

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**CONTRATO DE SUMINISTRO, ACTUALIZACIÓN Y
SOPORTE DE PRODUCTOS SAP PARA CANAL DE ISABEL
II, S.A., M.P.**

EXPEDIENTE Nº: 224/2025

Área: Planificación y Control

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V2.0

Índice

1. ALCANCE	3
1.1. ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS	3
2. REQUISITOS DE SEGURIDAD	10

1. ALCANCE

1.1. ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LICENCIAS

Canal de Isabel II, S.A., M.P. 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 BPC – Presupuesto y Consolidación
- SAP GRC – Gobierno y Control de Riesgos
- SAP DM – Gestión de informes y memorias
- SAP PaPm – Gestión de beneficios y costes
- SAP EHS – Salud y Seguridad

Estos productos dan cobertura a las necesidades de la compañía relacionadas con el software SAP. Es necesaria la actualización del soporte de este software.

El periodo de renovación comprende el periodo del 01 de marzo de 2026 a 29 de febrero 2028.

Para la suscripción de licencias de "HCP PI Edition (SII)" la renovación comprende el periodo el 19 de septiembre 2026 al 18 de septiembre del año 2028.

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., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V2.0

<i>Licencias</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Métrica</i>
Diciembre 2001 (11053530)		
SAP Business Suite Professional	278	User
SAP Business Suite Ltd Professional	42	User
mySAP.com B2B Procurement	320	User
zBP CE-RQT Catalogue Engine Requisite	1	User
Environment, Health & Safety	1	-
Junio 2003 (11053502)		
Billing (consumption based contracts)	2	Contracts (Block de 10.000)
Invoicing & Contract Accounting	2	Contracts (Block de 10.000)
Energy Data Mgmt. Meter Reading Mgmt.	2	Points of delivery (Block de 10.000)
Energy Data Mgmt. Energy Data Repository	2	Mesurement points (Block de 10.000)
Energy Data Mgmt. Device Mgmt.	2	Devices (Block de 10.000)
Diciembre 2003 (11053503)		
mySAP SRM Supplier Collaboration Engine	10	Trading Partner
Marzo 2004 (11053504)		
SAP Business Suite Professional	44	User
SAP Business Suite Ltd Professional	6	User
Junio 2004 (11053506)		
SAP Business Suite Professional	55	User
SAP Business Suite Developer User	1	User
SAP Web Applic. Server Full Usage (CPU)	1	CPU
Diciembre 2005 (11053507)		
SAP Business Suite Professional	40	User
SAP Business Suite Ltd Professional	5	User
Junio 2006 (11053508)		
SAP Business Suite Professional	75	User
SAP Business Suite Ltd Professional	380	User
SAP Business Suite Employee	474	
SAP Payroll Processing	3000	
SAP Business Suite ESS User	600	User

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V2.0

Septiembre 2008 (11053511)		
SAP Business Suite Professional	43	User
SAP Business Suite Ltd Professional	7	User
Diciembre 2009 (11053512)		
SAP BusPlan&Consol., vers.f. SAP NW	600	(Annual Revenue Block of 100M€)
SAP BusPlan&Consol.,NWplatform acc.comp.	1	Flat fee
Diciembre 2010 (11053513)		
SAP Application Business Analyst User	10	User
SAP BusObj Process Control	5	Employee (Block of 500)
SAP BusObj Risk Management	5	Employee (Block of 500)
Junio 2011 (11053514)		
SAP Business Suite ESS User	400	User
SAP Interact.Forms by Adobe, enable ent.	25	User
SAP Interact.Forms by Adobe, add. forms	25	User
Julio 2011 (11053515)		
SAP Application Business Analyst User	3	User
Marzo 2014 (11212509)		
SAP Business Suite Developer User	1	User
SAP Business Suite ESS User	141	User
Junio 2014 (11251334)		
BA&T SAP Disclosure Management	10	User
Septiembre 2015 (11719844)		
SAP Payroll Processing	1	Employee (Block of 500)
Septiembre 2015 (11719845)		
BA&T SAP Disclosure Management	5	User
Marzo 2017 (12417992)		
SAP Application Business Analyst User	10	User
SAP BusObj Process Control	6	Employee (Block of 500)
SAP Treasury and Risk Management	9	Annual Revenue (Block of 100 M€)
SAP Bank Communication Management	9	Annual Revenue (Block of 100 M€)

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V2.0

Junio 2017 (12524231)		
SAP ERP, option f. e-document processing	2	Documents (Block of 5.000)
Junio 2017 (12524252)		
SAP Single Sign-On	7	User, block of 50
Marzo 2018 (12891373)		
SAP ERP, option f. e-document processing	1	Block of 5.000 documents
SAP BusObj Profitability and Cost Mgmt	1	Block de 500 employees
SAP BusObj Risk Management	1	Block de 500 employees
SAP Business Suite ESS User	148	User
SAP Business Suite Developer User	19	User
SAP BusPlan&Consol., vers.f. SAP NW	50	1.000.000 EUR Rev
mySAP.com B2B Procurement	750	User
SAP Payroll Processing	1	Block of 500 Employees
Diciembre 2018 (13284547)		
SAP Business Suite ESS User	169	Users
SAP Business Suite Developer User	3	Users
SAP Payroll Processing	500	Master records
Noviembre 2019 (13654821)		
SAP BusObj Risk Management	1	Users
SAP Business Suite ESS User	500	Users
SAP Single Sign-On	22	Master records

Noviembre 2020 (1000017802)		
mySAP Business Suite ESS User	115	Users
MySAP.com B2B Procurement	275	Users
SAP Application Business Analyst User	2	Users
SAP BusObj Process Control	2	Users
Septiembre 2021 (1000095661)		
SAP Business Suite ESS User	353	Users
SAP Business Suite Professional	34	Users
SAP Single Sign-On	3	Users
Diciembre 2021 (1000133576)		
SAP Profitability and Performance Mgmt	9	1.000.000 EUR Rev
Diciembre 2022 (1000151830)		
SAP EHS Management, Incident Management	30	Employee (Block of 100)
SAP EHS Management, Health a Safety Mgmt	30	Employee (Block of 100)

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V2.0

Marzo 2024		
SAP Business Suite Employee	24	Users

Se incluye la suscripción de licencias de "HCP PI Edition (SII)"

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., M.P.

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:

Niveles de Servicio

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

Prioridad	Descripción	Tiempo Reacción Inicial	Tiempo Medidas Correctivas
1 Muy Alta	<p>Se asigna 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.</p> <p>Generalmente esto ocurre por alguna de las siguientes circunstancias:</p> <p>Interrupción completa del sistema</p> <p>Funcionamiento incorrecto de las funciones centrales de SAP o Problemas Principales y para los que no se dispone de una solución temporal</p>	<p>1 hora</p> <p>(7*24h). El tiempo se mide en tiempo real</p>	<p>4 horas</p> <p>(7*24h)</p>
2.Alta	<p>Se asignará prioridad 2 a la incidencia si se ven gravemente afectadas las transacciones comerciales normales y si las tareas necesarias no pueden realizarse.</p> <p>Esto sucede debido a que las funciones que se requieren para efectuar dichas transacciones y/o tareas son incorrectas e inoperativas</p>	<p>4 horas</p> <p>(Horario de Oficina Local). El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local</p>	No

Se considera que el Adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los SLA (Niveles de Servicio) estipulados si reacciona en los plazos permitidos en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos de todos los SLA en un Trimestre Natural. Si Canal de Isabel II, S.A., M.P. remitiese menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los SLA) de conformidad con los SLA estipulados en un Trimestre Natural a lo largo de la duración de SAP Enterprise Support, Canal de Isabel II, S.A., M.P. acepta que se considerará que el Adjudicatario ha cumplido las obligaciones que le corresponden en virtud de los SLA estipulados si el Adjudicatario no ha excedido el plazo del SLA

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V2.0

estipulado en más de un mensaje de soporte durante el Trimestre Natural que corresponda.

Con sujeción a lo estipulado en el párrafo anterior, en el supuesto de que no se cumplan los plazos del SLA (cada uno de ellos un “incumplimiento”), resultarán aplicables las normas y procedimientos siguientes:

- (i) Canal de Isabel II, S.A., M.P. informará al adjudicatario por escrito de cualquier presunto incumplimiento;
- (ii) El adjudicatario investigará la denuncia pertinente y proporcionará un informe por escrito que acreditará o refutará de forma razonada la exactitud de la denuncia de Canal de Isabel II, S.A., M.P.;
- (iii) Canal de Isabel II, S.A., M.P. proporcionará asistencia razonable al Adjudicatario en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida al Adjudicatario ajustarse a los SLA;
- (iv) Si en base al informe queda demostrado un incumplimiento del Adjudicatario se aplicará la penalización indicada en el apartado 9.1 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Empresa
Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por
Área de Planificación y Control

Documento
Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión
V2.0

2. REQUISITOS DE SEGURIDAD

El mantenimiento de las licencias la proporcionará el fabricante independientemente de la posible mediación del adjudicatario. El fabricante tiene por tanto que:

- Proporcionar la última versión liberada del software, libre de vulnerabilidades conocidas y/o reportadas.
- Notificar proactivamente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. de todos los posibles problemas de seguridad en los productos proporcionados en el mínimo tiempo posible desde el momento de su conocimiento, así como de la descripción técnica detallada de dichos problemas de seguridad, posibles soluciones de contingencia (workarounds) mientras se libera el parche, actualización o nueva versión que los corrige, y la fecha en que éstos se encontraran disponibles para Canal de Isabel II, S.A., M.P. , con el objeto de permitir a Canal de Isabel, S.A., M.P. realizar la correspondiente planificación para su correcta implementación.
- Se notificará igualmente a Canal de Isabel II, S.A., M.P. la disponibilidad de los parches, actualizaciones o nuevas versiones de los productos suministrados que solucionen problemas detectados, sean o no de seguridad, incluyendo la fecha em la que se estarán disponibles para Canal de Isabel II, S.A., M.P., con el objeto de permitir a Canal de Isabel, S.A., M.P. realizar la correspondiente planificación para su correcta implementación

Firmado electronicamente por: Jesus Plaza Rubio
En la fecha y hora 29.01.2026 09:29:04 CET

JEFE DE ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Firmado electronicamente por: Ángel Rodríguez García
En la fecha y hora 29.01.2026 12:24:03 CET

SUBDIRECTOR DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Firmado electronicamente por: JUAN SÁNCHEZ GARCÍA
En la fecha y hora 29.01.2026 14:06:22 CET

DIRECTOR DE INNOVACIÓN E INGENIERÍA

Empresa

Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Contrato de suministro, actualización y soporte de productos SAP para Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Elaborado por

Área de Planificación y Control

Documento

Pliego de Prescripciones Técnicas

Versión

V2.0