



Universitat Autònoma de Barcelona

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE NÚM. 24/2015

SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC PER LA GESTIÓ ECONÒMICA

Índex

1.	Introducció i Antecedents	3
2.	Objecte del contracte.....	4
3.	Abast del servei	5
4.	Descripció de l'entorn	7
5.	Serveis a proveir	9
6.	Procediments associats al servei.....	11
7.	Acords de nivell de servei.....	12
8.	Equip de treball	14
9.	Riscos i seguretat.....	15
10.	Transferència del coneixement al personal intern	16
11.	Finalització i traspàs del servei.....	17
12.	Seguiment del servei i compliment d'objectius	19
12.1	Bonificació per estabilitat del personal.....	19
12.2	Bonificació per resultats.....	20
12.3	Bonificació per proactivitat i anàlisi de problemes / incidents	20
12.4	Bonificació per documentació	21
13.	Estructura de les ofertes	22
13.1	Pla de Projecte	22
13.2	Pla de Servei	22
13.3	Possibles millores i valors afegits	22

1. Introducció i Antecedents

La Universitat Autònoma de Barcelona (en endavant UAB) va posar en marxa el seu nou sistema de gestió econòmic financer, Summa, al gener del 2009.

El sistema està basat en el ERP SAP/R3 EA-PS 6.0 sobre plataforma Unix i base de dades Oracle.

Des de l'inici i fins el moment actual, el manteniment del sistema ha estat realitzat per la mateixa empresa que va resultar adjudicatària del concurs d'implantació (IECISA).

Per tal de donar resposta a les necessitats de suport actuals per la realització de correccions i evolucions al sistema Summa de la UAB, es requereix la contractació de serveis de manteniment que permetin assegurar el seu funcionament de manera adequada i aconseguir una correcta adaptació i evolució del sistema.

2. Objecte del contracte

Seràn objecte del contracte els serveis de manteniment de la solució SAP implementada a la UAB i a la Fundació Universitat Autònoma de Barcelona (en endavant FUAB), pel que fa a la part funcional de la solució. No son objecte del contracte els serveis de manteniment de la part tecnològica ni l'administració del sistema SAP. La prestació del servei inclourà:

- Resoldre les incidències dels programari de la solució Summa i mantenir el sistema en correcte funcionament, assessorant i donant suport als usuaris.
- Realitzar petits evolutius sobre funcionalitats ja implantades.
- Documentar els procediments relacionats amb el Servei de Manteniment
- Posar al dia la documentació tècnica de la solució.
- Transferir el coneixement al personal de la UAB.
- Gestionar la prestació del servei en base a indicadors. L'adjudicatari es compromet a dissenyar e implementar un sistema d'indicadors de servei. Així mateix, el model de gestió del servei haurà d'estar basat en aquests indicadors
- Proposar millores dels circuits de suport implantats actualment directament relacionats amb la prestació del servei. S'ha de preveure un mecanisme de revisió i actualització periòdic dels procediments de gestió del servei.

3. Abast del servei

Serveis a proveir:

- Gestió d'incidències de funcionament (a excepció de les que corresponguin a l'àmbit de Sistemes) i manteniment correctiu derivat del mal funcionament del sistema implementat.
- Correcció de dades
- Suport de segon nivell a l'Oficina Summa.
- Desenvolupament de petits evolutius fruit de les modificacions de les necessitats de les àrees usuàries segons el dia a dia.
- Manteniment evolutiu legal (adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments deguts a canvis de normativa legal).
- Manteniment evolutiu tecnològic (derivat de possibles obsolescències tecnològiques dels programaris).
- Documentació dels procediments utilitzats per a la prestació del servei de manteniment.
- Documentació pendent del projecte d'implantació finalitzat.
- Monitorització dels processos funcionals del SAP. Es valoraran aportacions basades en l'ús d'eines estàndard tipus Solution Manager (SM) per a la monitorització de la part funcional.
- Gestió de canvis i pas a producció

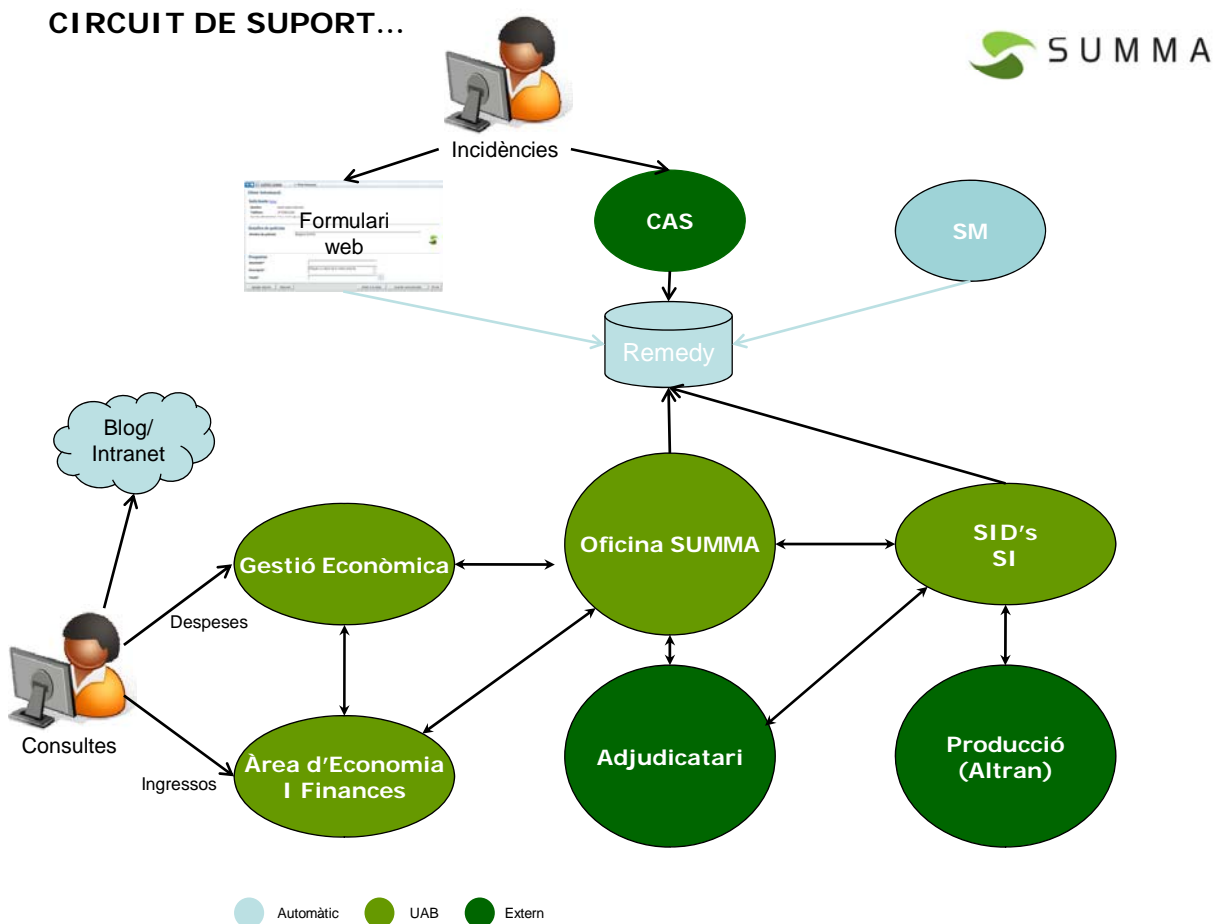
Els serveis relacionats en l'apartat anterior han de ser prestats sobre les següents funcionalitats:

- Mòduls funcionals de SAP/R3 6.0
 - FI, CO, TR, PS, MM, AM, RMS, EAPS
- Components instal·lats propis de l'empresa implantadora del sistema Summa (IECISA):
 - Registre de Factures
 - Tramitació Documents Comptables
 - Bestretes de Caixa Fixa
 - Sistema d'informació
 - Gestor d'expedients
- Desenvolupaments a mida realitzats durant la implantació del sistema Z50*
- SAP Portal
- SAP Solution Manager
- Elements tecnològics

- ABAP
- Java
- SAP GUI sobre Windows
- Signatura electrònica
- Integració de Summa amb altres sistemes de la UAB
 - Aplicacions de gestió:
 - Gestió Acadèmica: Sigma (VEGA)
 - Gestió de la Investigació: Fenix (ARGOS)
 - Gestió d'espais i recursos: Geres
 - Gestió d'identitats: Badus
 - Gestió Recursos Humans: Hominis (UNIVERSITAS XXI)
 - Datawarehouse
 - Sistema de Gestió d'incidències Remedy
 - Gestor documental Documentum

4. Descripció de l'entorn

L'actual circuit de suport per consultes i incidències es representa en el següent esquema:



on:

- CAS és el Centre d'Assistència i Suport del Servei d'Informàtica de la UAB que actua com Help Desk pels usuaris dels sistemes de la universitat.
- SI i SID's són les abreviatures de Servei d'Informàtica (estructura centralitzada) i Servei d'Informàtica Distribuït (estructura que dona suport territorial).

Els únics interlocutors vàlids per a l'adjudicatari seran l'Oficina Summa i el Servei d'Informàtica. Per tasques tècniques a nivell de sistemes, s'establirà la comunicació necessària amb

l'empresa adjudicatària de la gestió de l'entorn de producció i de l'administració de sistemes
(actualment ALTRAN).

5. Serveis a proveir

Es descriu a continuació la tipologia dels serveis de manteniment a proveir per part de l'adjudicatari.

Manteniment Correctiu: El manteniment correctiu implica la correcció de totes les incidències (tècniques i funcionals) que, per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització/configuració realitzada o dels desenvolupaments addicionals implantats, estiguin fent que les dades o els procediments executats en el sistema, no siguin els adequats. Inclou la gestió de les incidències tècniques del sistema no vinculades a la infraestructura de maquinari o programari base.

Correcció de Dades: Inclou la modificació de dades a la base de dades per corregir errors deguts a funcionaments incorrectes de programes.

Suport de segon nivell: Implica la resolució de dubtes específics sobre el funcionament de les aplicacions, així com la formació específica i especialitzada als usuaris, i el suport i formació a l'equip de primer nivell (Oficina Summa) quan es consideri adient.

Manteniment Perfectiu i Preventiu: Està orientat a la reducció del manteniment correctiu, mitjançant la identificació d'incidències repetitives. Implicarà identificar propostes de millores tècniques i de lògica a les aplicacions. Inclourà petites modificacions dels programaris fruit de les necessitats de les àrees d'usuaris segons el treball del dia a dia.

Manteniment Evolutiu legal: Implica adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments deguts a canvis de normativa legal, amb la suficient antelació per acomplir amb els requisits legals establerts en cada moment.

Manteniment Evolutiu tecnològic: Implica les adaptacions de parametritzacions o desenvolupaments derivades de les possibles obsolescències tecnològiques dels programaris.

Documentació: Suposa l'elaboració de documentació dels procediments implantats per a la prestació del servei i la relativa als programes i parametritzacions realitzades, així com la posada al dia de la documentació del projecte d'implantació que estigui incompleta o desactualitzada.

Monitorització: Control dels processos funcionals de SAP. Es valoraran aportacions basades en l'ús d'eines estàndard tipus Solution Manager per a la monitorització de la part funcional.

Gestió de canvis i pas a producció: Per qualsevol de les tasques de manteniment efectuades, i canvis en les aplicacions que es suporten, s'hauran de fer les proves necessàries en els entorns

de desenvolupament i integració i preparar la instal·lació per poder traspasar el canvi a l'entorn productiu.

Els canvis i implantacions sobre l'entorn productiu recauran sobre l'equip de sistemes i gestió de la producció de la UAB i, per tant, no formen part de l'abast del present contracte. Malgrat això, i en determinades ocasions, d'acord amb l'equip de sistemes de la UAB pot ser necessari el suport i la intervenció de l'adjudicatari en aquesta part del procés.

Entre les tasques de manteniment i suport estan incloses les tasques de suport al tancament i obertura d'exercici.

Per la gestió d'incidències i gestió de canvis, i en general per qualsevol altre procés vinculat al servei, s'hauran d'utilitzar les eines i recursos implantats a la UAB (BMC Remedy, SAP Solution Manager, etc), basant-se en els estàndards, metodologies i bones pràctiques de la universitat.

Mensualment es faran reunions de seguiment del servei, en les que l'adjudicatari haurà de presentar informes sobre l'evolució del mateix.

Els evolutius majors queden fora de l'abast del servei de manteniment i han de ser contemplats com a projecte separat, amb recursos i finançament propis. En els comitès de seguiment mensuals es tractaran possibles desacords en quan a la catalogació d'evolutiu major o menor.

6. Procediments associats al servei

Els serveis prestats s'hauran d'adaptar als processos de gestió d'incidències, gestió del canvi i gestió dels nivells de servei (SLA) d'ITIL adoptats a la UAB, segons es descriu en el document annex: Adaptacio_ITIL_UAB.pdf

Amb especial atenció, caldrà adaptar-se a la segregació de funcions entre desenvolupament i producció pel que fa a la gestió de canvis en l'entorn de productiu i al sistema de transports a productiu de SAP.

Per totes les necessitats a nivell de sistemes de SAP, cal fer servir el circuit establert per la UAB i gestionar la interacció amb l'empresa que s'encarrega de l'entorn de producció a la UAB, sempre que sigui necessari.

Els licitadors hauran de definir el pla de qualitat que considerin necessari per garantir la qualitat dels serveis prestats a la UAB i dels resultats de les tasques i activitats efectuades al llarg de la vida de tot el contracte.

La proposta inclourà com a mínim: la definició del pla de qualitat i els procediments d'assegurament de la qualitat (metodologia, validació i acceptació de lliurables, gestió de no conformitats del servei, etc...).

Cada licitador haurà d'incloure una descripció de la metodologia que farà servir per assegurar el seguiment del servei. Caldrà descriure explícitament com es planteja el cicle de revisions dels procediments dels serveis. La UAB podrà sol·licitar els canvis que consideri necessaris per garantir el correcte desenvolupament del servei.

7. Acords de nivell de servei

Les incidències es classificaran en tres grups segons l'impacte que representen per l'usuari del servei. Aquesta classificació permetrà determinar els temps associats de resposta i resolució en que seran tractades.

Els criteris de classificació que s'han establert són genèrics i no estan associats als serveis que pot oferir el sistema de forma específica. L'escala de classificació es fa en base a l'impacte i a la criticitat segons la classificació següent:

Impacte	Descripció	Criticitat	Descripció
Alt	Incidència genèrica, afecta a la major part d'usuaris o a tot un col·lectiu .	Extrema	Requereix resolució immediata.
Mig	Afecta a un grup d'usuaris.	Alta	Impedeix la feina habitual
Baix	Afecta a usuaris aïllats	Media	Dificulta la feina habitual.

En base a aquesta classificació es determina la prioritat de l'acció:

IMPACTE	CRITICITAT	PRIORITAT
	Extrema	Molt Alta
Alt	Alta	Alta
Alt	Mitja	Alta
Mig	Alta	Alta
Mig	Mitja	Mitja
Baix	Alta	Mitja
Baix	Mitja	Mitja

Acords de nivell de servei (ANS)

En la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei (ANS) associats a la prestació del manteniment correctiu que es desitja contractar:

Prioritat	Temps resolució	Acompliment	Temps màxim resolució
Molt Alta	8h. laborables	≥ 95 %	16h. laborables
Alta	16h. laborables	≥ 90 %	32h. laborables
Mitja	40h. laborables	≥85 %	80h. laborables

L'adjudicatari elaborarà un informe mensual de seguiment dels Acords de Nivell de Servei pel manteniment correctiu, a consensuar entre la UAB i l'adjudicatari.

8. Equip de treball

Equip de treball

El servei haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en el aquest document.

Es requereix l'existència d'un segon nivell expert al que es puguin escalar les qüestions complexes que puguin sorgir durant la prestació el servei.

Donada l'existència de components propis de l'empresa implantadora del sistema, cal garantir el correcte manteniment i evolució dels mateixos, la seva adaptació a futures versions de SAP que s'instal·lin i la instal·lació de noves versions d'aquests components que es facilitin. Es pot veure la relació de components en el punt 3 del present document.

El lloc de treball podrà ser remot o local a la UAB. En aquest segons cas, la ubicació serà al Servei d'Informàtica de la UAB, a l'edifici D del Campus de Bellaterra.

Tots els mitjans informàtics necessaris per l'equip de treball hauran de ser aportats per l'adjudicatari.

En cas de treball local a la UAB l'horari de treball serà de dilluns a divendres de 9 a 14:00 i de 15:00 a 18:00 tots els dies laborables de l'any, segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

Per raons d'operativitat i de coneixement de la infraestructura, cal garantir al màxim la continuïtat del personal assignat al projecte.

9. Riscos i seguretat

L'adjudicatari es compromet a l'acompliment de la normativa de la Universitat Autònoma de Barcelona sobre protecció de dades de caràcter personal, Acord del Consell de Govern de 19 de gener de 2006, que regula l'acompliment de les obligacions de La Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i els Reials Decrets 994/1999, d'11 de juny i 1720/2007 de 21 de desembre, que aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei de mesures de seguretat dels fitxers que continguin dades de caràcter personal.

De igual manera es compromet a signar el document de confidencialitat amb empreses externes recollit en dita normativa.

Cal que la prestació del servei s'adeqüi a les directius legals que es desprenen del Real Decret 3/2010, de 8 de gener (BOE del 29 de gener), per el que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en l'àmbit de l'administració electrònica.

Els desenvolupaments realitzats en l'àmbit d'aquest contracte també han d'estar subjectes a l'acompliment d'aquestes dues normes regulatòries.

Aquests termes s'hauran d'aplicar igualment a futurs desenvolupaments normatius que es facin de les normes anteriors, així com a les posteriors que puguin sortir en l'àmbit de seguretat.

L'adjudicatari cedirà a la UAB el dret d'ús, modificació, reproducció total o parcial, traducció, adaptació, arreglo o qualsevol transformació dels programes originals, dels dissenys, de tota la documentació i dels informes que s'hagin creat en l'àmbit d'aquest contracte.

10. Transferència del coneixement al personal intern

És objectiu de la Universitat anar assolint els coneixements de manteniment i evolució del sistema per part del personal propi de la UAB per poder desenvolupar tasques relacionades amb aquest servei.

Per assolir aquest objectiu, la UAB aportarà personal tècnic i funcional, que treballarà conjuntament amb l'adjudicatari en totes les tasques reflectides en aquest document, fent servir els mateixos protocols i circuits.

En el moment en que una incidència sigui assignada a personal de l'empresa adjudicatària és quan es començaran a aplicar els acords de nivell de servei establerts en el present document.

Per aconseguir aquesta transferència de coneixement, es farà especial èmfasi en la documentació tècnica i funcional, tant pel que fa a la millora i consolidació de la documentació existent com per l'elaboració de nova documentació durant l'execució del servei.

11. Finalització i traspàs del servei

Abans de la finalització del servei, en cas que l'adjudicatari no torni a ser adjudicat en el període posterior a la vigència de l'actual contracte, s'establirà una fase de devolució del servei.

La planificació de la fase de devolució del servei consta de dues tasques principals que garanteixen la correcta transferència del servei al nou prestatari a la vegada que es minimitzen els riscos associats. Les tasques són les següents:

- Transferència del coneixement de les aplicacions
- Cessió gradual del servei

A continuació es detalla cadascuna de les tasques anteriors.

Transferència del coneixement

Per tal de realitzar la transferència del coneixement es realitzaran accions de formació que es basaran en sessions on es tractaran aspectes funcionals, aspectes tècnics, els procediments, l'organització i la documentació associada. Així mateix, hi haurà un traspàs de la documentació de gestió i de qualitat realitzada durant tot el servei.

Les sessions de formació constaran de:

- 1) Teoria referent a cada procés/servei, amb les seves característiques i particularitats.
- 2) Casos pràctics (històric d'incidències, peticions més recents, consultes).
- 3) Documentació associada al procés/servei (funcional, tècnica, etc.)

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.

Cessió gradual del servei

La cessió del servei és la tasca més delicada de tota la fase de reversió, i per aquest motiu i amb l'objectiu de minimitzar els riscos, es realitzarà una cessió gradual dels serveis mitjançant la qual es garanteix la cessió real del coneixement. La tasca de cessió gradual del servei es dividirà en dues accions principals: sessions presencials en entorn real i cessió gradual de les tasques.

- a) Sessions presencials en entorn real

Un cop finalitzades les sessions de formació, el nou equip de treball assistirà de manera presencial i amb dedicació completa a la realització de les tasques diàries de l'equip de Servei de Manteniment en el seu entorn real; per exemple, reunions de seguiment o resolució d'incidències, entre altres.

Durant aquestes sessions presencials el nou equip de treball no realitzarà cap de les tasques, sinó que assistirà únicament a nivell de formació pràctica i serà l'actual proveïdor qui les executarà.

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.

b) Cessió gradual de les tasques

Durant aquesta segona etapa de la tasca de cessió gradual del servei, l'actual proveïdor anirà cedint les tasques de manera progressiva al nou equip de treball. L'actual proveïdor es mantindrà fins que finalitzi la fase de devolució del servei i els nous responsables del serveis estiguin desenvolupant les seves tasques de manera independent.

És important remarcar que, tot i que durant aquesta fase l'execució de les tasques es delegui progressivament en el nou equip de treball, les tasques seran supervisades per l'actual proveïdor.

Aquesta tasca té una durada prevista d'una setmana.

12. Seguiment del servei i compliment d'objectius

Es realitzarà un Comitè de Seguiment mensual, al qual assistirà el responsable d'equip de la empresa adjudicatària i les persones que puntualment es consideri idoni pel correcte seguiment del servei

L'adjudicatari elaborarà un informe mensual de seguiment dels Acords de Nivell de Servei pel manteniment correctiu definit en el punt 7 del present document, a consensuar entre la UAB i l'adjudicatari. L'informe es revisarà en la reunió del Comitè de Seguiment que correspongui.

L'adjudicatari igualment elaborarà l'acta corresponent a les reunions de seguiment i enviarà per correu electrònic a tots els participants en la mateixa, per recollir les possibles esmenes. A la següent reunió del Comitè de Seguiment s'aprovarà la mateixa si s'escau.

En base al seguiment del servei i als resultats aconseguits, la UAB abonarà a l'adjudicatari bonificacions econòmiques addicionals a l'import del contracte pel compliment dels objectius que es detallen a continuació, les quals seran valorades mensualment i ingressades amb la mateixa periodicitat que els pagaments de l'import fix del contracte.

Com a màxim, les bonificacions consistiran en un 20% adicional de l'import que s'aboni per la prestació del servei, amb el següent desglossament:

- 5% per estabilitat del personal
- 5% per resultats
- 5% per proactivitat i resolució de problemes
- 5% per documentació

12.1 Bonificació per estabilitat del personal

Import: El 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- Evitar pèrdua de qualitat en el servei deguda a la manca d'experiència del personal en el servei que es presta a la UAB
- Preparar adequadament a les persones que s'incorporen al servei per substituir-ne una altra

Mesura:

Si en el mes objecte d'avaluació s'ha produït una baixa no acordada o sol·licitada per la UAB es perdrà la bonificació.

12.2 Bonificació per resultats

Import: El 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- Complir els acords de nivell de servei
- En cas d'incompliment, fer que sigui el més petit possible

Mesura:

- complir els Acord de Nivell de Servei (ANS)
- en cas d'incompliment, la diferència entre el resultat mesurat i pactat a l'ANS ha de ser menor que el 10 %

Per aconseguir aquesta bonificació cal aconseguir algun dels dos indicadors de mesura. No es tindran en compte els incompliments que l'adjudicatari justifiqui que tenen una causa aliena a la seva responsabilitat.

12.3 Bonificació per proactivitat i anàlisi de problemes / incidents

Import: El 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- Detectar les incidències i els problemes el més aviat possible i actuar per a resoldre'ls
- Detectar patrons d'incidències i proposar correccions / modificacions en els programes o parametrització per evitar aquestes incidències.

Mesura:

- El pagament de la bonificació es farà per actuar proactivament i analíticament sobre les incidències i problemes que es poden presentar en el servei. En el informe de seguiment mensual es reflectiran les actuacions realitzades en aquest sentit.

La bonificació es pagarà d'acord amb la següent taula:

Nombre d'incidències produïdes evitables	%
0	100
1-5	75
6-10	50
11-15	25
>15	0

S'entenen com incidències evitables, aquelles que corresponen a un error diagnosticat del programari que estigui pendent de ser corregit. Es computarà per cada incidència produïda, en cas d'una mateixa incidència produïda n vegades es computarà per n.

12.4 Bonificació per documentació

Import màxim: 5 % de l'import mensual del servei

Objectius:

- documentar tots els canvis realitzats en el servei

Mesura:

- Aquesta bonificació es pagarà per l'acompliment dels objectius de documentació assolits per aquell mes, els quals vindran fixats per la UAB i l'adjudicatari de mutu acord abans del període objecte de retribució.

13. Estructura de les ofertes

Les ofertes es presentaran seguint la següent estructura:

13.1 Pla de Projecte

Visió general del servei ofert, amb els aspectes metodològics i organitzatius, per donar resposta als apartats del 7 al 12, i com emmarca la seva proposta dintre de l'esquema presentat al punt 4 (Descripció de l'entorn) del present document.

13.2 Pla de Servei

Informació detallada de com aborda els punts 5 (Serveis a proveir) i 6 (Procediments associats al servei) del present plec de prescripcions tècniques.

13.3 Possibles millores i valors afegits

Qualsevol aspecte que es consideri oportú de ser valorat pel seu valor afegit al servei.

Totes les especificacions que es detallen en aquest document, no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de manera que qualsevol altre element que l'empresa licitadora consideri convenient per tal de millorar aquestes condicions, haurà d'estar inclòs o especificat en l'oferta presentada.