

**Pliego de Prescripciones Técnicas que han  
de regir el contrato de servicios  
denominado, “MANTENIMIENTO Y  
SOPORTE DEL SOFTWARE SAP DE LA  
COMUNIDAD DE MADRID”, a adjudicar  
mediante procedimiento abierto con criterio  
precio**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221246233721761905393**



## CONTENIDO

<b>CLÁUSULA 1.-</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2.-</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3.-</b>	<b>ÁMBITO DE ACTUACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4.-</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>CLÁUSULA 5.-</b>	<b>CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
<b>CLÁUSULA 6.-</b>	<b>DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 7.-</b>	<b>CALIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>CLÁUSULA 8.-</b>	<b>CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO 1.-</b>	<b>ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>14</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221246233721761905393**

## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

La Agencia tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

Dentro de este marco, los sistemas de información de las áreas corporativas de Gestión Económico-Presupuestaria, Económico-Financiero, Contratación Pública, Compras y Logística de la Comunidad de Madrid desempeñan un papel estratégico en el desarrollo de los procesos de administración y gestión de la Comunidad de Madrid, y que han sido clave para la modernización de los procesos administrativos y de gestión que se han estado desarrollando en los últimos años. Por ello, desde la Agencia se impulsó, a inicios del 2010, la actualización de estos sistemas, trabajando en dos ejes de actuación que han motivado una continua evolución tanto funcional como técnica con los siguientes objetivos:

- Modernizar e incorporar estándares de mercado en los Sistemas de Información Corporativos de Gestión Económico-Presupuestaria, Económico-Financiera, Contratación Pública, Compras y Logística, para permitir una mayor flexibilidad y agilidad de los sistemas y dar respuesta a los cada vez más frecuentes y profundos cambios legales y a los futuros requerimientos funcionales que soliciten los gestores de dichos sistemas.
- Centralizar, bajo una misma plataforma tecnológica, la gestión de los procesos de las áreas corporativas Económico-Presupuestaria, Económico-Financiera, Contratación Pública, Compras y Logística de la Comunidad de Madrid, siendo seleccionada en su momento la plataforma NEXUS ECCL, la cual está soportada por toda una gama de módulos comerciales del fabricante SAP.

Dentro de la línea de evolución del sistema NEXUS ECCL se ha abierto un proyecto para implementar la estrategia de migración de toda la plataforma actual SAP a arquitectura "S4 HANA" y "BW", ya que, tal y como ha publicado SAP, la actual versión del ERP dejará de estar soportada y mantenida por SAP en 2025 y, dada la criticidad del sistema y el servicio que presta a toda la Comunidad de Madrid,



resulta imprescindible garantizar la actualización de las tecnologías y funcionalidades base que constituyen los estándares de mercado sobre los que se asientan los desarrollos NEXUS ECCL.

Además, para una mejor cobertura de sus funciones y competencias, la Agencia, en el ámbito de las Aplicaciones Internas, y dentro del precitado ámbito competencial, tiene instalados para la gestión de sus procesos centrales (Gestión de la demanda, Operaciones, Gestión económica y de Recursos Humanos) el ERP SAP ECC, SRM, EHS, BO, y HANA, entre otros.

Con la finalidad de dar respuesta a la constante evolución y necesidad de modernización de los productos anteriormente citados, y de garantizar el adecuado soporte y la continua disponibilidad de los mismos, resulta necesario contar con los servicios de mantenimiento de software, así como un servicio de soporte básico para la plataforma SAP.

Teniendo en cuenta que persiste la necesidad de dar cobertura a estos servicios y con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los mismos, resulta necesaria la tramitación de este expediente para cumplir los siguientes objetivos:

- Prestar un servicio centralizado de Soporte y Mantenimiento de los módulos/procesos implantados sobre la plataforma SAP.
- Garantizar la constante evolución y disponibilidad de las soluciones requeridas por la Agencia para una gestión más eficiente sobre la plataforma instalada.

## **CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO**

Este contrato tiene por objeto la prestación de los **Servicios de mantenimiento del software SAP y soporte nivel SAP Enterprise Support, para la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid**, cuyas características se especifican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

## **CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

El ámbito de actuación viene delimitado por los siguientes productos/soluciones SAP adquiridos por la Administración de la Comunidad de Madrid:



Producto – Solución SAP
SAP ECC, con sus diferentes componentes como son los módulos ECONÓMICO FINANCIERO (FI, CO, IM, AM, TR), de LOGÍSTICA (MM, SD, WM, PP), de CONTROL PRESUPUESTARIO (EA-PS), HCM-Pse, CALIDAD (QM, PM), SAP RMS (RECORDS MANAGEMENT), SAP IM (Invoice Management), SAP Business Workflow, Document Finder, SAP Grants Management, SAP ARCHIVE LINK,.....
SAP SRM con SAP PPS y SAP NW MDM
SAP Payroll Processing
SAP EHS (Enviroment, Health and Safety)
SAP NETWEAVER, con sus diferentes componentes como son: SAP NetWeaver Application Server component (ABAP and Java), SAP NetWeaver Business Warehouse application (SAP's strategic data warehouse application, including business warehouse integrated planning), SAPNetWeaver Process Integration, SAP NetWeaver Portal component (incluye Visual Composer), SAP Solution Manager application management solution (includes runtime license for Wily Technology's Introscope for SAP only), Graphical user interface (SAP GUI), SAP NetWeaver Identity Management component, Knowledge Management component, SAP NetWeaver Adaptive Computing Controller tool, Developer workplace, SAP NetWeaver Developer Studio tool, SAP Composite Application Framework tool, Development infrastructure, SAP NetWeaver Composition Environment offering, TREX, Enterprise Services Repository, Business content (cross industry, solution, and data source), SAP NetWeaver Mobile component (application-specific useonly), SAP Central Process Scheduling application by Redwood (basic version – SAP scheduling only) y Adobe Document Services.
SAP NetWeaver IDM Console
SAP NetWeaver BPM (Business Process Management)
SAP NetWeaver BRM (Business rules Management)
SAP NetWeaver ILM (Information Lifecycle Management)
SAP AUTO - ID Infraestructure (RFID)
SAP BPC (Business Planning and Consolidation)
SAP Grantor
SAP Grantee
SAP Tax and Revenue
SAP Load Runner by HP
SAP Quality Center by HP
SAP Solutions Manager Adapter for SAP Quality Center
SAP TAO (Test Acceleration and Optimization)
SAP TDMS (Test Data Migration Server)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221246233721761905393**

SAP Interactive Forms by Adobe (IFbA)
DUET
SAP CPS (Central Process Scheduling application) by Redwood
SAP EMA (Enterprise Modeling Applications) by IDS Scheer
ENTORNOS COMPLETOS B.O. DATA INTEGRATOR PREMIUN
SAP BUSINESS OBJECTS Enterprise, PREMIUM EDITION, con sus diferentes componentes como son los módulos SAP Design Studio, Crystal Reports, Web Intelligence, Explorer, SAP BO Dashboards, SAP Lumira, SAP Analysis for MS-Office, sap Analysis for OLAP, Predictive Analysis Suite, HANA Vora, Lumira Server for BIP, BI Platform, ...
SAP Audit Management
SAP Hana
SAP S/4 HANA Enterprise Management
BW/4 HANA
HANA Runtime asociado a BW+S4
Runtime HANA que dé cobertura a toda la instalación SAP que actualmente tiene licenciada la Comunidad de Madrid

Los nombres de los productos/soluciones SAP relacionados son los que tenían al adquirir la licencia. Es por ello que se deben considerar estos o los de cualquier sucesor de estas soluciones, desde la adquisición de las licencias y durante la vigencia del contrato. En adelante al conjunto de todos estos productos/soluciones se les denominará como plataforma SAP o software licenciado a SAP de la Comunidad de Madrid.

La plataforma SAP está instalada en máquinas de diferentes fabricantes, con diversidad de sistemas operativos y base de datos. Las diferentes máquinas están organizadas en los diferentes entornos (desarrollo, calidad, ...) para cada una de las soluciones establecidas (CENO, la Agencia para la Administración Digital, Nuevos Hospitales, Económico-Financiero de la Comunidad de Madrid, ...).

La plataforma de prestación de servicio para documentar los servicios realizados, para los procesos empresariales centrales y la información crítica de cada uno de los sistemas de la Agencia será SAP Solution Manager.

#### **CLÁUSULA 4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios que el adjudicatario deberá realizar y garantizar, ajustándose a los procedimientos y estándares establecidos por la Agencia, y en el ámbito definido en la **Cláusula 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN**, son los servicios de mantenimiento de software y soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT de SAP.



A continuación, se describen dichos servicios:

#### 4.1.- MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SAP (ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE)

Se incluirán las actualizaciones de la plataforma SAP, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, así como de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

Durante el periodo de ejecución del contrato, a medida que SAP vaya liberando actualizaciones del software de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia, de las actualizaciones que SAP incorpore a sus productos dentro de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid durante el mes siguiente a su aparición.
- Suministrar las nuevas versiones (New software releases), Enhancement Package, Support Packages, notas SAP, ... de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid, así como herramientas y los procedimientos para las actualizaciones.
- Suministrar los cambios derivados de las modificaciones en la legislación aplicable para la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid, así como herramientas y los procedimientos para las actualizaciones.
- Suministrar actualizaciones tecnológicas para dar soporte a los diferentes sistemas operativos y bases de datos sobre los que están instalados de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid.
- Notificar periódicamente información sobre los fallos que se detecten o vulnerabilidades de seguridad y sus soluciones, a nivel general sobre la plataforma SAP, especificando cuales sería obligatorio instalar y haciendo una recomendación sobre el resto.
- Avisar trimestralmente, o con la periodicidad que se determine reuniones periódicas de coordinación, sobre la obsolescencia tecnológica.
- Respetar la compatibilidad de los datos entre versiones correlativas de sus productos, o en su defecto, suministrar una herramienta de traspaso de datos entre versiones estándar a fin de garantizar su plena compatibilidad.

#### Servicios de Mantenimiento Correctivo (Gestión de incidencias)

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación de los fallos o funcionamiento defectuoso de los productos de la plataforma SAP, para asegurar su correcto funcionamiento, así como resolución a consultas sobre su funcionamiento. Por lo tanto, el objeto de este mantenimiento correctivo es asegurar el correcto funcionamiento de los distintos productos de la plataforma SAP durante la ejecución del contrato y cumpliendo los siguientes requisitos:

El adjudicatario contará con un **Centro de Soporte** en el que se atenderán tanto las incidencias, como las consultas y peticiones que se pudieran producir sobre los productos de la plataforma SAP a mantener. La empresa adjudicataria, dispondrá de profesionales específicos encargados de llevar a cabo las diferentes tareas.

El acceso al Centro de Soporte se realizará a través las siguientes vías:

- Vía telefónica, disponible de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid, de 8:30 a 17:30 horas.
- Vía Web, a través de los formularios habilitados en la página Web del adjudicatario. Este servicio estará disponible durante 24 horas, 7 días a la semana.





- Correo electrónico, a través de conexión dedicada. Este último servicio estará disponible durante 24 horas, 7 días a la semana.

Para garantizar una comunicación eficaz con los técnicos, el Centro de Soporte ha de contar con recursos que dominen el idioma castellano, durante horario de prestación del servicio.

Los servicios de gestión de incidencias de SAP son los siguientes:

### 1. Servicio de Asistencia técnica

Este servicio permite:

- a) Realizar consultas sobre el uso de productos objeto del mantenimiento.
- b) Solicitar ayuda en la instalación de los productos objeto del mantenimiento.
- c) Realizar cualquier tipo de consulta técnica.
- d) Realizar el ajuste de parámetros de funcionamiento de los productos.
- e) Informar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto del contrato.
- f) Solicitar actualización de productos y manuales.

### 2. Servicio de Resolución de incidencias

Servicio para la resolución de incidencias por un posible mal funcionamiento de la plataforma SAP.

Se resolverán directamente por el Centro de Soporte, para aquellos problemas que puedan ser solucionados mediante manipulación o configuración de los productos de la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid.

Los problemas detectados que no puedan ser solucionados mediante la manipulación o configuración, y que por tanto, su solución no esté en manos de los técnicos del Centro de Soporte, serán reportados a los responsables de desarrollo de dichos productos, solicitando la resolución de dichos problemas en futuras versiones del software o en soluciones específicas para ese problema, que se facilitarán a la Agencia.

Se considerarán incluidos en el precio, y sin coste para la Agencia, todos los gastos ocasionados para solucionar las incidencias, tales como mano de obra, materiales, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

Los tiempos de reacción inicial que se deberán aplicar teniendo en cuenta la prioridad de la incidencia vienen expuestos en el **Anexo I** al presente pliego.

El adjudicatario deberá asegurar que la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid estará parada, inaccesible o con un funcionamiento incorrecto el mínimo tiempo posible, independientemente del tiempo de resolución.

En paralelo, deberá de realizar un **Plan de Acción** para solventar el problema definitivamente.

### 3. Servicios On-Line de información

El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia información técnica sobre los productos objeto del mantenimiento (manuales de usuario y administrador, herramientas de auto instalación, base de datos de conocimiento,...).

Dicha información será accesible vía web de forma remota a través de una clave de identificación.

### 4. Servicio FAQ





El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia de un servicio FAQ consistente en una lista de preguntas y respuestas más habituales sobre los productos SAP licenciados, al cual tendrá acceso a través de una clave de identificación. Este servicio será lo más amplio posible, conteniendo consultas y respuestas de otros clientes a nivel mundial.

Mediante la clave de identificación y la conexión al servidor Web de Internet del adjudicatario, se dará respuesta y solución a los problemas más frecuentes e incluirá la posibilidad de formular preguntas específicas a puntos no recogidos en la misma.

## **4.2.- SERVICIOS DE SOPORTE SAP DE NIVEL SAP ENTERPRISE SUPPORT**

El adjudicatario deberá realizar los servicios de soporte de SAP de nivel SAP Enterprise Support. Estos servicios se regularán según lo establecido por la tipología de servicios de Enterprise Support de SAP.

Los servicios de soporte se realizarán bajo demanda, por parte de la Agencia, o a propuesta de forma proactiva por parte del adjudicatario, como consecuencia de sus revisiones periódicas o del conocimiento que se tenga del estado de las implantaciones o mantenimiento de los diferentes Sistemas de Información desarrollados sobre la plataforma SAP.

La ejecución de estos servicios debe ser aprobada por la Agencia.

El adjudicatario tendrá que elaborar semestralmente un **Plan de Acción y Servicios** en donde se especifique entre otras cosas, las acciones o servicios de este tipo que propone ejecutar durante el semestre, teniendo en cuenta las características de la plataforma SAP, las peticiones de la Agencia y el estado de implantación o mantenimiento de los diferentes Sistemas de Información desarrollados sobre la plataforma SAP.

Dicho Plan de Acción y Servicios podrá ser actualizado periódicamente, según las necesidades que surjan en cada momento.

Los servicios de Soporte SAP de nivel Enterprise Support en el momento de elaboración de este pliego son:

### **1. Sesiones Informativas**

Son servicios de transferencia del conocimiento e implantación de buenas prácticas orientados a:

- optimizar la gestión de la solución técnica,
- dar directrices de configuración y contenido,
- suministrar mejores prácticas para la administración y monitorización de sistema SAP,
- suministrar contenido, herramientas y procesos que describan y faciliten la implementación de SAP Application Lifecycle Management.

Bajo este apartado, se podrá demandar los siguientes servicios:

- Seminarios Web para tener conocimientos actualizados acerca de los productos y la implantación de Best practices de SAP en las operaciones diarias o en el roadmap de SAP desde el punto de vista de ALM.
- Implementaciones guiadas por especialistas que proporcionen contacto directo con ingenieros en SAP experimentados para la implantación de Best practices de SAP en las operaciones diarias o en el roadmap de SAP desde el punto de vista de ALM, en un plazo corto (cinco días).

Estos servicios tendrán al menos los siguientes grupos de actividad:



1. Explicación de cada paso por un experto de SAP.
  2. Periodo para que la Agencia pueda aplicar lo explicado.
  3. Ayuda del experto SAP, si es necesario, durante la ejecución.
- Autoservicios guiados, a los que puede recurrir en cualquier momento, para la implantación de los procesos o Best practices de SAP en las operaciones diarias o en el roadmap de SAP desde el punto de vista de ALM.

A modo de ejemplo, podemos enumerar los siguientes: Setup business process monitoring, Data volume management, Security optimization service, SQL statement tuning, Transport execution analysis, SAP EarlyWatch Alert para SAP ERP o SAP EarlyWatch Alert para SAP BusinessObjects Business Intelligence platform.

Son servicios dirigidos a personal técnico de la Agencia, configurados como sesiones de trabajo o asesoramiento on-line, cuyo alcance, contenido y planificación será el indicado por el fabricante.

## **2. Servicio de soporte para entrada en productivo del sistema SAP**

El servicio consiste en **tres sesiones** y se realizan de forma remota:

- I. Análisis: se comprueban los componentes principales de la instalación SAP, se verifica su disponibilidad y la capacidad del sistema, según los estándares o buenas prácticas de SAP.
- II. Optimización: se analizan los aspectos técnicos de los procesos empresariales y las transacciones correspondientes, según los estándares o buenas prácticas de SAP.
- III. Verificación: se habilitan todas las modificaciones cotejadas durante la fase de implementación del sistema y durante las dos sesiones anteriores.

Al finalizar cada fase, se redacta un informe detallado que incluirá los resultados obtenidos.

## **3. Servicio identificación problemas de rendimiento**

Para sistemas en Producción. Un equipo de técnicos se conectará de forma remota al sistema SAP para analizar los componentes principales de una instalación cliente/servidor y comprobar las transacciones utilizadas con más frecuencia y el estado del hardware. Este servicio se desarrollará sin interrumpir la operatividad del sistema productivo.

Al término de cada sesión, se redactará un **informe** detallado con representaciones gráficas y recomendaciones para optimizar la configuración del sistema y evitar cuellos de botella en el sistema productivo.

## **4. Servicio de control de calidad de los sistemas en producción**

El objetivo de este servicio es comprobar parámetros de calidad técnica de los sistemas en producción, centrándose en el rendimiento del sistema y las transacciones más significativas de la solución SAP.

Periódicamente, se generarán informes que indicarán, mediante un código de colores, los resultados obtenidos, así como sugerencias y recomendaciones. Los informes tendrán un resumen ejecutivo, así como una descripción detallada.

Los resultados facilitarán un mantenimiento correcto y preciso de la solución SAP, además de constituir una base fundamental para tomar decisiones sobre el hardware y software necesarios.

## **5. Servicio de soporte durante cambios de versión software SAP.**



Soporte durante la migración de una versión a otra. El servicio consiste en tres sesiones y se lleva a cabo de forma remota:

I. Planificación: se realizarán controles de compatibilidad y se ofrecerán recomendaciones sobre los requisitos de hardware; se realizará una revisión de los elementos básicos del proyecto de actualización.

II. Análisis: se verificará que los recursos de hardware existentes sean adecuados para la nueva versión y se ofrecerán recomendaciones para la nueva configuración.

III. Verificación posterior a la actualización: esta sesión comprobará el rendimiento del sistema con la nueva versión y lo comparará con el rendimiento anterior.

## **6. Servicio de asistencia migración de bases de datos y sistemas operativos**

El servicio consiste en tres sesiones y se realiza de forma remota:

I. Auditoria del proyecto: verificará el proyecto de migración.

II. Análisis: comprobará que la dimensión del hardware sea suficiente para el sistema de destino.

III. Verificación: comprobará el rendimiento del sistema con la nueva combinación de sistema operativo/base de datos.

## **7. Servicio de chequeo de código a medida**

Servicios en relación al chequeo de código a medida que se tenga sobre la plataforma SAP de la Comunidad de Madrid,

7.1. Análisis de las modificaciones al estándar planificadas o existentes e identificar posibles conflictos entre el código a medida y paquetes de mejoras y otras soluciones de actualizaciones de la plataforma SAP instalada. la Agencia suministrará un desarrollo a medida realizado, y el adjudicatario deberá identificar funcionalidad estándar que puede cumplir con los requisitos del cliente.

7.2. Cuantificación de los desarrollos a medida y/o modificaciones al estándar, desglosado por tipo y uso.

## **CLÁUSULA 5.- CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio se configurará tal y como se especifica en el servicio de SAP de mantenimiento de software y soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT.

En particular se destacan los siguientes puntos:

1. Los servicios de mantenimiento del software son **ilimitados** durante la vigencia del contrato.
2. El servicio de mantenimiento correctivo, será de veinticuatro horas al día, los siete días de la semana, por los canales telemáticos que se han indicado en el presente pliego: teléfono, página web o correo electrónico.
3. Los niveles de servicio son los expuestos en el **Anexo I**.
4. Designación de un recurso, que domine el castellano, que será el encargado de coordinar todos los servicios de soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT, y que deberá cumplir los siguientes requisitos:



### *Titulación*

Los requisitos en cuanto a titulación mínima exigible para este perfil es: Titulación Universitaria de Grado, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

### *Actividad profesional*

Los requisitos en cuanto a actividad profesional mínima exigible es haber participado en labores de coordinación implícitas a este puesto durante al menos 4 años, habiéndose realizado esta actividad en los últimos 2 años.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Currículum Vitae del Coordinador**, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

5. La empresa adjudicataria designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia, que será el responsable último del contrato. Este cargo puede ser ocupado por el mismo recurso que realiza la función de coordinador de los servicios de soporte de SAP ENTERPRISE SUPPORT; y en caso de que no lo fuera, deberá cumplir los mismos requisitos en cuanto a titulación y actividad profesional.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Currículum Vitae del Responsable del Servicio**, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

6. Los servicios de soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT, se realizarán bajo petición o por recomendación del adjudicatario. Para la petición de los mismos, se seguirán los procedimientos establecidos por SAP para dicho tipo de soporte.

7. Se realizarán reuniones periódicas de coordinación para planificar y hacer un seguimiento de los servicios de soporte SAP ENTERPRISE SUPPORT.

8. Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos, gastos de manutención y estancia del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato, así como de la infraestructura necesaria para el desempeño de los servicios (ordenadores, teléfonos, infraestructura de interconexión, ...), estarán incluidos en el precio del contrato. La Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

### 9. Certificación Partner SAP

Se requiere que el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación, acredite estar en posesión de alguna de las siguientes certificaciones vigentes:

**“Certificación Partner Center of Expertise” o**

**“Certificación PCOE”**

Es decir es necesario que esté certificado por SAP para prestar los servicios de soporte SAP **para todas las soluciones SAP incluidas en el presente contrato**, así como deberá aportar compromiso de mantener dicha acreditación durante todo el plazo de ejecución del presente contrato.

#### **CLÁUSULA 6.- DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS**

El adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del proyecto.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la Agencia, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la Agencia.

Toda la documentación se entregará en castellano o en inglés, siendo prioritario el castellano si fuese posible. Dicha documentación se entregará en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. En caso de utilizar otro idioma, deberá ser autorizado explícitamente por la Agencia.

El adjudicatario deberá suministrar a la Agencia las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

La Agencia supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Agencia no hace indicación contraria.

#### **CLÁUSULA 7.- CALIDAD**

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá dentro del Plan de Calidad y mejora Continua, las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

#### **CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la propuesta.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

**[madriddigital.sistemas@madrid.org](mailto:madriddigital.sistemas@madrid.org)**

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.



Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar la siguiente plantilla:

Nº Cuestión	Capítulo / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

Por su parte, Madrid Digital, se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula **“Presentación de Proposiciones”** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**\*\*\* FIN DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS\*\*\***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221246233721761905393**



## ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se exponen los acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS), que debe cumplir el adjudicatario, para todos los servicios relacionados en el presente pliego. Para el caso de su incumplimiento, imputable al contratista, en el Pliego de Cláusulas Administrativas se establecen las consecuentes penalizaciones.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del producto cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

El adjudicatario debe ofrecer un nivel de servicio que implica 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 todas las peticiones o mensajes (en adelante, mensajes) que el adjudicatario acepte con prioridad 1 o 2 y que cumplan los requisitos indispensables descritos a continuación. Si el mensaje no cumpliera los requisitos establecidos para ser clasificados como de prioridad 1 ó 2, no será clasificado, y por tanto no se le asignará prioridad.

Clasificación de los mensajes	
Prioridad del mensaje	Descripción
<b>1 o 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.</p> <p>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> <li>Situaciones extremadamente críticas del Cliente relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.</li> </ul>
<b>2 o High</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>





En la medida en que la plataforma SAP contenga productos o componentes de software cuyo uso haya sido licenciado a SAP por un tercero, se requiere el apoyo de dicho tercero para cumplir con los SLAs.

Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente empezarán a computarse una vez recibido el mensaje.

SLA / Prioridad mensaje	Mensaje Prioridad 1 o Very High		Mensaje Prioridad 2 o High	
SLA de Tiempo de Reacción Inicial	1 hora (7*24h)	El tiempo se mide en tiempo real	4 horas (En horario de Oficina Local)	El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local
SLA de Medidas Correctivas	4 horas (7*24h)		No	

- “SLA de Tiempo de Reacción Inicial” significa que se ofrecerá una respuesta cualificada en un plazo definido.

Se entiende por horario de oficina local: el horario de 8 a 18 horas de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid.

- SLA de Medidas Correctivas para Mensajes de Soporte de Prioridad 1 (Very High).

El adjudicatario proporcionará una solución, una alternativa temporal o un Plan de Acción (“Medida Correctiva”) para la resolución del mensaje de soporte de Prioridad Very High en un plazo de cuatro horas a partir de la recepción por parte del adjudicatario (en régimen de veinticuatro horas, los 7 días de la semana) de la incidencia (“SLA de Medidas Correctivas”).

Dicho Plan de Acción incluirá:

- El estado en que se encuentra la resolución del mensaje.
- Los próximos pasos planificados por el adjudicatario y los responsables asignados por ésta.
- Las actuaciones necesarias por parte de la Agencia para prestar soporte al proceso de resolución.
- En la medida de lo posible, las fechas planificadas de las actuaciones del adjudicatario.
- La fecha y hora de la próxima actualización de estado por parte del adjudicatario.
- Las actualizaciones de estado sucesivas incluirán un resumen de las actuaciones llevadas a cabo hasta ese momento; las próximas medidas previstas; y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado.

El SLA de Medida Correctiva se refiere únicamente a la parte del tiempo de procesamiento durante el cual el mensaje está siendo procesado por el adjudicatario. El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante el que el mensaje se encuentra en manos de la Agencia para realizar alguna acción, o porque ya se le ha propuesto una mejora a implementar.

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los SLA estipulados anteriormente si reacciona en los plazos fijados en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos de todos los SLA en el periodo que se analice.

Para realizar los análisis de SLA se estipula que los periodos de análisis deberán coincidir con los periodos de facturación.



Si se remitiesen menos de veinte mensajes (en total para todos los SLA) en el periodo que se analice, se aceptará que el adjudicatario ha cumplido las obligaciones que le corresponden en virtud de los SLA estipulados anteriormente, siempre que no haya excedido el SLA estipulado en más de un mensaje de soporte a los que se apliquen los SLAs, durante el periodo que se analice.

Teniendo en cuenta esto, en el supuesto de que no se cumplan los plazos del SLA (cada uno de ellos un “incumplimiento”), resultarán aplicables las normas y procedimientos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La Agencia proporcionará asistencia razonable al adjudicatario en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida que el adjudicatario pueda ajustarse a los SLAs.

***El Director de Sistemas***

***Fdo.: Daniel Mozo Cuadrado***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221246233721761905393**