

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE  
LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS SAP DEL AREA DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE  
LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS SAP DEL AREA DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE METRO DE MADRID**

**FECHA: 16 DE JUNIO DE 2017**



## I N D I C E

|     |  |          |
|-----|--|----------|
| 1.  | <b>OBJETIVO .....</b>  | <b>1</b> |
| 2.  | <b>ALCANCE.....</b>  | <b>1</b> |
| 3.  | <b>OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE .....</b>                          | <b>1</b> |
| 3.1 | LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO .....                                | 2        |
| 4.  | <b>ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA</b> | <b>3</b> |
| 4.1 | HORARIO DE ACTUACIÓN. ....   | 3        |
| 4.2 | NIVEL DE SERVICIO. ....  | 3        |
| 4.3 | MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS .....                                  | 4        |



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento) supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia se debe garantizar la confidencialidad de la misma y se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

## 1. OBJETIVO

El sistema de información SAP con amplia implementación en el ámbito de las Administraciones Públicas, es un software de planificación de recursos empresariales (ERP), en una plataforma tecnológica e integrada que se ha ido implantando en Metro desde el año 1997, sustituyendo a los antiguos sistemas utilizados para diversos aspectos de la gestión de la empresa para conseguir una mayor eficiencia y efectividad de los procesos internos e integración de todo el flujo de información.

Junto con el producto SAP ERP, se ha implantado en Metro de Madrid otros productos del mismo fabricante, SAP, destinados a realizar funciones específicas dentro de la Empresa.

Por ello, se hace necesaria la contratación del suministro de actualizaciones de componentes y licencias, así como, el soporte del producto y derecho de uso, si procede para un año.

## 2. ALCANCE

El objeto del Contrato se centra en el Soporte y Mantenimiento de componentes y licencias de los productos SAP en la modalidad de SAP Delivered Support, con una duración de un (1) año, no pudiendo comenzar antes del 1 de enero de 2018.

## 3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

Para cada una de las licencias que Metro dispone de los productos SAP, se deben obtener los servicios incluidos en el modelo de soporte SAP Enterprise Support, según la modalidad SAP Delivered Support y que se enumeran en este apartado:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como, herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. También, los Paquetes de Soporte pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes. Por ejemplo, en el área de Recursos Humanos.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.

- Gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP. Por ejemplo, a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet que proporcione el fabricante.
- Acceso a la base de datos de conocimiento SAP Notes, donde se documentan los errores de Software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores.
- Asesoría de Soporte sobre el software licenciado.
- Se proporcionará un chequeo de calidad para cada solución.

### 3.1 LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO

- Las licencias objeto del servicio de soporte cuyo mantenimiento se quiere contratar, son las que se adquirieron en su momento en los distintos contratos de licencias establecidos con SAP (a excepción de los productos XI, 2 CPUS de Netweaver y todas las licencias de Usuarios Mobile Engine):

| Usuarios Nominales    | mySAP<br>20-dic<br>2002 | Ampliaciones       |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    | Total |
|-----------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------|
|                       |                         | 01-<br>jul<br>2003 | 30-<br>dic<br>2003 | 20-<br>may<br>2004 | 29-<br>nov<br>2004 | 01-<br>nov<br>2005 | 01-<br>dic<br>2005 | 07-<br>nov<br>2007 | 17-dic<br>2008 | 18-<br>nov<br>2009 | 10-<br>nov<br>2010 | 17-<br>nov<br>2011 | 01-<br>mar<br>2017 |       |
|                       |                         |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    |       |
| Profesional           | 440                     | 96                 | 67                 | 36                 | 46                 |                    | 47                 | 79                 | 111            | 39                 | 66                 | 21                 | 75                 | 1.123 |
| Profesional Limitado  | 135                     | 27                 | 20                 | 11                 | 13                 |                    | 14                 | 26                 | 37             | 13                 | 22                 | 7                  | 25                 | 350   |
| Empleado              | 0                       |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    | 0     |
| Usuario c-folders     | 0                       |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    | 0     |
| Empleado ESS          |                         |                    |                    |                    | 778                |                    |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    | 778   |
| Empleado ESS limitado |                         |                    |                    |                    |                    |                    | 900                | 1.046              | 1.729          | 1.385              |                    |                    |                    | 5.060 |
| Nómina                | 5.000                   |                    |                    |                    |                    |                    |                    | 2.000              | 500            |                    |                    |                    |                    | 7.500 |
| EH&S                  | 1                       |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                |                    |                    | 1                  |                    | 2     |
| Strategic Sourcing    |                         |                    | 1                  |                    |                    |                    |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    | 1     |
| WAS                   |                         |                    |                    | 1                  |                    | 4                  |                    |                    |                |                    |                    |                    |                    | 5     |
| GRC                   |                         |                    |                    |                    |                    |                    |                    | 1                  |                |                    |                    |                    |                    | 1     |

## 4. ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA PARA REDACTAR LA OFERTA

### 4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.

El servicio de mantenimiento de los productos SAP, descrito en este Pliego, se prestará de forma ininterrumpida durante todos los días del año, en un horario de 24 horas, según el nivel de servicio que se describe en el punto 4.2 de este Pliego.

### 4.2 NIVEL DE SERVICIO.

Cuando se ha detectado un fallo en el funcionamiento del Código estándar de las aplicaciones SAP, se pondrá en conocimiento del Adjudicatario del servicio de mantenimiento, mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el Adjudicatario del servicio de mantenimiento, dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

El Adjudicatario del servicio de mantenimiento ofrecerá adicionalmente un nivel de servicio que implique compromisos, en cuanto a Tiempo de Reacción Inicial y adopción de medidas correctivas, definidos a continuación (denominados ambos como “SLA” o “SLAs”).

El SLA resulta aplicable a todos los mensajes que el Adjudicatario del servicio de mantenimiento acepte con prioridad 1 ó 2, y que cumplan los requisitos indispensables descritos a continuación. Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente, empezarán a computarse una vez recibido el mensaje.

| Prioridad del Mensaje del Cliente | Descripción  | SLA de Tiempo de Reacción Inicial                | SLA de Medidas Correctivas |
|-----------------------------------|--|--|----------------------------|
| 1 Very High                       | <p>El mensaje se considerará de prioridad 1, si el problema tiene consecuencias muy graves, que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio, como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato, porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas.</p> <p>Generalmente se debe a las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Caídas o paradas no programadas del sistema.</li><li>▪ Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del Sistema Central de SAP utilizado en productivo.</li></ul> <p>Situaciones extremadamente críticas del Cliente, relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.</p> | 1 hora (7*24h). El tiempo se mide en tiempo real | 4 horas (7*24h)            |



|               |  |  |    |
|---------------|--|--|----|
| <b>2.Alta</b> | El mensaje se considerará de prioridad 2, si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP, que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio. | 4 horas<br>(Horario de Oficina Local). El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local | NO |
|---------------|--|--|----|

“SLA de Tiempo de Reacción Inicial” significa que:

- El Adjudicatario del servicio de mantenimiento, ofrecerá una respuesta cualificada en el plazo definido.

#### **4.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS**

La Empresa adjudicataria del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el Contrato.

Madrid, a 16 de Junio de 2017