



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE LOS PRODUCTOS SAP.**

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

24 de enero de 2020

## **ÍNDICE**

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>1</b>
2.1	OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE	1
2.2	LICENCIAS OBJETO DEL SERVICIO	3
2.3	PLAZOS DE EJECUCIÓN SERVICIO	4
<b>3.</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA A LA HORA DE REDACTAR LA OFERTA.</b>	<b>5</b>
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN.	5
3.2	NIVEL DE SERVICIO.	5
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
3.4	CONDICIONES SAP ENTERPRISE SUPPORT	6
ANEXO I: NOTA SAP 67739		8
ANEXO II: NOTA SAP 560499		8

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.

El objetivo del presente pliego es establecer las condiciones necesarias para la presentación de ofertas para la del servicio de soporte ante incidencias, actualizaciones de componentes y servicios de chequeo y validación para todos los productos licenciados de SAP en Metro de Madrid que fueron adquiridos en los distintos contratos de adquisición de licencias, así como el soporte del producto y derecho de uso, si procede.

## 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, para el periodo de 691 días, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 9 de febrero de 2021 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2022.

### 2.1 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 .

Los servicios de soporte que se deben proporcionar al menos los siguientes servicios:

#### **Servicios de Mejora continua e innovación**

- Nuevas versiones de software de las Soluciones de Enterprise Support licenciadas, así como herramientas y procedimientos para su actualización.
- Paquetes de Soporte: paquetes de correcciones para evitar la implementación de correcciones individuales. Además, los paquetes de soporte pueden contener correcciones para adaptar las funcionalidades existentes a requisitos legales y normativos modificados.
- Paquetes de mejoras o de otros medios disponibles durante el mantenimiento convencional para la versión de una aplicación central de SAP, al menos un paquete de mejoras u otra actualización anual.
- Actualizaciones tecnológicas para soportar sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para las aplicaciones del Software SAP, y los módulos de funciones adicionales que se han liberado y que son compatibles.
- Soporte para la gestión de modificaciones de Software, tales como los ajustes de cambios en la configuración o actualizaciones de Soluciones Enterprise Support.

- Días de servicios de soporte remoto, por parte de los arquitectos de la solución de SAP para ayudar a evaluar la capacidad de innovación de los últimos paquetes de mejoras de SAP y el modo en que se puede implementar, para cumplir los requisitos de los procesos de negocio de Metro. También deberá proporcionar sesiones de transferencia de conocimientos, sobre el software/las aplicaciones definidas de SAP o los componentes de la Estructura de Soporte Global.
- Acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager para ayudar a optimizar la gestión técnica de las Soluciones de Enterprise Support seleccionadas.
- Soporte para verificaciones remotas especiales, mediante expertos en soluciones de SAP, que permitan analizar las modificaciones, independientemente de si están planificadas o si ya se han llevado a cabo, e identificar posibles conflictos entre el código personalizado y los paquetes de mejoras del Licenciario y otras actualizaciones de las Soluciones de Enterprise Support. Ayuda para identificar funcionalidad estándar que pueda cubrir las modificaciones necesarias y/o ayuda en la identificación de puntos de ampliación para realizar las modificaciones.
- Se deberá proporcionar un servicio de Control de Calidad Continuo para puestas en funcionamiento de nuevas funcionalidades o migraciones, en forma de sesiones remotas, con herramientas automáticas o manuales.

### **Mecanismos de soporte**

El servicio de soporte deberá al menos proporcionar los siguientes elementos:

- Acceso a un sitio web de Soporte de SAP que incluya la base de datos de conocimiento de SAP y la extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en la cual se proporcionarán los contenidos y los servicios de soporte.
- Acceso a las Notas de SAP del Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP donde se documentan posibles funcionamientos incorrectos del software y contienen información sobre cómo reparar, evitar o eludir dichos errores. También se deberá proporcionar acceso a un asistente de Notas de SAP, una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en los componentes de SAP especificados en las diferentes notas.
- Para las incidencias de Prioridad 1 y los Problemas Principales se dispondrá de acceso al servicio de SAP Support Advisor Center para gestionar el escalado de los mensajes críticos, gestionando el análisis de la causa raíz de los problemas críticos 24x7, para la identificación de los problemas el control de calidad continuo, el suministro de informes de tipo Enterprise Support de forma anual, asesoramiento para el establecimiento de un plan de acción y recomendaciones para la ayuda a la resolución de los problemas.
- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- 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.

Para la notificación de incidencias, problemas o cualquier mal funcionamiento del software, el servicio de soporte permitirá notificar la incidencia vía web y priorizarla. El servicio de soporte deberá proporcionar información sobre cómo solucionar, evitar o eludir los errores. Se utilizará el canal web como herramienta principal de soporte y se podrá notificar incidencias en cualquier momento. En casos excepcionales, también se deberá poder comunicar incidencias vía telefónica.

El servicio de soporte deberá proporcionar una solución a las incidencias abiertas de acuerdo con los niveles de servicios descritos en el punto 3.2 y 3.4 de este documento.

## 2.2 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	Ampliaciones														28- nov 2019	Total
	20-dic	1-jul	30-dic	20-may	29-nov	1-nov	1-dic	7-nov	17-dic	18-nov	10-nov	17-nov	1-mar	6-jun			
	2002	2003	2003	2004	2004	2005	2005	2007	2008	2009	2010	2011	2017	2017			
Profesional	440	96	67	36	46		47	79	111	39	66	21	75		75	1.198	
Profesional Limitado	135	27	20	11	13		14	26	37	13	22	7	25		25	375	
Empleado	0															0	
Developer															22	22	
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						1000	8.500	
EH&S	1											1				2	
Strategic Sourcing			1													1	
WAS				1		4										5	
GRC								1								1	
SAP ERP, option f. e- document processing														1		1	

La oferta deberá incluir la tarifa de reenganche correspondiente al mantenimiento de las licencias adquiridas bajo el contrato de 28 de noviembre, por encontrarse dichas licencias sin mantenimiento desde el 01/06/2020 al 08/02/2021.

### **2.3 PLAZOS DE EJECUCIÓN SERVICIO**

El plazo de vigencia del contrato será de 691 días, no comenzando antes de la fecha estimada de inicio del 9 de febrero de 2021 y fecha de finalización el 31 de diciembre de 2022.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA A LA HORA DE REDACTAR LA OFERTA.

#### 3.1 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 3.2 de este Pliego.

#### 3.2 NIVEL DE SERVICIO.

Cuando sea 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
<b>1. Very High</b>	<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>	<p>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.</p>	4 horas (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.

### 3.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

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

### 3.4 CONDICIONES SAP ENTERPRISE SUPPORT

Las condiciones del contrato de mantenimiento “SAP ENTERPRISE SUPPORT” son de subscripción obligatoria con SAP por parte del contratista, en los siguientes apartados del mismo que se reproducen a continuación:

**2.1 Gestión de incidencias a nivel global y Contratos de Nivel de Servicio (SLA).** Cuando el Licenciario notifique un mal funcionamiento, SAP proporcionará soporte al Licenciario con información sobre cómo solucionar, evitar o eludir los errores. El principal canal para dicho soporte será la infraestructura de soporte suministrada por SAP. El Licenciario podrá abrir una incidencia en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de resolución de la incidencia podrán acceder al estado de la incidencia en cualquier momento. Si desea obtener más información acerca de la definición de la prioridad de las incidencias, consulte la Nota de SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciario también podrá comunicarse con SAP por teléfono. Los datos de contacto se indican en la Nota de SAP 560499. Para este tipo de contacto (y según se haya estipulado), SAP requiere que el Licenciario proporcione acceso remoto de conformidad con lo indicado en la Sección 3.2(iii).

Los siguientes Contratos de Nivel de Servicio ("SLA") se aplicarán a todas las incidencias del Licenciario que SAP acepte como de Prioridad 1 o 2, y que cumplan los requisitos previos especificados en el presente documento. Estos SLA entrarán en vigor el primer trimestre natural completo posterior a la Fecha de Entrada en Vigor de este Anexo. Según se utiliza en el presente, "Trimestre Natural" es un período de tres meses que finaliza el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre, respectivamente, de cualquier año natural.

#### 2.1.1 SLA para los Tiempos de Respuesta Inicial:

a. Incidencias con Prioridad 1 ("Muy Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 1 en un plazo de una (1) hora tras la recepción por parte de SAP (veinticuatro horas al día, siete días a la semana) de dichas incidencias de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a una incidencia, si el problema ocasiona graves consecuencias en las transacciones de negocio normales, y si impide realizar tareas de negocio importantes y urgentes. Generalmente, esto ocurre por alguna de las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, funcionamiento incorrecto de las funciones centrales de SAP en el Sistema de Producción, o problemas importantes y para los que no se dispone de una solución temporal.

b. Incidencias con Prioridad 2 ("Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias de Prioridad 2, durante el Horario de Oficina Local de SAP. Se asigna la Prioridad 2 a una incidencia si las transacciones de negocio normales de un Sistema de Producción se ven gravemente afectadas e impiden realizar tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del sistema de SAP que se requieren para efectuar dichas transacciones y/o tareas son incorrectas e inoperativas.

#### 2.1.2 SLA para Tiempo de Respuesta de la Acción Correctiva para las Incidencias con Prioridad 1:

SAP debe proporcionar una solución, una solución provisional o un plan de acción para la resolución ("Acción Correctiva") de las incidencias con Prioridad 1 del Licenciario dentro de las cuatro horas a partir de la recepción por parte de SAP (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) de dichas incidencias con Prioridad 1 ("SLA de Acción Correctiva"). En el caso de que se envíe al Licenciario un plan de acción como Acción Correctiva, dicho plan de acción debe incluir: (i) el estado del proceso de resolución; (ii) los siguientes pasos planificados, incluida la identificación de los recursos de SAP responsables; (iii) las acciones necesarias por parte del Licenciario para proporcionar soporte al proceso de resolución; (iv) hasta donde sea posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y (v) la fecha y hora de la siguiente actualización de estado por parte de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes deberán incluir un resumen de las acciones realizadas hasta ese momento, los próximos pasos planificados, y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado. El SLA para la Acción Correctiva solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento durante la cual SAP procesa la Incidencia ("Tiempo de Procesamiento"). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en que la incidencia está en los estados "Acción de Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", ya que (a) el estado Acción de Cliente significa que la incidencia ha sido enviada al Licenciario; y (b) el estado Solución Propuesta por SAP significa que SAP ha proporcionado una Acción Correctiva, como se especifica en este documento. El SLA para Acción Correctiva se considerará satisfecho si dentro de las cuatro (4) horas del tiempo de procesamiento: SAP propone una solución, una alternativa o un plan de acción; o si el Licenciario acepta reducir el nivel de prioridad de la incidencia.

#### 2.1.3 Requisitos previos y exclusiones.

2.1.3.1 Requisitos previos. Los SLA solo se deberán aplicar si se cumplen los siguientes requisitos previos en todas las incidencias: (i) en todos los casos, salvo para los Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado de la Sección 2, las incidencias estén relacionadas con las versiones de las Soluciones de Enterprise Support clasificadas con el estado de envío "envío no restringido" ("unrestricted Shipment"); (ii) las incidencias sean enviadas por el Licenciario en inglés a través del sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el proceso de registro del procesamiento de incidencias aplicado por SAP en ese momento, y contengan los detalles necesarios pertinentes (tal y como se especifica en la Nota de SAP 16018 o en cualquier futura Nota de SAP que sustituya a la Nota de SAP 16018), con el fin de que SAP emprenda acciones para solucionar el error notificado; (iii) las incidencias estén relacionadas con una versión del producto de las Soluciones de Enterprise Support con Mantenimiento Habitual (Mainstream Maintenance) o Mantenimiento Ampliado (Extended Maintenance).

En el caso de las incidencias de Prioridad 1, el Licenciario debe cumplir los siguientes requisitos previos adicionales: (a) el problema y su impacto de negocio se deben describir detalladamente de manera que permita a SAP evaluar el problema; (b) el Licenciario proporcionará, para las comunicaciones que mantiene con SAP las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana, una persona de contacto capacitada, que hable inglés, y con conocimientos suficientes para ayudar a solucionar la incidencia de Prioridad 1, de acuerdo con las obligaciones del Licenciario establecidas en el presente; y (c) el Licenciario ofrecerá una persona de contacto para que establezca una conexión remota con el sistema y proporcione a SAP los datos de conexión necesarios.

2.1.3.2 Exclusiones. Para SAP Enterprise Support, los siguientes tipos de incidencias de Prioridad 1 están excluidos de los SLA: (i) incidencias relacionadas con una versión y/o con funcionalidades de las Soluciones de Enterprise Support desarrolladas específicamente para el Licenciario (incluido, sin limitarse a ello, los desarrollados por SAP Custom Development y/o por subsidiarias de SAP), salvo para el código personalizado creado con la plataforma de trabajo de desarrollo de SAP (SAP development

workbench); (ii) las incidencias relativas a las versiones de países (localizaciones) que no son parte de las Soluciones de Enterprise Support, sino complementos, mejoras o modificaciones del partner, quedan excluidos de forma explícita, incluso si esas versiones de países las creó SAP o una filial de SAP; y (iii) la causa raíz que hay detrás de la incidencia no es un funcionamiento incorrecto, sino la falta de una funcionalidad ("solicitud de desarrollo") o la vinculación de la incidencia a una solicitud de consultoría.

#### 2.1.4 Crédito de Nivel de Servicio.

2.1.4.1 Se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los SLA especificados anteriormente, en caso de que reaccione dentro de los marcos de tiempo permitidos en el noventa y cinco por ciento (95 %) del total de los casos para todos los SLA, dentro de un Trimestre Natural. En caso de que el Licenciatarlo envíe menos de veinte (20) incidencias (en total para todos los SLA) de acuerdo con los SLA especificados anteriormente, en cualquier Trimestre Natural durante la Vigencia del Soporte Empresarial, el Licenciatarlo acepta que se considerará que SAP ha cumplido con sus obligaciones de conformidad con el SLA especificado anteriormente, si SAP no ha superado el marco de tiempo del SLA especificado en más de una incidencia durante el Trimestre Natural correspondiente.

2.1.4.2. De acuerdo con la Sección 2.1.4.1 anterior, en caso de que los marcos de tiempo para los SLA no se cumplan (en adelante "Fallo"), deberán aplicarse las siguientes normas y procedimientos: (i) el Licenciatarlo deberá informar a SAP, por escrito, de cualquier Fallo; (ii) SAP deberá investigar cualquiera de esas reclamaciones y proporcionar un informe escrito mediante el que muestre su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación del Licenciatarlo; (iii) el Licenciatarlo deberá proporcionar la ayuda necesaria a SAP, para corregir cualquier problema o proceso que impida a SAP cumplir con los SLA; (iv) conforme a esta Sección 2.1.4, si, basándose en el informe, se demuestra un Fallo de SAP, SAP deberá aplicar un Crédito de Nivel de Servicio ("SLC") a la siguiente factura en la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatarlo, equivalente a un veinte cinco por ciento (0,25%) de la Tarifa de servicio de SAP Enterprise Support del Licenciatarlo para el Trimestre Natural correspondiente por cada Fallo notificado y demostrado, sujeto a un SLC máximo por Trimestre Natural del cinco por ciento (5%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatarlo para ese Trimestre Natural. El Licenciatarlo es el responsable de notificar a SAP cualquier SLC dentro del mes (1) posterior a la finalización del Trimestre Natural en que se produce el Fallo. No se pagará ninguna penalización a menos que SAP reciba una notificación escrita por parte del Licenciatarlo de la reclamación de los SLC debidamente fundamentada. El SLC especificado en esta Sección 2.1.4 es la compensación única y exclusiva del Licenciatarlo con respecto a cualquier Fallo alegado o real.

### **ANEXO I: NOTA SAP 67739**

Se adjunta en documento aparte.

### **ANEXO II: NOTA SAP 560499**

Se adjunta en documento aparte.

Madrid, 24 de enero de 2020.