

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques (PPT) PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU, EVOLUTIU I ADAPTATIU DEL SISTEMA SAP – SUCCESSFACTORS DE BARCELONA ACTIVA

## 1.) OBJECTE

La Direcció de Talent Corporatiu de Barcelona Activa gestiona els seus processos mitjançant un sistema d'informació basat en la plataforma SAP – SuccessFactors. Aquesta plataforma, totalment basada al núvol, compta, amb les següents integracions:

- Integració del login a l'aplicació amb Azure / Office365
- Integració de la signatura digital amb Vidsigner
- Integració dels processos de provisió informàtica amb PiU

És de vital importància que aquest sistema:

- Funcioni en tot moment amb total correcció (manteniment correctiu)
- Es trobi puntualment adaptat als canvis normatius que es produeixin
- En ser una aplicació al núvol, es trobi, en tot moment, alineat amb les versions, pegats i full de ruta marcats pel propi fabricant de l'aplicació (manteniment adaptatiu)
- Gaudeixi de recursos humans i tecnològics dedicats a l'evolució del propi sistema derivades, principalment de l'evolució o canvi dels processos de negoci que gestionen (manteniment evolutiu)

Així doncs, l'objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment integral (manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu) del sistema SAP – SuccessFactors per tal d'assegurar les condicions de funcionament descrites en el paràgraf anterior.

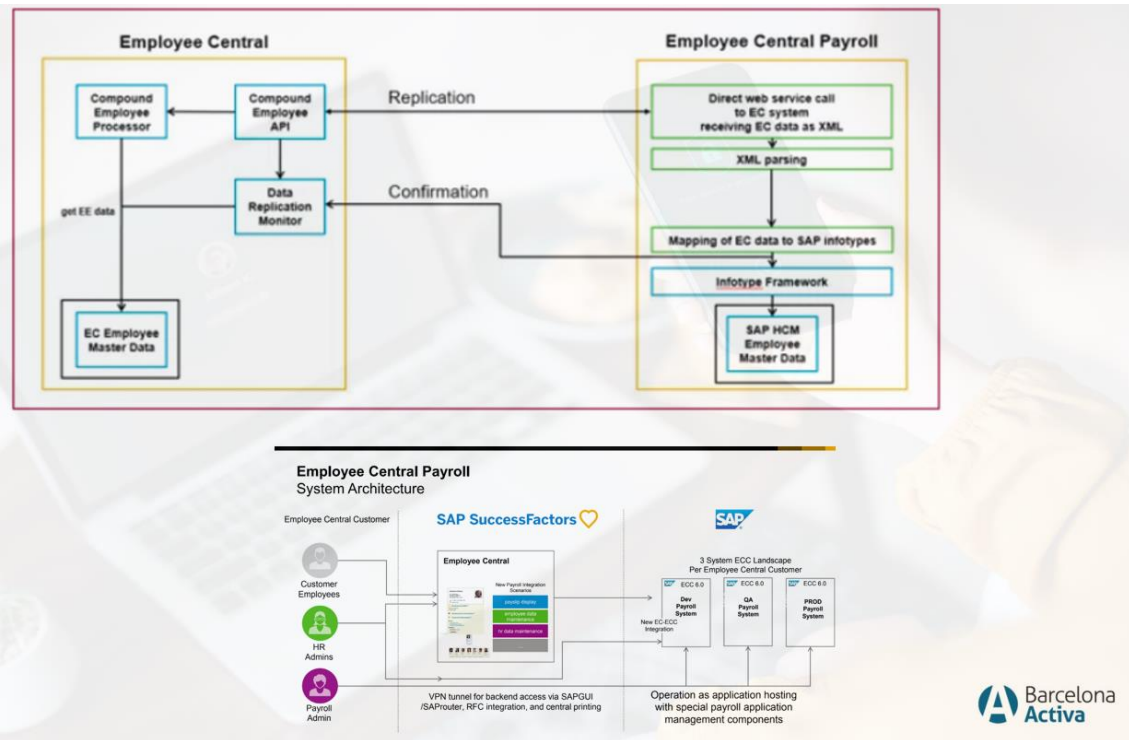
El servei a contractar s'encarregarà de dur a terme totes aquestes activitats de manera autònoma segons les instruccions i la supervisió de Barcelona Activa.

## 2.) ENTORN DEL SERVEI

A continuació descrivim l'entorn tecnològic sobre el qual caldrà dur a terme les tasques associades als serveis descrits.

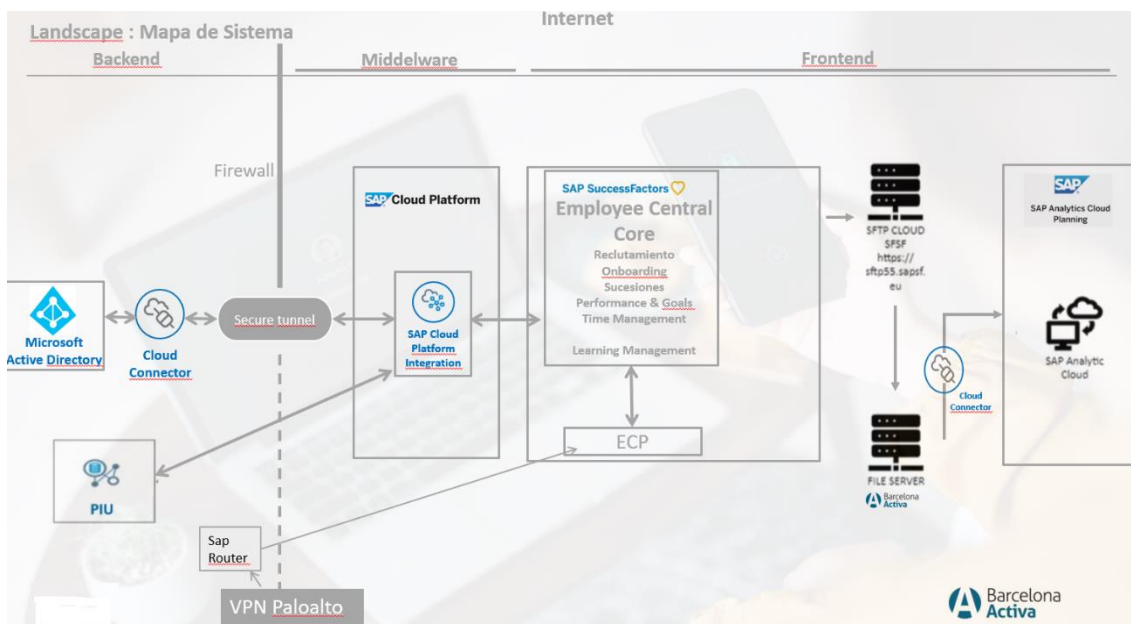
Descripció dels sistemes:

- **SuccessFactors:** sistema SaaS de Recursos Humans amb els mòduls següents:
  - o **EC**
  - o **ECP**
  - o **Time Tracking**
  - o **Recruiting**
  - o **Onboarding**
  - o **Learning**
  - o **Performance & Goals**
  - o **Succession & Development**
- **ECC:** ERP que es fa servir pel mòdul ECP en format núvol. La connexió és via web o via SAP Logon



- **SAP Analytics Cloud (SAC):** Plataforma SaaS d'anàlítica de costos. En aquesta plataforma es carreguen fitxers generats de SAP amb l'objectiu de confegir l'informe comptable
- **SAP Cloud Platform Integration:** S'utilitza per a les integracions amb d'altres programes i plataformes corporatives
- **SAP Cloud Connector:** Plataforma que s'utilitza per accedir a la NAS i per a la integració del SSO amb EntraID
- **SAP Router:** Gateway utilitzat per fer login via VPN a ECC

A continuació es pot veure un esquema dels sistemes a mantenir:



Altres consideracions que cal tenir en compte:

- **Desenvolupaments a mida:** el sistema compta amb informes i adaptacions sobre el estàndard de SAP desenvolupats en ABAP
- **Integracions:** el sistema està integrat amb **Vidsigner** (signatura electrònica), **PiU** (provisió de recursos informàtics, alta i baixa d'usuaris corporatius, etc...) i Azure Entra ID (login)
- **Entorns:** el sistema compta amb un entorn de PRE i un entorn de PRO
- **Llicències:** tot el llicenciament necessari per a l'explotació d'aquesta plataforma està en vigor i és propietat de Barcelona Activa
- **Eina per a la gestió del contracte:** Barcelona Activa posarà a disposició de l'empresa adjudicatària l'eina **Jira**, que serà d'ús obligatori, tant pels usuaris corporatius com per al personal tècnic assignat al projecte

### 3.) DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Aquest contracte de manteniment està format per un conjunt de serveis amb l'objectiu de mantenir de forma operativa, tant tècnicament com funcional, el conjunt de mòduls del sistema així com les interfícies que s'integren amb d'altres sistemes i els desenvolupaments fets a mida per adaptar el funcionament estàndard de la plataforma.

Els serveis són els següents:

#### 3.1. Gestió del servei

Formaran part de la gestió del servei totes aquelles hores i esforços necessaris per mantenir la comunicació entre els equips tècnics destinats al projecte per part de l'empresa adjudicatària i els equips tècnics (Gestió del Talent i Tecnologia) de Barcelona Activa. Les tasques associades a aquest servei són:

- Assistir i liderar les reunions periòdiques de seguiment, aportant totes les dades que justifiquin els recursos dedicats al projecte
- Confecció d'informes de seguiment i presentar-los en els comitès
- Assistència a les reunions diàries, setmanals o mensuals on es programi l'activitat
- Liderar i gestionar l'equip tècnic assignat al servei
- Valorar les tasques i gestionar els recursos necessaris per a dur-les a terme
- Fixar i comprometre's amb el calendari de lliurables

#### 3.2. Manteniment correctiu i suport a usuaris

Aquest servei consisteix en la resolució de totes les incidències esdevingudes durant l'explotació dels diferents sistemes i mòduls i que seran reportades a través de Jira per les persones que les utilitzen. La resolució de la incidència ha de restablir l'operativitat de l'aplicació, restaurar els possibles errors provocats en les dades així com intervenir sobre l'origen de la incidència per evitar-la la repetició.

Així les coses, es contemplen 5 tipus d'incidències segons l'acció que desencadenen:

- Suport a les persones usuàries en l'ús de l'aplicació
- Correcció d'errors de programa
- Correcció de dades registrades
- Verificació de resultats
- Petites parametrizacions (suport de producte)

I les tasques associades a aquest serveis són les següents:

- En general, suport a les persones usuàries sobre:
  - o processos propis de Barcelona Activa
  - o consultes sobre aplicacions
  - o resolució de problemes d'usabilitat, dubtes i incidències en general
  - o resolució d'incidències derivades d'una incorrecta operativa d'usuari
  - o anàlisi de situacions o casuístiques que apliquin als processos i funcionalitats implantades

- Suport als processos de càrrega de dades externes i massives i validació de les mateixes. En aquest punt cal fer esment especial dels processos de càrrega durant la contractació de plans d'ocupació. Aquestes càrregues es fan de forma habitual durant la primera meitat de l'any a partir d'unes plantilles excel
- Suport a altres processos de càrrega tals com taules salarials o altres conceptes
  - ✓ Anàlisi i diagnòstic de les incidències reportades
  - ✓ Desenvolupament de les modificacions i fer els ajustos de parametrització necessaris
  - ✓ Disseny i execució de les proves per tal de verificar la resolució de les incidències
  - ✓ Detecció d'incidències recurrents i promoció d'incidències a problemes.
  - ✓ Identificació, anàlisi de la causa arrel, disseny i execució de les correccions necessàries per a la resolució d'aquests problemes

En funció de la seva criticitat, les incidències es tipificaran com:

- **Urgents:** seran catalogades com a urgents aquelles incidències que impedeixin treballar de forma habitual a la totalitat de l'equip de Gestió del Talent o bé aquelles que impedeixin el normal accés a la plataforma a les persones usuàries
- **Normals:** les incidències es consideraran normals en qualsevol altre cas
- **Assegurament de processos crítics:** Incloum un suport especial per a l'assegurament de processos crítics els quals requeriran el seguiment exhaustiu del procés i la resolució immediata de les incidències que es poguessin produir, sense límit d'horari ni de calendari. En el nostre cas són dos:
  - Confecció i pagament de la nòmina
  - Contractació de personal, en especial les contractacions multitudinàries de personal de Plans d'Ocupació

### 3.3. Manteniment evolutiu

S'engloben dins d'aquest apartat totes aquelles activitats destinades a la millora de l'aplicació per reenginyeria dels processos corporatius, inclusió de noves funcionalitats, modificació d'infotipus, acords amb la part social, etc.

Les activitats a realitzar vindran originades per les dues persones responsables de la Direcció de Talent Corporatiu o pel responsable de sistemes de la Direcció de Tecnologia i es reportaran sempre a Jira.

Després de la seva recepció, les peticions seran objecte de valoració prèvia per l'equip de suport. Sobre la base d'aquesta valoració distingirem dos tipus d'evolutius:

- **Evolutius menors:** Actuacions de suport per parametritzar el sistema, modificar desenvolupaments a mida i integracions ja existents o fer petits desenvolupaments necessaris per al manteniment del dia a dia. La valoració d'esforç total no podrà excedir les 30 hores.
- **Evolutius majors:** Actuacions de suport per parametritzar el sistema, modificar desenvolupaments a mida i integracions ja existents o fer desenvolupaments a mida que, per la seva grandària o complexitat, requereixen una dedicació elevada de recursos i la valoració d'esforç excedeixi les 30 hores.

Les tasques associades a manteniments evolutius sempre tindran una prioritat normal.

De forma general, les activitats a realitzar per a la prestació dels serveis descrits són les següents:

- Reunions amb l'equip de Barcelona Activa per tal d'entendre i alinear requeriments, necessitats i regles de negoci
- Atenció a les persones usuàries i suport presencial en aquells casos que es consideri necessari
- Estimació d'esforços (valoració) i planificació de les peticions de manteniment evolutiu
- Anàlisi de viabilitat i valoració cost-benefici, incloent la possible presentació d'alternatives tècniques
- Resolució de les incidències i execució de les peticions de manteniment evolutiu en els terminis establerts en els corresponents ANS
- Anàlisi i disseny de la solució tant en l'aspecte funcional com en l'aspecte tècnic
- Programació de la solució dissenyada

- Proves completes. Realització de proves unitàries i d'integració. Aquestes proves seran responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària i hauran d'assegurar la qualitat dels productes lliurats
- Parametrització del sistema i manteniment de les estructures de dades corresponents als mòduls funcionals
- Col·laboració amb el personal tècnic d'infraestructures i sistemes per al correcte dimensionament de taules de dades, adequació de rols, autoritzacions i nivells de seguretat marcats per Barcelona Activa
- Sol·licitud de transport d'ordres i realització dels passos entre els entorns de desenvolupament, integració i producció de Barcelona Activa
- Realització de la documentació tècnica i funcional
- Transferència del coneixement derivat de les implantacions efectuades al personal de Barcelona Activa.
- Gestió de les peticions de manteniment evolutiu, incloent-hi el registre de dades per a l'obtenció d'indicadors i la confecció d'informes de seguiment periòdics
- Seguiment periòdic del servei amb l'equip del projecte de Barcelona Activa

### 3.4. Manteniment adaptatiu

En aquest apartat es realitzaran també aquelles activitats de manteniment destinades a l'adaptació de les aplicacions als canvis tecnològics i les comprovacions necessàries per a l'aplicació dels pegats legals i support packages alliberats per SAP. També es contemplen en aquest apartat els ajustos i processos del sistema derivats del canvi d' any i, de forma general, la interlocució amb SAP per al registre, seguiment i reclamació de notes, resolució de dubtes i aplicació de pegats relatius a la funcionalitat objecte del manteniment.

**3.4.1 Llançaments de SAP SSFF:** SAP-SSFF allibera millores i actualitzacions a la plataforma, actualment amb caràcter semestral. En aquest sentit, caldrà que l'empresa adjudicatària s'ocupi de l'anàlisi i gestió d'aquestes releases, a través de la revisió proactiva dels canvis inclosos en cadascuna d'elles. Els objectius seran:

- Determinar quines noves funcionalitats són opcionals i quines són obligatòries, sempre tenint en compte l'entorn de Barcelona Activa així com l'aplicabilitat en els processos i sistemes propis
- Analitzar l'impacte sobre els canvis obligatoris, fent-se càrrec en els ajustos necessaris per a la seva correcta implantació
- Anàlisi funcional dels canvis optatius, així com la seva implantació en aquells casos que s'acordi l'interès per a l'organització

**3.4.2 Canvis normatius i aplicació de notes i pegats a ECP:** a mida que es comuniquin canvis legislatius (habitualment relacionats amb la nòmina), l'empresa adjudicatària recopilarà tota la informació relativa a la descripció funcional del canvi així com l'impacte en l'operativa sobre la pròpia solució SAP ECP, amb l'objecte d'anticipar i gestionar correctament l'adopció d'aquests canvis per part del personal de Barcelona Activa. Caldrà tenir en compte que, en funció del volum de canvis esdevinguts, la freqüència d'aquests butlletins és major o menor, essent especialment intensa en el període desembre-febrer. Alguns dels canvis recurrents són:

- Bases de cotització
- Claus IRPF
- Trams i percentatges d'IRPF
- Canvis de format i contingut de les comunicacions amb organismes oficials (que afecten a SILTRA, FDI, etc...)
- Ajustos d'errors i millores del sistema ECP

**3.4.3 Aplicació de certificats i requeriments de programari:** caldrà que l'empresa adjudicatària es faci càrrec de l'aplicació dels certificats necessaris pel funcionament del sistema (en tota la infraestructura descrita en el punt 2 d'aquest plec) i també de totes les actualitzacions de programari amb l'objectiu de mantenir el sistema operatiu i actualitzat.

### 3.5. Recursos disponibles per al servei

Per dur a terme totes les tasques descrites en els quatre punts anterior caldrà posar a disposició del contracte un màxim de **3.900 hores de consultoria i serveis tècnics** segons el desglossament per perfil següent:

Perfil	Nombre màxim d'hores
Cap de Projecte	240 hores
Consultor EC	360 hores
Consultor ECP	360 hores
Consultor TT	360 hores
Consultor RCT	360 hores
Consultor ONB	180 hores
Consultor LMS	360 hores
Consultor P&G	180 hores
Consultor S&D	180 hores
Consultor SAC Planning	360 hores
Consultor BTP	360 hores
Consultor Basis SCPI	360 hores
Programador ABAP	240 hores

Aquesta distribució d'hores:

- És una previsió. Podria passar que durant la prestació del servei i, en funció dels evolutius i correctius a desenvolupar, finalment pugui haver-hi un repartiment diferent, sempre respectant el preu per perfil i el total d'hores
- Les 3.900 hores anuals és el nombre màxim d'hores a executar, però serà durant la prestació del servei que es decidirà, en funció dels correctius i evolutius a desenvolupar, les hores a executar
- En el desglossament del preu del contracte adjunt a aquest plec, es pot consultar el repartiment d'hores i preu per perfil, igualant els preus dels consultors, de forma que sigui fàcilment intercanviable el nombre d'hores a realitzar per un o altre perfil

### 4.) LLIURABLES

Els documents lliurables durant el transcurs del contracte seran els següents:

- Les implementacions, en forma de mòduls de programari o parametritzacions del sistema, resultants de la realització de cadascuna de les ordres de treball dutes a terme
- La documentació tècnica, d'acord amb la metodologia emprada per Barcelona Activa, resultant de les activitats contractades
- Els informes mensuals de seguiment del servei i situació de les tasques, amb grau d'avanç i revisió de la planificació
- Informes periòdics del grau de compliment dels diferents ANS establerts
- Informes periòdics de dedicació i actes de les reunions celebrades
- Tota la documentació generada i lliurable durant el transcurs del projecte ha d'estar, com a mínim, en català. Aquesta premissa afecta a tota la documentació, els manuals d'usuari i també a la totalitat del sistema. Si en algun moment cal dur a terme alguna traducció, les despeses associades correran a càrrec de l'empresa adjudicatària

### 5.) CONDICIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A L'ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

Per a la prestació dels serveis caldrà atendre a les següents condicions tècniques particulars:

- Els serveis es prestaran sempre a partir d'ordres de treball introduïdes a Jira i es dividiran en incidències i peticions

- L'estimació d'esforç serà consensuada amb Barcelona Activa i tindrà, de forma general, caràcter de compromís. Si no s'aconseguís un consens en les estimacions, Barcelona Activa podrà formular consulta sobre el nombre d'hores a alguna empresa de reconeguda experiència i grau d'especialització en les tecnologies objecte d'aquest plec, sotmetent-se ambdues parts a la valoració que aquesta en faci
- En cas que l'esforç real invertit en una determinada ordre de treball hagi estat netament superior a l'estimat inicialment (superior en un 20%), l'empresa adjudicatària haurà de justificar documentalment el motiu d'aquesta desviació i Barcelona Activa decidirà al respecte a efectes de facturació
- A partir de l'estimació d'esforç i tenint en compte les prioritats i els ANS establerts, l'empresa adjudicatària planificarà el treball i comunicarà la data prevista de lliurament
- L'equip de treball de l'empresa adjudicatària realitzarà els desenvolupaments i parametritzacions corresponents, així com totes les proves necessàries per garantir el perfecte funcionament del programari construït i la completa implementació de la funcionalitat establerta
- Només es considerarà recepcionat un producte lliurable quan aquest compti amb el vistiplau d'alguna de les dues responsables del projecte per part de Barcelona Activa. En cas de no existir conformitat per part de Barcelona Activa amb la qualitat del programari produït, Barcelona Activa desestimarà el lliurament i considerarà l'ordre de treball com a pendent de lliurament
- L'empresa adjudicatària presentarà un informe mensual d'activitat on es monitoritzarà el resultat del servei. Hi figuraran les tasques finalitzades, les tasques en curs i les tasques pendents no iniciades, totes elles amb la seva estimació d'esforç en hores i els seus terminis. Així mateix, de forma periòdica, presentarà els informes de seguiment del compliment dels ANS establerts
- L'empresa adjudicatària acatarà les instruccions procedents de Barcelona Activa en relació a l'ús de productes i eines, procediments de qualitat, metodologia i manual d'estil

## **6.) CONDICIONS D' EXECUCIÓ**

Per a la prestació dels serveis caldrà atendre a les següents condicions d'execució.

### **6.1. Respecte a la participació de Barcelona Activa**

Un equip de treball de Barcelona Activa s'encarregarà de supervisar, controlar i aprovar la facturació dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària. Aquest equip tindrà potestat per intervenir en les ordres de treball, la seva prioritat, planificació i mode de resolució.

### **6.2. Respecte a la plataforma tecnològica**

Només s'utilitzaran productes i llicències vigents a la plataforma tecnològica corporativa de Barcelona Activa.

### **6.3. Lloc de prestació del servei i equipament necessari**

Totes les tasques del projecte es desenvoluparan, de forma general, en remot des dels locals de l'empresa adjudicatària, que també serà l'encarregada d'aportar tot l'equipament informàtic, les llicències de programari (excloses les llicències de SAP i Jira que van a càrrec de Barcelona Activa), les línies de comunicació i, en definitiva, tota la infraestructura necessària per a la prestació del servei.

És condició necessària per a la prestació del servei que, de forma programada i segons necessitats expressades per Barcelona Activa, tant el cap de projecte com els consultors assignats al projecte puguin assistir presencialment a reunions o sessions de formació a la Seu Central de Barcelona Activa, al Carrer Llacuna, 162, 08018 – Barcelona. Aquesta condició ha de poder-se fer possible en moments importants tals com posades a producció, sessions de formació, sessions de presa de requeriments, etc...

### **6.4. Horari i calendari per a la prestació del servei**

L'horari de treball de l'equip de manteniment s'adaptarà en tot moment als requeriments del servei. L'horari d'atenció habitual serà de 8 a 18h tots els dies laborables de dilluns a divendres. El calendari de referència serà el vigent a la ciutat de Barcelona.

En determinades situacions d'especial criticitat, es podria requerir una cobertura especial fora de l'horari de treball i fins i tot en dies no laborables, sense que això suposi un cost addicional per a Barcelona Activa.

Les actuacions de manteniment que requereixin deixar fora de servei alguna funcionalitat del sistema es duran a terme fora de l'horari i calendari establerts com a habituals, per no provocar cap minva en la disponibilitat del servei.

### **6.5. Seguiment del servei**

Es duran a terme reunions periòdiques de seguiment de forma remota i, excepcionalment, en els locals de Barcelona Activa. En aquestes reunions es revisarà l'estat de les tasques i el compliment de l'ANS i les dates previstes. En cas de detectar desviacions, l'empresa adjudicatària proposarà les mesures correctores que consideri oportunes, les quals hauran de comptar amb el vistiplau de Barcelona Activa.

Les actes de les reunions d'inici i de seguiment seran signades mitjançant signatura electrònica per la persona responsable del projecte de Barcelona Activa i per la persona responsable del contracte de l'empresa adjudicatària.

### **6.6. Despeses**

Totes les despeses i dietes que poguessin sorgir com a conseqüència de la prestació del servei seran assumides per l'empresa adjudicatària.

### **6.7. Transició a l'inici i fi del contracte**

#### **Establiment del servei**

Atesa la transcendència de les obligacions pròpies de la gestió de personal i la necessitat que la posada en servei del nou contracte es coordini amb la finalització de l'anterior amb total continuïtat i sense interrupció, s'estableix que, des del moment de la subscripció del contracte i fins a la total normalització del servei del nou contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una persona extra amb perfil de cap de projecte que tingui, com a únic objectiu, la interlocució amb l'empresa sortint per tal de capturar tot el coneixement dels sistemes d'informació. Aquesta tasca s'estima en un màxim de 20 jornades laborables i no ha de suposar un cost extra per a Barcelona Activa.

A més, durant aquest període inicial i de manera igualment transitòria, tot el personal haurà de poder estar present i desenvolupar la seva activitat a les instal·lacions de Barcelona Activa.

#### **Retorn del servei**

Per a la transició a la finalització del contracte s'estableix que l'empresa adjudicatària haurà de mantenir una persona amb perfil de cap projecte a disposició de l'empresa entrant durant un màxim de 20 dies laborables un cop finalitzat el període de contracte. Aquesta persona serà l'encarregada d'atendre i donar suport al personal tècnic de la nova empresa adjudicatària en la transferència de coneixement, lliurament de documentació i altres accions que facilitin la transició. Igual que en el període d'inici del servei, aquest suport no ha de suposar un cost extra per a Barcelona Activa.

### **6.8. Confidencialitat i protecció de dades personals**

L'empresa adjudicatària i el seu personal es comprometen a mantenir la més estricta confidencialitat sobre qualsevol informació relativa a Barcelona Activa a la qual tingués accés.

Totes les dades que pugui conèixer l'empresa adjudicatària, o el seu personal, en relació als serveis contractats s' entenen confidencials i s' haurà de salvaguardar la identitat i el secret dels mateixos, obligant-se l'empresa a indemnitzar pels danys i perjudicis que poguessin causar-se en el cas de no compliment d'aquesta clàusula.

L'entitat adjudicatària quedarà obligada al compliment del que disposa la Llei orgànica 15/1999 de 13 de desembre, sobre protecció de dades de caràcter personal i especialment pel que fa al que s'indica en el seu article número 12.

L'empresa adjudicatària i el seu personal es comprometen a no accedir a dades per a les quals no comptin amb l'autorització expressa de Barcelona Activa.

L'empresa adjudicatària i el seu personal es comprometen a seguir les directrius emeses per Barcelona Activa en relació a la Llei orgànica de protecció de dades.

Qualsevol fitxer, imprès o contenidor de dades que es trobi en poder de l'empresa adjudicatària, serà destruït a la finalització de les tasques per a les quals aquesta dada va ser cedida, prèvia notificació a Barcelona Activa.

Barcelona Activa lliurarà la informació i documentació necessària per a la realització de les tasques, havent de comprometre's a no utilitzar-les per a d'altres finalitats que les recollides en el present Plec de Condicions Tècniques, així com a no cedir-les, publicar-les o vendre-les totalment o parcial, ni en suport informàtic ni en paper, havent de procedir a la devolució o a la destrucció dels suports d'informació facilitats.

## **6.9. Garantia**

De forma general, s'estableix un període de garantia de dos mesos, a comptar des de la data d'acceptació per part de Barcelona Activa de cadascun dels treballs realitzats.

Qualsevol acció que es realitzi en el marc del contracte restarà coberta per la garantia, des del moment que el canvi o la millora pugin a PRO i Barcelona Activa accepti el lliurament. En aquest sentit, caldrà que l'empresa adjudicatària tingui operatius els mecanismes de suport i estabilització necessaris per tal d'assegurar el seu correcte funcionament i oferir l'assistència necessària a les persones usuàries en cas de problemes.

Així doncs, durant un període de 2 mesos des de la data d'acceptació l'empresa adjudicatària prestarà assistència a les incidències o consultes que puguin sorgir durant l'operativa. L'objectiu que es persegueix amb aquesta activitat és estabilitzar el nou mòdul o producte i minimitzar l'impacte del canvi, facilitar la seva adopció i ajustar les incidències o errors que es produeixin en entorn productiu.

En aquesta fase es tractaran les incidències o errors identificats d'acord als requeriments i ajustos menors de perfilat quedant exclosos eventuais canvis de disseny, requeriments i necessitats addicionals.

En cas que per a algun dels treballs realitzats es precisés realitzar correccions durant el seu període de garantia, aquests aniran a càrrec de l' empresa adjudicatària i no seran objecte de facturació.

## **7.) NIVELLS DE QUALITAT**

Durant la prestació dels serveis caldrà atendre a les següents que afecten als nivells de qualitat exigits:

- La resolució d'incidències s'ha de dur a terme diagnosticant en profunditat les causes que produeixen aquestes incidències i resolent aquestes causes i no solament els efectes que produeixen, de tal manera que es garanteixi que en el futur no es produiran incidències similars.

- La parametrització o implementació de nou programari s'ha de dur a terme amb la suficient precisió i eficiència com per assegurar que no s'introdueixen errors en el sistema que es puguin traduir en noves incidències.
- Les modificacions del programari han d'estar orientades al respecte per l'estructura bàsica i estàndard de SAP – SuccessFactors, de manera que no s'introdueixin alteracions profundes en el sistema que després facin inviables o molt difícils els canvis de versió a conseqüència de les noves versions que emet el fabricant.

## 8.) ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

A continuació descrivim els acords de servei que afecten a la prestació d'aquest servei.

### 8.1 Incidències i suport a les persones usuàries

Les incidències i el suport a les persones usuàries seran tipificades com a urgents, normals o d'assegurament de processos crítics, en funció de la seva criticitat:

- **Urgents:** seran catalogades com a urgents aquelles incidències que impedeixin treballar de forma habitual a la totalitat de l'equip de Gestió del Talent o bé aquelles que impedeixin el normal accés a la plataforma a les persones usuàries.
- **Normals:** les incidències es consideraran normals en qualsevol altre cas.
- **Assegurament de processos crítics:** incloem un suport especial per a l'assegurament de processos crítics els quals requeriran el seguiment exhaustiu del procés i la resolució immediata de les incidències que es poguessin produir, sense límit d'horari ni de calendari. En el nostre cas són dos:
  - o Confecció i pagament de la nòmina
  - o Contractació de personal, en especial les contractacions multitudinàries de personal de Plans d'Ocupació

S'estableixen els objectius següents per a la resolució d'incidències:

- **Incidències urgents:** es resoldran en el termini màxim de 24 hores des del moment de la comunicació, no comptant festius ni caps de setmana. Per exemple, si es comunica una incidència a les 10h. de dilluns haurà d'estar resolta abans de les 10h. de dimarts, però si fos a les 10h. de divendres haurà d'estar resolta abans de les 10h. de dilluns.
- **Incidències normals:** es resoldran en el termini màxim de 72 hores des del moment de la comunicació, no comptant festius ni caps de setmana. Per exemple, si es comunica una incidència a les 10h. de dijous, haurà d'estar resolta abans de les 10h. de dimarts.
- **Assegurament de processos crítics:** les incidències detectades en aquest tipus de processos s'atendran de forma immediata, sense límit d'horari ni de calendari, fins a la seva completa resolució.

### 8.2 Evolutius

L'objectiu per a la realització dels **evolutius menors** és realitzar-los en un termini màxim de 15 dies des de la data de sol·licitud.

L'objectiu per a la realització dels **evolutius majors** és realitzar-los en un termini màxim de 2 mesos des de la data de sol·licitud. Com a única excepció, no estaran sotmesos a aquest règim aquells evolutius majors que sobrepassin les 150 hores de feina. En aquest cas, s'acordarà directament amb Barcelona Activa el termini de lliurament i el calendari.

S'estableixen els següents objectius per a la realització dels **evolutius menors:** es realitzaran en el termini màxim de 15 dies des de la data de sol·licitud.

### 8.3 Nivells de servei

Es disposarà d'una sèrie d'indicadors que expressin el percentatge d'assoliment per a cadascun dels tipus de servei dels objectius expressats. Cada indicador es calcularà obtenint el percentatge de casos d'assoliment de l'objectiu de cada tipus dividit entre els casos registrats de cada tipus al llarg de cada mes.

S'estableixen com a nivells de servei exigibles l'assoliment dels següents graus de compliment dels objectius de l'apartat anterior:

- Incidències / suport a usuaris urgent: 95%
- Incidències / suport a usuaris normal: 90%
- Assegurament de processos crítics: 100%
- Evolutius menors: 90%
- Evolutius majors: 90%

#### 8.4 Penalitzacions

S'estableixen una sèrie de penalitzacions per l'incompliment dels nivells de servei descrits a l'apartat anterior. Aquestes penalitzacions es traduiran en quantitats a detreure de la factura mensual i resultaran de l'aplicació dels següents percentatges de descompte per incompliment de cadascun dels nivells de servei:

- Incidències urgents: 10%
- Incidències normals: 5%
- Assegurament de processos crítics: 20%
- Evolutius menors: 5%
- Evolutius majors: 5 %

A més aplicaran les condicions següents:

- El total de la penalització a aplicar no podrà superar el 40% de la facturació mensual i serà potestat de Barcelona Activa minorar o suprimir la penalització resultant, en cas que es consideri que han existit circumstàncies especials que així ho justifiquin.
- L'incompliment dels ANS d'incidències urgents i processos crítics per 3a vegada al llarg del contracte, podrà ser motiu de rescissió del mateix.
- L'incompliment per 4a vegada de qualsevol dels ANS establerts, al llarg del contracte, podrà ser motiu de rescissió del mateix.

#### 8.5 Taula resum de l'ANS

ANS	Servei	Termini màx. de resolució	Grau de compliment	Penalització
1	Incidències urgents	24 hores	95%	10%
2	Incidències normals	72 hores	90%	5%
3	Processos crítics	Immediat	100%	20%
4	Evolutius menors	15 dies	90%	5%
6	Evolutius majors	2 mesos	90%	5%

#### 9.) DURADA DEL CONTRACTE

La durada inicial del contracte serà d'un any i permetrà la pròrroga anual fins a un màxim de 5 anys.

## ANNEX 1 DESCRIPCIÓ D'ALGUNS DESENVOLUPAMENTS CORRECTIUS, EVOLUTIUS I ADAPTATIUS PREVISTOS A REALITZAR EN EL SISTEMA

En aquest annex descriurem alguns dels desenvolupaments que caldrà dur a terme durant els 12 mesos de contracte. En cap cas aquest document annex limita les tasques a realitzar sinó que el que pretén és posar exemples de la tipologia de tasques a desenvolupar durant la prestació del servei. S'observa que la majoria de les problemàtiques descrites a continuació fan referència als mòduls de EC, ECP i TimeTracking. En aquest sentit no és que en la resta de mòduls no hi hagi aspectes a corregir o millorar, simplement que aquests mòduls són els més utilitzats i els més madurs.

### CORRECTIUS DESTACATS

Tot i que Barcelona Activa va confeccionant un document amb el detall dels problemes detectats en el sistema actual i que serà posat a disposició de l'empresa adjudicatària del servei, a continuació enumerem alguns dels errors detectats:

- 1.) **Error als fitxatges:** de forma recurrent i sota determinades casuístiques observem que certs marcatges presenten errors que han de ser corregits de forma manual. En aquest sentit cal reproduir l'error i corregir-lo.
- 2.) **Parametrització del concepte "vaga":** actualment el concepte "vaga" no està correctament parametritzat al sistema, de forma que impossibilita el correcte fitxatge de les persones treballadores i no en permet el control correcte per part de l'equip de gestió.
- 3.) **La data d'antiguitat no surt bé a EC en el cas de recontractacions continuades:** sembla que en el procés de replicació de dades entre EC i ECP hi ha alguns errors que provoquen que l'antiguitat d'algunes persones treballadores no es mostri correctament a EC.
- 4.) **Correcció de diferents problemes provocats per la configuració multi idioma:** degut a la coexistència de dos idiomes (CAT/ES) en el sistema, sembla que tenim varies incidències degudes a l'absència d'un criteri únic per les configuracions en català o castellà.
- 5.) **Error en la propagació de canvis a l'empleat en cas de modificacions de l'estructura organitzativa:** el sistema presenta diversos errors que no es transfereixen correctament a la fitxa de l'empleat quan es modifica l'estructura organitzativa.
- 6.) **Error deguts a la manca de comprovació prèvia de l'existència de l'empleat al sistema, en cas de càrregues massives:** tal i com s'ha descrit en aquest plec, hi ha un procés de càrrega massiva de persones treballadores que s'executa per a fer la contractació dels plans d'ocupació. En aquest sentit, aquest procés no té en compte què passa si alguna de les persones que es carrega de forma massiva ja consta en el sistema.

### EVOLUTIUS DESTACATS

A continuació us descriu alguns dels desenvolupaments evolutius que voldríem realitzar durant l'execució del contracte. La descripció que trobareu a continuació és l'expressió d'un desig i caldrà analitzar el problema i proposar i quantificar la solució tècnica. Fins i tot és possible que algun d'aquests desenvolupaments no es pugui dur a terme en part o en la seva totalitat.

- 1.) **Informe d'hores extraordinàries:** Caldrà elaborar un informe que permeti a la persona treballadora identificar en cada moment el nombre d'hores extraordinàries realitzades, la data de caducitat de les mateixes, les hores pendents de gaudir, les ja gaudides, les caducades i el saldo romanent. El format de sortida haurà de ser del tipus hh:mm, no decimal i caldrà tenir en compte que les hores extraordinàries donen dret a gaudir-les a raó d'1,5 hores per hora extraordinària treballada en dia laborable i 2 hores per hora, en dia festiu. El dret a gaudir la compensació caduca als 6 mesos comptadors del dia de realització de les hores extraordinàries.
- 2.) **Identificació dels marcatges de temps fets en presencial:** Implantar les modificacions del sistema necessàries per tal de discriminar quan un marcatge de temps s'ha fet des dels equipaments de Barcelona Activa, o en qualsevol altre lloc, de manera que es pugui tenir la certesa que els marcatges

presencials ho són veritablement. Aquesta identificació de la ubicació hauria de permetre també que el sistema mostrés unes opcions de marcatge o altres.

- 3.) **Unificació de la retroactivitat en un únic rebut desglossat per períodes:** Identificar, al mateix rebut de nòmina, els conceptes corresponents a retroactivitat per períodes, i desglossat per conceptes, en comptes de que les retroactivitats apareguin en un únic concepte a la nòmina del mes en que es tracti, com passa actualment.
- 4.) **Informe d'antiguitat i parametrització en EC:** Actualment l'antiguitat es calcula a ECP i no ve reflectida a EC. En conseqüència, la persona treballadora no pot veure a SSFF l'antiguitat que està cobrant en cada moment, encara que sí surt als rebuts de salari. Caldria fer els canvis necessaris per tal que l'antiguitat també estigués informada a EC. A més, caldria desenvolupar un informe que contingui, per un període donat, les dades de les persones treballadores que han complert i compliran un trienni, o sigui, que indiqui quantes persones sumaran un trienni més, per exemple, entre l'1 i el 31 d'octubre de 2025.
- 5.) **Desenvolupament i parametrització d'informes:** Cal automatitzar l'obtenció de la informació necessària per tal d'elaborar diferents informes que Barcelona Activa ha de subministrar a diferents entitats i organismes, tals com:
  - a. Enquestes INE (periodicitat trimestral)
  - b. Enquesta de costos laborals IGAES, per l'Ajuntament de Barcelona (periodicitat mensual i resum trimestral).
  - c. Informe econòmic no financer. Vinculat al procés d'auditoria de comptes i amb periodicitat anual.
  - d. Enquesta "Comercio Internacional de Servicios"
  - e. Enquesta d'indicadors del sector serveis
- 6.) **Parametrització del certificat d'empresa per tipologia de la baixa en un mateix fitxer:** Actualment, quan s'envien certificats d'empresa al SEPE, s'ha de generar un fitxer per cada tipus de baixa (Fi contracte, acomiadament, baixa voluntària...). Necessitem que el sistema envii un únic fitxer al SEPE que contingui totes les baixes, independentment de la seva tipologia.
- 7.) **Descompte del permís sense sou dels períodes en què es meriten vacances:** Actualment el sistema no interromp la meritació de vacances en els períodes en que la persona treballadora gaudeix un permís sense sou. Cal que aquests períodes no donin lloc a la meritació de vacances, de forma automàtica.
- 8.) **Digitalització de tota la documentació contractual:** Actualment la documentació contractual (contractes, finalitzacions, etc...) es signa de dues maneres diferents, segons el tipus de personal:
  - a. **Personal d'estructura:** el personal estructural signa electrònicament, a través de VIDSigner, tant el representant de l'empresa com la persona treballadora. Els contractes inclouen clàusules específiques i documents addicionals. El nombre d'aquests s'amplia periòdicament, afegint-ne de nous. La inclusió de documents i clàusules és complexa i ha de fer-se per consultors SAP. Un cop signats, els contractes s'arxiven manualment al portlet "Certificats" de SSFF. En aquest sentit, caldria millorar l'arxiu de la documentació signada de forma que es faci de forma automàtica i ordenada, al portlet actual o en algun altre lloc de fàcil accés per totes les persones treballadores, i que la documentació addicional i les clàusules siguin fàcilment modificables pels usuaris administradors (persones del departament de Talent Corporatiu).
  - b. **Persones usuàries de plans d'ocupació:** actualment, el personal de plans d'ocupació signen els contractes de forma manual, tant el representant de l'empresa com la persona treballadora. Els contractes inclouen clàusules específiques i documents addicionals. El nombre d'aquests s'amplia periòdicament, afegint-ne de nous. La inclusió de documents i clàusules és complexa i ha de fer-se per consultors SAP. Un cop signats, els contractes s'escanegen i s'arxiven manualment al portlet "Certificats" de SSFF. Pel futur volem habilitar un sistema que digitalitzi aquest procés de forma que la signatura sigui electrònica, tant per la persona representant de l'empresa com per les persones

treballadores. En aquest darrer cas cal tenir en compte que les persones treballadores hauran de signar des d'unes tauletes electròniques, atès que aquestes persones no disposen d'ordinador; que la documentació, un cop signada, s'haurà d'arxivar de forma automàtica i ordenada, al portlet actual o en algun altre lloc de fàcil accés per totes les persones treballadores, i que la documentació addicional i les clàusules siguin fàcilment modificables pels usuaris administradors (persones del departament de Talent Corporatiu).

- 9.) **Tractament del concepte de la retroactivitat en l'informe comptable:** Barcelona Activa compta amb un informe comptable que es nodreix de la informació que ve de Success Factors. En aquest sentit, caldrà fer alguns canvis en aquest informe per tal de millorar la seva usabilitat i, concretament, voldrem canviar la forma com s'hi tracta la retroactivitat.

## ADAPTATIUS DESTACATS

A continuació us descrivim alguns dels desenvolupaments adaptatius que voldríem realitzar durant l'execució del contracte. La descripció que trobareu a continuació és l'expressió d'un desig i caldrà analitzar el problema i proposar i quantificar la solució tècnica.

- 1.) **Story Reports:** Com bé sabeu, tot i que encara no hi ha una data programada, SAP ha anunciat l'obsolescència programada d'informes basats en taules, canvas i tile-dashboards. Sembla que la migració natural d'aquests informes serà cap a Story Reports i, a més, no hi ha una eina d'ajuda a aquesta migració. Llavors, durant l'execució del contracte caldrà analitzar i programar la migració dels informes a la nova tecnologia, tot i aplicant les noves funcionalitats i les millores que incorpori aquesta eina.
- 2.) **Migració a IAS IPS:** En el full de ruta de SAP està previst que abans de principis de juny de 2025 tots els sistemes SAP SuccessFactors estiguin migrats a IAS. En aquest sentit durant l'execució del contracte caldrà analitzar, programar i executar aquesta migració de l'arquitectura.

Marc Puente Vila-Masana  
Director de Tecnologia