

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL  
MANTENIMIENTO CORRECTIVO, NORMATIVO, DESARROLLO DE NUEVAS  
FUNCIONALIDADES Y MIGRACIÓN A UNICODE DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE SAP  
RECURSOS HUMANOS DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA**

**Expte. 2026/0007303**

## Índice

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Descripción del servicio
  - 4.1. Especificaciones del sistema de información
  - 4.2. Especificaciones sobre el entorno tecnológico
  - 4.3. Mantenimiento correctivo
  - 4.4. Mantenimiento normativo
  - 4.5. Desarrollo de nuevas funcionalidades
  - 4.6. Horario del servicio
  - 4.7. Equipo de trabajo
  - 4.8. Canales de comunicación
5. Seguimiento del contrato parte de mantenimiento
6. Puesta en marcha servicios de mantenimiento
7. Migración en Unicode
  - 7.1. Descripción
  - 7.2. Condiciones generales
  - 7.3. Plan de Migración
  - 7.4. Presentación y validación del Plan de Migración
  - 7.5. Equipo de trabajo
  - 7.6. Seguimiento del proyecto
  - 7.7. Instalación, parametrización y adaptación de los componentes tecnológicos
  - 7.8. Plazo de implementación
  - 7.9. Finalización de la migración
8. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
  - 8.1. Mantenimiento correctivo
  - 8.2. Mantenimiento normativo
  - 8.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades

- 8.4. Proyecto de migración
- 8.5. Puesta en marcha del servicio
- 8.6. Devolución del servicio
- 8.7. Seguimiento del contrato
- 9. Penalidades
  - 9.1. Mantenimiento correctivo
  - 9.2. Mantenimiento normativo
  - 9.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades
  - 9.4. Proyecto de migración
  - 9.5. Puesta en marcha del servicio
  - 9.6. Devolución del servicio
  - 9.7. Seguimiento del contrato
- 10. Devolución del servicio
- 11. Transición del servicio
- 12. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento
- 13. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados
- 14. Anexo. Descripción del sistema de información.

## 1. Antecedentes

La Direcció de Serveis de Tecnologies y Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis e infraestructures de informàtica y telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per al àmbit intern y també apoyar a los entes locals, establint estraegias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporatius y optimizando la relación.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporatius se entienden como la integración de los àmbitos clásicos de la informàtica y las telecomunicacions. Se asegura una direcció única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Realizar los criterios fijados por la Diputació de Barcelona en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informàtica, telecomunicacions y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Diputació de Barcelona y, de forma particular, las que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas por la Diputació de Barcelona mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Diputació de Barcelona en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locals de la provincia.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios.
- Coordinar la formación y reciclaje del personal corporativo en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputació de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, si procede, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Asunción del soporte en materia de protección de datos a la Diputació de Barcelona.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos realizados por la Diputació de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locals sino también como encargada.

Por lo que respecta al presente expediente de contratación, la Diputació de Barcelona dispone, desde julio de 1999, de un sistema SAP R/3 con el módulo de Recursos Humanos. Con este software se gestionan los datos personales, contratos, estructura retributiva nóminas, procesos de selección, etc., del personal empleado de la Diputació de Barcelona,

del Consorci de Estudis, Mediación y Conciliación en la Administración Local (CEMICAL), del Organismo Autónomo del Patronato de Apuestas, del Consorci Parque de Serralada Marina, del Consorci de Patrimoni de Patrimoni, así como del personal electo, becarios y pasivo de la Diputación; un total de 4.300 nóminas mensuales aproximadamente.

Las aplicaciones son utilizadas por los usuarios de la Dirección de Servicios de Recursos Humanos -gestión centralizada-, por los usuarios y Referentes de Recursos Humanos de los servicios de la Corporación -procesos descentralizados-, y por los órganos correspondientes de las entidades antes mencionadas.

Asimismo, se dispone desde el año 2010 de un Portal del Empleado –en adelante “Espacio Personal”– donde el personal activo de las entidades antes mencionadas poder realizar la mayoría de los trámites administrativos internos –permisos, cambios de jornada, solicitudes de anticipos, Plan Personal de Trabajo, entre otros y consultar información propia –recibidos de nómina. El Espacio Personal también permite el acceso al personal no activo –limitando el acceso durante un tiempo determinado– para actividades de consulta. En total y como dato de dimensionado, más de un millón de acciones anuales para aproximadamente 5.200 usuarios.

Esta contratación, juntamente con la labor realizada por los técnicos de la Diputación, garantizará la disponibilidad del sistema con una rápida reacción ante cualquier incidencia y el desarrollo de nuevas funcionalidades que puedan surgir de nuevas necesidades, cambios a nivel de la normativa legal o actualizaciones de las versiones del software del fabricante.

El expediente de contratación incluye las actividades necesarias para realizar la migración de las Bases de Datos Oracle de los sistemas SAP de RRHH, de No Unicode actual (almacenamiento de un carácter en un byte) a Unicode (almacenamiento de un carácter en dos bytes). Esta conversión es imprescindible para la futura migración del sistema SAP de RRHH a la versión S/4HANA, ya que a partir del 1/1/2028 SAP dejará de dar mantenimiento estándar a la solución actual (SAP ECC).

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/20 febrero de 2014.

## **2. Objeto**

Es objeto del presente pliego definir las especificaciones técnicas particulares que tendrán que regir por la contratación del servicio de mantenimiento correctivo, normativo, desarrollo de nuevas funcionalidades y migración a Unicode del sistema informático SAP de Recursos Humanos de la Diputación de Barcelona.

### 3. Alcance

El contrato abarca la prestación de los siguientes servicios:

- **Mantenimiento correctivo:** Actividades dirigidas a minimizar el número de incidencias en el sistema de información y resolver en el menor tiempo posible las que se produzcan, y para apoyar al equipo técnico de la DSTSC tanto del ámbito tecnológico como funcional.
- **Mantenimiento normativo:** Actividades dirigidas a adaptar el sistema de información a cambios en la legislación vigente aplicable a los diferentes ámbitos de gestión (Administraciones Públicas, Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Tributaria, INSS, SEPE, etc.), de protección de datos y seguridad de la información, que se produzcan durante el ciclo de vida del contrato y que afecten a su objeto.

También forma parte de este servicio el mantenimiento del producto estándar SAP actualizado siguiendo las recomendaciones del fabricante y el calendario de finalización del soporte para las distintas versiones, así como la ejecución de las herramientas proporcionadas por SAP para la verificación de la consistencia de los datos y la corrección de la funcionalidad estándar SAP, como son:

- La gestión de actualizaciones de versión del software estándar SAP: aplicación de notas OSS '*Online Service System*', instalación de paquetes de soporte '*Support Package Stacks*' (SPS) o paquetes de mejora '*Enhancement Packages*' (EhP), adaptando las funcionalidades afectadas e identificando las nuevas funcionalidades que proporciona.
  - La gestión de la preparación del sistema SAP ECC para el futuro proyecto de conversión a S/4 HANA, identificando las tareas a realizar mediante las herramientas de verificación que proporciona SAP y que permiten acelerar la fase de conversión del sistema SAP ECC 6.7 a SAP S/4 HANA; entre ellas la herramienta *SAP Readiness Check* permite obtener una visión general completa de cuál es la situación actual del sistema y los pasos y consideraciones a seguir para prepararlo para la conversión a S/4 HANA.
  - La obtención y mantenimiento del inventario actualizado de transacciones y programas estándar ya medida utilizados en el último año, y la relación de programas no utilizados, a partir de la información que proporciona el CCLM (Custom Code Lifecycle Management) del sistema SAP *Solution Manager* (SOLMAN).
- **Desarrollo de nuevas funcionalidades:** Actividades dirigidas a adaptar el sistema de información, entendido en su totalidad, a las nuevas necesidades de gestión, que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato y que no tienen base en la resolución de una incidencia o adecuación normativa.

Durante la vigencia de este contrato, se prevé la implantación o desarrollo de nuevas funcionalidades, estándar o a medida que soliciten los referentes de cada ámbito de gestión, tanto en el sistema SAP ECC como en la plataforma Launchpad (punto de entrada a las funcionalidades) a través de desarrollos con el *framework* UI5.

També forma part de este servei la realització de les tasques identificades per la preparació del sistema SAP ECC per el futur projecte de conversió a S/4 HANA, que no formen part del manteniment correctiu o normatiu. Se prevé la realització de les tasques identificades a partir del SAP *Readiness Check*, com es la conversió del IT0005 al IT2006, la conversió de los desenvolupaments actuals de Desktop Manager, el arxíu de Workflows y dats de moviments antics, así com altres tasques que se identifiquen con las herramientas de verificación de SAP.

- **Migración de todos los sistemas SAP de RRHH en Unicode:** Cualquier actividad necesaria para la migración de todos los sistemas SAP ECC de Recursos Humanos de No Unicode a Unicode, paso imprescindible para la migración a un sistema SAP S/4HANA (no incluida al alcance de este contrato).

#### 4. Descripción del servicio

En esta cláusula se describen los servicios identificados en la cláusula 3, excepto la migración a Unicode, a prestar por la empresa contratista, que debe garantizar la disponibilidad del sistema de información objeto de este contrato, resolver las incidencias que se produzcan, adaptarlo a los cambios legales, tecnológicos o del producto estándar SAP que aparezcan, de gestión y apoyar al equipo técnico de la DSTSC en la ejecución de procesos o por consultas, tanto del ámbito tecnológico como funcional.

La empresa licitadora propuesta como adjudicataria, en los plazos que prevé la cláusula 1.18 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, deberá acreditar, antes de la adjudicación, que cumple con los siguientes requisitos:

Que ostenta la **certificación como Partner SAP**: Competencia en Human Capital Management (HCM), especialización Core HR y Payroll, nivel Advanced o Experto, clasificación sectorial en operaciones dentro del Sector Público.

##### 4.1. Especificaciones del sistema de información

La versión actual inicial del sistema de información SAP de Recursos Humanos de la Diputación de Barcelona es SAP ECC 6.0 EHP7, No Unicode, con base de datos Oracle. En el curso del contrato, finalizada la migración de la base de datos (BBDD) a Unicode, se mantendrán los mismos servicios de mantenimiento por parte del adjudicatario.

El sistema de SAP RRHH es un sistema HCM (Human Capital Management) basado en la solución estándar de Recursos Humanos, donde además se incorporaron los objetos propios del Módulo de Selección y Provisión del Add - On de Recursos Humanos para las Administraciones Públicas Españolas.

Todo esto está complementado con desarrollos a medida en ABAP/IV. Adicionalmente a los desarrollos en lenguaje ABAP del entorno SAP R/3, existen definidas diferentes plantillas para el envío de mensajes (ejemplo: la comunicación que se ha emitido de un certificado al empleado y que puede encontrarlo en el Espacio Personal) realizadas en HTML.

Las integraciones con otros sistemas SAP son:

- Transferencias ALE, caso de la integración de datos del personal y de la estructura organizativa con el sistema Financiero-Presupuestario.
- BADIs de comunicaciones, caso de la integración de datos bancarios desde el sistema Financiero

Las integraciones con otros sistemas No-SAP se realizan:

- Por conexión directa a las BBDD externas (con la BBDD Corporativa Oracle).
- Por llamadas a “procedures”, PL, del Oracle corporativo.
- Por WebServices tipo SOAP.
- Por WebServices tipo REST.

Toda configuración y desarrollo de integración hacia el sistema SAP de Recursos Humanos o Launchpad, así como desde estos sistemas, forma parte del alcance del contrato de mantenimiento.

Además, existe un sistema Launchpad Standalone SAP Gateway separado, donde se realizan los desarrollos del Espacio Personal, con tecnología UI5.

Los módulos y funcionalidades más relevantes, y el volumen de incidencias de años anteriores, se identifican en la cláusula 14. *Anexo. Descripción del sistema de información* de este documento.

#### **4.2. Especificaciones sobre el entorno tecnológico**

Los sistemas de SAP, a los que se referenciará en este pliego, están distribuidos de la siguiente forma:

**Sistema 1:** Sistema Recursos Humanos. SAP R/3 versión ECC 6.07. Escenario de tres entornos (desarrollo, calidad y producción). Soporta los módulos de Recursos Humanos. Tiene integrado un repositorio ContentServer, uno para cada entorno.

**Sistema 2:** Sistema Financiero Presupuestario, Compras y Logística. SAP R/3 versión ECC 6.04 (en proceso de migración a ECC 6.07). Escenario de tres entornos (desarrollo, calidad y producción). Soporta los módulos Financiero- Presupuestario y Compras.

**Sistema 3:** Sistema Gestión Hospitalaria. SAP R/3 versión ECC 6.06. Escenario de tres entornos (desarrollo, calidad y producción). Soporta los módulos de Gestión Hospitalaria. En este sistema está definido el CUA central (producción centraliza los sistemas de producción, desarrollo centraliza los de desarrollo y calidad).

**Sistema 4:** Sistema Launchpad, Standalone SAP Gateway, versión Netweaver 7.52. Escenario de dos entornos (desarrollo y producción). Apoya el Espacio Personal con tecnología UI5.

**Sistema 5:** Sistema Gateway para la Gestión de marcajes, canal de comunicaciones KK1.

#### **4.3. Mantenimiento correctivo**

Se trata de aquellas actuaciones que tienen como objetivo resolver disfunciones en el servicio contratado y que tienden a minimizar el número de incidencias y su resolución en el menor tiempo posible, incluso si se derivan de un mal uso del usuario o de la configuración o parametrización de la solución.

Además, se considerará incidencia cualquier evento que causa, o puede causar, una indisponibilidad total o parcial del servicio (acceso a la solución, soporte telefónico, entre otros) o un incidente de seguridad (confidencialidad, autenticación, trazabilidad, integridad y disponibilidad) que afecte al sistema de información y/o a los datos de carácter personal.

Por tanto, la empresa contratista deberá resolver todas las incidencias en el servicio, tanto las escaladas por la DSTSC como las derivadas de la monitorización de los servicios, o las detectadas por la propia contratista, sea cual sea la causa que lo origine, así como las consultas que se puedan producir en el ámbito tecnológico. Explícitamente quedan dentro de esta categoría la resolución de incidencias asociadas a cambios en las configuraciones de los distintos navegadores donde se ejecuta el Espacio Personal, independientemente de que sea un cambio entregado por la empresa propietaria del navegador o por políticas de seguridad implementadas por la Corporación.

Las incidencias detectadas por la DSTSC se harán llegar categorizadas al contratista, a través de la herramienta de gestión homologada en todo momento por la DSTSC.

Será responsabilidad de la empresa: el análisis de la incidencia, proponer soluciones, implementar la solución acordada con la DSTSC, probarla en el entorno de calidad/test, preparar la instalación en explotación, documentar las actividades y modificaciones realizadas y el mantenimiento de las diferentes versiones del código fuente en la herramienta de gestión de versiones correspondiente.

El ciclo de gestión, de forma resumida, contempla las siguientes actuaciones:

- Análisis y resolución de la incidencia (incluye la corrección de datos erróneos).
- Propuesta de mejora para evitar que se reproduzca la incidencia (resolución del problema).
- Mecanismos proactivos que permitan reducir el número de incidencias o en cualquier caso permitan una rápida detección.
- Mantenimiento de la documentación actualizada.
- La comunicación inmediata y detallada a la DSTSC, en caso de que se detectara directamente por parte de la empresa contratista.
- La documentación de las incidencias deberá constar como mínimo de:
  - a) Una descripción técnica de los cambios realizados (información que actualizará la documentación del análisis funcional).
  - b) Las modificaciones que deban incluirse en el Manual de usuario.
  - c) Todas las pruebas realizadas que verifiquen la resolución de la incidencia.
  - d) El control de calidad antes de la entrega.

- e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre altres).

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

En relació amb el protocol de tractament de les incidències:

- La empresa contractista tindrà que validar la resolució de totes les incidències en els entorns identificats, amb un pla de proves definit expressament i que se entregarà en el moment de donar per tancada l'incidència.
- Toda incidència resolta per la empresa contractista que no rebi el vist bo de la DSTSC serà devuelta a la empresa contractista acumulando los tiempos de resolución.
- En su caso, la empresa contractista deberá añadir los cambios realizados en el sistema de gestión de versiones de la DSTSC y etiquetarlos debidamente.

La empresa contractista tindrà que garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantizará la disponibilidad de recursos durante todo el horario de servicio y dispondrá de alarmas que notifiquen el no cumplimiento de los tiempos establecidos.
- Calidad de la solución. Trabaja para que la solución presentada resuelva completamente la incidencia y no genere nuevas incidencias en otras funcionalidades.
- Calidad de la documentación. Garantizará que la documentación está siempre actualizada ya disposición de los técnicos de la DSTSC.
- La DSTSC podrá solicitar puntualmente informes específicos sobre cualquier incidencia que se haya producido.

Ante los incidentes de seguridad, la contratista debe tener en cuenta:

- La clasificación de los incidentes de seguridad se hará según indica la guía CCN-STIC 817, teniendo el contratista la obligación de comunicar a la Diputación de Barcelona de forma inmediata a todos aquellos que puedan ser clasificados L3-Nivel Alto o superior por la vía que determina el contrato.
- Respecto a las violaciones de seguridad de datos de carácter personal, la empresa contractista deberá tener en cuenta la cláusula 2.19 del PCAP, sobre su comunicación sin dilación indebida.

La DSTSC treballarà juntament amb la empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sea proporcionando información, realizando pruebas o a través de cualquier otra acción que esté a su alcance.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vist bo funcional i tècnic de la DSTSC. Toda incidencia resuelta por la empresa contractista que no rebi el vist bo de la DSTSC serà devuelta a la empresa contractista acumulando los tiempos de resolución.

En caso de incidencias críticas o recurrentes, los técnicos de la DSTSC podrán pedir a la contratista un informe específico donde se detallen causas, alcance y actuaciones realizadas por su resolución.

### **Plan de transferencia y documentación del conocimiento operativo y técnico**

La empresa contratista debe garantizar la transferencia efectiva del conocimiento técnico y operativo del sistema de información, al personal designado por la DSTSC, con el objetivo de asegurar la correcta comprensión del entorno SAP en el supuesto de incidencias que afectan al sistema de información.

En la fase de puesta en marcha del servicio, la empresa contratista desarrollará un plan de transferencia para describir las acciones formativas, en un entorno presencial, orientadas al mantenimiento correctivo del sistema de información. El contenido de estas acciones debe incluir identificación de la estructura de desarrollos ABAP, herramientas de gestión de incidencias utilizadas, procedimiento de diagnóstico de incidencias, procedimiento de corrección de errores, buenas prácticas en mantenimiento correctivo y documentación asociada a las acciones formativas.

El plan de transferencia debe desarrollarse durante la vigencia inicial del contrato y debe incluir **una acción formativa en el ámbito de ABAP, con una duración de 12 horas, y una acción formativa práctica de los procesos de archivado de datos estándares de SAP, con una duración de 12 horas**, distribuidas en sesiones personales de favor de la asimilación del conocimiento.

#### **4.4. Mantenimiento normativo**

Comprende todas aquellas actuaciones que deban realizarse para adaptar el sistema de información, entendido en su totalidad, a los cambios normativos que se produzcan durante el ciclo de vida del contrato y que afecten a su objeto y alcance, así como por el mantenimiento del producto estándar SAP actualizado siguiendo las indicaciones del fabricante.

Contempla:

- La evaluación de la funcionalidad requerida.
- La propuesta de solución y diseño técnico.
- La estimación de costes de implementación: duración, esfuerzo y perfiles necesarios.
- La planificación del desarrollo.
- El desarrollo e implantación de la solución acordada.
- El mantenimiento de la documentación actualizada: documentación técnica, plan de pruebas y manuales de usuario.
- El control de calidad antes de la entrega.
- El soporte en la puesta en producción.

La empresa contratista se compromete a evaluar las nuevas necesidades, maximizando el uso de la funcionalidad que proporciona el estándar en sus propuestas de solución, teniendo en cuenta los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto establecidos en el RGPD, diseñando el software con los niveles adecuados de seguridad, rendimiento, flexibilidad, y reusabilidad, y siguiendo la codificación establecida.

Los desarrollos deberán tener en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las guías y recomendaciones del CCN-CERT, garantizando cuando sea procedente su certificación ENS, en la categoría que corresponda, siguiendo las instrucciones del equipo de adecuación del ENS de la Diputación de Barcelona.

La empresa contratista estará obligada a realizar una revisión completa anualmente, al menos, con el fin de asegurar la actualización del producto estándar, su perfecto funcionamiento y evitar incidencias futuras.

Queda incluido en este tipo de mantenimiento la carga de cualquier tipo de Nota SAP o LCP (Legal Change Management) en sistemas HCM y Launchpad previamente señalados en el punto 4.2 de Especificaciones entorno tecnológico.

Las peticiones de mantenimiento normativo se tramitarán como “**peticiones estándar**” a través de la herramienta de gestión de la DSTSC.

Se considerará desarrollo de nuevas funcionalidades, las requeridas por cambios normativos que no proporcione el estándar y que requieran el desarrollo de funcionalidades no existentes.

En cualquier caso, la funcionalidad requerida por cambios normativos deberá estar disponible dentro del plazo que marque la ley.

### **Gestión de peticiones de mantenimiento normativo (peticiones estándar)**

Las peticiones se llevarán a cabo de la siguiente forma:

- La DSTSC escala la petición a la empresa contratista con los requerimientos.
- La empresa contratista entregará un informe de propuesta de solución y su planificación, y una vez acordada con la DSTSC, implantará y validará su funcionalidad en el entorno de calidad. Las pantallas y los mensajes tendrán que ser en catalán, y con una estructura y formato estandarizado.
- Una vez validado el funcionamiento y documentadas las pruebas realizadas, devolverá la petición a la DSTSC adjuntando la documentación a entregar que constará de:
  - Manual Técnico con descripción de:
    - Modelo de datos.
    - Procesos que se actualizan.
    - Pantallas modificadas.
    - Pruebas realizadas.
    - Orden de transporte.
  - Manual de usuario, en catalán, que explique el uso de la funcionalidad creada.

La petició estarà tancada si està plenament documentada y té el vist bo funcional y tècnic de la DSTSC.

Las peticiones de mantenimiento normativo se encuentran contempladas en el importe de la parte fija del contrato y no supondrán coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona. Una vez cerradas pasan a formar parte de los productos a mantener dentro de este contrato.

### **Plan de transferencia y documentación del conocimiento operativo y funcional**

La empresa contratista debe garantizar la transferencia efectiva del conocimiento funcional y operativo del sistema de información, al personal designado por la DSTSC, con el objetivo de asegurar la correcta comprensión del entorno SAP en el supuesto de cambios normativos que afectan al sistema de información.

En la fase de puesta en marcha del servicio, la empresa contratista desarrollará un plan de transferencia para describir las acciones formativas, en un entorno presencial, orientadas al mantenimiento normativo del sistema de información. El contenido de estas acciones debe incluir el impacto funcional del cambio normativo, identificación de personalizaciones (parametrizaciones) y desarrollos específicos, procedimiento de diagnóstico de errores funcionales y técnicos, tareas de validación de software y pruebas antes del paso a producción, buenas prácticas en mantenimiento normativo y documentación asociada a las acciones formativas.

El plan de transferencia debe desarrollarse durante la vigencia inicial del contrato y debe incluir como mínimo, una **acción formativa en el ámbito de la consultoría SAP HCM módulo de nómina y gestión de tiempos implementados en la Diputación de Barcelona, con una duración de 34 horas** distribuidas en sesiones que favorezcan la asimilación del conocimiento por parte del personal designado de la D.

#### **4.5. Desarrollo de nuevas funcionalidades**

Referido a todas aquellas actuaciones de mantenimiento evolutivo que deban realizarse para adaptar el sistema de información, entendido en su totalidad, a las nuevas necesidades de negocio, que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.

Contempla:

- La evaluación de la funcionalidad requerida.
- La propuesta de solución y diseño técnico.
- La estimación de costes de implementación: duración, esfuerzo y perfiles necesarios.
- La planificación del desarrollo.
- El desarrollo e implantación de la solución acordada.
- El mantenimiento de la documentación actualizada: documentación técnica, plan de pruebas y manuales de usuario.
- El control de calidad antes de la entrega.
- El soporte en la puesta en producción.

La empresa contratista se compromete a evaluar las nuevas necesidades, maximizando el uso de la funcionalidad que proporciona el estándar en sus propuestas de solución, teniendo en cuenta los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto establecidos en el RGPD, diseñando el software con los niveles adecuados de seguridad, rendimiento, flexibilidad, y reusabilidad, y siguiendo la codificación establecida.

Los desarrollos deberán tener en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las guías y recomendaciones del CCN-CERT, garantizando cuando sea procedente su certificación ENS, en la categoría que corresponda, siguiendo las instrucciones del equipo de adecuación del ENS de la Diputación de Barcelona.

Las peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades se tramitarán como “**peticiones a medida**” a través de la herramienta de gestión de la DSTSC.

### **Gestión de peticiones de desarrollo de nuevas funcionalidades (peticiones a medida)**

Las peticiones se llevarán a cabo en dos fases diferenciadas:

#### Fase 1: Elaboración del informe de valoración

- La DSTSC escala la petición a la empresa contratista con los requerimientos.
- El informe que elaborará la empresa contratista constará de:
  - Descripción técnica y funcional de la solución propuesta (estándar o a medida).
  - Juego de pruebas que se va a aplicar.
  - Número de horas por perfil técnico y coste correspondiente.
  - Propuesta de calendario de las fases de implementación. Este calendario deberá cubrir todo el ciclo de implementación, desde el inicio de la fase de realización del desarrollo hasta la formación a los usuarios, detallando las fechas de presentación de prototipos, fechas de finalización de pruebas, despliegues en los diferentes entornos, entre otros.
- Una vez presentado el informe, la DSTSC decidirá si se aprueba o no su realización. Si se aprueba, se desarrollará de acuerdo con el calendario presentado. Si no se aprueba, se desestimarán su implementación, se cerrará la petición y no supondrá coste alguno para la Diputación de Barcelona.

Para agilizar el servicio se establece que no será necesario realizar el informe de valoración para las peticiones de hasta 5 jornadas de trabajo, siempre que la DSTSC no indique lo contrario al hacer la petición.

#### Fase 2: Realización del desarrollo

- La DSTSC confirma el inicio de la fase de realización del desarrollo.

- La empresa contratista implementarà la solució proposta y validarà su funcionament en el sistema de qualitat. Les pantalles y los missatges tendran que ser en catalán, y con una estructura y formato estandarizado.  
Una vez validado el funcionamiento y documentadas las pruebas realizadas, devolverá la petición a la DSTSC adjuntando la documentación a entregar que constará de:
  - Manual Técnico con descripción de:
    - Modelo de datos.
    - Procesos que se actualizan.
    - Pantallas modificadas.
    - Pruebas realizadas.
    - Orden de transporte.
  - Manual de usuario, en catalán, que explique el uso de la funcionalidad creada.

La petición estará cerrada si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.

Una vez la petición esté validada y cerrada por la DSTSC se podrá liquidar en la próxima factura por el importe de acuerdo con el informe de valoración, o por el número de horas consumidas en el caso de los evolutivos de hasta 5 jornadas de trabajo.

Los desarrollos cerrados pasan a formar parte de los productos a mantener en este contrato.

#### **4.6. Horario del servicio**

El término festivo empleado en esta cláusula hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales, que serán los de aplicación en la ciudad de Barcelona.

El horario de prestación de los servicios de este contrato es el siguiente:

- De 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes no festivos.

Éstos serán los intervalos horarios dentro de los cuales se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio.

Excepcionalmente, previo aviso de 24 horas, se podrá programar la ejecución de determinados servicios en otro horario.

#### **4.7. Equipo de trabajo**

Con relación a los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su número y porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Delegado de protección de datos.
- Responsable del contrato. - Referente técnico. - Técnicos.

El contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.

### **Delegado de protección de datos**

Será el responsable de garantizar el desempeño del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) por parte del equipo de trabajo del contratista. Figura obligatoria en el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, general de protección de datos (RGPD), para las administraciones públicas y sus encargados del tratamiento de datos de carácter personal.

Tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- Informar y asesorar al encargado del tratamiento ya los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros.
- Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
- Cooperar con los responsables de protección de datos de la Diputación de Barcelona en cuestiones relativas al tratamiento objeto del presente pliego, incluida la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, consulta previa ante la autoridad, y, en su caso, sobre cualquier otro asunto.
- Ejercer sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del delegado de protección de datos en un 0,89% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

### **Responsable del contrato**

Realizará las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la DSTSC se designará a una persona que realizará funciones análogas.

Será función del responsable del contrato del contratista conocer en profundidad las prestaciones cubiertas y asegurar que todo el personal de la empresa que participa en el

contrato disponga de los conocimientos adecuados y asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

El responsable del contrato realizará las siguientes funciones:

- Definición del plan de trabajo que servirá de guía para la ejecución de las prestaciones durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan tendrán que incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de trabajo se revisará periódicamente para repasar los objetivos, y será acordado y supervisado por la DSTSC.
- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determine el coordinador de la DSTSC.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá las prestaciones proporcionadas, permitiendo la evaluación y seguimiento del último período realizado sobre el plan de trabajo.
- Supervisión de los riesgos. Manteniendo actualizada la lista de riesgos y derivados de los posibles cambios no efectuados.
- Supervisión de los incidentes, problemas, consultas, peticiones, entre otros.
- Gestión del escalado. Los incidentes (o cualquier otra acción) que necesiten ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de la propia empresa o en caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del responsable del Contrato en un 0,89% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

### **Referente técnico**

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada. Asumirá, las siguientes funciones:

- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del contrato.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para la correcta ejecución del contrato.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del contrato.
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La valoración del coste de los trabajos de la parte variable del contrato.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.
- Analizar la prestación a fin de proponer mejoras.

Esta persona deberá tener una dedicación efectiva ordinaria del 16% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Sin embargo, debe tener presente que en cualquier momento debe poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste económico adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.

### Técnicos

El contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato como mínimo, del siguiente equipo, según las tareas a desarrollar:

a) Mantenimiento correctivo y normativo

Perfil técnico	% dedicación
Un técnico consultor senior en SAP HCM - ámbito Nóminas y Seguridad Social	8,00%
Un técnico consultor senior en SAP HCM - ámbito Gestión de tiempo	8,00%
Un técnico consultor senior en SAP ABAP/IV	10,72%
Un técnico consultor senior SAP UI5	16,00%
Un técnico consultor senior en <i>Basis Launchpad</i>	5,33%

b) Desarrollo de nuevas funcionalidades

Perfil técnico	% dedicación
Un técnico consultor en SAP HCM	37,33%
Dos técnicos consultores en SAP ABAP/IV	18,67%
Un técnico consultor en SAP UI5	93,33%
Un técnico consultor senior en <i>Basis Launchpad</i>	4,67%

**Un mismo técnico puede desarrollar simultáneamente tareas de mantenimiento normativo y tareas de desarrollo de nuevas funcionalidades si la prestación del servicio no se ve afectada.**

La dedicación se basa en el convenio colectivo aplicable con arreglo a la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Los técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de incidencias o peticiones concretas.

Los técnicos asumirán las siguientes tareas:

- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, desarrollos, adaptaciones.
- Operaciones ordinarias de mantenimiento y administración.
- Documentación de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones.
- Actualizaciones de versiones (parches, menores, mayores), así como cualquier otra tarea derivada del despliegue en los diferentes entornos identificados a nivel de contrato.
- Así como todas aquellas otras tareas que identificadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas no sean competencia del responsable del contrato o del Referente Técnico.

### **Reglas especiales en relación con el personal del contratista**

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente al contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de esos requisitos.
- El contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a la DSTSC.
- El contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.
- El contratista deberá velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución al contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido, así como las posibles mejoras que haya podido ofrecer el contratista en su propuesta, de acuerdo con lo que se establece en la cl. 2.1 del PCAP. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana y deberá presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas, que se entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.

- El contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal del contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.
- Si por motivos de carácter excepcional, en algún período de ejecución del contrato, una parte o la totalidad del equipo de trabajo identificado no puede estar ubicado en las dependencias de la DSTSC (si ésta fuera una condición del contrato), la prestación deberá ejecutarse de forma remota, teniendo en cuenta la cláusula 2.19.5.f) del PCAP sobre las obligaciones
  1. La DSTSC y sólo durante el período de tiempo concreto en el que se da la situación de excepcionalidad que justifica la prestación remota de la prestación, facilitará al equipo técnico los medios necesarios para ejecutar correctamente la prestación contratada.
  2. Es responsabilidad exclusiva del contratista, por tanto, se hará cargo de los gastos derivados, el hecho de garantizar un espacio de trabajo adecuado y una conectividad de datos suficiente para desarrollar correctamente las tareas asignadas durante la duración de la prestación remota del contrato, ya sea ésta con carácter total o parcial.
  3. La DSTSC podrá requerir al contratista la configuración de sus equipos para cumplir con las medidas de seguridad vigentes en cada momento, o eventualmente, la utilización de equipos corporativos para determinadas tareas si el criterio de seguridad lo requiere.
  4. Ninguna persona del equipo técnico podrá trabajar de forma remota sin el visto bueno de la DSTSC, quien podrá reclamar su presencia en cualquier momento.

#### **4.8. Canales de comunicación**

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones el Service Desk de PROLIN. La comunicación de incidencias o peticiones se realizarán a partir de esta herramienta a la empresa contratista que recibirá un correo electrónico.

Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición que realice la empresa contratista debe quedar reflejado en el Service Desk.

En caso de incidencias críticas o urgentes se utilizará el teléfono en primera instancia, que deberá estar disponible 24x7 y utilizando el catalán como lengua. Posteriormente, la petición se anotará también en el Service Desk.

La empresa contratista deberá indicar el correo electrónico y número de teléfono al que dirigirse dentro del horario de la prestación del servicio, así como los datos de contacto del responsable del contrato y del Referente técnico (Nombre, correo electrónico y número de teléfono).

Si la empresa contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará la integración.

Si la integración con la herramienta de la empresa contratista no es posible, la DSTSC proporcionará a un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos.

En cualquier caso, la gestión del cumplimiento de ANS correrá a cargo del contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la DSTSC.

La DSTSC utiliza de forma complementaria, la herramienta de chat y videollamadas *Microsoft Teams* como canal ágil de comunicación e interrelación audiovisual de los equipos de trabajo.

## **5. Seguimiento del contrato parte de mantenimiento**

Mensualmente, el contratista realizará un informe en relación a la ejecución del contrato, donde figurará la evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe estará a disposición de la DSTSC antes del 5º día laborable de cada período posterior al que se está evaluando.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, al menos, en este informe de seguimiento del contrato.

### **Datos del soporte:**

- Incidencias cerradas: con código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha de cierre y cumplimiento del ANS.
- Incidencias no cerradas: con código, categoría, descripción y fecha de apertura.
- Cambios normativos o actuaciones realizadas: con código, descripción, fecha de inicio y fecha de realización.
- Cambios normativos o actuaciones en curso: con código, descripción, fecha de inicio y fecha prevista de realización.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución de las incidencias. Por categoría, total mensual y evolución.
- Desarrollos o actuaciones finalizadas, detallando: código, descripción, fecha de petición, fecha de entrega de la valoración, horas de técnico(s), coste de valoración, fecha de validación, cumplimiento ANS de valoración, fechas planificadas, fechas reales y cumplimiento de planificación.
- Desarrollos o actuaciones en curso, detallando: código, descripción, fecha de petición, fecha de entrega de la valoración, horas de técnico(s), coste de valoración, fecha de validación, cumplimiento ANS de valoración, fechas planificadas y fechas reales.
- Informe resultado de la revisión completa de la solución, que debería incluirse como contenido del informe mensual correspondiente al último período del ejercicio que se esté evaluando.

### **Datos gestión:**

- Estado de acciones de mejora del contrato y propuestas de evolución del sistema objeto del contrato.
- Facilitar la información necesaria para que la DSTSC pueda realizar un seguimiento esmerado de la evolución y situación económica del contrato.

Adicionalmente, habrá una reunión mensual de seguimiento para realizar un seguimiento de las actividades realizadas y las pendientes de ejecutar o resolver por el contratista, trabajar para la mejora constante de la prestación y revisar la propuesta de facturación mensual por parte del contratista. A estas reuniones asistirán por parte de la empresa contratista el responsable del Contrato y el Referente Técnico. En estas reuniones se revisarán los informes de seguimiento, el funcionamiento de los procesos, se definirán propuestas de mejora y se hará un seguimiento de todo lo relacionado con el contrato. El acta de la reunión correrá a cargo de la empresa contratista. Si los técnicos de la DSTSC lo consideran necesario, estas reuniones tendrán que realizarse cada dos semanas.

La DSTSC podrá solicitar informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, o propuestas de mejora. Asimismo, la DSTSC podrá convocar a la empresa contratista por reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

En relación a las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DSTSC. La empresa contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

## **6. Puesta en marcha servicios de mantenimiento**

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este Pliego de prescripciones técnicas. En esta fase, la contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, integrándolos con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

Dentro del plazo de 15 días naturales a partir de la formalización del contrato, la empresa contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para la ejecución de toda la puesta en marcha del servicio: Traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados, formación a los usuarios, gestión de usuario, concreción de protocolos de.

Será responsabilidad del contratista la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del servicio.

El plan de puesta en marcha permitirá a la empresa contratista cumplir con los ANS establecidos a partir de un mes natural de la fecha de inicio de la prestación. A partir de ese momento se aplicarán las penalidades establecidas.

La DSTSC asignará a un interlocutor que trabajará juntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

El coste que implique o derive de cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha debe entenderse incluido en el presupuesto total del contrato.

## 7. Migración en Unicode

### 7.1. Descripción

Los sistemas SAP de Recursos Humanos están actualmente en BBDD Oracle No- Unicode. Es un requisito que para la migración de cualquier solución S/4HANA se parta de un sistema con BBDD Unicode. Por ello, es imprescindible realizar un proyecto de migración de BBDD Oracle de No Unicode a Unicode.

El proyecto de Migración implica la modificación y validación de todos los desarrollos en ABAP/IV para garantizar su compatibilidad con datos **Unicode**. Durante los años 2025 y 2026 se han realizado en el sistema SAP de Recursos Humanos los ajustes necesarios para asegurar dicha compatibilidad, tras la identificación de los objetos afectados mediante la transacción UCCHECK. Estos ajustes fueron posteriormente transportados y desplegados en el entorno de producción.

Además, se preparó un sistema SAP Sandbox, copia del sistema SAP de Recursos Humanos de producción, donde se realizarán las tareas de migración de los datos a Unicode. Finalizada la migración, se validaron las aplicaciones fundamentales del negocio, y las integraciones con el resto de los sistemas, tanto SAP como NO-SAP. Por tanto, se parte de una situación en la que ya se han realizado los cambios y ya se ha realizado un primer ciclo de validación.

En cualquier caso, se considera imprescindible definir un proyecto de Migración, que considere y ejecute todas las fases y tareas formales de la migración.

La empresa contratista se compromete a plantear y ejecutar todas las actividades del proyecto de migración. En particular, entre otras actividades:

- La ejecución (UCCHECK) de las herramientas de identificación de código a adaptar.
- La configuración, preparación y adecuación del sistema base, interfases, etc., en cualquiera de los sistemas SAP involucrados (no sólo en el sistema SAP de Recursos Humanos).
- La preparación y migración de un sistema Sandbox (se considera inicialmente sólo un ciclo de validación) a partir de una copia homogénea validada por la DSTSC. Sobre este sistema, en colaboración con la DSTSC y equipos de la dirección de Servicios de Recursos Humanos, la validación de las aplicaciones e interfases con cualquier otro sistema implicado.
- En colaboración con el equipo de Plataformas de la DSTSC, el ajuste del sistema Sandbox para garantizar los mismos niveles de calidad y servicio (tiempo de respuesta, backups, etc.) que los sistemas productivos No Unicode.
- Los procesos de migración finales de BBDD en Unicode de los sistemas SAP de RRHH (Productivo, Desarrollo, etc.), cumpliendo con los mismos niveles de calidad que antes de la migración.
- El soporte a los nuevos sistemas migrados hasta que queden integrados en el contrato de mantenimiento de Plataformas.

La adecuación del software ABAP de cualquiera de los sistemas SAP involucrados queda fuera del proyecto de migración (se ejecutará por parte del equipo de la DSTSC o en el contrato de mantenimiento, correspondiente al mantenimiento evolutivo).

Cualquier actuación deberá tener en cuenta el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y las guías y recomendaciones del CCN-CERT, garantizando cuando proceda su certificación ENS, en la categoría que corresponda, siguiendo las instrucciones del equipo de adecuación del ENS de la Diputación de Barcelona.

## **7.2. Condiciones generales**

Será responsabilidad del contratista la realización de las diferentes fases que conforman la puesta en explotación:

- El coste de las actuaciones derivadas de la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del sistema está incluido en el presente contrato.
- El Plan de Migración deberá estar aprobado y validado por la DSTSC.

## **7.3. Plan de Migración**

El sistema productivo de SAP Recursos Humanos es un sistema 24x7 utilizado directamente por los gestores del negocio, por los Referentes de Recursos Humanos y por los responsables organizativos corporativos, e indirectamente por los empleados y ejemplos corporativos a través del Espacio Personal.

Por tanto, se vuelve imprescindible la preparación de un Plan de Migración que contemple todas las actuaciones a realizar y las responsabilidades que deben asumir los diferentes actores que participan con el fin de que se asegure el correcto funcionamiento el día efectivo de los cambios en explotación. Con este objetivo el proyecto se ha planteado originalmente estructurado en diferentes fases, atendiéndonos a la evolución de los trabajos a realizar:

1. Presentación y validación del Plan de Migración.
2. Preparación de un sistema SandBox y migración
  - a. Preparación
  - b. Migración
  - c. Validaciones y ajustes del sistema
  - d. Documentación
3. Migración sistema Productivo
  - a. Migración
  - b. Ajuste del sistema
  - c. Estabilización del sistema
4. Migración sistema Desarrollo

5. Copia homogénea Productivo a Calidad
6. Estabilización de los sistemas.

#### **7.4. Presentación y validación del Plan de Migración**

El contratista deberá elaborar y presentar el Plan del proyecto de migración, adecuado con el planteamiento inicial previamente detallado, con el siguiente contenido mínimo:

- a) Definición temporal (planificación) de las tareas y recursos (humanos y materiales) necesarios para llevar a cabo el plan de proyecto.
- b) Planificación de las reuniones de los comités de seguimiento y dirección.
- c) Organización y plan de gestión de cada una de las fases antes mencionadas, El contratista deberá detallar justificadamente, la estructura y actuaciones del proyecto

Posteriormente, se realizará una evaluación conjunta, entre el personal de la empresa contratista y el personal de la DSTSC, con el objetivo de consensuar todos los hitos definidos, así como la verificación del calendario de realización y las personas involucradas.

Se dará un plazo máximo de cuatro meses desde la formalización del contrato para la presentación y validación por parte de la DSTSC del Plan de Migración. Si por causas ajenas al contratista, la adecuación del plan supone superar este plazo, será necesaria una aceptación formal, y por escrito, del plan de migración con los nuevos plazos pactados por parte del personal dentro de la DSTSC.

#### **7.5. Equipo de trabajo**

En relación con los integrantes del equipo de trabajo que el contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su número y porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Referente técnico.
- Técnicos.

El contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.

##### **Referente técnico**

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en el proyecto de migración. Asumirá, las siguientes funciones:

- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del proyecto.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para la correcta ejecución del proyecto.

- Supervisar la aplicació de los procediments que sol·licite la DSTSC.
- Assistir a las reunions periòdicas de seguiment del projecte.
- Gestionar las labores o procediments, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.

Esta persona deberá tener una dedicación efectiva ordinaria del 5,33% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Sin embargo, debe tener presente que en cualquier momento debe poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste económico adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.

### **Técnicos**

El contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato de al menos un técnico consultor en SAP Basis, con un nivel de dedicación del 26,78% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Los técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de incidencias o peticiones concretas. Los técnicos asumirán las labores técnicas del proyecto.

### **Reglas especiales en relación con el personal del contratista**

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista deberá tener presente las mismas especificaciones indicadas en la cláusula 4.7 correspondiente de este pliego.

#### **7.6. Seguimiento del proyecto**

Habrà hasta tres grupos de trabajo:

**Comité técnico:** Integrado por el responsable del proyecto de migración y el equipo técnico de la empresa contratista (implementación y validaciones), de la DSTSC (soporte técnico y funcional y validaciones) y los referentes de la DSRH y corporativos (validaciones de negocio). Ejecutarán las actividades indicadas en el Plan de migración.

**Comité de seguimiento:** Integrado por el responsable del proyecto de migración de la empresa contratista, los referentes técnicos de la DSTSC y un referente de la DSRH. Los objetivos principales son:

- Revisar el cumplimiento del Plan de migración, detectando desvíos en su ejecución.
- Toma de decisiones operativas.
- Elevar al comité de dirección los desvíos en la ejecución y que impliquen toma de decisiones del nivel oportuno, así como cualquier aspecto que determinen adecuados.

Por lo menos habrá una reunión mensual. El responsable del proyecto de migración será responsable de elaborar y presentar el documento de seguimiento del Plan de migración, con:

- Información del cumplimiento de la planificación.
- Desvíos y actividades realizadas para su resolución.
- Penalizaciones.
- Puntos de decisión (y propuestas), tanto a tomar por el comité, como a elevar al comité de dirección.

**Comité de dirección:** Integrado por el responsable del contrato y el responsable del proyecto de migración de la empresa contratista, los referentes directivos de la DSTSC y los referentes directivos de la DSRH. Los objetivos principales son:

- Seguimiento del Plan de migración.
- Toma de decisiones de los temas planteados desde el comité de seguimiento.

## **7.7. Instalación, parametrización y adaptación de los componentes tecnológicos**

La empresa contratista será la responsable de efectuar la instalación, parametrización, adaptación, ajuste, entre otros, de todos los componentes y actividades tecnológicas implicadas.

## **7.8. Plazo de implementación**

Se ha evaluado que la parte ejecutiva propia de la migración puede realizarse en tres meses de actividades continuas con todos los profesionales del equipo técnico implicados. Para dar salida a situaciones sobrevenidas (por ejemplo, problemas derivados de la preparación del entorno tecnológico responsabilidad de la DIBA) se considera adecuado establecer un plazo máximo de seis meses, desde la aceptación por parte de la DSTSC del Plan de Migración para tener en explotación todos los ámbitos de actuación en lo referente a la migración del portal.

## **7.9. Finalización de la migración**

Con la finalización de la migración, y con todos los sistemas SAP de Recursos Humanos estabilizados y con toda la documentación librada, todos los desarrollos realizados pasarán a formar parte del contrato de mantenimiento (ámbito mantenimiento correctivo y mantenimiento normativo). Cualquier mejora formará parte del mantenimiento evolutivo.

## **8. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo del ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en que el contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio del contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.

Las peticiones sólo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, de lo contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidas en el ANS correspondiente.

Para la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo, mantenimiento normativo y de desarrollo de nuevas funcionalidades, además, debe tenerse en cuenta que:

- Los tiempos de respuesta y resolución de incidencias no podrán verse afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias ni por la coincidencia con el desarrollo de nuevas funcionalidades.
- El volumen de desarrollos no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado al desarrollo de nuevas funcionalidades no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado al desarrollo de nuevas funcionalidades se consumirá en función de las necesidades que se produzcan y no existe ningún compromiso en relación con el volumen de gasto por este concepto.

A efectos de concreción y control del ANS consideramos las siguientes definiciones:

- Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que ésta la asume asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.
- Tiempo de resolución: Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por la empresa contratista.

- Informe de proposta de solució: Es el temps transcurridu entre la comunicació de la petició de manteniment normatiu a la empresa contratista per el canal previst hasta que elabora el informe y la devuelve a la DSTSC.
- Informe de valoració: Es el temps transcurridu entre la comunicació de la petició de desenvolup de noves funcionalidades a la empresa contratista per el canal previst hasta que elabora el informe y la devuelve a la DSTSC.
- Desenvolup: Es el temps transcurridu entre la comunicació de acceptació del informe de proposta de solució o de valoració a la empresa contratista per el canal previst hasta que finaliza el desenvolup, adjunta toda la documentació y la devuelve a la DSTSC.

La empresa contratista tendrá que definir mecanismes proactius para reducir el número de incidencias.

Los ANS identificados computan dentro del horario ordinario de prestación del servicio identificado en la cláusula correspondiente del PPT.

### 8.1. Mantenimiento correctivo

Las peticiones de resolución de incidencias se escalarán en la empresa contratista por el canal de comunicación previsto, categorizadas según su impacto **máximo, alto, medio o bajo**.

Se establecen cuatro categorías en relación con las incidencias previstas al alcance del contrato, con diferentes acuerdos de nivel de servicio (ANS) respecto al tiempo de respuesta y resolución, en concreto:

Impacto	Criticidad	Descripción	ANS Tiempo de respuesta	ANS Tiempo de resolución
<b>Máximo</b>	<b>Crítica</b>	Incidencias que afectan de forma muy global a todo el sistema	Inmediata	4 horas
<b>Alto</b>	<b>Urgente</b>	Incidencias que suponen el paro de alguna funcionalidad básica	Inmediata	24 horas
<b>Medio</b>	<b>Importante</b>	Incidencias que afectan a una funcionalidad con impacto limitado	n/a	5 días
<b>Bajo</b>	<b>Estándar</b>	Incidencias que no detienen la operativa diaria	n/a	10 días

## 8.2. Mantenimiento normativo

Para el mantenimiento normativo se establecen los siguientes ANS:

Concepto	ANS
Realización del informe de propuesta de solución	10 días
Desarrollo o ejecución	Fecha finalización prevista en la propuesta de planificación aceptada por la DSTSC

## 8.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades

En función de la fase de la petición se establecen diferentes ANS:

Concepto	ANS
Realización del informe de valoración	10 días
Desarrollo o ejecución	Fecha finalización prevista en la propuesta de planificación aceptada por la DSTSC

## 8.4. Proyecto de migración

Para el proyecto de migración, se establecen los siguientes ANS:

Concepto	ANS
Plan de proyecto de migración	Tres meses a partir del inicio del contrato
Plazo de ejecución total de la Puesta en marcha de todos los ámbitos la migración	Seis meses a partir de la aceptación del plan de migración

## 8.5. Puesta en marcha del servicio

Por la puesta en marcha del servicio se establecen los siguientes ANS:

Concepto	ANS
Plan de arranque del servicio	15 días naturales a partir de la formalización del contrato

## 8.6. Devolució del servei

Por la devolució del servei se establecen los siguientes ANS:

Concepto	ANS
Plan de devolució del servei	3 meses antes de la finalización del contrato
Devolució del servei	hasta el último día de vigencia del contrato

## 8.7. Seguimiento del contrato

Por los conceptos relacionados con el seguimiento del contrato se establecen diferentes ANS, en concreto:

Concepto	ANS
Entrega del informe mensual de seguimiento	5º día laborable del primer mes del período posterior al que se está evaluando
Reunión de seguimiento mensual	10º día laborable del primer mes del período posterior al que se está evaluando

## 9. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado. Hay que tener presente que el cálculo sobre los retrasos se aplicará tanto por los producidos en las incidencias que se hayan cerrado mensualmente, como en aquellas otras que aún puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos entre meses.

La cuantía máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de estas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS las facturas deberán contemplar las penalidades según lo previsto en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación, se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los ANS establecidos les comunicará formalmente al contratista.
- Durante la reunión de seguimiento el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente, el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad al contratista, así como la cantidad exacta que ésta deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

### 9.1. Mantenimiento correctivo

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

- Críticas y Urgentes: 10€, IVA excluido, por cada hora laborable completa que sobrepase el ANS fijado de cada incidencia (tanto tiempo de respuesta como el de resolución de incidencias).
- Importantes y Estándares: 80€, IVA excluido, por cada día laborable completo que sobrepase el ANS de resolución fijado de cada incidencia.

### 9.2. Mantenimiento normativo

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Realización del informe de propuesta de solución	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso.
Desarrollo o ejecución	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso en la entrega según la planificación acordada en el informe de valoración.

### 9.3. Desarrollo de nuevas funcionalidades

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Realización del informe de valoración	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso.
Desarrollo o ejecución	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso en la entrega según la planificación acordada en el informe de valoración.

### 9.4. Proyecto de migración

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Plan de proyecto de migración	4% del importe del mantenimiento mensual por cada <u>día</u> laborable completo de retraso.
Plazo de ejecución total de la Puesta en marcha de ámbitos de la migración	

### 9.5. Puesta en marcha del servicio

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Plan de arranque del servicio	3% del importe fijo del mantenimiento mensual por cada <u>día</u> laborable completo de retraso

### 9.6. Devolución del servicio

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Plan de devolución del servicio	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso
Devolución del servicio	

## 9.7. Seguimiento del contrato

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

Concepto	Penalidad
Entrega del informe mensual de seguimiento	3% del importe fijo mensual del contrato (IVA excluido) por cada <u>día</u> laborable completo de retraso
Reunión de seguimiento a petición de la DSTSC	
Revisión anual completa	

## 10. Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC. En esta fase el contratista tendrá que definir y ejecutar el Plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación a la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase, el contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia. Incluye el retorno de información que fuera necesario disponer al finalizar el contrato, por motivos legales o por traspaso a un nuevo sistema, como puede ser la devolución en un formato estructurado de aquella información que se quisiera conservar o traspasar a otro sistema o la interpretación de la información de los logs y registros de la actividad.

Tres meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista tendrá que presentar el plan de devolución definitivo del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado en la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no de representar discontinuidad alguna en el servicio.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalització del contracte exigirà també la eliminació segura de les dades personals i de tota la informació utilitzada per a l'execució del contracte. Se aportarà certificació de la seva destrucció.

## **11. Transició del servei**

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

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

Quan l'empresa actuï com a empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caràcter preparatori, en el que se refereix a l'equip de treball per assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista de inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista salient amb el fi de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida cuidadosa de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accésos remots en el sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia de inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la adequada prestació del servei.

Quan l'empresa actuï com a empresa salient haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint la seva prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb entregues 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 empresa.

### **b) Que continuï prestant el servei la mateixa empresa:**

Quan l'empresa actuï com a empresa salient només quedarà obligada a entregar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, en el seu cas, en la prestació del servei, així com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

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

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

Sin embargo, el personal técnico designado por la DSTSC para realizar la gestión de las prestaciones contratadas podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control del contrato, así como, recibiendo, en su caso, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de estos.

### **13. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados**

La DSTSC dispone de un servicio VPN que deberá ser utilizado por técnicos adscritos al contrato para acceder remotamente al sistema informático objeto del contrato en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para su identificación personal y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria por este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo con las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones. Los gastos que se deriven del uso de este enlace serán asumidos por la empresa contratista. Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista tendrá que disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios internos de la Diputación de Barcelona desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y tener en cuenta las recomendaciones de la guía CCN-STIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer de un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

1. La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
2. La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

#### 14. Anexo. Descripción del sistema de información.

Módulos y funcionalidades del sistema del ámbito de Recursos Humanos.

##### Visión global

Producto	Subproducto	Descripción
SAPHR_CAPI		<b>Estimación y Ejecución Capítulo I</b>
	-CAPI	Estimación Capítulo I
	-EJEC	Seguimiento ejecución presupuestaria
SAPHR_CONT		<b>Procesos de Contratación</b>
	-CIND	Contratación individual
	-COSTE	Seguimiento de costes contratación
SAPHR_DM		<b>Desktop manager</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas</li> <li>• Ubicaciones</li> <li>• Recursos</li> </ul>
SAPHR_EHS		<b>Prevención riesgos laborales</b>
	-FOR	Formación PRL
	-REVM	Revisiones médicas
SAPHR_EP		<b>Espacio Personal</b>
	-EMPL	Rol Empleado <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichar On- Line</li> <li>• Permisos Marcajes y Otros</li> <li>• Retribuciones</li> <li>• Desarrollo Profesional</li> <li>• Medidas de acción social</li> <li>• Teletrabajo</li> <li>• Haya Constar/Certificados</li> <li>• Compatibilidades</li> <li>• Reducciones, licencias y excedencias</li> <li>• Prevención de Riesgos</li> <li>• Seguimiento de Solicitudes</li> <li>• Notificados, Certificados....</li> <li>• Datos Personales</li> </ul>
	-RESP	Rol Responsable <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen Responsable</li> <li>• Mi bandeja</li> <li>• Seguimiento de Solicitudes</li> <li>• Activar/Desactivar suplencias</li> <li>• Evaluación QAD</li> <li>• Cuadro de Mando</li> </ul>

Producte	Subproducte	Descripció
	-REFE	Rol Referente <ul style="list-style-type: none"> <li>Resumen Referente</li> <li>Solicitud en nombre de otro empleado</li> <li>Mi bandeja</li> <li>Seguimiento de Solicitudes</li> </ul>
SAPHR_LOG		<b>Actividades Logística</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de material</li> <li>Recuperación de material</li> </ul>
SAPHR_NOMBRE		<b>Nómina DIBA</b>
	-NOMIO	Nómina personal DIBA
	-NELE	Nómina Electos
	-NBEC	Nómina Becarios
	-NPAS	Nómina pasivos Diputació Barcelona
SAPHR_OM		Planificació de personal
SAPHR_OOAA		Administración personal y nómina OOAA
SAPHR_PA		<b>Gestión y administración de personal</b>
	-AADM	Actos administrativos
	-AMEN	Ayudas comida
	-ANTI	Antigüedad
	-AUJO	Ayudas gafas
	-BEST	Anticipos
	-CARR	Carrera profesional
	-CMEN	Certificados de menores
	-CRET	Complementos retributivos
	-PAÑO	Premios años por servicio
	-PLAP	Planes de pensiones
	-POFT	Mejoras sociales
	-RETJ	Retenciones judiciales
	-TELE	Gestión de teletrabajo
SAPHR_PDSRH		<b>Procesos de la DSRH</b>
	-ITED	Integrador TeDIBA / Cosignatura
	-GEST	Trámites Gestores
SAPHR_PT		<b>Gestión de Tiempo</b>
	-FDI	Partes de FDI (Comunicaciones FIE)
	-ETEM	Evaluación de tiempo
	-HORA	Gestión de horarios
	-HSIN	Estadísticas acciones sindicales
	-TARG	Gestión de tarjetas de identificación personal, TIP
	-INCI	Gestión de incidencias

Producte	Subproducte	Descripció
	-SPEC	Captació de marcajes
SAPHR_PY		<b>Procesos Nómina</b>
	TOMA	Procesos prenómina <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad</li> <li>• Diferencia de grado</li> <li>• Complementos retributivos</li> <li>• Planes de pensiones</li> <li>• Homologación de carreras</li> <li>• Factor de asiduidad</li> <li>• Complemento de productividad</li> <li>• Prestaciones oftalmológicas</li> <li>• IRPF</li> <li>• Verificación IRPF</li> </ul>
	NOMIO	Nómina Retenciones judiciales Monitor de errores
	POST	Procesos postnómina (no seguridad social) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencias bancarias</li> <li>• ADO contable</li> </ul>
SAPHR_SI		<b>Sistemas de información y transferencia de información</b>
	-ENQ	Encuestas y dosieres
	-QUERY	Consultas de HR
	-QC	Cuadro de mando
	-GGRL	Extracción de datos hacia Oracle Corporativo
SAPHR_SIP		<b>Selección y Provisión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos de candidatos</li> <li>• Procesos de Selección PAMO</li> <li>• Procesos de Selección Bolsas</li> <li>• Procesos de Selección Becas</li> </ul>
SAPHR_SIT		<b>Sistema de información del Talento</b>
	-SIT	Sistema de Información del Talento
	-QUAD	CUADs
SAPHR_SS		<b>Actividades Seguridad Social</b>
	-ADOS	ADO SS
	- Creto @	Procesos de Cret @/SLD
	-RED	Procesos con sistema RED <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliaciones (AFI)</li> </ul>
SAPHR_TELEF		<b>Gestión de teléfonos y Móviles</b>
	-TELEF	Teléfonos, móviles y fax Diputació

Producte	Subproducte	Descripció
	-COSTE	Gastos de llamadas
SAPHR_TRANS1		<b>Actividades transversales</b>
	-CENTRO	Gestión de centralita
	-DUP	Gestión de recursos
	-UBI	Gestión de ubicaciones
SAPHR_TRE		<b>Actividades de Tesorería</b>
	-BANCO	Gestión de datos bancarios de los empleados
	-HISE	Declaraciones de Hacienda

### Detalle

#### **SAPHR\_CAPI: Estimación y Ejecución Capítulo I**

Actividades relacionadas con estimación y ejecución presupuestaria del Capítulo I (Presupuestos de Personal). Diferenciamos:

- Con la filosofía del programa de Regularización IRPF - RPIGA0E0 - se realiza una simulación de nómina (de un mes) por el conjunto de empleados activos en una fecha y por el conjunto de posiciones vacantes en la misma fecha. Con los resultados así obtenidos se realiza una estimación del coste anual de la plantilla para distintos indicadores estadísticos - centros de coste, subdivisiones de personal, divisiones, áreas de personal, conceptos retributivos, económicos, etc.-, que se exportan al PC para la consiguiente explotación. Se utiliza un esquema de nómina especial.
- En base a los datos de contabilización (ya realizada), a la simulación de la nómina hasta final de año, ya la información existente en el sistema Financiero-Presupuestario (partidas presupuestarias, importe presupuestado y dispuesto, bolsas de vinculación), se ha diseñado un sistema de consulta para conocer, desde una perspectiva global (bolsas de vinculación), hasta el detalle global (bolsas de vinculación), hasta la estimación anual en todos los niveles.

#### **SAP\_CONT: Procedimiento de Contratación**

Proceso administrativo de contratación, iniciado bien en los servicios o entidades de la Corporación, bien en el propio Servicio de Planificación dependiendo de la Dirección de Servicios de Recursos Humanos (DSRH). Genera la totalidad de la documentación administrativa, todos los documentos mediante plantillas por tipos de contrato y un programa Windows que llena los campos de la plantilla y genera un documento final.

Tiene dos vertientes:

- Contratación individual. Los servicios solicitan personal para cubrir plazas ocasionales. Las peticiones llegan a los servicios central que generan la documentación administrativa, la envían a firma (portafolio corporativo), y finalmente se realiza la mecanización de los datos en SAP (datos de PA – datos del contratado y del contrato – y de PD – posiciones a ocupar –).
- Seguimiento costes contratación: Determinación de costes, tanto previstos -simulaciones de nómina- como reales - procedentes de resultados de nómina-.

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

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

Tenem diferents estructures de Gestió del Desktop Manager (estàn detallades en su punt corresponent)

- Gestió de Persones
  - Manteniment de personal extern de la organització
  - Informació de empleats en la Relació de Puestos de Trabajo
  - Resultats de evaluació de temps
  - Informes de dades de Teletrabajo
  - Gestió de targetes corporatives
- Gestió de ubicacions (Estructura jeràrquica de las ubicacions de todos los edificios de la corporación - recintos, edificios, plantas, áreas)
  - Manteniment de ubicacions
  - Assignació telèfons y ubicacions en la estructura organizativa corporativa.
- Gestió de recursos
  - Assignació de telèfons a persones
  - Assignació de ubicacions a persones y departaments

### **SAP\_EHS: Prevenció de Riesgos Laborales y Vigilancia de la Salud**

Implementació de funcionalitats del Prevenció Laboral dirigidas a los empleados corporatius

- Formació: Activitats de formació realitzades desde la Oficina de Prevenció de Riesgos Laborales. Implementació del mòdul de formació de SAP (cursos presencials y no presencials) con adaptació del client (carencias, integració con el portafirmas TeDIBA).

Adicionalment una aplicació que permet obtenir los empleats que deben realizar una formació (gestió de carencias), configurándose los colectivos que deben realizar la formació en funció de paràmetres organitzatius (centros gestores, posiciones, funciones, cursos previos).

Existe una integració con un sistema Moodle externo, a través de APIs facilitadas por el proveedor. Esta integració es bidireccional.

- De SAP a Moodle: Se traspasan los códigos de empleados (identificado por su buzón de correo), y los cursos que tiene cada empleado
- De Moodle a SAP: Se traspasan la fecha de último acceso al curso, y el porcentaje de ejecución
- Revisiones médicas específicas (planificación, seguimiento), especialmente de las Revisiones médicas obligatorias.

Existe una integració con el sistema de información del Servicio Externo, a través de APIs facilitadas por el proveedor. Esta integració es bidireccional.

- De SAP al Servicio Externo: Se traspasan los códigos de empleados (identificado por su buzón de correo), el colectivo de trabajadores, si debe tener revisión obligatoria, y el dispensario al que puede acceder por defecto.

- Del Servicio Externo a SAP: Se recuperan los resultados de las pruebas ( pdfs de APTe, NO APTO) y los certificados correspondientes, que se almacenan en el Repositorio Digital de Documentos (RDD) corporativo.

### **SAP\_EP: Espacio Personal**

Encontramos diferentes ámbitos de tramitación:

#### **Rol Empleado**

Fichaje On-Line del empleado. Marcaje on-line de aquellos empleados que prestan servicios en centros de trabajo sin reloj.

#### Permisos e incidencias:

- Información gráfica del uso de los distintos tipos de días u horas de disfrute de los empleados (de asuntos propios, conciliación, dispensa, vacaciones, etc.)
- Solicitud y consulta de los distintos tipos de días u horas de disfrute de los empleados (de asuntos propios, conciliación, dispensa, vacaciones, etc.). También de las horas de representación sindical, permisos diversos (muerte familiar, flexibilidad, nacimiento de hijos, maternidad, paternidad, etc.), recuperación de horas.
- Información gráfica de proporcionalidad en el uso de permisos en días de presencialidad /teletrabajo.
- Consultas de marcajes y días de disposición. Permite la consulta en PDF de los marcajes realizados y los días que dispone todavía para disfrutar a los empleados (de asuntos propios, vacaciones, conciliación, etc.
- Control horario: consulta de los marcajes realizados, las presencias y ausencias que computan con relación al tiempo trabajado, así como el número de horas asignadas conforme al horario.
- Imposibilidad de utilizar los medios de control: permite la solicitud de marcajes no realizados en su momento por los empleados.
- Trámites vinculados a presencias y horarios: Permite la solicitud de los distintos días de presencia de los empleados (gestiones por razón de servicio, asistencia a cursos, etc.).
- Mi hoja de trabajo: La posibilidad de que los usuarios puedan guardar un documento con el plan de trabajo correspondiente (pensado para que los colectivos que tienen “planillas” tengan un sitio donde guardarlas.

En los casos necesarios, permite la adición de documentación anexa a la solicitud.

#### Retribuciones:

- Consultas del recibo de nómina con la obtención de un PDF.
- Cómo leer una hoja de salario: Informe PDF de la información del recibo de nómina
- Consulta de los datos de antigüedad y trienios
- Consulta de complementos retributivos pagados en un mes
- IRPF: Consulta del certificado de IRPF anual, solicitud de un % fijo de IRPF y actualización del Modelo 145.
- Consulta de las retenciones de sueldo practicadas

- Otorgamiento y cancelación de anticipos: En el caso del otorgamiento, determinación de la posibilidad de solicitar un anticipo e importe máximo al que se tiene derecho. En el caso de la cancelación, cancelación del anticipo activo de un empleado. Hay una combinación de estos dos procesos previos, la “cancelación y petición nuevo anticipo” en un único trámite.

### Desarrollo profesional

- Sistema de Información del Talento. Basado en un catálogo de formación, los empleados pueden informar tanto de formación reglada, información no reglada como experiencias personales. Cada tipo de formación tiene su ficha (y detalle de información) para informarlo
  - Conocimientos adquiridos
    - Aprendizaje formal
    - Aprendizaje no-formal
    - Idiomas (certificados y autoevaluación)
    - Informática de usuario/TIC (certificados y autoformación)
    - Premios y menciones académicas
  - Trayectoria profesional
    - Trayectoria profesional DB
    - Trayectoria profesional externa en DB
    - Transmisión de conocimiento y habilidades profesionales
    - Premios y menciones profesionales

Permite también la obtención de documento formal con toda la formación incorporada y validada por los gestores.

- Entrega a los gestores de documentos originales pendientes de revisión/careo.

### Medidas de acción social

- Ayudas por hijos: Consultar las ayudas percibidas por este concepto.
- Plan de pensiones: gestión de las aportaciones del partícipe mediante la nómina
- Mejora social. Permite realizar la solicitud de la mejora correspondiente al abono de los gastos culturales, sanitarios, deportivos o de conciliación. También incluye la consulta de las ayudas percibidas por estos conceptos
- Ayudas para comer: Visualizar los importes mensuales y regularizaciones cargados en la tarjeta Cheque Gourmet.

### Teletrabajo

- Información de la situación actual del Plan personal de Trabajo: Periodo de vigencia y días de teletrabajo semanal. Además, información del tipo de puesto de teletrabajo que se ocupa
- Solicitud de acogimiento a la prestación de servicios en situación de teletrabajo: Petición de Teletrabajo. Flujo completo de la Gestión de Teletrabajo, desde la Solicitud, hasta el Plan de Teletrabajo Personal.
- Solicitud de acceso al 4º día de teletrabajo
- Modificación de días de teletrabajo por gestión de servicios.
- Solicitud de material de teletrabajo (pack informático, silla, mochila, reposapiés).

Hago constar/certificados:

- Solicitud de Haya Constar, informando del tipo codificado de lo que se solicita y el motivo.
- Certificados: Solicitar un certificado de reconocimiento de antigüedad, o aportar documentación para que se reconozcan servicios prestados en otra entidad o AAPP

Compatibilidades: Solicitud del permiso de compatibilidad

Reducciones, licencias y excedencias

- Licencias, permisos sin retribuciones: permite la solicitud de los distintos tipos de permisos sin retribución, de los empleados (por asuntos propios, excedencia voluntaria, etc.).
- Excedencias: permite la solicitud de excedencias por interés particular
- Reducciones de jornadas: permite la solicitud de los distintos tipos de reducciones de jornadas, con el motivo e información adicional correspondiente.

Prevención de riesgos laborales:

- Visualización de los partes de accidentes remitidos a la autoridad laboral.
- Revisión médica: Enlace a la página web de la empresa donde se puede realizar la reserva de día y hora para la revisión médica (sólo revisiones voluntarias)
- Equipos de emergencia: Consulta de los distintos equipos de emergencia del recinto y edificio donde está ubicado el empleado
- Plan de emergencia: Acceso a la web correspondiente donde está publicado el Plan de emergencia del edificio o recinto donde está ubicado el empleado

Seguimiento de mis comunicaciones: Lista de peticiones realizadas por el usuario, diferenciadas por la situación del trámite. En función del trámite y situación, permite la modificación o cancelación del trámite

Notificaciones, Certificados: Detalle de información legal generada desde la DSRH hacia los empleados. Los procesos de administración digital de los procedimientos de la DSRH, vinculados con el portafirmas corporativo (TeDIBA ), genera, en caso de la emisión de una notificación o comunicación al empleado, un documento que queda publicado en el Espacio personal para la consulta y seguimiento del empleado

Actualización de datos personales: Permite que el empleado actualice sus datos personales (nombres), datos de contacto (buzón electrónico personal y teléfono personal), dirección habitual y de notificación, datos de familiares o de localización (direcciones) y cambio de datos bancarios

El teléfono y buzón electrónico de contacto tiene la finalidad de que se pueda entregar información específica de la Corporación (cambio de password del código de usuario de la red, comunicaciones del Espacio, etc.)

**Rol Responsables y rol Referentes**

- Resumen del responsable: Información de primera mano sobre número de trámites pendientes de gestionar, suplentes del Inbox, personas a las que se suople, evaluación

de QAD pendientes de realizar, y acceso al seguimiento de las solicitudes realizadas por las personas del equipo de trabajo

- Seguimiento de solicitudes.
- Mi bandeja: adecuaciones del inbox del Espacio personal a las necesidades de la Corporación (los responsables y referentes pueden indicar un código de motivo de rechazo de la petición). Los correspondientes Workflow de gestión culminan con la creación/actualización de la información en los infotipos correspondientes.
- Activar/Desactivar suplencias: Funcionalidad para hacer/deshacer suplentes de Inbox .
- Evaluación QAD: Evaluación de las personas del equipo de trabajo.
- Cuadro de Mando: Visiones de las personas en cada estructura de la organización que dependiente del responsable (o que se hace de suplente).
  - Diaria: Horarios de entrada y salida de los empleados
  - Semanal: Visión semanal de la presencialidad /ausencia de las personas de los equipos.
  - Mensual: visión mensual de la presencialidad /ausencia de las personas de los equipos

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

Contempla su uso desde logística de información existente en SAP, tanto de empleados y personal externo como de localizaciones. Encontramos:

- Entrega y recuperación de material entregado. Gestión de la entrega y/o recuperación del material corporativo entregado a los empleados (sillas, pack informático, reposapiés).

#### **SAP\_NOMBRE: Nómina DIBA**

##### **Tres ámbitos de actuación**

- Nómina del personal de la Diputación. Aproximadamente 4000 empleados.
- Nómina de los electos de la Diputación. Los 51 diputados. Su cálculo se integra en el propio de la nómina de la Diputación – mismo esquema –, pero con el área de nómina separada.
- Nómina de becarios de la Diputación. Unas 70 personas aproximadamente. Su cálculo se integra en el propio de la nómina de la Diputación – mismo esquema –, pero con área de nómina separada.
- Nómina de pasivos de la Diputación, Patronato de Apuestas. Unas 23 personas aproximadamente. Su cálculo se integra en el propio de la nómina de la Diputación – mismo esquema –, pero con área de nómina separada.

#### **SAP\_OM: Estructura Organizativa**

Gestión Organizativa de la Diputación y de las entidades integradas -con nómina en SAP-. Se han desarrollado nuevos infotipos para objetos estándar SAP y objetos de nueva creación. En especial los centros de coste - K - no se utilizan; se ha definido un nuevo objeto con el que se realiza la totalidad de la gestión de costes, con el conjunto de implicaciones que arrastra -este tema se está estudiando con el fin de devolver al estándar-. Encontramos:

- Planificación personal: Gestión global de la organización (unidades organizativas, posiciones, funciones, personas, localizaciones, centros de coste...)
- Estadísticas de planificación: conjunto de estadísticas e informes referidos a la estructura organizativa y retributiva.

### **SAP\_OOAA: Nòmina de Organismes Autònoms**

Nòmina del Patronat de Apuestas, Consorci del Parc Agrari del Baix Penedès, CEMICAL, Parc de Cordillera de Marina y Consorci del Patrimoni de Sitges. Al ser el mateix conveni que el de los empleats de la Diputació, es el mateix esquema de nòmina, pero con un àrea de nòmina separada.

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

Gestió completa de los dades personals y contractuales de empleats a los que se gestiona la nòmina. Por necessitats de gestió (plan de pensions, horaris sindicals, currículum formatiu), també inclou -con la informació mínima exigida- dades de personal de altres entitats.

Encontramos:

- Actos administrativos: gestió bàsica de los dades, assignació organitzativa y contractos de los empleats.
- Gestió ajudas comida: gestió de empleats que tienen derecho a ajudas de comida (horaris partits o tipologies de horaris especials). Altas y bajas automatizadas. Càlcul de los importes mensuals y auditorías trimestrals. Generació de archius interfases en la entitat que gestiona los tiques de comida.
- Gestió antigüedad. Esta aplicació tiene por objeto el càlcul y pago del número de trienios de servicios prestados en cada uno de los grupos de titulación, tanto en la Diputació como en cualquier otra administración reconocida.
- Ajudas gafas: Càlcul y pago de la ayuda por gafas a la que algunos empleats tienen derecho.
- Gestió de anticipos: Proceso de mejora de la solicitud de anticipos - verificaciones, anulació, cancelació y generació de nuevas, límites permitidos, etc. -.
- Carrera profesional: gestió del grado personal y carrera profesional de los empleats.
- Certificados de menores: Información del certificado aportado por el empleado, o recuperado de las aplicaciones de las AAPP que les facilitan. Esta aplicació se complementa con listados para asegurar quién falta por aportarlo, y funcionalidades para preparar los ficheros de comunicaciones con las AAPP y de recuperación y actualización del infotipo correspondiente con los resultados de la consulta.
- Complementos retributivos: Proceso de introducción, verificación y generació -para la nòmina- de realización de horas y jornadas especiales de los empleats. En función de la tipología del horario realizado, la introducción de la información se realiza directamente en los servicios o desde el servicio central.
- Premios por años de servicio: determinación y seguimiento de aquellos empleats que cumplen criterios y tiempos determinados de permanencia en la Corporación, con la finalidad de proceder, de oficio, al pago de premios, derecho de días de permiso o pago de jubilación.
- Planes de pensions: gestió completa del plan de pensions de la Corporación. Distinguiamos:
  - Gestió de participantes en el plan: dades necessaris para la identificació y determinación del estatus del personal de la Corporación suscrito en el plan.
  - Determinación de retenciones: Cada tres meses se retiene de la nòmina un importe en concepto de aportaciones del partícipe.

- Determinación de aportes promotor. Cada año se determina la cantidad que cada partícipe recibirá del promotor.
- Obtención de informes de partícipes y aportaciones en la entidad gestora.
- Mejoras sociales: El convenio colectivo establece el pago de ayudas a los empleados. Se gestiona el conjunto de empleados y el pago en nómina de las ayudas a percibir.
- Retenciones judiciales: El estándar SAP no contempla las necesidades reales del cálculo de las retenciones judiciales, ni tampoco, la emisión normalizada de la información a los distintos destinatarios - bancos y juzgados -.
- Teletrabajo: Procedimientos por solicitado las actividades en Teletrabajo, y confeccionar el Plan Personal de Teletrabajo.

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

Procesos de la DSRH. Procesos implementados dentro del portal de SAP y en SAP en el marco de la administración digital

En el marco de la administración digital, los diferentes servicios de la DSRH tienen la posibilidad de preparar y tramitar toda la documentación hacia el portafirmas corporativo ( TeDIBA). Consiste en

- Creación del trámite, identificando el tipo, la o las personas sujetas e información adicional (fechas, importes, detalle presupuestario, etc.).
- Confección del documento electrónico, en formato docx y pdf , en base a plantillas.
- Interfase en el TeDIBA. En este subsistema los distintos actores firman el documento y, finalmente, se guarda en un Repositorio Digital (RDD)
- El sistema SAP se entera del fin del trámite, informa al gestor, y genera, en su caso, la notificación correspondiente (un nuevo trámite con los mismos pasos que los descritos)

En particular, el trámite parte de una petición realizada por un empleado en el Espacio Personal, caso del Hago Constar.

También pertenece a este ámbito la aplicación por la que los gestores de los distintos ámbitos de la DSRH reciben las peticiones del Espacio Personal y las tramitan.

### **SAPHR\_PT: Gestión de tiempo**

Procesos asociados a horarios e incidencias de los empleados. Desglosados en:

- FDI: Gestión diaria de los archivos FIE proporcionados por el INSS a través del SILTRA. Generación de los movimientos de ITAT y de los movimientos FIE, algunos de los cuales se comunican a la SS para informar de las BRD.
- Evaluación de Tiempo. Esquema único para los empleados con esa gestión. Determinación de horas computables, no computables y horas teóricas. No genera conceptos salariales para la nómina.
- Gestión de Horarios. Determinación y asignación de horarios de los empleados. Seguimientos del cumplimiento de horarios especiales - dedicaciones especiales -, fuera de lo que es la evaluación de tiempo.
- Estadísticas de acciones sindicales. Estadísticas de dedicación a las distintas acciones sindicales.
- Gestión de las Tarjetas de Identificación Personal: Aplicación que moviliza la fotografía que se realiza a los nuevos empleados, pasa por la impresión de la tarjeta corporativa con la foto correspondiente, la entrega al equipo del Gabinete de Seguridad Corporativa

para su codificación, y permite que el Referente de Recursos Humanos la entregue al empleado en cuestión.,

- Gestión de incidencias: Introducción y seguimiento de incidencias, con diferenciación de:
  - Acciones sindicales. Listados de dedicación.
  - Días de vacaciones o asuntos personales. Determinación y cálculo de los derechos días de vacaciones.
  - Licencias y Permisos.
  - IT.
  - Paros.
  - Contingente de horas - pendientes de recuperar, horas crece y servicios extraordinarios -
  - Otros.
- Captación de marcajes: Subsistema de captación de marcajes en las diferentes terminales de los centros de la Corporación. Por último, se cargan a SAP a través de los procesos estándar.

#### **SAPHR\_PY: Nómina Diputación**

Nómina de la Diputación. El propio esquema se utiliza para todos los colectivos, único convenio. Se puede dividir en:

- Procesos Prenómina: Previos al cálculo de la nómina. Hay mensuales, anuales y periódicos.
  - Antigüedad: Mensual. Cálculo de trienios de servicios prestados de los empleados, con generación de BI de unidades e importes correspondientes.
  - Diferencia de Grado: mensual. Cálculo de complemento retributivo correspondiente. Genera un BI de actualización de importes correspondientes
  - Complementos retributivos mensuales. A partir del infotipo correspondiente se genera un BI de creación de complementos
  - Plan de Pensiones: Trimestral. A partir de los datos de los empleados adscritos, se genera un BI de creación de retenciones.
  - Homologación de carreras: Anual. Cálculo especial procedente del convenio, con el que se genera un BI con los importes calculados.
  - Factor de asiduidad: Anual. Pago a los empleados en función de colectivo de trabajador y absentismos en el año pasado.
  - Complemento de productividad: Anual. Pago a los empleados en función de colectivo de trabajador y absentismos en el pasado año.
  - Prestaciones Oftalmológicas: Periódicas: Cálculo de la ayuda correspondiente, con generación de un BI con la cantidad correspondiente.
  - IRPF: Mensual: Estimación IRPF estándar.
  - Verificación de IRPF, con el programa de validación de IRPF de SAP masivo.
- Nómina: Proceso de nómina. Las adecuaciones realizadas se han descrito en la sección anterior. Con la nómina calculada se realizan:
  - Retenciones Judiciales: A partir de los datos de los empleados con retenciones, se genera un BI de creación de retenciones.
  - Monitorizaciones de errores: todo error y advertencia generada por la nómina queda registrado en un log de errores del período correspondiente. Los gestores revisan

todos los errores y los solucionan (actividades de resolución de incidencias) o confirman que la advertencia está controlada.

- Procesos Postnómina :
  - Transferencias bancarias: Estándar SAP.
  - ADO Contable. Se ha desarrollado una interfase (generación de documentos contables, con el desglose contable de Económico-Programa-Orgánico) entre el sistema de SAP de Recursos Humanos y el sistema SAP Financiero-Presupuestario (SAP R/3 con módulo IS-Pse). La interfaz se basa en la creación de archivos estadísticos y de contabilización.

### **SAP\_SI: Sistemas de información y transferencia de información**

Todos los sistemas de obtención de información (listados y estadísticas). Transferencia de datos propios de SAP a otros entornos o plataformas. Diferenciamos:

- Encuestas y dosieres: Informes de generación periódica para distintos centros gestores de la organización, o para entidades públicas.
- Consultas de los distintos grupos de usuarios.
- Cuadro de mando. Estadísticas y extracciones de información diversas (cambios de plantilla, incapacidades transitorias por centro, altas y bajas de plantilla, etc.)
- GGRL. Transferencia de datos a Oracle Corporativo por el uso de otras aplicaciones de ámbito interno. Se consideró esta solución como la más aconsejable – por tiempo de respuesta, por uso de recursos, por la no necesidad de información a tiempo real – que el uso de llamadas *bapis* de SAP.

### **SAPHR\_SIP: Selección y Provisión**

Implementación del módulo del Add -On del Sector Público, correspondiente a la gestión de bolsas (listas de contratación).

El sistema se integra con la gestión de contratación, de tal forma que desde la solicitud de contratación (SAPHR\_CONT) se realiza la búsqueda de las personas de la bolsa correspondiente para preparar la propuesta de contrato.

### **SAPHR\_SIT: Sistema de información del Talento**

Conjunto de herramientas que permiten tener registrada tanto la formación formal, no formal como informal de los empleados. La información proviene de

- Aplicación GestForma (Gestión de Formación Corporativa)
- Aplicación de Formación de la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales, de la DSRH (SAPHR\_EHS-FOR)
- Introducida por el empleado en el Espacio Personal

Dentro de este apartado se incluyen los Cuestionarios de Evaluación (QUADS), donde los responsables organizativos pueden realizar las evaluaciones anuales del personal a su cargo.

### **SAPHR\_SS: Gestión de Seguridad Social**

La gestión de la Seguridad Social, tanto en lo referente a la contabilización como a todos los procesos de comunicación con la Tesorería, debido a su complejidad, ha dado lugar a la diferenciación del resto de productos. Tenemos:

- ADO Seguritat Social. La contabilització de les cotitzacions empresa i treballador a pagar -con les consideracions de cotitzacions negatives- se generen de forma equivalent al procés de ADO contable.
- Creto @. Generació de les bases de cotització per el SLD. Obtenció de quotes i conciliació amb els resultats de nómina.
- RED: Processos amb sistema RED: Diferents processos que proceden directament del procés de contractació o IT, cas de afiliacions i parts de 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 costos.
  - Carga de costos per telèfon, a partir de arxius generats des de les centralites telefòniques.
  - Consulta de costos 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 centralita. Utilitats d'ús per part del personal de la centralita. Se aglutina informació dels empleats i personal extern de la Corporació, de la estructura organitzativa i de les localitzacions (des de l'àmbit de recinte fins al de sala). Per a cada un d'aquests ítems, la persona de centralita pot 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 traspassa i actualitza a diari a taules de la Base de Dades Oracle Corporativa per 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: Tesoreria**

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

- Gestió de dades bancàries dels empleats
- Declaracions Hacienda. Processos estàndards, amb iguals problemàtiques que qualsevol altra empresa de l'àmbit privat. Se obtenen els models -arxius telemàtics- 110, 111 i 190. Els arxius associats al model 190 s'utilitzen per quadrar els documents de ADO anual

Volumen de incidències y evolutius.

Consideracions:

- El any 2021 se considera del 1/10/2021 al 31/12/2021
- En 2025 se considera del 1/1/2025 hasta el 30/09/2025
- 

<b>Actuació</b>						
<b>Criticidad</b>						<b>Total</b>
Elemento de Configuración	<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>Urgente</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>Estàndar</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>Importante</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>Peticiones a Medida</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>Actuación</b>						
<b>Criticidad</b>						
Elemento de Configuración	<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>

Incidencias más frecuentes:

- Problemas de cotizaciones (bases o cuotas incorrectas)
- Problemas en SLDs (diferencias cuotas calculadas SAP con cuotas entregadas por la TGSS)
- Errores de resultados evaluaciones de tiempo
- Cambios en los navegadores (Espacio Personal)

**DILIGENCIA** para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares de fecha 10 de abril de 2026. En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2026/0007303
<b>Tipus documental</b>	Plec de clàusules o condicions
<b>Títol</b>	Pliego de prescripciones técnicas particulares para el mantenimiento correctivo, normativo, desarrollo de nuevas funcionalidades y migración a Unicode del sistema informático de SAP Recursos Humanos de la Diputación 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	23/04/2026, 17:06

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
8be245ec0a1cbd4c0b18	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	

