àmbits de gestió i donar suport a l'equip tècnic de la DSTSC en l'execució de processos o per consultes, tant de l'àmbit tecnològic com funcional.

L'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que compleix amb els següents requisits:

Que ostenta la **certificació com a Partner SAP**: Competència en Human Capital Management (HCM), especialització Core HR i Payroll, nivell Advanced o Expert, classificació sectorial en operacions dins del Sector Públic.

##### **4.1. Especificacions del sistema d'informació**

La versió actual inicial del sistema d'informació SAP de Recursos Humans de la Diputació de Barcelona és SAP ECC 6.0 EHP7, NO-Unicode, amb base de dades Oracle. En el curs del contracte, finalitzada la migració de la base de dades (BBDD) a Unicode, es mantindran el mateixos serveis de manteniment per part de l'adjudicatari.

El sistema de SAP RRHH es un sistema HCM (Human Capital Management) basat en la solució estàndard de Recursos Humans, on a més es van incorporat els objectes propis del Mòdul de Selecció i Provisió de l'*Add-On* de Recursos Humans per a les Administracions Públiques Espanyoles.

Tot això està complementat amb desenvolupaments a mida en ABAP/IV. Addicionalment als desenvolupaments en llenguatge ABAP de l'entorn SAP R/3, hi ha definides diferents plantilles per a l'enviament de missatges (exemple: la comunicació que s'ha emes d'un certificat a l'empleat i que el pot trobar a l'Espai Personal) realitzades en HTML.

Les integracions amb altres sistemes SAP són:

- Transferències ALE, cas de la integració de dades del personal i de l'estructura organitzativa amb el sistema Financer-Pressupostari.
- BADIs de comunicacions, cas de la integració de dades bancàries des del sistema Financer

Les integracions amb altres sistemes No-SAP es realitzen:

- Per connexió directa a les BBDD externes (amb la BBDD Corporativa Oracle).
- Per crides a "procedures", PL, del Oracle corporatiu.
- Per WebServices tipus SOAP.
- Per WebServices tipus REST.

Tota configuració i desenvolupament d'integració cap al sistema SAP de Recursos Humans o Launchpad, així com des d'aquests sistemes, forma part de l'abast del contracte de manteniment.

A més hi ha un sistema Launchpad Standalone SAP Gateway separat, on es realitzen els desenvolupaments de l'Espai Personal, amb tecnologia UI5.

Els mòduls i funcionalitats més rellevants, i el volum d'incidències d'anys anteriors, s'identifiquen a la clàusula 14. *Annex. Descripció del sistema d'informació* d'aquest document.

#### **4.2. Especificacions sobre l'entorn tecnològic**

Els sistemes de SAP, als que es referenciarà en aquest plec, estan distribuïts de la següent manera:

**Sistema 1:** Sistema Recursos Humans. SAP R/3 versió ECC 6.07. Escenari de tres entorns (desenvolupament, qualitat i producció). Suporta el mòduls de Recursos Humans. Té integrat un repositori ContentServer, un per a cada entorn.

**Sistema 2:** Sistema Financer Pressupostari, Compres i Logística. SAP R/3 versió ECC 6.04 (en procés de migració a ECC 6.07). Escenari de tres entorns (desenvolupament, qualitat i producció). Suporta el mòduls Financer- Pressupostari i Compres.

**Sistema 3:** Sistema Gestió Hospitalària. SAP R/3 versió ECC 6.06. Escenari de tres entorns (desenvolupament, qualitat i producció). Suporta el mòduls de Gestió Hospitalària. En aquest sistema esta definit el CUA central (producció centralitza els sistemes de producció, desenvolupament centralitza els de desenvolupament i qualitat).

**Sistema 4:** Sistema Launchpad, Standalone SAP Gateway, versió Netweaver 7.52. Escenari de dos entorns (desenvolupament i producció). Dona suport a l'Espai Personal amb tecnologia UI5.

**Sistema 5:** Sistema Gateway per a la Gestió de marcatges, canal de comunicacions KK1.

#### **4.3. Manteniment correctiu**

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim

temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització de la solució.

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat total o parcial del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres) o un incident de seguretat (confidencialitat, autenticació, traçabilitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la DSTSC com les derivades del monitoratge dels serveis, o les detectades per la pròpia contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic. Explícitament queden dins d'aquesta categoria la resolució d'incidències associades a canvis en les configuracions dels diferents navegadors on s'executa l'Espai Personal, independentment que sigui un canvi lliurat per l'empresa propietària del navegador o per polítiques de seguretat implementades per la corporació.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de qualitat/test, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

El cicle de gestió, de manera resumida, contempla les actuacions següents:

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
  - a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
  - b) Les modificacions que calgui incloure al Manual d'usuari.
  - c) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
  - d) El control de qualitat abans del lliurament.
  - e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

### **Gestió de peticions de manteniment correctiu (incidències)**

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències als entorns identificats, amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.

- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.
- Si escau, l'empresa contractista haurà d'afegir els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament.

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.
- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

Davant els incidents de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

Cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la DSTSC podran demanar a la contractista un informe específic on es detallin causes, abast, i actuacions fetes per la seva resolució.

### **Pla de transferència i documentació del coneixement operatiu i tècnic**

L'empresa contractista ha de garantir la transferència efectiva del coneixement tècnic i operatiu del sistema d'informació, al personal designat per la DSTSC, amb l'objectiu d'assegurar la correcta comprensió de l'entorn SAP en el supòsit d'incidències que afecten al sistema d'informació.

En la fase de posada en marxa del servei, l'empresa contractista ha de desenvolupar un pla de transferència per descriure les accions formatives, en un entorn presencial, orientades al

manteniment correctiu del sistema d'informació. El contingut d'aquestes accions ha d'incloure identificació de l'estructura de desenvolupaments ABAP, eines de gestió d'incidències utilitzades, procediment de diagnòstic d'incidències, procediment de correcció d'errades, bones pràctiques en manteniment correctiu i documentació associada a les accions formatives.

El pla de transferència s'ha de desenvolupar durant la vigència inicial del contracte i ha d'incloure **una acció formativa en l'àmbit d'ABAP, amb una durada de 12 hores, i una acció formativa pràctica dels processos d'arxivat de dades estàndards de SAP, amb una durada de 12 hores**, distribuïdes en sessions que afavoreixin l'assimilació del coneixement per part del personal designat de la DSTSC.

#### **4.4. Manteniment normatiu**

Comprèn totes aquelles actuacions que s'hagin de realitzar per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, als canvis normatius que es produeixin durant el cicle de vida del contracte i que afectin al seu objecte i abast, així com pel manteniment del producte estàndard SAP actualitzat seguint les indicacions del fabricant.

Contempla:

- L'avaluació de la funcionalitat requerida.
- La proposta de solució i disseny tècnic.
- L'estimació de costos d'implementació: durada, esforç i perfils necessaris.
- La planificació del desenvolupament.
- El desenvolupament i implantació de la solució acordada.
- El manteniment de la documentació actualitzada: documentació tècnica, pla de proves i manuals d'usuari.
- El control de qualitat abans del lliurament.
- El suport en la posada en producció.

L'empresa contractista es compromet a avaluar les noves necessitats, maximitzant l'ús de la funcionalitat que proporciona l'estàndard en les seves propostes de solució, tenint en compte els principis de protecció de dades des del disseny i per defecte establerts al RGPD, dissenyant el programari amb els nivells adequats de seguretat, rendiment, flexibilitat, i reusabilitat, i seguint la codificació establerta per la DSTSC pels desenvolupaments a mida.

Els desenvolupaments hauran de tenir en compte l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies i recomanacions del CCN-CERT, garantint quan sigui procedent la seva certificació ENS, en la categoria que pertorqui, seguint les instruccions de l'equip d'adequació de l'ENS de la Diputació de Barcelona.

L'empresa contractista estarà obligada a realitzar una revisió completa anualment, com a mínim, amb la finalitat d'assegurar l'actualització del producte estàndard, el seu perfecte funcionament i evitar incidències futures.

Queda inclòs en aquest tipus de manteniment la càrrega de qualsevol tipus de Nota SAP o LCP (Legal Change Management) en el sistema HCM i Launchpad prèviament senyalats en el punt 4.2 d'Especificacions entorn tecnològic.

Les peticions de manteniment normatiu es tramitaran com a **“peticions estàndard”** a través de l'eina de gestió de la DSTSC.

Es considerarà desenvolupament de noves funcionalitats, les requerides per canvis normatius que no proporcionin l'estàndard i que requereixin el desenvolupament de funcionalitats no existents.

En qualsevol cas, la funcionalitat requerida per canvis normatius haurà d'estar disponible dins el termini que marqui la llei.

### **Gestió de peticions de manteniment normatiu (peticions estàndard)**

Les peticions es portaran a terme de la següent manera:

- La DSTSC escala la petició a l'empresa contractista amb els requeriments.
- L'empresa contractista lliurarà un informe de proposta de solució i la seva planificació, i un cop acordada amb la DSTSC, implantarà i validarà la funcionalitat en l'entorn de qualitat. Les pantalles i els missatges hauran de ser en català, i amb una estructura i format estandarditzat.
- Un cop validat el funcionament i documentades les proves realitzades, retornarà la petició a la DSTSC adjuntant la documentació a lliurar que constarà de:
  - Manual Tècnic amb descripció de:
    - Model de dades.
    - Processos que s'actualitzen.
    - Pantalles modificades.
    - Proves realitzades.
    - Ordre de transport.
  - Manual d'usuari, en català, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

La petició estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Les peticions de manteniment normatiu es troben contemplades en l'import de la part fixa del contracte i no suposaran cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona. Un cop tancades passen a formar part dels productes a mantenir dins d'aquest contracte.

### **Pla de transferència i documentació del coneixement operatiu i funcional**

L'empresa contractista ha de garantir la transferència efectiva del coneixement funcional i operatiu del sistema d'informació, al personal designat per la DSTSC, amb l'objectiu d'assegurar la correcta comprensió de l'entorn SAP en el supòsit de canvis normatius que afecten al sistema d'informació.

En la fase de posada en marxa del servei, l'empresa contractista ha de desenvolupar un pla de transferència per descriure les accions formatives, en un entorn presencial, orientades al

manteniment normatiu del sistema d'informació. El contingut d'aquestes accions ha d'incloure l'impacte funcional del canvi normatiu, identificació de personalitzacions (parametritzacions) i desenvolupaments específics, procediment de diagnòstic d'errades funcionals i tècniques, tasques de validació de programari i proves abans del pas a producció, bones pràctiques en manteniment normatiu i documentació associada a les accions formatives.

El pla de transferència s'ha de desenvolupar durant la vigència inicial del contracte i ha d'incloure com a mínim, una **acció formativa en l'àmbit de la consultoria SAP HCM mòdul de nòmina i gestió de temps implementats a la Diputació de Barcelona, amb una durada de 34 hores** distribuïdes en sessions que afavoreixin l'assimilació del coneixement per part del personal designat de la DSTSC.

#### **4.5. Desenvolupament de noves funcionalitats**

Referit a totes aquelles actuacions de manteniment evolutiu que s'hagin de realitzar per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, a les noves necessitats de negoci, que estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte.

Contempla:

- L'avaluació de la funcionalitat requerida.
- La proposta de solució i disseny tècnic.
- L'estimació de costos d'implementació: durada, esforç i perfils necessaris.
- La planificació del desenvolupament.
- El desenvolupament i implantació de la solució acordada.
- El manteniment de la documentació actualitzada: documentació tècnica, pla de proves i manuals d'usuari.
- El control de qualitat abans del lliurament.
- El suport en la posada en producció.

L'empresa contractista es compromet a avaluar les noves necessitats, maximitzant l'ús de la funcionalitat que proporciona l'estàndard en les seves propostes de solució, tenint en compte els principis de protecció de dades des del disseny i per defecte establerts al RGPD, dissenyant el programari amb els nivells adequats de seguretat, rendiment, flexibilitat, i reusabilitat, i seguint la codificació establerta per la DSTSC pels desenvolupaments a mida.

Els desenvolupaments hauran de tenir en compte l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies i recomanacions del CCN-CERT, garantint quan sigui procedent la seva certificació ENS, en la categoria que pertorqui, seguint les instruccions de l'equip d'adequació de l'ENS de la Diputació de Barcelona.

Les peticions de desenvolupament de noves funcionalitats es tramitaran com a **“peticions a mida”** a través de l'eina de gestió de la DSTSC.



## **Gestió de peticions de desenvolupament de noves funcionalitats (peticions a mida)**

Les peticions es portaran a terme en dues fases diferenciades:

### **Fase 1: Elaboració de l'informe de valoració**

- La DSTSC escala la petició a l'empresa contractista amb els requeriments.
- L'informe que elaborarà l'empresa contractista constarà de:
  - Descripció tècnica i funcional de la solució proposada (estàndard o a mida).
  - Joc de proves que s'aplicarà.
  - Nombre d'hores per perfil tècnic i cost corresponent.
  - Proposta de calendari de les fases d'implementació. Aquest calendari haurà de cobrir tot el cicle d'implementació, des de l'inici de la fase de realització del desenvolupament fins la formació als usuaris, detallant les dates de presentació de prototipus, dates de finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost per a la Diputació de Barcelona.

Per tal d'agilitzar el servei s'estableix que no caldrà fer l'informe de valoració per a les peticions de fins a 5 jornades de treball, sempre que la DSTSC no indiqui el contrari al fer la petició.

### **Fase 2: Realització del desenvolupament**

- La DSTSC confirma l'inici de la fase realització del desenvolupament.
- L'empresa contractista implementarà la solució proposada i validarà el funcionament en el sistema de qualitat. Les pantalles i els missatges hauran de ser en català, i amb una estructura i format estandarditzat.

Un cop validat el funcionament i documentades les proves realitzades, retornarà la petició a la DSTSC adjuntant la documentació a lliurar que constarà de:

- Manual Tècnic amb descripció de:
  - Model de dades.
  - Processos que s'actualitzen.
  - Pantalles modificades.
  - Proves realitzades.
  - Ordre de transport.
- Manual d'usuari, en català, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

La petició estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.

Una vegada la petició estigui validada i tancat per la DSTSC es podrà liquidar en la propera factura per l'import d'acord amb l'informe de valoració, o pel nombre d'hores consumides en el cas dels evolutius de fins a 5 jornades de treball.



Els desenvolupaments tancats passen a formar part dels productes a mantenir dins d'aquest contracte.

#### **4.6. Horari del servei**

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

L'horari de prestació dels serveis d'aquest contracte és el següent:

- De 9 h a 14:00 h i de 15.00 h a 18.00 h de dilluns a divendres no festius.

Aquests seran els intervals horaris dins dels quals es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

Excepcionalment, amb un avís previ de 24 hores, es podrà programar l'execució de determinats serveis en un altre horari.

#### **4.7. Equip de treball**

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Delegat de protecció de dades.
- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- Tècnics.

El contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

#### **Delegat de protecció de dades**

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball del contractista. Figura obligatòria al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades de caràcter personal.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.



- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Delegat de protecció de dades en un 0,89 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

### **Responsable del contracte**

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del contracte del contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 0,89 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

### Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà, les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 16 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

### Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte com a mínim, del següent equip, segons les tasques a desenvolupar:

- a) Manteniment correctiu i normatiu

<b>Perfil tècnic</b>	<b>% dedicació</b>
Un tècnic consultor sènior en SAP HCM - àmbit Nòmines i Seguretat Social	8,00%
Un tècnic consultor sènior en SAP HCM - àmbit Gestió de temps	8,00%
Un tècnic consultor sènior en SAP ABAP/IV	10,72%
Un tècnic consultor sènior SAP UI5	16,00%
Un tècnic consultor sènior en Bàsis Launchpad	5,33%



b) Desenvolupament de noves funcionalitats

Perfil tècnic	% dedicació
Un tècnic consultor en SAP HCM	37,33%
Dos tècnics consultor en SAP ABAP/IV	18,67%
Un tècnic consultor en SAP UI5	93,33%
Un tècnic consultor sènior en Bàsis Launchpad	4,67%

**Un mateix tècnic pot desenvolupar simultàniament tasques de manteniment normatiu i tasques de desenvolupament de noves funcionalitats si la prestació del servei no es veu afectada.**

La dedicació es basa en el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran les tasques següents:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del Responsable del contracte o del Referent Tècnic.

**Regles especials en relació al personal del contractista**

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament



dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.

- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substituït haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta, d'acord amb el que s'estableix en la cl. 2.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- El contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.
- Si per motius de caràcter excepcional, en algun període d'execució del contracte, una part o la totalitat de l'equip de treball identificat no pot estar ubicat a les dependències de la DSTSC (si aquesta fos una condició del contracte), la prestació s'haurà d'executar de forma remota, tenint en compte la clàusula 2.19.5.f) del PCAP sobre les obligacions de l'encàrrec del tractament i les següents disposicions:
  1. La DSTSC i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota de la prestació, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
  2. És responsabilitat exclusiva del contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del contracte, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.
  3. La DSTSC podrà requerir al contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de seguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de seguretat ho requereix.
  4. Cap persona de l'equip tècnic podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de la DSTSC, qui podrà reclamar la seva presència en qualsevol moment.

#### **4.8. Canals de comunicació**

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk de PROLIN. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el Service Desk.

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català com a llengua. Posteriorment, la petició s'annotarà també en el Service Desk.

L'empresa contractista haurà d'indicar el correu electrònic i número de telèfon on dirigir-se dins de l'horari de la prestació del servei, així com les dades de contacte del Responsable del contracte i del Referent tècnic (Nom, correu electrònic i número de telèfon). Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per a la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades.

En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

La DSTSC utilitza de forma complementària, l'eina de xat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

## **5. Seguiment del contracte part de manteniment**

Mensualment, el contractista farà un informe en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada període posterior al que s'està avaluant.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment del contracte.

### **Dades del suport:**

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Canvis normatius o actuacions realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Canvis normatius o actuacions en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Desenvolupaments o actuacions finalitzades, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.
- Desenvolupaments o actuacions en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.

- Informe resultat de la revisió completa de la solució, que s'hauria d'incloure com a contingut de l'informe mensual corresponent a l'últim període de l'exercici que s'estigui avaluant.

**Dades gestió:**

- Estat d'accions de millora del contracte i propostes d'evolució del sistema objecte del contracte.
- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

Adicionalment, hi haurà una reunió mensual de seguiment per tal de fer un seguiment de les activitats realitzades i les pendents d'executar o resoldre pel contractista, treballar per a la millora constant de la prestació i revisar la proposta de facturació mensual per part del contractista. A aquestes reunions hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte i el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes de seguiment, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista. Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, aquestes reunions s'hauran de realitzar cada dues setmanes.

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

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

## **6. Posada en marxa serveis de manteniment**

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

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: Traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats, formació als usuaris, gestió d'usuari, concreció de protocols d'actuació, entre d'altres.

Serà responsabilitat del contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del servei.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir d'un mes natural de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats establertes.

La DSTSC assignarà un interlocutor que treballarà conjuntament amb l'empresa contractista en la fase de posada en marxa.

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

## **7. Migració a Unicode**

### **7.1. Descripció**

Els sistemes SAP de Recursos Humans estan actualment en BBDD Oracle No-Unicode. És un requisit que per a la migració de qualsevol solució S/4HANA es parteixi d'un sistema amb BBDD Unicode. Per això, és imprescindible realitzar un projecte de migració de BBDD Oracle de No-Unicode a Unicode.

El projecte de Migració implica la modificació i validació de tots els desenvolupaments en Abap IV per garantir-ne la compatibilitat amb dades Unicode. En el transcurs dels anys 2025 i 2026 s'han realitzat els ajustos convenientes en el sistema SAP de RRHH que garanteixen aquesta compatibilitat (identificant dels objectes a tractar amb la transacció UCCHECK), aquests ajustos es van passar a l'entorn de producció.

A més, es va preparar un sistema SAP Sandbox, còpia del sistema SAP de Recursos Humans de producció, on es realitzaran les tasques de migració de les dades a Unicode. Finalitzada la migració, es van validar les aplicacions fonamentals del negoci, i les integracions amb la resta dels sistemes, tant SAP com NO-SAP. Per tant, es parteix d'una situació en què ja s'han realitzat els canvis i ja s'ha realitzat un primer cicle de validació.

En tot cas es considera imprescindible definir un projecte de Migració, que consideri i executi totes les fases i tasques formals de la migració.

L'empresa contractista es compromet a plantejar i executar totes les activitats del projecte de migració. En particular, entre altres activitats:

- L'execució (UCCHECK) de les eines de identificació de codi a adaptar.
- La configuració, preparació i adequació del sistema base, interfases, etc, en qualsevol dels sistemes SAP involucrats (no només en el sistema SAP de Recursos Humans).
- La preparació i migració d'un sistema Sandbox (es considera, inicialment, només un cicle de validació) a partir d'una còpia homogènia validada per la DSTSC. Sobre aquest sistema, en col·laboració amb la DSTSC i els equips de la direcció de Serveis de Recursos Humans, la validació de les aplicacions e interfases amb qualsevol altre sistema implicat.

- En col·laboració amb l'equip de Plataformes de la DSTSC, l'ajust del sistema Sandbox per garantir els mateixos nivells de qualitat i servei (temps de resposta, backups, etc.) que els sistemes productius No-Unicode.
- Els processos de migració finals de BBDD a Unicode dels sistemes SAP de RRHH (Productiu, Desenvolupament, etc), complint amb els mateixos nivells de qualitat que abans de la migració.
- El suport als nous sistemes migrats fins que quedin integrats en el contracte de manteniment de Plataformes.

L'adequació del programari ABAP de qualsevol dels sistemes SAP involucrats queda fora del projecte de migració (s'executarà per part de l'equip de la DSTSC o dins el contracte de manteniment, corresponent al manteniment evolutiu).

Qualsevol actuació haurà de tenir en compte l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies i recomanacions del CCN-CERT, garantint quan sigui procedent la seva certificació ENS, en la categoria que pertorqui, seguint les instruccions de l'equip d'adequació de l'ENS de la Diputació de Barcelona.

## **7.2. Condicions generals**

Serà responsabilitat del contractista la realització de les diferents fases que conformen la posada en explotació:

- El cost de les actuacions derivades de l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del sistema, està inclòs en el present contracte.
- El Pla de Migració haurà d'estar aprovat i validat per la DSTSC.

## **7.3. Pla de Migració**

El sistema productiu de SAP Recursos Humans és un sistema 24x7 utilitzat directament pels gestors del negoci, pels Referents de Recursos Humans i pels Responsables organitzatius corporatius, i indirectament pels empleats i exempleats corporatius a través de l'Espai Personal.

Per tant es torna imprescindible la preparació d'un Pla de Migració que contempli totes les actuacions a realitzar i les responsabilitats que han d'assumir els diferents actors que hi participen amb la finalitat que s'asseguri el funcionament correcte el dia efectiu dels canvis en explotació. Amb aquest objectiu el projecte s'ha plantejat originalment estructurat en diferents fases, atenint-nos a l'evolució dels treballs a realitzar:

1. Presentació i validació del Pla de Migració.
2. Preparació d'un sistema SandBox i migració
  - a. Preparació
  - b. Migració
  - c. Validacions i ajusts del sistema
  - d. Documentació

3. Migració sistema Productiu
  - a. Migració
  - b. Ajust del sistema
  - c. Estabilització del sistema
4. Migració sistema Desenvolupament
5. Còpia homogènia Productiu a Qualitat
6. Estabilització dels sistemes.

#### **7.4. Presentació i validació del Pla de Migració**

El contractista haurà d'elaborar i presentar el Pla del projecte de migració, adequat amb el plantejament inicial prèviament detallat, amb el contingut mínim següent:

- a) Definició temporal (planificació) de les tasques i dels recursos (humans i materials) necessaris per a dur a terme el pla de projecte.
- b) Planificació de les reunions dels comitès de seguiment i direcció.
- c) Organització i pla de gestió de cadascuna de les fases abans esmentades, El contractista haurà de detallar justificadament, l'estructura i actuacions del projecte

Posteriorment, es farà una avaluació conjunta, entre el personal de l'empresa contractista i el personal de la DSTSC, amb l'objectiu de consensuar totes les fites definides, així com la verificació del calendari de realització i les persones involucrades.

Es donarà un termini màxim de quatre mesos des de la formalització del contracte per a la presentació i validació per part de la DSTSC del Pla de Migració. Si per causes alienes al contractista, l'adequació del pla suposa superar aquest termini, caldrà una acceptació formal, i per escrit, del pla de migració amb els nous terminis pactats per part del personal dins la DSTSC.

#### **7.5. Equip de treball**

En relació als integrants de l'equip de treball que el contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Referent tècnic.
- Tècnics.

El contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

#### **Referent tècnic**

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en el projecte de migració. Assumirà, les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del projecte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució del projecte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del projecte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 5,33 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

### **Tècnics**

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim un tècnic consultor en SAP Bàsis, amb un nivell de dedicació del 26,78 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes. Els tècnics assumiran les tasques tècniques del projecte.

### **Regles especials en relació al personal del contractista**

Amb caràcter general i en relació a l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista haurà de tenir present les mateixes especificacions indicades en la clàusula 4.7 corresponent d'aquest plec.

#### **7.6. Seguiment del projecte**

Hi haurà fins a tres grups de treball:

**Comitè tècnic:** Integrat pel Responsable del projecte de migració i l'equip tècnic de l'empresa contractista (implementació i validacions), de la DSTSC (suport tècnic i funcional i validacions) i els referents de la DSRH i corporatius (validacions de negoci). Executaran les activitats indicades en el Pla de migració.

**Comitè de seguiment:** Integrat pel Responsable del projecte de migració de l'empresa contractista, els referents tècnics de la DSTSC i un referent de la DSRH. Els objectius principals són:

- Revisar el compliment del Pla de migració, detectant desviaments en la seva execució.
- Presa de decisions operatives.
- Elevar al comitè de direcció els desviaments en l'execució i que impliquen presa de decisions del nivell oportú, així com qualsevol aspecte que determinin adients.

Almenys hi haurà una reunió mensual. El Responsable del projecte de migració serà responsable d'elaborar i presentar el document de seguiment del Pla de migració, amb:

- Informació del compliment de la planificació.
- Desviaments i activitats realitzades per resoldre'ls.
- Penalitzacions.
- Punts de decisió (i propostes), tant a prendre pel comitè, com a elevar al comitè de direcció.

**Comitè de direcció:** Integrat pel Responsable del contracte i el responsable del projecte de migració de l'empresa contractista, els referents directius de la DSTSC i els referents directius de la DSRH. Els objectius principals són:

- Seguiment del Pla de migració.
- Presa de decisions dels temes plantejats des del comitè de seguiment.

### **7.7. Instal·lació, parametrització i adaptació dels components tecnològics**

L'empresa contractista serà la responsable d'efectuar la instal·lació, parametrització, adaptació, ajust, entre d'altres, de tots els components i activitats tecnològiques implicades.

### **7.8. Termini d'implementació**

S'ha avaluat que la part executiva pròpia de la migració es pot realitzar en tres mesos d'activitats contínues amb tots els professionals de l'equip tècnic implicats. Per tal de donar sortida a situacions sobrevingudes (per exemple, problemes derivats de la preparació de l'entorn tecnològic responsabilitat de la DIBA) es considera adient establir un termini màxim de sis mesos, des de l'acceptació per part de la DSTSC del Pla de Migració per a tenir en explotació tots els àmbits d'actuació referent a la migració del portal.

### **7.9. Finalització de la migració**

Amb la finalització de la migració, i amb tots els sistemes SAP de Recursos Humans estabilitzats i amb tota la documentació lliurada, tots els desenvolupaments realitzats passaran a formar part del contracte de manteniment (àmbit manteniment correctiu i manteniment normatiu). Qualsevol millora formarà part del manteniment evolutiu.

## 8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

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

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu, manteniment normatiu i de desenvolupament de noves funcionalitats, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats.
- El volum de desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al desenvolupament de noves funcionalitats no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al desenvolupament de noves funcionalitats es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.

A efectes de concreció i control de l'ANS considerem les definicions següents:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Informe de proposta de solució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la petició de manteniment normatiu a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe i la retorna a la DSTSC.
- Informe de valoració: És el temps transcorregut entre la comunicació de la petició de desenvolupament de noves funcionalitats a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe i la retorna a la DSTSC.
- Desenvolupament: És el temps transcorregut entre la comunicació d'acceptació de l'informe de proposta de solució o de valoració a l'empresa contractista pel canal previst fins que finalitza el desenvolupament, adjunta tota la documentació i la retorna a la DSTSC.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

### 8.1. Manteniment correctiu

Les peticions de resolució d'incidències s'escalaran a l'empresa contractista pel canal de comunicació previst, categoritzades segons el seu impacte **màxim, alt, mig o baix**.

S'estableixen quatre categories en relació a les incidències previstes a l'abast del contracte, amb diferents acords de nivell de servei (ANS) respecte el temps de resposta i resolució, en concret:

Impacte	Criticitat	Descripció	ANS Temps de resposta	ANS Temps de resolució
<b>Màxim</b>	<b>Crítica</b>	Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema	Immediata	4 hores
<b>Alt</b>	<b>Urgent</b>	Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica	Immediata	24 hores
<b>Mig</b>	<b>Important</b>	Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat	n/a	5 dies
<b>Baix</b>	<b>Estàndard</b>	Incidències que no aturen l'operativa diària	n/a	10 dies

### 8.2. Manteniment normatiu

Pel manteniment normatiu s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
Realització de l'informe de proposta de solució	10 dies
Desenvolupament o execució	Data finalització prevista en la proposta de planificació acceptada per la DSTSC

### 8.3. Desenvolupament de noves funcionalitats

En funció de la fase de la petició s'estableixen diferents ANS:

Concepte	ANS
Realització de l'informe de valoració	10 dies
Desenvolupament o execució	Data finalització prevista en la proposta de planificació acceptada per la DSTSC

### 8.4. Projecte de migració

Pel projecte de migració, s'estableixen els ANS següents:

Concepte	ANS
Pla de projecte de migració	Tres mesos a partir de l'inici del contracte
Termini d'execució total de la Posada en marxa de tots els àmbits la migració	Sis mesos a partir de l'acceptació del pla de migració

### 8.5. Posada en marxa del servei

Per la posada en marxa del servei s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
Pla d'arrancada del servei	15 dies naturals a partir de la formalització del contracte

### 8.6. Devolució del servei

Per la devolució del servei s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
Pla de devolució del servei	3 mesos abans de la finalització del contracte
Devolució del servei	fins al darrer dia de vigència del contracte

### 8.7. Seguiment del contracte

Pels conceptes relacionats amb el seguiment del contracte s'estableixen diferents ANS, en concret:

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe mensual de seguiment	5è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant
Reunió de seguiment mensual	10è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant

### 9. Penalitats

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

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat mensualment, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards entre mesos.

La quantia màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

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

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



- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

### **9.1. Manteniment correctiu**

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

- Crítiques i Urgents: 10€, IVA exclòs, per cada hora laborable completa que sobrepassi l'ANS fixat de cada incidència (tant de temps de resposta com el de resolució d'incidències).
- Importants i Estàndards: 80€, IVA exclòs, per cada dia laborable complet que sobrepassi l'ANS de resolució fixat de cada incidència.

### **9.2. Manteniment normatiu**

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

<b>Concepte</b>	<b>Penalitat</b>
Realització de l'informe de proposta de solució	3% de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard.
Desenvolupament o execució	3% de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard en el lliurament segons la planificació acordada en l'informe de valoració.

### **9.3. Desenvolupament de noves funcionalitats**

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

<b>Concepte</b>	<b>Penalitat</b>
Realització de l'informe de valoració	3% de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard.
Desenvolupament o execució	3% de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard en el lliurament segons la planificació acordada en l'informe de valoració.

#### 9.4. Projecte de migració

S'estableixen les penalitats per incompliment de l'ANS següents:

Concepte	Penalitat
Pla de projecte de migració	4% de l'import del manteniment mensual per cada <u>dia</u> laborable complet de retard.
Termini d'execució total de la Posada en marxa d'àmbits de la migració	

#### 9.5. Posada en marxa del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Pla d'arrancada del servei	3% de l'import fixe del manteniment mensual per cada <u>dia</u> laborable complet de retard

#### 9.6. Devolució del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Pla de devolució del servei	3% de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard
Devolució del servei	

#### 9.7. Seguiment del contracte

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe mensual de seguiment	3% de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	
Revisió anual completa	

## **10. Devolució del servei**

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència. Inclou el retorn d'informació que calgués disposar al finalitzar el contracte, per motius legals o per traspàs a un nou sistema, com pot ser la devolució en un format estructurat d'aquella informació que es volgués conservar o traspasar a un altre sistema o la interpretació de la informació dels logs i registres de l'activitat.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost adicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no de representar cap discontinuïtat en el servei.

Les incidències per les quals el seu temps de resolució finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

## **11. Transició del servei**

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

### **a) Que hi hagi un canvi de contractistes:**

Quan l'empresa actui com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.



- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació adequada del servei.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

**b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:**

Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

## **12. Transferència tecnològica i/o de Coneixement**

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a fer la gestió de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

## **13. Accés remot per la prestació dels serveis contractats**

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

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

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

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

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

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

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

#### 14. Annex. Descripció del sistema d'informació.

Mòduls i funcionalitats del sistema de l'àmbit de Recursos Humans.

##### Visió global

Producte	Subproducte	Descripció
SAPHR_CAPI		<b>Estimació i Execució Capítol I</b>
	-CAPI	Estimació Capítol I
	-EXEC	Seguiment execució pressupostària
SAPHR_CONT		<b>Processos de Contractació</b>
	-CIND	Contractació individual
	-COST	Seguiment de costos contractació
SAPHR_DM		<b>Desktop manager</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persones</li> <li>• Ubicacions</li> <li>• Recursos</li> </ul>
SAPHR_EHS		<b>Prevenió riscos laborals</b>
	-FOR	Formació PRL
	-REVM	Revisions mèdiques
SAPHR_EP		<b>Espai Personal</b>
	-EMPL	Rol Empleat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitxar On-Line</li> <li>• Permisos Marcatges i Altres</li> <li>• Retribucions</li> <li>• Desenvolupament Professional</li> <li>• Mesures d'acció social</li> <li>• Teletreball</li> <li>• Faig Constar/Certificats</li> <li>• Compatibilitats</li> <li>• Reduccions, llicències i excedències</li> <li>• Prevenió de Riscos</li> <li>• Seguiment de Sol·licituds</li> <li>• Notificats, Certificats....</li> <li>• Dades Personals</li> </ul>
	-RESP	Rol Responsable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resum Responsable</li> <li>• La meva safata</li> <li>• Seguiment de Sol·licituds</li> <li>• Activar/Desactivar suplències</li> <li>• Avaluació QAD</li> <li>• Quadre de Comandament</li> </ul>

Producte	Subproducte	Descripció
	-REFE	Rol Referent <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resum Referent</li> <li>• Sol·licitud en nom d'un altre empleat</li> <li>• La meva safata</li> <li>• Seguiment de Sol·licituds</li> </ul>
SAPHR_LOG		<b>Activitats Logística</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lliurament de material</li> <li>• Recuperació de material</li> </ul>
SAPHR_NOM		<b>Nòmina DIBA</b>
	-NOMI	Nòmina personal DIBA
	-NELE	Nòmina Electes
	-NBEC	Nòmina Becaris
	-NPAS	Nòmina passius Diputació Barcelona
SAPHR_OM		Planificació de personal
SAPHR_OOAA		Administració personal i nòmina OOAA
SAPHR_PA		<b>Gestió i administració de personal</b>
	-AADM	Actes administratius
	-AMEN	Ajuts menjar
	-ANTI	Antiguitat
	-AULL	Ajuts ulleres
	-BEST	Bestretes
	-CARR	Carrera professional
	-CMEN	Certificats de menors
	-CRET	Complements retributius
	-PANY	Premis anys per servei
	-PLAP	Plans de pensions
	-POFT	Millores socials
	-RETJ	Retencions judicials
-TELE	Gestió de teletreball	
SAPHR_PDSRH		<b>Processos de la DSRH</b>
	-ITED	Integrador TeDIBA/Cosignatura
	-GEST	Tràmits Gestors
SAPHR_PT		<b>Gestió de Temps</b>
	-FDI	Parts de FDI (Comunicacions FIE)
	-ETEM	Avaluació de temps
	-HORA	Gestió d'horaris
	-HSIN	Estadístiques accions sindicals
	-TARG	Gestió de targetes d'identificació personal, TIP
	-INCI	Gestió d'incidències
-SPEC	Captació de marcatges	

Producte	Subproducte	Descripció
SAPHR_PY		<b>Processos Nòmina</b>
	PREN	Processos prenòmina <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antiguitat</li> <li>• Diferència de grau</li> <li>• Complementos retributius</li> <li>• Plans de pensions</li> <li>• Homologació de carreres</li> <li>• Factor d'assiduïtat</li> <li>• Complement de productivitat</li> <li>• Prestacions oftalmològiques</li> <li>• IRPF</li> <li>• Verificació IRPF</li> </ul>
	NOMI	Nòmina Retencions judicials Monitor d'errors
	POST	Processos postnòmina (no seguretat social) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferències bancàries</li> <li>• ADO comptable</li> </ul>
SAPHR_SI		<b>Sistemes d'informació i transferència d'informació</b>
	-ENQ	Enquestes i dossiers
	-QUERY	Querys d'HR
	-QC	Quadre de comandament
	-GGRL	Extracció de dades cap a Oracle Corporatiu
SAPHR_SIP		<b>Selecció i Provisió</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dades de candidats</li> <li>• Processos de Selecció PAMO</li> <li>• Processos de Selecció Borses</li> <li>• Processos de Selecció Beques</li> </ul>
SAPHR_SIT		<b>Sistema d'informació del Talent</b>
	-SIT	Sistema d'Informació del Talent
	-QUAD	QUADs
SAPHR_SS		<b>Activitats Seguretat Social</b>
	-ADOSS	ADO SS
	-Cret@	Processos de Cret@ / SLD
	-RED	Processos amb sistema RED <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliacions (AFI)</li> </ul>
SAPHR_TELEF		<b>Gestió de telèfons i Mòbils</b>
	-TELEF	Telèfons, mòbils i fax Diputació
	-COST	Despeses de trucades
SAPHR_TRANS1		<b>Activitats transversals</b>
	-CENTR	Gestió de centraleta
	-DUP	Gestió de recursos

Producte	Subproducte	Descripció
	-UBI	Gestió d'ubicacions
SAPHR_TRE		<b>Activitats de Tresoreria</b>
	-BANC	Gestió de dades bancàries dels empleats
	-HISE	Declaracions d'Hisenda

### Detall

#### **SAPHR\_CAPI: Estimació i Execució Capítol I**

Activitats relacionades amb estimació i execució pressupostària del Capítol I (Pressupostos de Personal). Diferenciem:

- Amb la filosofia del programa de Regularització IRPF – RPIGA0E0 – es realitza una simulació de nòmina (d'un mes) pel conjunt d'empleats actius en una data i pel conjunt de posicions vacants en la mateixa data. Amb els resultats així obtinguts es realitza una estimació del cost anual de la plantilla per a diferents indicadors estadístics - centres de cost, subdivisions de personal, divisions, àrees de personal, conceptes retributius, econòmics, etc...-, el quals s'exporten al PC per a la consegüent explotació. S'utilitza un esquema de nòmina especial.
- En base a les dades de comptabilització (ja realitzada), a la simulació del a nòmina fins a final d'any, i a la informació existent en el sistema Financer-Pressupostari (partides pressupostàries, import pressupostat i disposat, bosses de vinculació), s'ha dissenyat un sistema de consulta per conèixer, des d'una perspectiva global (bosses de vinculació), fins al detall de persona (per explosió de detall contingut), tant l'execució pressupostària como l'estimació anual a tots el nivells.

#### **SAP\_CONT: Procediment de Contractació**

Procés administratiu de contractació, iniciat bé als serveis o entitats de la Corporació, bé al propi Servei de Planificació depenent de la Direcció de Serveis de Recursos Humans (DSRH). Genera la totalitat de la documentació administrativa, tots els documents mitjançant plantilles per tipus de contracte i un programa Windows que omple els camps de la plantilla i genera un document final.

Té dos vessants:

- Contractació individual. Els serveis sol·liciten personal per cobrir places ocasionals. Les peticions arriben als serveis central que generen la documentació administrativa, la envien a signatura (portafolis corporatiu), i finalment es realitza la mecanització de les dades en SAP (dades de PA – dades del contractat i del contracte – i de PD – posicions a ocupar -).
- Seguiment costos contractació: Determinació de costos, tan previstos -simulacions de nòmina- com reals - procedents de resultats de nòmina-.

#### **SAP\_DM: Desktop Manager**

Implementació del Desktop Manager per a la consulta ràpida de dades dels empleats o de la organització per part dels responsables de l'organització (en general, pel Referents de Recursos Humans de cada centre gestor). S'ha realitzat un desenvolupament en ABAP de fitxes de dades associades a l'objecte seleccionat.



En tenim diferents estructures de Gestió del Desktop Mànger (estan detallades en el seu punt corresponent)

- Gestió de Persones
  - Manteniment de personal extern de l'organització
  - Informació d'empleats en la Relació de Llocs de Treball
  - Resultats d'avaluació de temps
  - Informes de dades de Teletreball
  - Gestió de targetes corporatives
- Gestió d'ubicacions (Estructura jeràrquica de les ubicacions de tots els edificis de la corporació – recintes, edificis, plantes, àrees)
  - Manteniment d'ubicacions
  - Assignació telèfons i ubicacions a l'estructura organitzativa corporativa.
- Gestió de Recursos
  - Assignació de telèfons a persones
  - Assignació d'ubicacions a persones i departaments

### **SAP\_EHS: Prevenció de Riscos Laborals i Vigilància de la Salut**

Implementació de funcionalitats del Prevenció Laboral dirigides als empleats corporatius

- Formació: Activitats de formació realitzades des de l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals. Implementació del mòdul de formació de SAP (cursos presencials i no presencials) amb adaptació del client (carències, integració amb el Portasignatures – TeDIBA).

Adicionalment una aplicació que permet obtenir els empleats que han de realitzar una formació (gestió de carències), configurant-se els col·lectius que han de realitzar la formació en funció de paràmetres organitzatius (centres gestors, posicions, funcions, cursos previs).

Hi ha una integració amb un sistema Moodle extern, a través d'APIs facilitades pel proveïdor. Aquesta integració es bidireccional.

- De SAP a Moodle: Es traspassen els codis d'empleats (identificat per la seva bústia de correu), i els cursos que té cada empleat
- De Moodle a SAP: Es traspassen la data de darrer accés al curs, i el percentatge de execució
- Revisions mèdiques específiques (planificació, seguiment), especialment de les Revisions mèdiques obligatòries. .

Hi ha una integració amb el sistema d'informació del Servei Extern, a través d'APIs facilitades pel proveïdor. Aquesta integració es bidireccional.

- De SAP al Servei Extern: Es traspassen els codis d'empleats (identificat per la seva bústia de correu), el col·lectiu de treballadors, si ha de tenir revisió obligatòria, i el dispensari al qual pot accedir per defecte.
- Del Servei Extern a SAP: Es recuperen els resultats de les proves (pdfs d'APTE, NO APTE) i els certificats corresponents, que s'emmagatzemen en el Repositori Digital de Documents (RDD) corporatiu.

### **SAP\_EP: Espai Personal**

Trobem diferents àmbits de tramitació:

## **Rol Empleat**

*Fitxatge On-Line de l'empleat.* Marcatge on-line d'aquells empleats que presten serveis en centres de treball sense rellotge.

### *Permisos i incidències:*

- Informació gràfica de l'ús dels diferents tipus de dies o hores de gaudiment dels empleats (d'assumptes propis, conciliació, dispensa, vacances, etc.)
- Sol·licitud i consulta del diferents tipus de dies o hores de gaudiment dels empleats (d'assumptes propis, conciliació, dispensa, vacances, etc.). També de les hores de representació sindical, permisos diversos (mort familiar, flexibilitat, naixement fills, maternitat, paternitat, etc.), recuperació d'hores.
- Informació gràfica de proporcionalitat en l'ús de permisos en dies de presencialitat/teletreball.
- Consultes de marcatges i dies de disposició. Permet la consulta en PDF dels marcatges realitzats i els dies que disposa encara per gaudir els empleats (d'assumptes propis, vacances, conciliació, etc).
- Control horari: consulta dels marcatges realitzats, les presències i absències que computen en relació amb el temps treballat així com el nombre d'hores assignades conforme a l'horari.
- Impossibilitat de fer ús dels mitjans de control: permet la sol·licitud de marcatges no realitzats en el seu moment pels empleats.
- Tràmits vinculats a presències i horaris: Permet la sol·licitud dels diferents dies de presència dels empleats (gestions per raó de servei, assistència a cursos, etc).
- El meu full de treball: La possibilitat que els usuaris puguin guardar un document amb el pla de treball corresponent (pensat per que els col·lectius que tenen "planilles" tinguin un lloc on guardar-les.

En els casos necessaris permet l'addició de documentació annexa a la sol·licitud.

### *Retribucions:*

- Consultes del rebut de nòmina amb obtenció d'un PDF.
- Com llegir un full de salari: Informe PDF de la informació del rebut de nòmina
- Consulta de les dades d'antiguitat i triennis
- Consulta de complements retributius pagats en un mes
- IRPF: Consulta del certificat d'IRPF anual, sol·licitud d'un % fix d'IRPF i actualització del Model 145.
- Consulta de les retencions de sou practicades
- Atorgament i cancel·lació de bestretes: En el cas de l'atorgament, determinació de la possibilitat de sol·licitar una bestreta e import màxim al que es té dret. En el cas de la cancel·lació, cancel·lació de la bestreta activa d'un empleat. Hi ha una combinació d'aquests dos processos previs, la "cancel·lació i petició nova bestreta" en un únic tràmit.

### *Desenvolupament professional*

- Sistema d'Informació del Talent. Basat en un catàleg de formació, els empleats poden informar tant de formació reglada, informació no reglada com de experiències personals. Cada tipus de formació té la seva fitxa (i detall d'informació) per tal de informar-ho
  - Coneixements adquirits



- Aprenentatge formal
- Aprenentatge no-formal
- Idiomes (certificats i autoavaluació)
- Informàtica d'usuari/TIC (certificats i autoformació)
- Premis i mencions acadèmiques
- Trajectòria professional
  - Trajectòria professional DB
  - Trajectòria professional externa a DB
  - Transmissió de coneixement i habilitats professionals
  - Premis i mencions professionals

Permet també l'obtenció d'un document formal amb tota la formació incorporada i validada pels gestors.

- Lliurament al gestors de documents originals pendents de revisió/acarament.

#### Mesures d'acció social

- Ajuts per fills: Consultar els ajuts percebuts per aquest concepte.
- Pla de pensions: gestió de les aportacions del partípic mitjançant la nòmina
- Millora social. Permet fer la sol·licitud de la millora corresponent a l'abonament de les despeses culturals, sanitàries, esportives o de conciliació. També inclou la consulta dels ajuts percebuts per aquests conceptes
- Ajuts per menjar: Visualitzar els imports mensuals i regularitzacions carregats a la targeta Cheque Gourmet.

#### Teletreball

- Informació de la situació actual del Pla personal de Treball: Període de vigència i dies de teletreball setmanal. A més, informació del tipus de lloc de teletreball que s'ocupa
- Sol·licitud d'acolliment ala prestació de serveis en situació de teletreball: Petició de Teletreball. Flux complet de la Gestió de Teletreball, des de la Sol·licitud, fins al Pla de Teletreball Personal.
- Sol·licitud d'accés al 4º dia de teletreball
- Modificació de dies de teletreball per gestió de serveis.
- Sol·licitud de material de teletreball (pack informàtic, cadira, motxilla, reposapeus)..

#### Faig constar/certificats:

- Sol·licitud de Faig Constar, informant del tipus codificat del que es sol·licita i el motiu.
- Certificats: Sol·licitar un certificat de reconeixement d'antiguitat, o aportar documentació per tal que es reconeixin serveis prestats en altre entitat o AAPP

Compatibilitats: Sol·licitud del permís de compatibilitat

#### Reduccions, llicències i excedències

- Llicències, permisos sense retribucions: permet la sol·licitud dels diferents tipus de permisos sense retribució, dels empleats (per assumptes propis, excedència voluntària, etc).
- Excedències: permet la sol·licitud d'excedències per interès particular
- Reduccions de jornades: permet la sol·licitud dels diferents tipus de reduccions de jornades, amb el motiu i informació addicional corresponent.

Prevenió de riscos laborals:

- Visualització dels comunicats d'accidents tramesos a l'autoritat laboral.
- Revisió mèdica: Enllaç a la pàgina web de l'empresa on es pot fer la reserva de dia y hora per a la revisió mèdica (només revisions voluntàries)
- Equips d'emergència: Consulta dels diferents equips d'emergència del recinte i edifici on està ubicat l'empleat
- Pla d'emergència: Accés a la web corresponent on està publicat el Pla d'emergència de l'edifici o recinte on està ubicat l'empleat

Seguiment de les meves comunicacions: Llista de peticions realitzades pel usuari, diferenciades per la situació del tràmit. En funció del tràmit i situació, permet la modificació o cancel·lació del tràmit

Notificacions, Certificats....: Detall de informació legal generada des de la DSRH cap els empleats. Els processos d'administració digital del procediments de la DSRH, vinculats amb el portesignatures corporatiu (TeDIBA), genera, en cas de l'emissió d'una notificació o comunicació a l'empleat, un document que queda publicat en l'Espai personal per a la consulta i seguiment de l'empleat

Actualització de dades personals: permet que l'empleat actualitzi les seves dades personals (noms), dades de contacte (bústia electrònica personal i telèfon personal), adreça habitual i de notificació, dades de familiars o de localització (adreces) i canvi de dades bancàries. El telèfon i bústia electrònica de contacte té la finalitat de que es pugui lliurar informació específica de la Corporació (canvi de password del codi d'usuari de la xarxa, comunicacions de l'Espai, etc.)

### **Rol Responsables i rol Referents**

- Resum del Responsable: Informació de primera mà sobre nombre de tràmits pendents de gestionar, suplents de l'Inbox, persones a les que es supleix, avaluació de QAD pendents de realitzar, i accés al seguiment de les sol·licituds realitzades per les persones de l'equip de treball
- Seguiment de Sol·licituds.
- La meva safata: adequacions de l'inbox de l'Espai personal a les necessitats de la Corporació (els responsables i referents poden indicar un codi de motiu de refús de la petició). Els corresponents Workflow de gestió culminen amb la creació/actualització de la informació en els infotipus corresponents.
- Activar/Desactivar suplències: Funcionalitat per a fer/desfer suplents de l'Inbox.
- Avaluació QAD: Avaluació de les persones de l'equip de treball.
- Quadre de Comandament: Visions de les persones cada estructura de l'organització que dependent del Responsable (o que es fa de suplent).
  - Diària: Horaris d'entrada i sortida dels empleats
  - Setmanal: Visió setmanal de la presencialitat/absència de les persones dels equips.
  - Mensual: visió mensual de la presencialitat/absència de les persones dels equips

### **SAP\_LOG: Gestió recursos logística**

Contempla l'ús des de logística d'informació existent en SAP, tan d'empleats i personal extern com de localitzacions. Trobem:

- Lliurament i recuperació de material lliurat. Gestió del lliurament i/o recuperació del material corporatiu lliurat als empleats (cadires, pack informàtic, reposapeus).

### **SAP\_NOM: Nòmina DIBA**

#### **Tres àmbits d'actuació**

- Nòmina dels personal de la Diputació. Aproximadament 4.000 empleats.
- Nòmina dels electes de la Diputació. Els 51 diputats. El seu càlcul s'integra en el propi de la nòmina de la Diputació – mateix esquema -, però amb l'àrea de nòmina separada.
- Nòmina de becaris de la Diputació. Unes 70 persones aproximadament. El seu càlcul s'integra en el propi de la nòmina de la Diputació – mateix esquema -, però amb àrea de nòmina separada.
- Nòmina de passius de la Diputació, Patronat d'Apostes. Unes 23 persones aproximadament. El seu càlcul s'integra en el propi de la nòmina de la Diputació – mateix esquema -, però amb àrea de nòmina separada.

### **SAP\_OM: Estructura Organitzativa**

Gestió Organitzativa de la Diputació i de les entitats integrades – amb nòmina en SAP -.

S'han desenvolupat nous infotipus per als objectes estàndard SAP i objectes de nova creació. En especial els centres de cost – K – no s'utilitzen; s'ha definit un nou objecte amb què es realitza la totalitat de la gestió de costos, amb el conjunt d'implicacions que arrossega – aquest tema s'està estudiant amb la finalitat de retornar a l'estàndard -. Trobem:

- Planificació personal: Gestió global de l'organització (unitats organitzatives, posicions, funcions, persones, localitzacions, centres de cost...)
- Estadístiques de planificació: conjunt d'estadístiques e informes referits a l'estructura organitzativa i retributiva.

### **SAP\_OOAA: Nòmina d'Organismes Autònoms**

Nòmina del Patronat d'Apostes, Consorci del Parc Agrari del Baix Penedès, CEMICAL, Parc de Serralada de Marina i Consorcia del Patrimoni de Sitges.. En ésser el mateix conveni que el dels empleats de la Diputació, és el mateix esquema de nòmina, però amb un àrea de nòmina separada.

### **SAP\_PA: Gestió i Administració de Personal**

Gestió completa de les dades personals i contractuals d'empleats als que es gestiona la nòmina. Per necessitats de gestió (pla de pensions, horaris sindicals, currículum formatiu), també inclou -amb la informació mínima exigida- dades de personal d'altres entitats.

Troblem:

- Actes administratius: Gestió bàsica de les dades, assignació organitzativa i contractes dels empleats.
- Gestió ajuts menjar: gestió d'empleats que tenen dret a ajuts de menjar (horaris partits o tipologies d'horaris especials). Altes i baixes automatitzades. Càlcul dels imports mensuals i auditories trimestrals. Generació de fitxers interfases a l'entitat que gestiona els tiquets de menjar.



- Gestió antiguitat. Aquesta aplicació té per objecte el càlcul i pagament del nombre de triennis de serveis prestats en cadascun dels grups de titulació, tan a la Diputació com a qualsevol altra administració reconeguda.
- Ajut ulleres: Càlcul i pagament de l'ajut per ulleres al que alguns empleats tenen dret.
- Gestió de bestretes: Procés de millora de la sol·licitud de bestretes – verificacions, anul·lació, cancel·lació i generació de noves, límits permesos, etc. -.
- Carrera professional: gestió del grau personal i carrera professional dels empleats.
- Certificats de menors: Informació del certificat aportat per l'empleat, o bé recuperat de les aplicacions de les AAPP que els faciliten. Aquesta aplicació es complementa amb llistats per tal d'assegurar qui falta per aportar-ho, i funcionalitats per preparar els fitxers de comunicacions amb les AAPP i de recuperació i actualització del infotipus corresponent amb els resultats de la consulta.
- Complements retributius: Procés d'introducció, verificació i generació -per a la nòmina- de realització d'hores i jornades especials dels empleats. En funció de la tipologia de l'horari realitzat, la introducció de la informació es realitza directament als serveis o des del servei central.
- Premis per anys de servei: determinació i seguiment d'aquells empleats que compleixen criteris i temps determinats de permanència en la Corporació, amb la finalitat de procedir, d'ofici, al pagament de premis, el dret de dies de permís o el pagament de jubilació.
- Plans de pensions: gestió completa del pla de pensions de la Corporació. Distingim:
  - Gestió de participants al pla: dades necessàries per a la identificació i determinació de l'estatus del personal de la Corporació subscript al pla.
  - Determinació de retencions: Cada tres mesos es reté de la nòmina un import en concepte d'aportacions del partícip.
  - Determinació d'aportacions promotor. Cada any es determina la quantitat que cada partícip rebrà del promotor.
  - Obtenció d'informes de partícips i aportacions a l'entitat gestora.
- Milliores Socials: El conveni col·lectiu estableix el pagament d'ajuts als empleats. Es gestiona el conjunt d'empleats i el pagament en nòmina de les ajudes que han de percebre..
- Retencions judicials: L'estàndard SAP no contempla les necessitats reals del càlcul de les retencions judicials, ni tampoc, l'emissió normalitzada de la informació als diferents destinataris – bancs i jutjats -.
- Teletreball: Procediments per sol·licitat les activitats en Teletreball, i confeccionar el Pla Personal de Teletreball.

### **SAPHR\_PDSRH: Processos de la DSRH**

Processos de la DSRH. Processos implementats dins del portal de SAP i en SAP en el marc de l'administració digital

En el marc de l'administració digital, els diferents serveis de la DSRH tenen la possibilitat de preparar i tramitar tota la documentació cap al portesignatures corporatiu (TeDIBA). Consisteix en

- Creació del tràmit, identificant el tipus, la o les persones subjectes i informació addicional (dates, imports, detall pressupostari, etc...).
- Confecció del document electrònic, en format docx y pdf, en base a plantilles.
- Interfase al TeDIBA. En aquest subsistema els diferents actors signen els document i, finalment, es guarda en un Repositori Digital (RDD)



- El sistema SAP s'assabenta del fi del tràmit, informa al gestor, i genera, en el seu cas, la notificació corresponent (un nou tràmit amb els mateixos passos que els descrits)  
En particular, el tràmit parteix d'una petició realitzada per un empleat en l'Espai Personal, cas del Faig Constar.  
També pertany a aquest àmbit l'aplicació per la qual els gestors dels diferents àmbits de la DSRH reben les peticions de l'Espai Personal i les tramiten.

### **SAPHR\_PT: Gestió de temps**

Processos associats als horaris i incidències dels empleats. Desglossats en:

- FDI: Gestió diària dels fitxers FIE proporcionats per l'INSS a través del SILTRA. Generació dels moviments d'ITAT i dels moviments FIE, alguns dels quals es comunicant a la SS per tal d'informar de les BRD.
- Avaluació de Temps. Esquema únic per als empleats amb aquesta gestió. Determinació d'hores computables, no computables i hores teòriques. No genera conceptes salarials per a la nòmina.
- Gestió d'Horaris. Determinació i assignació d'horaris dels empleats. Seguiments del compliment d'horaris especials – dedicacions especials -, fora del que és l'avaluació de temps.
- Estadístiques d'accions sindicals. Estadístiques de dedicació a les diferents accions sindicals.
- Gestió de les Targetes d'Identificació Personal: Aplicació que mobilitza la fotografia que es realitza als nous empleats, passa per la impressió de la targeta corporativa amb la foto corresponent, la lliura a l'equip del Gabinet de Seguretat Corporativa per a la seva codificació, i permet que el Referent de Recursos Humans la lliure a l'empleat en qüestió.,
- Gestió d'incidències: Introducció i seguiment d'incidències, amb diferenciació de:
  - Accions sindicals. Llistats de dedicació.
  - Dies de vacances o assumptes personal. Determinació i càlcul dels drets dies de vacances.
  - Llicències i Permisos.
  - IT.
  - Aturs.
  - Contingent d'hores – pendents de recuperar, hores escriu i serveis extraordinaris -
  - Altres.
- Captació de marcatges: Subsistema de captació del marcatges a les diferents terminals dels centres de la Corporació. Finalment es carreguen a SAP a través dels processos estàndard.

### **SAPHR\_PY: Nòmina Diputació**

Nòmina de la Diputació. El mateix esquema s'utilitza per a tots els col·lectius, únic conveni. Es pot dividir en:

- Processos Prenòmina: Previs al càlcul de la nòmina. Hi ha de mensuals, anuals i periòdics.
  - Antiguitat: Mensual. Càlcul de triennis de serveis prestats dels empleats, amb generació de BI d'unitats i imports corresponents..
  - Diferència de Grau: mensual. Càlcul de complement retributiu corresponent. Genera un BI d'actualització d'imports corresponents
  - Complementos retributius mensuals. A partir de l'infotipus corresponent es genera un BI de creació de complementos



- Pla de Pensions: Trimestral. A partir de les dades dels empleats adscrits, es genera un BI de creació de retencions.
- Homologació de carreres: Anual. Càlcul especial procedent del conveni, amb què es genera un BI amb els imports calculats.
- Factor d'assiduitat: Anual. Pagament als empleats en funció de col·lectiu de treballador i Absentismes a l'any passat.
- Complement de productivitat: Anual. Pagament als empleats en funció de col·lectiu de treballador i absentismes a l'any passat.
- Prestacions Oftalmològiques: Periòdiques: Càlcul de l'ajut corresponent, amb generació d'un BI amb la quantitat corresponent.
- IRPF: Mensual: Estimació IRPF estàndard.
- Verificació d'IRPF, amb el programa de validació d'IRPF de SAP massiu.
- Nòmina: Procés de nòmina. Les adequacions realitzades s'han descrit en la secció anterior. Amb la nòmina calculada es realitzen:
  - Retencions Judicials: A partir de les dades dels empleats amb retencions, es genera un BI de creació de retencions.
  - Monitoritzacions d'errors: tot error i advertència generada per la nòmina queda enregistrat en un log d'errors del període corresponent. Els gestors revisen tots els errors i els solucionen (activitats de resolució d'incidències) o confirmen que l'advertència està controlada.
- Processos Postnòmina:
  - Transferències bancàries: Estàndard SAP.
  - ADO Comptable. S'ha desenvolupat una interfase (generació de documents comptables, amb el desglossament comptable d'Econòmic-Programa-Orgànic ) entre el sistema de SAP de Recursos Humans i el sistema SAP Financer-Pressupostari (SAP R/3 amb mòdul IS-Pse). La interfície es basa en la creació de fitxers estadístics i de comptabilització.

### **SAP\_SI: Sistemes d'informació i transferència d'informació**

Tots els sistemes d'obtenció d'informació (l·listats i estadístiques). Transferència de dades pròpies de SAP a altres entorns o plataformes. En diferenciem:

- Enquestes i dossiers: Informes de generació periòdica per a diferents centres gestors de l'organització, o per a entitats públiques.
- Querys. Querys dels diferents grups d'usuaris.
- Quadre de comandament. Estadístiques i extraccions d'informació diverses (canvis de plantilla, incapacitats transitòries per centre, altes i baixes de plantilla, etc.)
- GGRL. Transferència de dades a l'Oracle Corporatiu per l'ús d'altres aplicacions d'àmbit intern. Es va considerar aquesta solució com la més aconsellable – per temps de resposta, per ús de recursos, per la no necessitat d'informació a temps real – que l'ús de crides *batis* de SAP.

### **SAPHR\_SIP: Selecció i Provisió**

Implementació del mòdul del Add-On del Sector Públic, corresponent a la gestió de bosses (l·listes de contractació).

El sistema s'integra amb la gestió de contractació, de tal manera que des de la sol·licitud de contractació (SAPHR\_CONT) es fa la recerca de les persones de la bossa corresponent per tal de preparar la proposta de contracte.

### **SAPHR\_SIT: Sistema d'informació del Talent**

Conjunt d'eines que permeten tenir enregistrada tant la formació formal, no formal com informal dels empleats. La informació prové de

- Aplicació GestForma (Gestió de Formació Corporativa)
- Aplicació de Formació de l'Oficina de Prevenció de Riscos Laborals, de la DSRH (SAPHR\_EHS-FOR)
- Introduïda pel empleat en l'Espai Personal

Dins d'aquest apartat s'inclouen els Qüestionaris d'Avaluació (QUADS), on els responsables organitzatius poden fer les avaluacions anuals del personal al seu càrrec.

### **SAPHR\_SS: Gestió de Seguretat Social**

La gestió de la Seguretat Social, tant el referent a la comptabilització com tots els processos de comunicació amb la Tresoreria, debut a la seva complexitat, ha donat lloc a la diferenciació de la resta de productes. Tenim:

- ADO Seguretat Social. La comptabilització de les cotitzacions empresa i treballador a pagar – amb les consideracions de cotitzacions negatives - es generen de manera equivalent al procés d'ADO comptable.
- Cret@. Generació de les bases de cotització pel SLD. Obtenció de les quotes i conciliació amb els resultats de nòmina.
- RED: Processos amb sistema RED: Diferents processos que provenen directament del procés de contractació o IT, cas d'afiliacions i parts d'alta i baixa per malaltia.

### **SAPHR\_TELEF Gestió de telèfons**

La gestió dels telèfons de la Diputació consta de:

- Assignació telèfon o fax a empleats, persones externes o unitats organitzatives.
- Seguiment de despeses.
  - Càrrega de despeses per telèfon, a partir de fitxers generats des de les centraletes telefòniques.
  - Consulta de despeses per telèfon i organització.

### **SAP\_TRANS1: Transversal**

Engloba qualsevol gestió que integra temes d'acció transversal, implicant la col·laboració entre diferents agents de la Corporació. Tenim:

- Gestió de centraleta. Utilitats d'ús per part del personal de la centraleta. S'aglutina informació dels empleats i personal extern de la Corporació, de l'estructura organitzativa i de les localitzacions (des de l'àmbit de recinte fins al de sala). Per a cadascun d'aquest ítem, el persona de centraleta por obtenir informació del telèfon, assignació organitzativa i localització corresponent.
- Gestió de recursos. Catàleg del conjunt de persones treballant a la Corporació, - empleats, càrrecs i personal extern -. Qualsevol persona té assignada – directa o indirectament – una unitat on presta serveis, una localització del lloc de treball i un telèfon. Aquesta informació es traspasa i actualitza diàriament a taules de la Base de Dades Oracle Corporativa per a l'ús eficient d'altres aplicacions de la Corporació.
- Ubicacions. Estructura jeràrquica de totes les ubicacions de la Corporació, des de l'àmbit de recinte fins al de sala.

### **SAPHR\_TRE: Tresoreria**

Engloba les tasques que es realitzen des del grup de Treball de Tresoreria



- Gestió de dades bancàries dels empleats
- Declaracions Hisenda. Processos estàndards, amb les mateixes problemàtiques que qualsevol altra empresa de l'àmbit privat. S'obtenen els models – fitxers telemàtics - 110, 111 i 190. El fitxers associats al model 190 s'utilitzen per tal de quadrar els documents d'ADO anual

Volum d'incidències i evolutius.

Consideracions:

- L'any 2021 es considera del 1/10/2021 al 31/12/2021
- L'any 2025 es considera del 1/1/2025 fins el 30/09/2025
- 

<b>Actuació</b>						
<b>Criticitat</b>						<b>Total</b>
Element de Configuració	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>general</b>
<b>Incidències</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>83</b>	<b>49</b>	<b>173</b>
<b>Urgent</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>		<b>4</b>
SAPHR-EHS				1		1
SAPHR-PY	1			1		2
SAPHR-SS			1			1
<b>Estàndard</b>		<b>4</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>74</b>
SAPHR-EHS				1		1
SAPHR-EP			4	11	1	16
SAPHR-GT		1				1
SAPHR-OM				1		1
SAPHR-PT					3	3
SAPHR-PY		2	5	2	10	19
SAPHR-SIP				1		1
SAPHR-SS		1	10	6	15	32
<b>Crítica</b>			<b>1</b>			<b>1</b>
SAPHR-EP			1			1
<b>Important</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>59</b>	<b>20</b>	<b>94</b>
SAPHR-EP			3	39	19	61
SAPHR-PDSRH				4	1	5
SAPHR-PY	3	4	1	9		17
SAPHR-SS		2	2	7		11
<b>Peticions a Mida</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>80</b>	<b>110</b>	<b>53</b>	<b>251</b>
SAPHR-EHS		1	7	3	1	12
SAPHR-EP		1	51	76	27	155
SAPHR-GT			2			2
SAPHR-PA			6	3	3	12
SAPHR-PDSRH			1	5	1	7
SAPHR-PT				1	2	3
SAPHR-PY	3	1	7	12	7	30
SAPHR-SI					3	3
SAPHR-SIP			1	5		6
SAPHR-SS		2	5	5	9	21

<b>Actuació Criticitat</b>						
Element de Configuració	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Total general</b>
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>107</b>	<b>193</b>	<b>102</b>	<b>424</b>

Incidències més freqüents.

- Problemes de cotitzacions (bases o quotes incorrectes)
- Problemes en SLDs (diferències quotes calculades SAP amb quotes lliurades per la TGSS)
- Errors de resultats avaluacions de temps
- Canvis en els navegadors (Espai Personal)

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2026/0007303
<b>Tipus documental</b>	Plec de clàusules o condicions
<b>Títol</b>	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei de manteniment correctiu i normatiu, desenvolupament de noves funcionalitats i migració a Unicode del sistema informàtic SAP Recursos Humans de la Diputació de Barcelona
<b>Codi classificació</b>	3106 - Contractacions de serveis per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	10/04/2026, 14:55

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
452fd8aaeaa98924575c	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	

