



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE APOYO EN CONSOLIDACIÓN FINANCIERA CON LA SOLUCIÓN ORACLE HYPERION FINANCIAL EN LA SOCIEDAD ESTATAL DE PARTICIPACIONES INDUSTRIALES (SEPI).

Expte.: LIC-20240022SEPI

Sociedad Estatal de Participaciones Industriales



1	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2	INTRODUCCIÓN	3
3	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO.....	3
3.1	Servicio de soporte técnico anual sobre los productos software:	3
3.2	Bolsa de horas para evolutivos y adaptativos:	5
4	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....	7
5	ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES.....	8



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la adquisición de la actualización de licencias para el producto Oracle Hyperion Financial Management Plus y un servicio de soporte así como de la contratación como no comprometido de una bolsa de 100 horas anuales para el Servicio bajo demanda de apoyo en consolidación financiera con la solución Oracle Hyperion Financial, debiendo satisfacer al menos los requerimientos que se especifican en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

2 INTRODUCCIÓN

Como parte de su actividad diaria y con vistas a gestionar la relación con las empresas participas SEPI dispone una aplicación propia de consolidación financiera. Esta aplicación se apoya en una aplicación de Oracle denominada Hyperion Financial Managemet (en adelante HFM) que se encuentra desplegada en su CPD, en modalidad on-premise.

Para garantizar el correcto funcionamiento de estos productos software, y preservar su adecuación a las medidas establecidas por el ENS, SEPI precisa disponer de un servicio de mantenimiento y soporte técnico que garantice la actualización de los citados productos, así como de unos niveles de disponibilidad de la propia herramienta de ticketing acordes a las necesidades de la compañía.

3 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá planificar, gestionar y ejecutar todas aquellas tareas necesarias para la correcta prestación de los servicios solicitados, debiendo para ello tener en consideración y coordinarse con los diferentes implicados/afectados. Todo ello, siempre previo conocimiento y aprobación por parte de SEPI.

Actuaciones requeridas:

El servicio a prestar comprenderá los trabajos y actuaciones enumeradas a continuación.

3.1 Servicio de soporte técnico anual sobre los productos software:

a. Suministro de actualizaciones

Se entenderá por actualización, cualquier mejora de carácter no sustancial realizada sobre la funcionalidad o la tecnología del producto, que el fabricante pueda incorporar a los productos licenciados objeto del Servicio de Soporte Técnico, así como las correcciones de errores propios de los productos según su naturaleza, incluyendo los parches de seguridad. Las actualizaciones lo son de los productos estándar objeto de la licitación. Podrán considerarse actualizaciones (de forma no exclusiva)



- Acceso a releases y/o nuevas versiones del producto
- Soporte técnico
- Parches, correcciones de datos, alertas de seguridad y cualquier otra actualización liberada por el fabricante del producto
- Actualizaciones relacionadas con la regulación, normativa y/o impuestos.
- Scripts de actualización

El adjudicatario deberá notificar y poner a disposición de SEPI las actualizaciones de los productos software objeto del contrato, a medida que estén disponibles, por lo general, en un plazo no superior a 2 semanas. Dichas actualizaciones quedarán sometidas a los términos de Licencia de Uso de los Productos objeto del servicio.

b. Instalación de actualizaciones

La instalación de las actualizaciones del software objeto del servicio serán realizadas por el adjudicatario, excepto en aquellos casos en que, tras el análisis previo realizado por el adjudicatario respecto a la conveniencia de aplicar dichas actualizaciones, SEPI considerase que se trata de actualizaciones no procedentes.

El adjudicatario deberá realizar todos los trabajos necesarios para asegurar que las actualizaciones quedan correctamente desplegadas sobre el entorno objeto de los trabajos y dicho entorno operativo preservando la funcionalidad que prestaba hasta el momento de su actualización. Como parte de ese proceso, el adjudicatario deberá tomar las medidas previas precisas para estar en disposición de efectuar una rápida marcha atrás y restablecimiento del servicio, en caso de que por cualquier motivo así se determinase durante la intervención.

c. Soporte Help Desk

El adjudicatario deberá igualmente ofrecer un servicio de soporte Help Desk para la atención inmediata de incidencias directamente relacionadas con los productos software objeto de este servicio. Dicho soporte incluirá además la atención de consultas relacionadas con los productos software objeto del servicio, así como el acceso a los datasheets y especificaciones del fabricante de los productos.

El servicio incluye la verificación y análisis de las incidencias y errores que le fueran reportados, ayudando a determinar el origen de estos y, si corresponde, su resolución, así como la atención de dudas de carácter puntual relativas a funcionalidades y características propias de los productos objeto del servicio.

Como parte del servicio de soporte Help desk se considera tanto el mantenimiento correctivo como el preventivo de los productos software objeto del servicio, con:

- Diagnóstico y resolución de incidencias.
- Apertura y seguimiento de casos específicos con el fabricante, de ser preciso.



La prestación de este servicio de soporte Help Desk, y especialmente, lo referente a la resolución de incidencias quedará sujeto a las condiciones de servicio especificadas en el apartado “Acuerdo de nivel de servicio” y apartado “Penalidades”.

3.2 Bolsa de horas para consultoría bajo demanda:

Dentro del alcance del contrato, el adjudicatario pondrá a disposición de SEPI una bolsa de 100 horas anuales, como no comprometido, destinadas a realizar tareas de consultoría y mantenimiento evolutivo/adaptativo que SEPI pudiese precisar sobre la herramienta HFM implantada a lo largo de la vigencia del contrato. A modo de referencia y de forma no exclusiva dicha bolsa será destinada a las siguientes actividades.

- Apoyo al proceso de consolidación;
- Evolución de informes;
- Apoyo al proceso de carga;
- Incorporación de mejoras y evolutivos;
- Resolución de dudas;
- Workshops formativos.

El servicio deberá llevarse a cabo con carácter general, en horario de lunes a viernes de 08:00h a 19:00h y deberá prestarse fuera del horario laboral de SEPI cuando la intervención requerida suponga un impacto significativo sobre la operativa de SEPI.

Los servicios se prestarán principalmente en remoto, aunque SEPI se reserva el derecho de solicitar la prestación de un servicio presencial si lo considera necesario. SEPI facilitará el acceso a instalaciones, equipos, sistema, información y datos que dentro del principio de proporcionalidad sean necesarios para la prestación del servicio debiendo el adjudicatario preservar y proteger cualquier información o recurso al que se le conceda acceso de acuerdo a la normativa.

SEPI proporcionará al adjudicatario la documentación pertinente y a los recursos funcionales, técnicos y de negocio con los conocimientos y capacidades adecuados para posibilitar la prestación del servicio

Si los servicios se prestan de forma remota, SEPI proporcionará al adjudicatario los recursos para el acceso remoto a sus sistemas y entornos necesarios para dichos Servicios, mediante una red privada virtual, conferencia web o similar. Será responsabilidad del adjudicatario contar con el equipo hardware y las licencias necesarias para la prestación del servicio.

Todas las tareas estarán previamente planificadas y el adjudicatario deberá asignar los recursos adecuados, en experiencia y conocimiento, para su ejecución dentro del horario de prestación del servicio.



Documentación:

La documentación inherente a la ejecución de los trabajos solicitados será, sin constituir un listado exhaustivo, al menos:

- Asociados a la instalación de actualizaciones de los productos o a evolutivos/adaptativos:
 - Plan de Implantación: cronograma con las principales tareas y dependencias entre ellas, riesgos identificados, grupos de interés y participantes, ...
 - Documentación técnica actualizada que se vea afectada por trabajos propios de la prestación del servicio: arquitectura, diseño técnico, manuales de instalación/explotación.
 - Plan de Pruebas y, a la conclusión de las pruebas previstas en el plan, Informe de Resultado de las Pruebas
 - Manual de Usuario, si procede.
- Asociados a la prestación general del servicio:
 - El adjudicatario deberá enviar trimestralmente un informe reportando los aspectos principales de la prestación del servicio y trabajos realizados durante el último periodo. Además, para el caso del servicio de soporte Help Desk, el informe deberá especificar los tiempos de respuesta, resolución y grado de cumplimiento sobre los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
 - Del mismo modo, en el informe trimestral, o uno aparte (si resulte más efectivo), el adjudicatario reportará acerca del consumo que se haya realizado sobre la bolsa de horas disponible para evolutivos o adaptativos.

Entornos:

Actualmente, la herramienta Oracle HFM se encuentran implantada sobre infraestructura del CPD de SEPI en su entorno productivo (PRO).

Cualquier otro entorno (preproducción, desarrollo y/o pruebas) que el adjudicatario pudiera necesitar para la prestación del servicio, será responsabilidad exclusiva del propio adjudicatario y sus costes no podrán ser, en ningún caso, asumidos por SEPI.

Será responsabilidad del adjudicatario acometer la implantación sobre el entorno productivo (PRO) de todos los cambios precisos para la conveniente prestación de los diferentes servicios solicitados y con las debidas garantías. En consecuencia, el adjudicatario deberá adecuarse a los procedimientos establecidos en SEPI para cualquier actualización que deba producirse en el entorno productivo (PRO), debiendo trabajar convenientemente coordinado, en todo momento, con el equipo gestor de dicha infraestructura (CPD de SEPI) u otros servicios relacionados, por ejemplo, la Unidad de Servicios Informáticos (USI).

Del mismo modo, el adjudicatario deberá planificar la manera más apropiada de ejecutar los trabajos en cada caso, velando siempre porque existan las garantías suficientes como



para que las actualizaciones o cambios a implementar sobre PRO no afecten negativamente al servicio que se está prestando y, una vez implantados, funcionen correcta y convenientemente quedando a disposición de sus usuarios finales.

4 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Durante la prestación del servicio de soporte técnico, el adjudicatario deberá usar la aplicación de ticketing interna de SEPI (Xperta) u otra propuesta por el adjudicatario, a través de la cual podrá recibir y atender las incidencias/consultas/peticiones que le sean asignadas con relación a uno o varios de los servicios contratados, debiendo responder por esta vía y documentar sus acciones.

En caso de que, por razones ajenas al adjudicatario y a criterio de SEPI, no resultase factible o aconsejable el uso de la herramienta de ticketing de SEPI para la prestación del servicio, el adjudicatario deberá poner a disposición de SEPI alguna otra herramienta alternativa desde la que realizar el seguimiento y control de las distintas incidencias/consultas/peticiones, que deberá poder ser accesible en remoto por parte de SEPI.

En relación con los tiempos de respuesta, se considera la siguiente tipología de incidencia/consulta/petición:

- ⇒ **Baja:** aquella incidencia/consulta/petición que no tiene relación directa con la operativa del servicio y no impacta de ninguna forma en el mismo
- ⇒ **Media:** aquella incidencia/consulta/petición que tiene relación con la operativa del servicio pero que no impacta en la continuidad de este u otros relacionados con él.
- ⇒ **Alta:** aquella incidencia/consulta/petición que relacionada con la operativa del servicio pone en riesgo, o incluso imposibilita, la prestación o continuidad de este u otros relacionados con él.

Se entiende:

- **Tiempo de respuesta (*):** el periodo de tiempo desde que se comunica una incidencia/consulta/petición hasta que el adjudicatario está disponible para dar servicio a la misma, comunicando su aceptación.

Tipo de incidencia/consulta/petición	Tiempo máximo de respuesta (*)
Baja	24 h
Media	8 h
Alta	4 h

(*) los tiempos se entenderán contabilizados dentro del horario de trabajo establecido en el pliego para la prestación del servicio



5 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES.

El adjudicatario deberá adscribir obligatoriamente a un Responsable del Servicio que actuará como interlocutor con SEPI en el seguimiento y control del conjunto de servicios contratados. Dicho perfil deberá contar con unos conocimientos de gestión y una disponibilidad mínima suficientes como para ofrecer una correcta gestión del servicio contratado y brindar una adecuada atención a SEPI, en línea con los servicios descritos y solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, el adjudicatario deberá adscribir al servicio aquellos perfiles de consultores y personal técnico que estime necesarios para su idónea prestación y, como mínimo, **uno de estos deberá contar con certificación del fabricante en el producto Oracle HFM.**