

3.04.2020

ENTRADA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE SUMINISTRO,
ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE PRODUCTOS
SAP PARA CANAL DE ISABEL II, S.A.**

Exp. 4/2020

Área: Planificación, Control y Seguridad

Madrid, 22 de enero 2.020

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Suministro, actualización y soporte de productos
SAP para Canal de Isabel II, S.A.

Fecha
22/01/2020

Elaborado por
Área de Planificación, Control y
Seguridad

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

Índice

1. ALCANCE	3
1.1. ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS	3
1.2. SUMINISTRO DE NUEVAS LICENCIAS	7

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A.	Fecha 22/01/2020
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

1. ALCANCE

1.1. ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS

Canal de Isabel II, S.A. dispone de Licencias de Usuarios para la utilización de los sistemas SAP, principalmente:

- SAP R/3 Financiero
- SAP R/3 Recursos Humanos
- SAP R/3 Mantenimiento (PM)
- BW Financiero
- BW Comercial
- BW Recursos Humanos
- Portal de Recursos Humanos
- Portal Financiero
- SAP R/3 Financiero HISPANGUA
- SAP R/3 Financiero CCU
- SAP R/3 Recursos Humanos HISPANGUA
- SAP R/3 Recursos Humanos CCU
- SAP BPC – Presupuesto y Consolidación
- SAP GRC – Gobierno y Control de Riesgos
- SAP PCM – Gestión de beneficios y costes
- SAP DM – Gestión de informes y memorias

Estos productos dan cobertura a las necesidades de la compañía relacionadas con el software SAP. Es necesaria la actualización del soporte de este software para el periodo comprendido entre el 01/03/2020 a 28/02/2021. Este apartado está considerado dentro del Alcance Mínimo del contrato.

La base de mantenimiento de este software, en función de la fecha de contratación de las licencias, se detalla en la tabla siguiente:

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Suministro, actualización y soporte de productos
SAP para Canal de Isabel II, S.A.

Fecha
22/01/2020

Elaborado por
Área de Planificación, Control y
Seguridad

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

LICENCIAS			
Licencias	Cantidad		
Diciembre 2001 (11053530)		Diciembre 2010 (11053513)	
SAP Business Suite Professional	278	SAP Application Business Analyst User	10
SAP Business Suite Ltd Professional	42	SAP BusObj Process Control	5
mySAP.com B2B Procurement	320	SAP BusObj Risk Management	5
zBP CE-RQT Catalogue Engine Requisite	1	Junio 2011 (11053514)	
Environment, Health & Safety	1	SAP Business Suite ESS User	400
Junio 2003 (11053502)		SAP Interact.Forms by Adobe, enable ent.	25
Billing (consumption based contracts)	20000	SAP Interact.Forms by Adobe, add. forms	25
Invoicing & Contract Accounting	20000	Julio 2011 (11053515)	
Energy Data Mgmt. Meter Reading Mgmt.	20000	SAP Application Business Analyst User	3
Energy Data Mgmt. Energy Data Repository	20000	SAP BusObj Profitability and Cost Mgmt	5
Energy Data Mgmt. Device Mgmt.	20000	Marzo 2014 (11212509)	
Junio 2003 (11053502)		SAP Business Suite Developer User	1
mySAP SRM Supplier Collaboration Engine	10	SAP Business Suite ESS User	141
Marzo 2004 (11053504)		Junio 2014 (11251334)	
SAP Business Suite Professional	44	BA&T SAP Disclosure Management	10
SAP Business Suite Ltd Professional	6	Septiembre 2015 (11719844)	
Junio 2004 (11053506)		SAP Payroll Processing	1
SAP Business Suite Professional	55	Septiembre 2015 (11719845)	
SAP Business Suite Developer User	1	BA&T SAP Disclosure Management	5
SAP Web Applic. Server Full Usage (CPU)	1	Marzo 2017 (12417992)	
Diciembre 2005 (11053507)		SAP Application Business Analyst User	10
SAP Business Suite Professional	40	SAP BusObj Process Control	6
SAP Business Suite Ltd Professional	5	SAP Treasury and Risk Management	9
Junio 2006 (11053508)		SAP Bank Communication Management	9
SAP Business Suite Professional	75	Junio 2017 (12524231)	
SAP Business Suite Ltd Professional	380	SAP ERP, option f. e-document processing	2
SAP Business Suite Employee	474	Junio 2017 (12524252)	
SAP Payroll Processing	3000	SAP Single Sign-On	7
SAP Business Suite ESS User	600	Marzo 2018 (12891373)	
Septiembre 2008 (11053511)		SAP ERP, option f. e-document processing	1
SAP Business Suite Professional	43	SAP BusObj Profitability and Cost Mgmt	1
SAP Business Suite Ltd Professional	7	SAP BusObj Risk Management	1
Diciembre 2009 (11053512)		SAP Business Suite ESS User	148
SAP BusPlan&Consol., vers.f. SAP NW	600	SAP Business Suite Developer User	19
SAP BusPlan&Consol.,NWplatform acc.comp.	1	SAP BusPlan&Consol., vers.f. SAP NW	50
Diciembre 2018		mySAP.com B2B Procurement	750
mySAP Business Suite ESS User	169	SAP Payroll Processing	1
mySAP Business Suite Developer User	3	Noviembre 2019 (13654821)	
Licencia motor nómina SAP/R3 (Payroll Processing)	500	SAP BusObj Risk Management	1
		mySAP Business Suite ESS User	500
		SAP Single Sign-On	1100

Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A.	Fecha 22/01/2020
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

Para garantizar tanto la disponibilidad de las nuevas versiones de este software como recibir atención en caso de incidencias se considera necesario contratar el suministro de actualización y servicio de soporte para todos los productos SAP licenciados por Canal de Isabel II, S.A. para el periodo comprendido entre el 01/03/2020 a 28/02/2021.

El soporte y actualización de versiones de los productos SAP deberá ser el Servicio SAP *Enterprise Support* oficial del fabricante y se dispondrá de acceso a todos los servicios que ello supone, entre otros:

- **Mejora e innovación continua:** Ofrece acceso al último software de SAP, a los paquetes de mejora, a los paquetes de soporte y cambios legales y a herramientas y procedimientos para la implementación y la actualización del software SAP, además de hasta cinco días de acceso a un arquitecto de soluciones SAP que analizará la estrategia del paquete de mejora.
- **Soporte para operaciones críticas:** Proporciona un acuerdo de nivel de servicio que representa el compromiso en lo referente al tiempo de reacción inicial y aplicación de la acción correctiva, así como al acceso 24 horas al día, 365 días al año al centro de asesoría de soporte, los análisis de causa raíz 24 horas al día, 365 días al año, tanto para el software de SAP como para el código personalizado, y las comprobaciones de calidad continuas para identificar los riesgos técnicos y el potencial de optimización.
- **Estructura de soporte global:** Ayuda en el ecosistema de SAP, con diagnósticos de soporte remoto, generados por SAP Solution Manager, que conectan con expertos de SAP de todo el mundo.
- **Herramientas, metodologías, contenido y participación en la comunidad:** Ofrece metodologías, mejores prácticas y estándares comprobados que ayudan a implementar de manera eficaz el software de SAP y a gestionar sus operaciones integrales.

Y en general todos los servicios incluidos para la modalidad de Soporte requerida, recogidos en la página web oficial de SAP:

<https://www.sap.com/spain/support/enterprise.html>

Niveles de Servicio

El adjudicatario deberá cumplir los niveles de servicio (SLA) recogidos en la siguiente tabla:

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Suministro, actualización y soporte de productos
SAP para Canal de Isabel II, S.A.

Fecha
22/01/2020

Elaborado por
Área de Planificación, Control y
Seguridad

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

Prioridad	Descripción	Tiempo Reacción Inicial	Tiempo Medidas Correctivas
1 Very High	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. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes: Caídas o paradas no programadas del sistema. Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. Situaciones extremadamente críticas del Cliente relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.	1 hora (7*24h). El tiempo se mide en tiempo real	4 horas (7*24h)
2.Alta	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 (Horario de Oficina Local). El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local	No

Informes trimestrales

El adjudicatario deberá entregar un informe trimestral que recoja las actividades realizadas en el servicio durante el trimestre. Este informe al menos recogerá:

- Listado de casos gestionados por el soporte, indicando:

Empresa
Canal de Isabel II, S.A.

Suministro, actualización y soporte de productos
SAP para Canal de Isabel II, S.A.

Fecha
22/01/2020

Elaborado por
Área de Planificación, Control y
Seguridad

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V01

- Abiertos/Cerrados/En curso.
- Criticidad de cada caso.
- Cumplimiento de los SLA del servicio de soporte o no (tiempos de respuesta, solución, etc).
- Servicios de soporte solicitados, realizados y planificados:
 - Go-Live
 - CQCs, etc..

Reuniones u otras actividades de soporte realizadas en el marco del contrato.

1.2. SUMINISTRO DE NUEVAS LICENCIAS

Por la propia evolución de la compañía podrían surgir a lo largo del contrato necesidades de adquisición de nuevas licencias y su correspondiente mantenimiento.

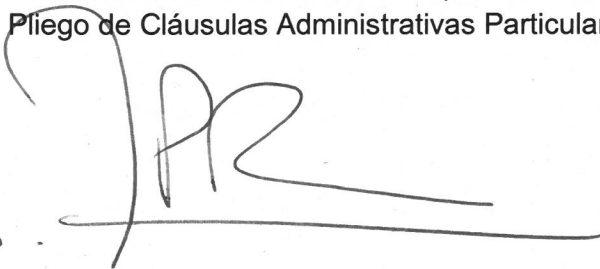
En la tabla siguiente se detallan los productos y licencias que pudieran ser necesarios a lo largo del contrato.

Este apartado se considera fuera del Alcance Mínimo del Contrato debido a que se podrá consumir o no en función de las necesidades que surjan dentro de Canal en el periodo de vigencia del contrato.

Capítulo 2 – Adquisiciones previstas	
NOMBRE LICENCIA	ADQUISICIONES PREVISTAS (cantidad)
SAP Bussiness Suite ESS User	115
SAP B2B Procurement User	275
SAP Application Bussiness Analyst User	2
SAP BusObj Process Control	2
HCP PI Edition (SII) Periodo 19/09/2020 a 18/09/2021	1

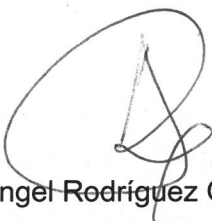
Empresa Canal de Isabel II, S.A.	Suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A.	Fecha 22/01/2020
Elaborado por Área de Planificación, Control y Seguridad	Documento Pliego de Prescripciones Técnicas	Versión V01

Debido a la naturaleza del contrato (suministro de nuevas licencias y actualización, soporte y mantenimiento de licencias existentes de software), no aplican como requerimientos específicos las consideraciones sociales, ambientales y de innovación, más allá de lo establecido como condiciones especiales de ejecución en el apartado 9.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

P.A. 

Firma: Enrique Rubio Donis

AREA PLANIFICACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD


Firma: Ángel Rodríguez García

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS


Firma: Pablo Galán González

DIRECCIÓN RECURSOS