Arabako kalkulu Gunea, A.B.
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAP DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA, INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL E INDESA

2021001

1 OBJETO 3

2 SERVICIOS 4

2.1 ENTORNO 4

2.2 DESCRIPCIÓN 5

2.3 HISTORICO 9

2.4 ENTREGABLES 10

2.5 ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 11

2.6 NIVELES DE CALIDAD 11

2.7 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 12

2.7.1 OBJETIVOS 12

2.7.2 NIVELES DE SERVICIO 13

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN 15

1 OBJETO

El Centro de Cálculo de Álava (CCASA) gestiona un sistema informático de recursos humanos basado en la plataforma SAP que presta servicio a los siguientes entes:

- Diputación Foral de Álava (DFA), aproximadamente 1000 empleados
- Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS), aproximadamente 1500 empleados
- Centro Especial de Empleo INDESA. , aproximadamente 900 empleados

Es de vital importancia que este sistema funcione en todo momento con total corrección, así como que se encuentre puntualmente adaptado a los cambios normativos que se produzcan. Igualmente, es importante que se produzca la evolución demandada por las personas usuarias que lo manejan, cuyas necesidades a su vez se derivan de la evolución de los procesos de negocio que gestionan.

El objeto de este pliego es la contratación del Mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y soporte a usuarios del sistema SAP de recursos humanos de los entes ya mencionados para asegurar las condiciones de funcionamiento del párrafo anterior.

Este servicio, por tanto, incluye actividades orientadas a la plena operatividad del sistema, la inclusión de los cambios normativos en su funcionalidad, y la adaptación funcional del sistema a las necesidades de sus personas usuarias. El servicio a contratar se encargará de llevar a cabo todas estas actividades de manera autónoma bajo la supervisión de CCASA.

2 SERVICIOS

2.1 ENTORNO

Desde un punto de vista técnico y funcional el sistema se encuentra desarrollado sobre la solución vertical SAP HR-PSe de sector público en la versión 6.0. A lo largo de la vida del sistema, se han implementado los siguientes módulos y/o soluciones:

- Módulo de Estructura Organizativa
- Módulo de Administración de Personal
- Módulo de Nómina
- Módulo de Listas de trabajo
- Módulo de Formación
- Módulo de Portal del Empleado – HR Renewal
- Módulo de Elaboración del Presupuesto de Personal

Estos módulos están a su vez conectados, mediante sus correspondientes interfaces, con aplicativos instalados en otros entornos como el mainframe y el distribuido. Es el caso de los sistemas Económico-Financiero (*), Gestión de Vestuario, Directorio Activo, Titulares, Gratificaciones y Dietas, Perfiles Lingüísticos, Control Horario, Ayudas IFBS, Portal de Empleo, Consultas de empleados de IFBS y otros subsistemas relacionados con el ámbito de los Recursos Humanos.

- Interfaz con Titulares
- Interfaz con Gratificaciones y Dietas
- Interfaz con Gestión de Vestuario
- Interfaz con Directorio Activo
- Interfaz con Perfiles Lingüísticos
- Interfaz con Contabilidad
- Interfaz con Presupuestos
- Interfaz con Gestión Financiera
- Interfaz con Ayudas IFBS
- Interfaz con la Web de Empleo IFBS
- Interfaz con Consultas de Empleados IFBS

(*) Durante la ejecución de este contrato, el sistema Económico-Financiero será migrado a un sistema S4HANA de SAP, por lo que las interfaces actuales indicadas en el listado podrán sufrir modificaciones.

2.2 DESCRIPCIÓN

El Mantenimiento de Aplicaciones SAP de Recursos Humanos es un conjunto de servicios que pretende mantener de forma operativa, tanto técnica como funcionalmente, el conjunto de módulos del sistema instalados, así como los interfaces con otros sistemas con los que guarda relación.

Las actividades concretas a realizar para la prestación de los servicios a continuación descritos son las siguientes:

- Gestión de las incidencias y peticiones de evolutivo asignadas, incluyendo el registro de datos para la obtención de indicadores.
- Estimación de esfuerzos (Valoración) y planificación previas de la realización de las peticiones de evolutivo.
- Resolución de las incidencias y ejecución de las peticiones de evolutivo en los plazos establecidos en los correspondientes ANS.
- Análisis de impacto de la ejecución de peticiones.
- Análisis y diseño de la solución tanto en el aspecto funcional como en el aspecto técnico.
- Programación de la solución diseñada.
- Pruebas completas. Realización de pruebas unitarias y de integración. Estas pruebas son responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria y deberán asegurar la calidad del producto entregado.
- La empresa adjudicataria realizará la instalación del producto resultante en los sistemas de DFA, verificando el buen funcionamiento de todo el sistema.
- Seguimiento periódico del servicio con el equipo del proyecto de CCASA.
- Atención a usuarios (en segundo nivel) y soporte presencial en los casos necesarios.
- Parametrización del sistema y mantenimiento de las estructuras de datos correspondientes a los módulos funcionales.
- Colaboración con los técnicos de infraestructuras para el correcto dimensionamiento de tablas de datos, ofuscación y enmascaramiento de contenidos, adecuación de roles, autorizaciones y niveles de seguridad marcados por CCASA.
- Solicitud de transporte de órdenes y colaboración en el paso entre los entornos de Desarrollo, Integración y Producción de CCASA.
- Colaboración con los técnicos de infraestructuras de CCASA en la aplicación de notas y parches publicados por SAP.
- Interlocución con SAP para el registro, seguimiento y reclamación de notas, resolución de dudas y aplicación de parches relativos a la funcionalidad objeto del mantenimiento.

El Mantenimiento de Aplicaciones SAP de Recursos Humanos se desglosa en los siguientes servicios:

2) Mantenimiento Básico

Consiste en la resolución de todas las peticiones correctivas y de soporte, acaecidas durante la explotación de los diferentes módulos, que son reportadas por las personas que las utilizan. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores provocados en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición.

Se contemplan 5 tipos de incidencias según la acción que desencadenan:

- Apoyo en el uso de la aplicación
- Corrección de errores de programa
- Corrección de datos registrados
- Verificación de resultados
- Pequeñas parametrizaciones (soporte de producto)

En función de su criticidad, las incidencias se tipificarán como: Urgentes o Normales.

Aseguramiento de Procesos Críticos

Dentro de este apartado de Mantenimiento Básico se incluye un soporte especial para el Aseguramiento de Procesos Críticos como Nómina y obtención del Presupuesto de Capítulo 1 que requerirán el seguimiento exhaustivo del proceso y la resolución inmediata de las incidencias que se pudieran producir, sin límite de horario ni calendario. La atención de estos procesos se realizará de forma proactiva, sin necesidad de petición o incidencia previas, si no diera tiempo a crearla (en cualquier caso se crearía después para documentar lo ocurrido). Además, dentro de este mantenimiento básico se deberá de elaborar un informe mensual con un resumen de las novedades más relevantes para el sistema que SAP haya podido liberar en forma de notas, parches, actualizaciones…de manera que los usuarios puedan conocer de manera sencilla las novedades del sistema.

3) Mantenimiento Evolutivo

Se engloban dentro de este apartado todas aquellas actividades destinadas a la mejora de la aplicación por: reingeniería de los procesos, inclusión de nuevas funcionalidades, modificación de infotipos, etc.

Las actividades a realizar vienen originadas por peticiones del Cliente o de la propia estructura interna de CCASA.

Tras su recepción, las peticiones serán objeto de valoración previa por el equipo de soporte. En base a dicha valoración, se distinguen tres tipos de evolutivos:

- Evolutivos Express (EE). Comprende las actuaciones de soporte para resolución de dudas, parametrización del sistema y pequeños desarrollos necesarios para el mantenimiento del día a día, cuya valoración de esfuerzo total no exceda de 8 horas.

- Evolutivos Menores. Comprende las actuaciones de soporte para resolución de dudas, parametrización del sistema y pequeños desarrollos necesarios para el mantenimiento del día a día, cuya valoración de esfuerzo total no exceda de 20 horas.

- Evolutivos Mayores. Se incluyen es este apartado las peticiones para incorporación de nuevas funcionalidades o modificación de las existentes que, por su tamaño o complejidad, requieren una dedicación elevada y cuya valoración de esfuerzo total exceda de 20 horas.

Además, en función de su criticidad, las peticiones de evolutivo se tipificarán como: Urgentes y Normales.

Las solicitudes de mantenimiento evolutivo que superen el montante de 300 horas, podrán ser objeto de una contratación aparte de este mantenimiento.

4) Catálogo de soporte

Dentro de este tipo de servicio se engloban actividades ya identificadas y que se repiten periódicamente de manera sistemática. Son actividades que no requerirán de valoración inicial y se ejecutarán directamente.

- *Soporte en la subida de parches*: se incluirán un máximo de 2 subidas de parches al año, valoradas en 120h cada una de ellas. Este soporte incluye las tareas típicas de soporte técnico y/o funcional al equipo de sistemas: tareas pre y post, ajustes, comprobaciones funcionales, soporte el día de la subida en producción…podría incluir tareas en horas no habituales del servicio y/o fines de semana, sobre todo para el entorno de producción.

- *Soporte SILTRA*: soporte a la comunicación con SILTRA, valorada en 450h (150h por cada uno de los 3 ENTEs)

- *Actividades de cambio de año*: actividades recurrentes que se repiten al principio del año, tales como actualización de tablas de IRPF, modelo 190…valorada en 150h (50h por cada uno de los 3 ENTEs)

- *Soporte lanzamiento de presupuestos*: actividades anuales relacionadas con el lanzamiento de los presupuestos, valorada en 250h (125h por cada uno de los 2 ENTEs afectados).

5) Asistencia IFBS

Soporte IFBS: Exclusivo para IFBS, que precisa de un paquete de soporte con las siguientes particularidades:

- Una persona que haga seguimiento de las problemáticas asociadas al cierre de nómina, a la generación de los seguros sociales y a las bolsas de trabajo. Se encargará de la interlocución entre el Área de Personal y el adjudicatario, recogiendo las necesidades, transmitiéndolas, realizando el seguimiento de su subsanación, las comprobaciones y facilitando a las técnicas del Área de Personal las explicaciones que se pudieran precisar sobre nuevas funcionalidades o formas de proceder. Implica seguimiento estrecho de peticiones y de incidencias.
- Proponer, en base al conocimiento de las dinámicas de la organización, nuevos desarrollos que pudieran resultar útiles.
- Preparar extracciones de datos para un mayor control y soporte de las actuaciones.
- Formación puntual: nómina, seguros sociales y bolsas principalmente, y formación orientada a resolver dudas concretas.

(*) Tal y como se indica este paquete de soporte es exclusivo para IFBS y está estimado en 400 h

(*) Las horas valoradas para cada servicio del catálogo de soporte es estimativa, basada en el histórico actual. Estos servicios del catálogo de soporte se consumirán como paquete, tal y como se ha indicado antes sin valorar las horas que se vayan a requerir para su realización.

2.3 HISTORICO

A continuación se muestra un histórico estadístico de los últimos años:

- Mantenimiento Básico:

Año	Num. Horas	Num. Incidencias
2019	1712	374
2018	1095	276
2017	1614	418
2016	1251	389

- Mantenimiento Evolutivo:

Año	Num. Horas	Num. Peticiones
2019	6150	156
2018	6101	101
2017	4498	175
2016	4140	171

Además, se muestran, para el último año 2019, datos a más bajo nivel:

- Mantenimiento Básico:

Tipo		Num. Horas	Num. Incidencias
Corregir datos	I3	5	3
Explicar la aplicación	I2	859	177
Fallos aplicación	I1	730	135
Petición	I9	9	7
Soporte	SH	137	59

Desglosado por entes:

Ente	Num. Incidencias	Horas
DFA	151	627
IFBS	85	335
INDESA	147	778

- Mantenimiento Evolutivo:

Tipo	Num. Peticiones	Horas
Urgentes	35	2677
Normales	121	3473

Tipo	Num. Peticiones	Horas
Express (<8h)	46	131
Menores (<20h)	34	485
Mayores (>20h)	76	5534

Tipo		Num. Peticiones	Horas
Express	EE	46	131
Urgente menor	EU1	7	117
Urgente mayor	EU2	25	2532
Normal menor	EN1	27	368
Normal mayor	EN2	51	3002

(*) En este resumen de horas durante 2019, se incluyen las horas de los paquetes de catálogo de soporte definidos y que durante 2019 se han considerado evolutivos: Subida de parches, soporte Siltra, actualizaciones inicio de año, presupuestos.

2.4 ENTREGABLES

- Las implementaciones, en forma de módulos de software o parametrizaciones del sistema, resultantes de la realización de cada una de las órdenes de trabajo llevadas a cabo.
- La documentación técnica, acorde a la metodología utilizada por CCASA, resultante de las actividades contratadas.
- Informes mensuales de seguimiento del servicio y situación de los trabajos, con grado de avance y revisión de la planificación.
- Informes mensuales del grado de cumplimiento de los diferentes ANS establecidos.
- Informes periódicos de dedicación (con imputación semanal de partes de trabajo) y actas de las reuniones celebradas.

2.5 ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios se prestarán a partir de órdenes de trabajo: Incidencias y Peticiones. Los servicios del catálogo de soporte se tratarán como peticiones también con el objetivo de registrar estadísticamente su realización y esfuerzo, con la particularidad de que no requerirán de valoración inicial al estar ya dimensionadas.

La estimación de esfuerzo (tipología) será consensuada con CCASA y tendrá carácter de compromiso. Si se detectasen desacuerdos continuados de tal manera que no se lograse consenso en las estimaciones, CCASA podría recurrir al arbitraje de un tercero, en concreto alguno de los centros tecnológicos propiedad de las administraciones públicas de la comunidad autónoma vasca.

A partir de la estimación de esfuerzo y teniendo en cuenta las prioridades y los ANS establecidos, la empresa adjudicataria planificará el trabajo y comunicará la fecha de prevista de entrega.

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria realizará el desarrollo correspondiente, así como todas las pruebas necesarias para garantizar el perfecto funcionamiento del software construido y la completa implementación de la funcionalidad establecida.

Sólo se considerará recepcionado un producto entregable cuando éste cuente con el visto bueno del responsable del proyecto por parte de CCASA. En caso de no existir conformidad por parte de CCASA con la calidad del software producido, CCASA desestimará la entrega y considerará la orden de trabajo como pendiente de entrega.

La empresa adjudicataria presentará un informe mensual de actividad donde se monitorice el resultado del servicio. En él figurarán las tareas finalizadas, las tareas en curso y las tareas pendientes no iniciadas, todas ellas con su estimación de esfuerzo en horas y sus plazos. Así mismo, de forma periódica, presentará los informes de seguimiento del cumplimiento de los ANS establecidos.

La empresa adjudicataria acatará las instrucciones procedentes de CCASA relativas al uso de productos y herramientas, procedimientos de calidad, metodología y manual de estilo.

2.6 NIVELES DE CALIDAD

La resolución de incidencias debe llevarse a cabo diagnosticando en profundidad las causas que producen dichas incidencias y resolviendo dichas causas y no solamente los efectos que producen, de tal manera que se garantice que en el futuro no se van a producir incidencias similares.

La parametrización o implementación de nuevo software debe llevarse a cabo con la suficiente precisión y eficiencia como para asegurar que no se están introduciendo errores en el sistema que se vayan a traducir en nuevas incidencias.

Las modificaciones del software deben estar orientadas al respeto por la estructura básica de SAP de manera que no se introduzcan alteraciones profundas en el sistema que después hagan inviables o muy difíciles los cambios de versión consecuencia de las nuevas versiones y parches (notas) que emite el fabricante.

El servicio debe funcionar con la agilidad suficiente como para que los aspectos funcionales más críticos estén permanentemente operativos.

2.7 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

2.7.1 OBJETIVOS

INCIDENCIAS

Las incidencias serán tipificadas en función de su criticidad como “Urgentes” o “Normales”. A la hora de tipificar se establece un límite para el número de “urgentes”, dicho límite queda establecido en el 33% del total de las incidencias.

Se establecen los siguientes objetivos para la resolución de incidencias:

- Incidencias Urgentes. Se resolverán en el **plazo máximo de 24 horas** desde el momento de la comunicación, no contando festivos y fines de semana. Por ejemplo, si se comunica una incidencia a las 10h. del lunes deberá estar resuelta antes de las 10h. del martes, pero si fuese a las 10h. del viernes deberá estar resuelta antes de las 10h. del lunes.
- Incidencias Normales. Se resolverán en el **plazo máximo de 72 horas** desde el momento de la comunicación, no contando festivos y fines de semana. Por ejemplo, si se comunica una incidencia a las 10h. del jueves, deberá estar resuelta antes de las 10h. del martes.
- Aseguramiento de Procesos críticos. Las incidencias detectadas en este tipo de procesos -como la nómina mensual y la elaboración del Presupuesto de Capítulo 1-se atenderán **de forma inmediata,** sin límite de horario ni calendario, hasta su completa resolución y sin necesidad de petición o incidencia previas.

EVOLUTIVOS EXPRESS

Las peticiones de evolución de tamaño menor a 8h serán tipificadas como *express* y se realizarán en el plazo máximo de 3 días desde la fecha de solicitud no contando festivos y fines de semana.

EVOLUTIVOS MENORES

Las peticiones de evolución de tamaño menor serán tipificadas en función del plazo necesario para disponer de ellos como "Urgentes" o "Normales". A la hora de tipificar se establece un límite para el número de "urgentes", dicho límite queda establecido en el 33% del total de los evolutivos menores.

Se establecen los siguientes objetivos para la realización de los evolutivos menores:

- **Evolutivos Menores Urgentes (EU1)**: Se realizarán en el plazo máximo de 5 días desde la fecha de solicitud no contando festivos y fines de semana.
- **Evolutivos Menores Normales (EN1)**: Se realizarán en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de solicitud.

EVOLUTIVOS MAYORES

Las peticiones de evolución de tamaño mayor serán tipificadas en función del plazo necesario para disponer de ellos como "Urgentes" o "Normales". A la hora de tipificar se establece un límite para el número de "urgentes", dicho límite queda establecido en el 33% de los evolutivos mayores.

Se establecen los siguientes objetivos para la realización de los evolutivos mayores:

- **Evolutivos Mayores Urgentes (EU2)**. Se realizarán en un número máximo de días, a partir de la fecha de solicitud, que se determinará en función de su urgencia.

  Evolutivos Mayores Normales (EN2). Se resolverán en el plazo máximo de 2 meses, desde la fecha de solicitud.

2.7.2 NIVELES DE SERVICIO

Se dispondrá de una serie de indicadores que expresen el porcentaje de consecución por cada uno de los tipos de servicio de los objetivos expresados. Cada indicador se calculará obteniendo el porcentaje de casos de consecución del objetivo de cada tipo entre casos registrados de cada tipo **a lo largo de cada mes**.

Se establecen como niveles de servicio exigibles la consecución de los siguientes grados de cumplimiento de los objetivos del apartado anterior.

- Incidencias Urgentes: 95%
- Incidencias Normales: 90%
- Aseguramiento de Procesos críticos: 100%
- Evolutivos Express: 90%
- Evolutivos Menores Urgentes: 90%
- Evolutivos Menores Normales: 90%

- Evolutivos Mayores Urgentes: 90%
- Evolutivos Mayores Normales: 90%

Estos indicadores se revisarán mensualmente y podrán ser ajustados en caso de determinar ambas partes que no se ajustan a la situación en cada momento.

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN

1) Participación de CCASA

Un equipo de trabajo de CCASA se encargará de supervisar, controlar y aprobar la facturación de los servicios prestados por la entidad adjudicataria. Este equipo tendrá potestad para intervenir en las órdenes de trabajo, su prioridad, planificación y modo de resolución.

2) Plataforma tecnológica

Solo se utilizarán productos vigentes en la plataforma tecnológica de CCASA.

3) Lugar de trabajo y equipamiento

Todos los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa adjudicataria, la cual aportará todo el equipamiento informático, las licencias de software (excluidas las licencias SAP), las líneas de comunicación, y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, corriendo con los costes de todo ello.

En determinadas situaciones de especial criticidad, se podría requerir soportes presenciales puntuales para dar soporte in situ a determinados procesos, por ejemplo durante la semana de nómina.

4) Horario y calendario

El horario de trabajo del equipo de mantenimiento se adaptará en todo momento a los requerimientos del servicio. El horario de atención habitual será de 8 a 15,30h todos los días laborables de lunes a viernes. El calendario referencia será el vigente en el Territorio Histórico de Álava y de la DFA en concreto.

En determinadas situaciones de especial criticidad, se podría requerir una cobertura especial fuera del horario de trabajo e incluso en días no laborables, sin que esto suponga un coste adicional para CCASA.

Las actuaciones de mantenimiento que requieran dejar fuera de servicio alguna funcionalidad del sistema se llevarán a cabo fuera del horario y calendario establecidos como habituales, para no provocar ninguna merma en la disponibilidad del servicio.

5) Seguimiento del servicio

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, en los locales de CCASA, en las cuales se revisará el estado de los trabajos y el cumplimiento de las fechas previstas. En caso de detectarse desviaciones, la empresa adjudicataria propondrá las medidas correctoras que considere oportunas, las cuales deberán contar con el visto bueno de CCASA.

6) Gastos

Todos los gastos y dietas que pudieran surgir como consecuencia de la prestación del servicio serán asumidos por la empresa adjudicataria.