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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA SAP DE KONTARABA (SISTEMA ECONÓMICO-FINANCIERO Y PRESUPUESTARIO) DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA - 2025.

CATEGORÍA 1 SAP

PLIEGO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ANÁLISIS, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.

1 OBJETO 3

2 SERVICIOS 3

2.1 DESCRIPCIÓN 3

2.2 PRODUCTOS RESULTANTES DEL CONTRATO 7

2.3 ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 8

2.4 NIVELES DE CALIDAD 8

2.5 ENTORNO TECNOLÓGICO 9

2.6 ENTORNO FUNCIONAL 9

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN 11

1 OBJETO

El Centro de Cálculo de Álava (CCASA) gestiona el sistema económico financiero basado en la plataforma SAP que presta servicio a los siguientes entes:

- Diputación Foral de Álava
- Instituto Foral de Bienestar Social
- Instituto Doral de Juventud
- Bomberos de Álava

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 del sistema económico financiero 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 DESCRIPCIÓN

El Mantenimiento de Aplicaciones SAP del sistema económico financiero 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 previa de la realización de las peticiones de evolutivo.
- Resolución de las incidencias y ejecución de las peticiones de evolutivos.
- 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 Correctivo

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.

Consiste en la resolución de las incidencias que se presenten durante la explotación de las aplicaciones y 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 introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición. Los equipos de mantenimiento atienden todas las **Incidencias** relacionadas con los Sistemas de Información (S.I.) a los que dan soporte.

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

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, modificaciones, 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 **en horas** 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.

4) Mantenimiento GRANDES EVOLUTIVOS

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 de gran calado, modificaciones sustanciales de lo ya realizado, etc.

En este apartado se está pensando en personas dedicadas a este tipo de mantenimiento, y que estén (en la medida de lo posible) al margen del resto de trabajos o servicios que comprenden este pliego.

5) Soporte en la elaboración del presupuesto

Por su naturaleza en cuanto a criticidad y necesidad de aseguramiento de que la elaboración del presupuesto se realiza con la calidad necesaria y en el plazo necesario, se incluye una línea de servicio específica en la que se deberá de dar soporte, durante las semanas en las que el presupuesto se elabora, tanto a las incidencias posibles que surjan como a las consultas que los usuarios puedan hacer durante el proceso.

Este es un refuerzo al mantenimiento correctivo, y comprende trabajar dentro y fuera del horario habitual.

La naturaleza de este soporte comprenderá normalmente entre los meses de octubre y noviembre, aproximadamente, que es cuando se elabora el presupuesto.

A modo de orientación, en el año 2023 se programaron estos días:

- 5 días laborables de 8:00-15:00 y 16:00-20:30
- 2 sábados de 9:00-15:00

6) 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 en la instalación de notas legales: se incluirán la implementación de las notas que por motivos legales (nuevas leyes, modificaciones…) SAP libere, siempre que por necesidades éstas deban de ser implementadas fuera del periodo de las subidas de parches periódicas planificadas.
-
- Soporte en las copias de mandante: se incluirán un máximo de 3 copias de sistema (copia completa de Producción a Integración) 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.
- Actividades de cambio de ejercicio: actividades recurrentes que se repiten al principio del año, tales como apertura y cierre de ejercicio, configuraciones de inicio de ejercicio
- Se incluye en esta linea de soporte la coordinación del proyecto y tareas derivadas de la gestión del mantenimiento.
- Soporte actualizaciones de otros sistemas SAP horizontales afectados: SAP PO, SAP BW/BI, BBDD HANA…

(*) 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.

2.2 PRODUCTOS RESULTANTES DEL CONTRATO

- 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.

Documentación soporte: Cada documento se suministrará en formato electrónico original (Microsoft Office), no admitiéndose por lo tanto formatos tales como PDF u otros protegidos y/o no manipulables.

Todos los entregables deberán proporcionarse utilizando las herramientas homologadas por CCASA para el ciclo de vida de las aplicaciones, o en su caso proporcionando formatos compatibles.

Además de lo descrito y requerido, la empresa licitadora puede proponer cualquier otro conjunto de entregables referidos a la metodología que proponga aplicar para el desarrollo del proyecto.

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

2.4 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.

2.5 ENTORNO TECNOLÓGICO

Actualmente en el entorno de Producción, los componentes de la plataforma tecnológica disponibles en CCASA sobre la que se tendrá que apoyar este proyecto, caso de ser necesarios y obviando sus equivalentes en SAP, son:

- Producto para Patrimonio: SAP ERP 6.0 EhP7sobre SQL Server.
- BB.DD: Microsoft SQL Server 2017 para Windows
- SAP Process Orchestration (PO) 7.5
- SAP Business Warehouse (BW): SAP BW/4HANA 2021
- SAP S/4HANA (S4): SAP S/4HANA 2022
- Gestor Documental: IBM Filenet 5.5.8 sobre WAS para Windows
- Balanceador HW: F5 Big-IP LTM v15.1.4

2.6 ENTORNO FUNCIONAL

Desde un punto de vista técnico y funcional el sistema se encuentra desarrollado sobre la solución SAP S4HANA. A lo largo de la vida del sistema, se han implementado los siguientes módulos y/o soluciones:

- Finanzas
- Tesorería
- Contabilidad
- Controlling

- Activos Fijos (SAP R3)
- Patrimonio, bienes inmuebles (SAP R3)
- Elaboración del Presupuesto, SAP BPC
- Gestor de Facturas (Desarrollo a medida)
- Gestor de Expedientes (Desarrollo a medida)
- Workflow
- Analysis For Office
- EPM
- Business Objects 4.3
- SAP PO

Estos módulos están a su vez conectados, mediante sus correspondientes interfaces, con aplicativos instalados en otros entornos como el mainframe y el distribuido.

- Interfaz con NISAE
- Interfaz con Nomenclator (sistema interno de direcciones)
- Interfaz con Gestión Documental Filenet
- Interfaz con SEDE
- Interfaz con Registro
- Interfaz con Iberdok para la generación de los tomos
- Interfaz con Pasarela de Pagos y gestión de ingresos
- Interfaz con Gestión Financiera, portal de finanzas y notificaciones
- Interfaz con Editran
- Interfaz transferencias bancarias
- Interfaz con SAP RRHH
- Interfaz con TGUNE y otras aplicaciones de gestión

- Interfaz con Enmiendas
- Interfaz con Procedimientos ejecutivos
- Interfaz con Avales
- Interfaz con Devoluciones

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 (por ejemplo, VPN), y en definitiva, toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, corriendo con los costes de todo ello.

En el caso de que durante el seguimiento se detecten anomalías o desviaciones importantes, CCASA podría exigir el traslado de la actividad a sus propias oficinas para ejercer un mayor control sobre los trabajos, de manera que pueda verificar la aplicación de las medidas correctoras acordadas. La entidad adjudicataria correría con todos los gastos derivados de este cambio de ubicación y posteriores de dietas o desplazamientos.

Se valorarán positivamente 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.

En el caso de que durante el seguimiento se detecten anomalías o desviaciones importantes, CCASA podría exigir el traslado de la actividad a sus propias oficinas para ejercer un mayor control sobre los trabajos, de manera que pueda verificar la aplicación de las medidas correctoras acordadas. La entidad adjudicataria correría con todos los gastos derivados de este cambio de ubicación y posteriores de dietas o desplazamientos.

5) Intervención presencial

Pudiera darse el caso de que la resolución de una incidencia crítica, que debe solucionarse en un tiempo record, requiriese la intervención presencial en CCASA del personal técnico de mantenimiento. En este caso, y tras el aviso pertinente por parte de CCASA, el personal técnico deberá estar presente en los locales de CCASA en un tiempo máximo de 2 horas.

6) Seguimiento del servicio

Se llevarán a cabo reuniones periódicas de seguimiento, 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.

7) Gastos

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

8) Garantía

Se establece un periodo de garantía de tres meses, a contar desde la finalización de cada uno de los trabajos realizados.

En caso de que para alguno de los trabajos realizados se precisara realizar correcciones durante su periodo de garantía, estos correrán a cargo de la empresa adjudicataria y no serán objeto de facturación.