



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

EXP: 2023-002-009

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE
LICENCIAS SAP PARA MUTUA MONTAÑESA**

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. OBJETO DEL CONTRATO	3
1.3. SITUACIÓN ACTUAL CONTRATO	4
2. REQUERIMIENTOS TECNICOS	5
2.1. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO	5
2.2. MANTENIMIENTO PROACTIVO	5
2.3. SAP SOLUTION MANAGER	6
2.4. TECHNICAL QUALITY CHECKS	7
3. SEGUIMIENTO SERVICIO	8
3.1. DURACIÓN CONTRATO	8
3.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	8
3.3. ARRANQUE SERVICIO	9
3.4. SUPERVISION DE TAREAS	9

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Mutua Montañesa gestiona sus procesos de negocio y soporte mediante el ERP SAP. Dentro de la suite de SAP, tenemos implementadas las siguientes módulos o productos del fabricante SAP:

- SAP ERP (FI, CO, MM, SD, FI-FL).
- SAP BI/BO
- SAP BW
- SAP PO

1.2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es el suministro de los derechos de uso a nuevas versiones de SAP ya adquiridos por Mutua Montañesa, así como los servicios de mantenimiento y soporte de estos productos en la modalidad SAP Enterprise Support.

El número de licencias que entran dentro del alcance de este servicio serán aquellas que se establecieron en los correspondientes contratos de acuerdos de licencias a lo largo de los años:

Detalle Producto	Producto	Licencias
SAP Application Employee Self-Service Users	SAP ERP	200
SAP Collection and Dispute Management	SAP ERP	1.000
SAP Application Developer User	SAP ERP	2
SAP Application Profesional User	SAP ERP	40
SAP Business Objects BI Package	SAP BO	38
SAP Neatweaver Process Orchestration	SAP PO	1 CPU
BBDD MS SQL Server Enterprise Edition	SAP ERP	

Respecto a las licencias del producto SAP Business Objects BI Package, a partir del año 2024 se discontinuarán, por lo que dentro de este servicio, se debe realizar la comunicación a SAP antes del 30 de Septiembre para dar de baja este producto y las correspondientes licencias.

1.3. SITUACIÓN ACTUAL CONTRATO

Como orientación, para que los licitadores puedan cumplimentar la oferta económica, con relación al detalle y coste de estas licencias, a continuación, os pasamos el coste de mantenimiento actual de los siguientes productos:

Detalle Producto	Producto	Licencias
SAP Application Employee Self-Service Users	SAP ERP	200
SAP Collection and Dispute Management	SAP ERP	1.000
SAP Application Developer User	SAP ERP	2
SAP Application Profesional User	SAP ERP	40
SAP Business Objects BI Package	SAP BO	38
SAP Neatweaver Process Orchestration	SAP PO	1 CPU
BBDD MS SQL Server Enterprise Edition	SAP ERP	

El coste anual del mantenimiento de licencias SAP, agrupado según la tipología de licencia es la siguiente.

Producto	Coste Anual
SAP ERP	32.402,11 €
SAP BusinessObjects BI Package	7.231,00 €
SAP Neatweaver Process Orchestration	3.408,90 €

Teniendo en cuenta la situación de discontinuidad del producto SAP BusinessObjects, las empresas licitadoras tendrán que tener en cuenta los siguientes costes en su oferta anual

Producto	Precio Base Licitación
SAP ERP	32.402,11 €
SAP BusinessObjects BI Package (*)	4.820,67 €
SAP Neatweaver Process Orchestration	3.408,90 €

(*) Este importe es solo por 8 meses, teniendo en cuenta que el servicio se iniciará el 1 de Mayo.

2. REQUERIMIENTOS TECNICOS

Dentro del alcance del contrato, se detallan los requisitos técnicos que debe presentar las empresas licitadoras de este servicio para la realización de las siguientes tareas:

- Soporte Técnico y Mantenimiento
- Mantenimiento proactivo

Las empresas adjudicatarias deberán ser Partner Platinum SAP y Partner Center of Enterprise, asegurando que el servicio de mantenimiento es cualificado y validado por el fabricante SAP.

2.1. SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO

Dentro del alcance del contrato, se requiere la prestación de los siguientes servicios:

- Servicio de **atención telefónica al cliente**, destinado a gestionar, resolver o prevenir las posibles incidencias. Este servicio incluirá lo siguiente:
 - Obtención de información y acceso a la base de datos de conocimiento SAP.
 - Resolución consultas de incidencias de software.
- Servicios de **conexión remota** entre el sistema de Mutua Montañesa y el soporte SAP de la empresa adjudicataria, que permita de forma segura:
 - El acceso al Service System de SAP o Market Place
 - La conexión via SAP Solution Manager que permita la gestión de notas a SAP de una forma más ágil, y por tanto un servicio de respuesta rápida remota a las consultas formuladas por Mutua Montañesa sobre incidencias del software y peticiones de información.
 - Servicio de noticias sobre problemas detectados en el funcionamiento del software, nuevas revisiones y parches del software.
- El asesoramiento y apoyo en la **gestión de usuarios y licencias**. Especialmente, la identificación del tipo de licencias necesarias para cada tipo de funcionalidad del sistema, tanto para las aplicaciones actuales, como las que se pudieran necesitar para nuevos proyectos o integraciones con otros sistemas.
- Soporte y apoyo por parte de la empresa contratista en relación a la información que se suministra a SAP para la realización de las **auditorias de licencias** anuales.
- Asesoría de apoyo (**SAP Support Advisory Center**). A través de este centro se gestionarán los recursos críticos (paradas en producción o situaciones que pongan en peligro la entrada en producción), así como la gestión de temas generales de Enterprise Support. La empresa contratista designará una unidad de contacto global dentro de la organización de apoyo. Este contacto se podrá realizar telefónicamente o por correo electrónico, 7 días a la semana, 24 horas al día (24x7).

2.2. MANTENIMIENTO PROACTIVO

Dentro del alcance del contrato, las empresas licitadoras deberán ofrecer los siguientes servicios relacionados con la mejora continua objeto del contrato.

- Nuevas versiones de software SAP: Durante el período cubierto se proporcionarán nuevas versiones de todo el software adquirido, así como las herramientas y procedimientos para obtener dichas versiones
- Software Package: Se deberán de disponer de todos los software packages de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los Software Package también pueden contener, correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes.
- Gestión de cambios de software: Todos aquellos cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP (bien una nueva versión, un software Package o una actualización tecnológica), herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización
- Acceso a los portales SAP: Service Marketplace, SAP Community, y al directorio de de SAP Notes (Base de datos de conocimiento SAP), donde se documentan correcciones de código que los clientes pueden implementar en su sistema SAP.
- Acceso al servicio SAP Note Assistant, para la instalación de correcciones y mejoras específicas en componentes SAP
- Gestión y análisis de informes EarlyWatch Alert en entorno productivo y prestación de los Early Watch Checks requeridos en función del resultado de los primeros informes.

2.3. SAP SOLUTION MANAGER

Se requiere la utilización de la aplicación de soporte SAP Solution Manager Enterprise Edition de la empresa adjudicataria. SAP Solution Manager Enterprise Edition estará disponible para Mutua Montañesa como cliente de SAP Enterprise Support y podrá utilizarse para los siguientes fines:

- Entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para las soluciones SAP de Mutua Montañesa, incluida la entrega de software (software package, new releases, new patches) y mantenimiento de tecnología necesaria para Software SAP.
- Service Desk para Software SAP y herramientas de diagnóstico en remoto para la solución SAP de Mutua Montañesa
- Facilitar el acceso a la herramienta Maintenance Optimizer para la gestión y cálculo de las colas de parches a implantar así como los EHP's cada vez que Mutua Montañesa lo estime necesario.
- Generación de los Early Watch Alert mensualmente por el Solution Manager del adjudicatario, y su remisión a Mutua Montañesa via mail.

Será la empresa adjudicataria la que realizará todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del servicio SAP Solution Manager para Mutua Montañesa

2.4. TECHNICAL QUALITY CHECKS

Se requiere el acceso remoto de de los técnicos de la empresa adjudicataria a los sistemas informáticos SAP-ERP (servidor de aplicaciones y de base de datos) de Mutua Montañesa, para realizar los Technical Quality Check (TQC). La empresa adjudicataria deberá realizar los servicios requeridos en relación al análisis de los principales componentes del sistema SAP que tengan relación sobre todo con la consistencia y la fiabilidad. Este servicio debe permitir de forma remota, inspeccionar la configuración de componentes individuales del sistema, y debe de proporcionar un informe que contenga, entre otras cosas, recomendaciones de alto valor. Para ello, se dispondrá de los siguientes servicios asociados a TQC:

- Para la optimización del sistema. Al poner en productivo una nueva aplicación SAP: Going Live Check de SAP.
- Al actualizar a una versión funcional superior: Going Live Upgrade Check de SAP
- Al cambiar de sistema operativo y/o base de datos: OS/BD Migration Service de SAP

Se valorará los servicios adicionales propuestos por las empresas licitadoras que aporten un valor añadido en relación a las alertas EWA (Early Watch Alert) y al resultado de TQC, así como a los servicios de monitorización disponibles por tener un servicio de soporte Enterprise Support.

3. SEGUIMIENTO SERVICIO

3.1. DURACIÓN CONTRATO

La duración del contrato será de un año, con posibilidad de tres prórrogas consecutivas adicionales de un año cada una.

3.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

El/la adjudicatario/a del servicio de mantenimiento ofrecerá adicionalmente un nivel de servicio que implique compromisos, en cuanto a Tiempo de Respuesta inicial y adopción de medidas correctivas, definidos a continuación (denominados ambos como "SLA" o "SLAs").

Para garantizar que la calidad del servicio esté dentro de los parámetros establecidos por Mutua Montañesa el/la contratista deberá cumplir los niveles de servicio establecidos en esta cláusula.

Como parámetros de medida de la calidad de servicio se hará uso de los que a continuación se definen:

Prioridad: Identifica una medida cualitativa independientemente del origen (corrección o evolución). del nivel de severidad

Tiempo de respuesta: Es el tiempo transcurrido desde que el equipo de soporte recibe una incidencia hasta que se empieza a trabajar en la solución ofreciendo una respuesta cualificada.

Tiempo de resolución: Es el tiempo total transcurrido en resolver una determinada incidencia, desde su recepción hasta que se adoptan medidas correctivas

Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente, empezarán a computarse una vez recibido el mensaje, y se tiene en cuenta un horario de repuesta (8x5).

Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Critica	1 hora	4 horas
Alta	4 horas	2 días
Media	8 horas	4 días
Baja	16 horas	8 días

Se valorará positivamente, que las incidencias críticas se puedan ajustar a tiempo real, es decir en modalidad 24X7, teniendo en cuenta que son situaciones de parada o pérdida de servicio.

Los incidentes que tengan que ser reportados al fabricante, será el propio adjudicatario quien realice esta gestión directamente con SAP. Los tiempos de resolución requeridos, en este pliego de prescripciones técnicas, son aquellos en los que no se requiere de un escalado de incidencia a SAP.

3.3. ARRANQUE SERVICIO

El adjudicatario deberá presentar un plan de arranque que incluya los mecanismos necesarios para definir toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación. Este plan debe permitir a la empresa cumplir los ANS establecidos a partir del primer mes desde el inicio del contrato.

3.4. SUPERVISIÓN DE TAREAS

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Tecnología y Sistemas de información, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.