

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ARMONIZADO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL PROYECTO DE CONVERSIÓN A SAP S/4HANA
PARA MUTUA MONTAÑESA**

Indice

1. Introducción	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Objeto del contrato	4
1.3. Alcance del contrato	4
2. Situación actual	6
2.1. Plataforma actual	7
2.1.1. SAP ERP	8
2.1.2. SAP PO	13
2.1.3. SOLMAN	13
2.1.4. Sap web dispatcher	14
2.2. Escenarios de adopción S/4 HANA	15
2.3. Readiness check y proyectos previos	15
3. Requerimientos Tecnicos	17
3.1. Infraestructura SAP RISE	17
3.2. Conversión SAP S/4HANA	17
3.3. Personalizaciones o funciones críticas para conversión SAP S/4HANA	18
3.4. Configuración sistema de autenticación con SAP RISE	19
4. Condiciones ejecución del Servicio	20
4.1. Duración y plan de Proyecto	20
4.2. Soporte post-arranque y formación	20
4.3. Entregables	21
4.4. Condiciones de ejecución del servicio	21
4.5. Equipo de Trabajo	22
4.6. Seguimiento proyecto y modelo de relación	23
4.6.1. Seguimiento y control del servicio	24
4.6.2. Gestión incidencias	24
4.6.3. Penalizaciones	25

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Mutua Montañesa inicio en 2023 un camino de evolución de su plataforma SAP, ante el anuncio por parte del fabricante SAP, del fin de soporte de la versión ECC 6.0 a finales de 2027, y la necesidad de realizar una conversión de los sistemas actuales SAP al nuevo producto S/4HANA. Además, la estrategia de Mutua Montañesa dentro de su plan de transformación digital está enfocado en que la tecnología sea la palanca de desarrollo de sus procesos, por lo que la evolución y mejora de plataforma de nuestra aplicación core de negocio es clave en nuestro propósito.

A partir del entendimiento de la situación en 2023, y la identificación de las áreas de mejora, carencias y necesidades, se implementó una hoja de ruta a seguir. En este roadmap diferenciaremos varias fases:

- Preparación (Fase I): En esta fase se implementarán todas aquellas iniciativas identificadas en el modelo To Be como pre-proyectos, dirigido a la simplificación del proceso de conversión a S/4HANA y cuyo impacto a nivel de organización/usuarios es bajo.
- Migración SAP S/4 HANA (Fase II): En esta fase se contemplan las tareas propias de migración técnica de la conversión a S/4HANA, y la puesta en marcha de la nueva infraestructura y servicios.
- Evolución (Fase III): En esta fase se abordarán aquellas iniciativas transformadoras sobre S/4HANA que permitan una evolución y optimización de las funcionalidades core de SAP, y la migración de la plataforma de PO a SAP Integration Suite, y la florización del sistema.

Con este objetivo en el horizonte, a lo largo de 2024 y 2025 se ha realizado la fase I de preparación del entorno con la realización de proyectos previos de adecuación de nuestra plataforma SAP para abordar los siguientes pasos de este plan de conversión de una forma más sencilla.

En esta fase II, y con un objetivo de fortalecer nuestros procesos con una base tecnológica, la solución SAP actual soportada por una infraestructura On Premise se migrará a una nube privada con el modelo de prestación de servicios RISE de SAP que agrupa en un mismo contrato de pago por suscripción: la infraestructura en cloud (servidores, almacenamiento), la gestión de esa infraestructura a nivel de sistemas (SAP Basis), las licencias del software S/4HANA y licencias de la base de datos HANA, además de un catálogo de servicios y soluciones digitales de consumo bajo demanda en modo SaaS (Software as a Service).

El presente contrato supone una importante evolución y modernización del actual sistema SAP de Mutua Montañesa, por lo que este contrato se articulará en dos grandes ejes principales: la conversión del sistema actual SAP al nuevo producto S/4HANA y la puesta en marcha de un servicio de infraestructura cloud bajo el modelo de suscripción SAP Rise.

1.2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos técnicos para la contratación de los servicios profesionales para la conversión a SAP S/4HANA mediante una conversión técnica del sistema actual. En este proceso de conversión también se realizará la migración de la actual plataforma on-premise de SAP a la plataforma SAP RISE en la nube, con la migración de Base de datos pasando de SQL a SAP HANA.

También se requieren realizar las adaptaciones necesarias para que los escenarios de integración definidos en nuestro entorno de SAP PO 7.5, sean operativos una vez que la plataforma SAP ECC se haya migrado a SAP Rise.

Dentro de la estrategia de datos de Mutua Montañesa, y como parte del alcance se requiere soporte para establecer la conectividad entre SAP Rise y nuestro ecosistema de datos, basado en un entorno SQL al que nos conectamos para la extracción de datos.

1.3. ALCANCE DEL CONTRATO

Dentro del alcance del contrato se considera:

- ◆ La Migración técnica desde SAP ECC con BBDD SQL OnPremise a SAP ECC on HANA en RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition, manteniendo las funcionalidades actualmente operativas que tenemos en Mutua Montañesa, las cuales deberán ser validadas por nuestros usuarios sin perder funcionalidades.
- ◆ La Adaptación del sistema SAP PO o de la aplicación SAP Web Dispatcher, para que nuestro escenario de PO OnPrem de Mutua Montañesa sigan funcionando contra RISE.
- ◆ La puesta a disposición de las herramientas o software necesario para realizar la conversión técnica de SAP ECC y SAP PO, como de las herramientas *Software Update Manager (SUM)* con opción *Database Migration Option (DMO)*.
- ◆ Gestionar todas las actividades necesarias para la provisión y generación de los sistemas de Sandbox (tanto origen como destino), de los sistemas de desarrollo y producción, y por tanto intermediación con el proveedor del servicio de RISE S/4HANA Cloud.
- ◆ Se incluirá dentro del alcance del proyecto el despliegue de cualquier componente necesarios para el correcto funcionamiento del entorno SAP RISE, como puede ser SAP Router, SAP Web Dispatcher, Cloud Connector, Agentes SAC y DNS.
- ◆ Se valorará la puesta en marcha de la autenticación Single Sign-On, pasando del actual SAP NW SSO al SSO proporcionado por RISE e integrado con el Directorio Activo.
- ◆ Se requiere realizar las actuaciones necesarias sobre la nueva plataforma SAP Rise para que siga funcionando la extracción de datos hacia nuestro BBDD SQL on prem. Esta extracción se realiza mediante escenarios de *Integration Services* de SQL Server, conectando el origen y destino de datos, conectando directamente a las tablas. Si

para esta conexión entre SAP Rise y nuestro SQL se requiere activar otros componentes API, OData Services u otros, la empresa adjudicataria realizará las actividades necesarias. Los cambios que se requieran realizar en el entorno SQL correrán por cuenta de Mutua Montañesa.

- ◆ Se requiere realizar los ajustes necesarios sobre la plataforma SAP S/4HANA para que los procesos de robotización por reconocimiento de objetos, campos, botones de las transacciones sigan funcionando. En nuestra plataforma actual SAP ECC, se configuró el SAP Gui Scripting. Será por tanto necesario trasladar estas configuraciones a SAP S/4HANA.

Quedan fuera del alcance:

- ◆ La estrategia de este proyecto será realizar la conversión a SAP S/4HANA RISE lo más técnica posible, sin incorporar o modificar las funcionalidades actuales con la excepción de la incorporación o adaptación de las funcionalidades de tipo obligatorio en SAP S/4HANA y las mejoras identificadas en el pliego y que serán detalladas a lo largo del presente documento.
- ◆ No se encuentra incluido dentro del alcance la dotación de la infraestructura necesaria para la realización del proyecto, tanto para la disposición de los sistemas finales sobre los que se desplegará SAP S/4HANA, como los sistemas transitorios que se utilizarán durante el proyecto (sistemas sandbox para los ciclos de conversión planteados).
- ◆ La conversión o adquisición de licencias para operar con la nueva herramienta no está tampoco incluido dentro del alcance.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Como se indica en la introducción, Mutua Montañesa dispone de un sistema SAP ERP, como solución transversal a gran parte de los procesos de negocio de la Organización, relacionados con la gestión financiera, compras/ventas y procesos específicos del sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Los módulos SAP ERP Estándar utilizados para nuestros procesos son:

SAP ERP ECC Módulos	SAP Submódulos	
Contabilidad Financiera (FI)	FI-GL	Cuentas de Mayor
	FI-AR	Cuentas a Cobrar
	FI-AP	Cuentas a Pagar
	FI-AA	Gestión de Activos
Controlling (CO)	CO-CCE	Contabilidad Clases de Coste
	CO-CCA	Contabilidad Centros de Coste
	CO-OPA	Contabilidad Ordenes CO
Gestión de Materiales (MM)	MM-PUR	Gestión de Compras
	MM-IV	Verificación de facturas
Ventas y Distribución (SD)	SD-MD	Datos Maestros
	SD-BIL	Facturación
Gestión Presupuestaria (FM)		
Sistema de Proyectos (PS)		

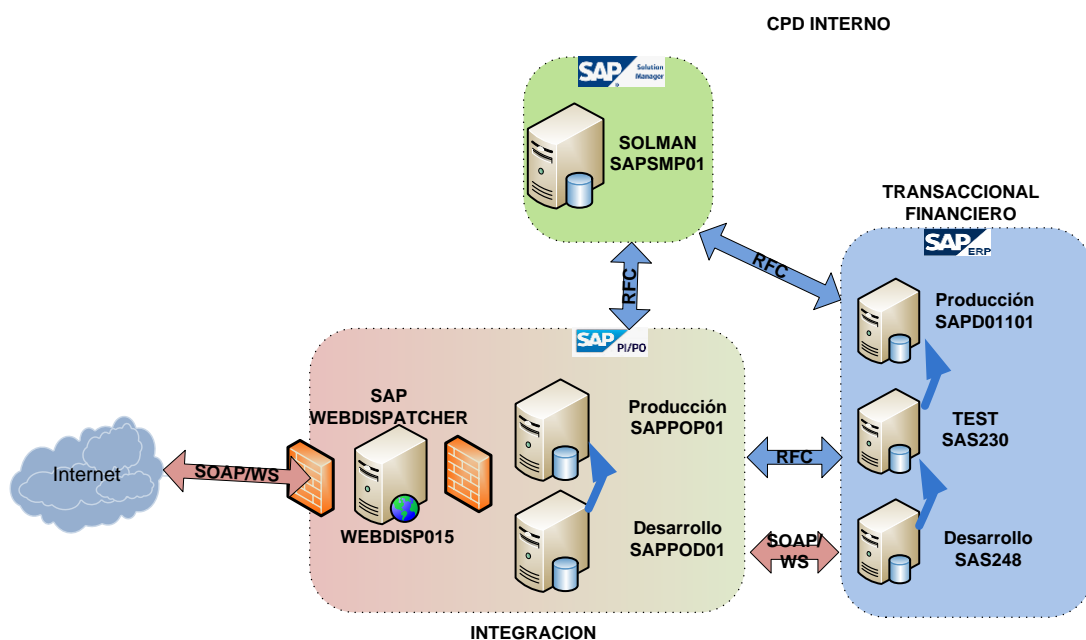
- **FI:** (SAP Financial Accounting) este módulo da cobertura a la contabilidad financiera de la organización. Aporta las soluciones necesarias para la gestión de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, contabilidad bancaria, contabilidad financiera, contabilidad fiscal, tratamiento de retenciones, informes oficiales, declaraciones fiscales, etc. Es el módulo CORE del sistema con el que se conectan el resto de los módulos del sistema.
- **FI-FM:** como administración pública tenemos activo un módulo específico para el control de la presupuestación del sector público.
- **SAP Collection Managment:** componente específico para la gestión de las facturas incobradas, y todo su proceso de reclamación y gestión.
- **AF:** es el módulo SAP de Activos Fijos y se ocupa de la gestión de los bienes de la organización. Se encarga de la gestión de los activos muebles e inmuebles, así como del control de sus procesos de compra, venta, altas, bajas, amortizaciones, subvenciones, etc.

- **CO:** es el módulo de Controlling de SAP y se ocupa de los procesos de contabilidad analítica en el sistema, dando cobertura a la gestión de presupuestos, cálculo de precios, gestión de tarifas, imputación de costes, reparto de costes, etc.
- **PS:** es el módulo de Gestión Proyectos, que, junto con el módulo de CO, se ocupa de los procesos de contabilidad analítica y gestión presupuestaria en el sistema para la gestión de Expedientes y otros Proyectos generales (Gastos Financieros y Amortizaciones).
- **SD:** (SAP Sales and Distribution) este módulo se ocupa de los procesos de venta en el sistema, gestiona los pedidos de venta, procesos de cumplimiento de entregas, facturación emitida, etc.
- **MM:** (SAP Material Management) este módulo da cobertura a los procesos de compras, aportando elementos como el pedido abierto, solicitud de pedido, pedido, recepción de mercancías y servicios, etc. Además, se encarga del tratamiento de las facturas recibidas y su comunicación con el módulo FI.

Adicionalmente, dentro de nuestro core de procesos el sistema **SAP Process Orchestration versión 7.5**, es la piedra angular en la integración con otras aplicaciones no SAP, propias de Mutua Montañesa o de terceros. Actualmente, tenemos unas 120 interfaces que conectan nuestra aplicación SAP con aplicaciones propias o de terceros. Estas conexiones con terceros, en algunos casos con hyperscalers, se realizan a través de SAP Web Dispatcher.

2.1. PLATAFORMA ACTUAL

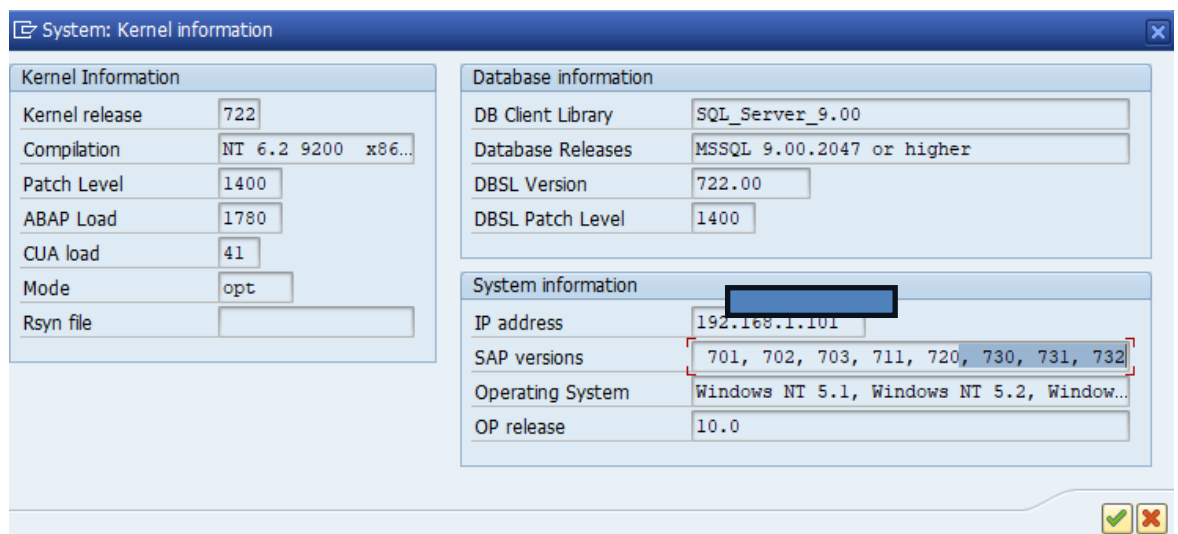
El esquema general de la infraestructura SAP afectada por el presente proyecto se recoge en el siguiente esquema:



2.1.1. SAP ERP

Este compuesto por 3 máquinas para cubrir los diferentes roles DES, TST y PRD con las siguientes características:

- Desarrollo:
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:8
 - S.O.: Windows server 2022
 - BBDD: Sql Server 2022
 - DATOS SAP:



- TEST
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:8
 - S.O.: Windows server 2022
 - BBDD: Sql Server 2022
 - DATOS SAP: <Iden DESARROLLO>
- Produccion
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 48 GB
 - vCores:8
 - S.O.: Windows server 2022
 - BBDD: Sql Server 2022
 - DATOS SAP: <Iden DESARROLLO>

Nivel de parches y componentes (Ídem para los 3 entornos)



Installed Software

Installed Software Component Versions | Installed Product Versions

Product	Release	SP / FP Stack	Vendor	Short Description of Product Version
EHP6 FOR SAP ERP 6.0	EHP6 FOR SAP ERP 6.0	34 (10/2024)	sap.com	EHP6 FOR SAP ERP 6.0
SAP NETWEAVER	SAP EHP3 FOR 7.0	35 (09/2024)	sap.com	SAP EHP3 FOR SAP NETWEAVER 7.0
SAP ERP	2005	36 (04/2024)	sap.com	SAP ERP 6.0

Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_BASIS	731	0035	SAPKB73135	SAP Basis Component
SAP_ABA	731	0035	SAPKA73135	Cross-Application Component
PI_BASIS	731	0035	SAPK-73135INPIBASIS	Basis Plug-In
ST-PI	2008_1_700	0039	SAPK-70039INSTPI	SAP Solution Tools Plug-In
SAP_BW	731	0035	SAPKW73135	SAP Business Warehouse
MDG_FND	731	0034	SAPK-73134INMDGFND	MDG Foundation 731
SAP_AP	700	0042	SAPKNA7042	SAP Application Platform
SAP_BS_FND	731	0034	SAPK-73134INSAPBSFND	SAP Business Suite Foundation
WEBCUIF	731	0034	SAPK-73134INWEBCUIF	SAP Web UI Framework
MDG_APPL	606	0034	SAPK-60634INMDGAPPL	MDG Applications 606
SAP_APPL	606	0034	SAPKH60634	Logistics and Accounting
SAP_HR	604	0207	SAPKE604K7	Human Resources
SAP_HRCAR	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCAR	Sub component SAP_HRCAR of SAP_HR
SAP_HRCAT	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCAT	Sub component SAP_HRCAT of SAP_HR
SAP_HRCAU	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCAU	Sub component SAP_HRCAU of SAP_HR
SAP_HRCBE	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCBE	Sub component SAP_HRCBE of SAP_HR
SAP_HRCBR	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCBR	Sub component SAP_HRCBR of SAP_HR
SAP_HRCCA	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCCA	Sub component SAP_HRCCA of SAP_HR
SAP_HRCCH	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCCH	Sub component SAP_HRCCH of SAP_HR
SAP_HRCCL	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCCCL	Sub component SAP_HRCCL of SAP_HR
SAP_HRCCN	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCCN	Sub component SAP_HRCCN of SAP_HR
SAP_HRCDE	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCDE	Sub component SAP_HRCDE of SAP_HR
SAP_HRCDK	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCDK	Sub component SAP_HRCDK of SAP_HR
SAP_HRCES	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCES	Sub component SAP_HRCES of SAP_HR
SAP_HRCFI	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCFI	Sub component SAP_HRCFI of SAP_HR
SAP_HRCFR	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCFR	Sub component SAP_HRCFR of SAP_HR
SAP_HRCGB	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCGB	Sub component SAP_HRCGB of SAP_HR
SAP_HRCHK	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCHK	Sub component SAP_HRCHK of SAP_HR
SAP_HRCID	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCID	Sub component SAP_HRCID of SAP_HR
SAP_HRCIE	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRICIE	Sub component SAP_HRCIE of SAP_HR
SAP_HRCIN	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRICIN	Sub component SAP_HRCIN of SAP_HR
SAP_HRCIT	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRICIT	Sub component SAP_HRCIT of SAP_HR



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_HRCJP	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCJP	Sub component SAP_HRCJP of SAP_HR
SAP_HRCKR	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCKR	Sub component SAP_HRCKR of SAP_HR
SAP_HRCKW	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCKW	Sub component SAP_HRCKW of SAP_HR
SAP_HRCKZ	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCKZ	Sub component SAP_HRCKZ of SAP_HR
SAP_HRCMX	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCMX	Sub component SAP_HRCMX of SAP_HR
SAP_HRCMY	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCMY	Sub component SAP_HRCMY of SAP_HR
SAP_HRCNL	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCNL	Sub component SAP_HRCNL of SAP_HR
SAP_HRCNO	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCNO	Sub component SAP_HRCNO of SAP_HR
SAP_HRCNZ	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCNZ	Sub component SAP_HRCNZ of SAP_HR
SAP_HRCOM	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCOM	Sub component SAP_HRCOM of SAP_HR
SAP_HRCPH	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCPH	Sub component SAP_HRCPH of SAP_HR
SAP_HRCPT	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCPPT	Sub component SAP_HRCPT of SAP_HR
SAP_HRCQA	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCQA	Sub component SAP_HRCQA of SAP_HR
SAP_HRCRU	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCRU	Sub component SAP_HRCRU of SAP_HR
SAP_HRCSE	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCSE	Sub component SAP_HRCSE of SAP_HR
SAP_HRCSG	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCSG	Sub component SAP_HRCSG of SAP_HR
SAP_HRCTH	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCTH	Sub component SAP_HRCTH of SAP_HR
SAP_HRCTW	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCTW	Sub component SAP_HRCTW of SAP_HR
SAP_HRCUN	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRGUN	Sub component SAP_HRCUN of SAP_HR
SAP_HRCUS	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCUS	Sub component SAP_HRCUS of SAP_HR
SAP_HRCVE	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCVE	Sub component SAP_HRCVE of SAP_HR
SAP_HRCZA	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRCZA	Sub component SAP_HRCZA of SAP_HR
SAP_HRGXX	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRGXX	Sub component SAP_HRGXX of SAP_HR
SAP_HRRXX	604	0207	SAPK-604K7INSAPHRRXX	Sub component SAP_HRRXX of SAP_HR
EA-IPPE	400	0036	SAPKGPID36	SAP iPPE
EA-APPL	606	0034	SAPK-60634INEAAPPL	SAP Enterprise Extension PLM, SCM, Financials
EA-DFPS	600	0036	SAPKGPDD36	SAP Enterprise Extension Defense Forces & Public Security
EA-FINSERV	606	0034	SAPK-60634INEAFINSRV	SAP Enterprise Extension Financial Services
EA-GLTRADE	600	0036	SAPKGPDD36	SAP Enterprise Extension Global Trade
EA-HR	606	0169	SAPK-606G9INEAHR	SAP Enterprise Extension HR
EA-HRCAR	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCAR	Sub component EA-HRCAR of EA-HR
EA-HRCAT	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCAT	Sub component EA-HRCAT of EA-HR
EA-HRCAU	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCAU	Sub component EA-HRCAU of EA-HR
EA-HRCBE	606	0169	SAPK-606G9INEAHRBE	Sub component EA-HRCBE of EA-HR
EA-HRCBR	606	0169	SAPK-606G9INEAHRBR	Sub component EA-HRCBR of EA-HR
EA-HRCCA	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCA	Sub component EA-HRCCA of EA-HR
EA-HRCCH	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCCH	Sub component EA-HRCCH of EA-HR
EA-HRCCL	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCCL	Sub component EA-HRCCL of EA-HR
EA-HRCCN	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCN	Sub component EA-HRCCN of EA-HR
EA-HRCDE	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCDE	Sub component EA-HRCDE of EA-HR
EA-HRCDK	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCDK	Sub component EA-HRCDK of EA-HR
EA-HRCES	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCES	Sub component EA-HRCES of EA-HR
EA-HRCFI	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCCFI	Sub component EA-HRCFI of EA-HR



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
EA-HRCFR	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCFR	Sub component EA-HRCFR of EA-HR
EA-HRCGB	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCGB	Sub component EA-HRCGB of EA-HR
EA-HRCHK	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCHK	Sub component EA-HRCHK of EA-HR
EA-HRCID	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCID	Sub component EA-HRCID of EA-HR
EA-HRCIE	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCIE	Sub component EA-HRCIE of EA-HR
EA-HRCIN	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCIN	Sub component EA-HRCIN of EA-HR
EA-HRCIT	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCIT	Sub component EA-HRCIT of EA-HR
EA-HRCJP	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCJP	Sub component EA-HRCJP of EA-HR
EA-HRCKR	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCKR	Sub component EA-HRCKR of EA-HR
EA-HRCKW	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCKW	Sub component EA-HRCKW of EA-HR
EA-HRCKZ	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCKZ	Sub component EA-HRCKZ of EA-HR
EA-HRCMX	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCMX	Sub component EA-HRCMX of EA-HR
EA-HRCMY	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCMY	Sub component EA-HRCMY of EA-HR
EA-HRCNL	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCNL	Sub component EA-HRCNL of EA-HR
EA-HRCNO	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCNO	Sub component EA-HRCNO of EA-HR
EA-HRCNZ	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCNZ	Sub component EA-HRCNZ of EA-HR
EA-HRCOM	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCOM	Sub component EA-HRCOM of EA-HR
EA-HRCPH	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCPH	Sub component EA-HRCPH of EA-HR
EA-HRCPT	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCPT	Sub component EA-HRCPT of EA-HR
EA-HRCQA	606	0000	-	Sub component EA-HRCQA of EA-HR
EA-HRCRU	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCRU	Sub component EA-HRCRU of EA-HR
EA-HRCSE	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCSE	Sub component EA-HRCSE of EA-HR
EA-HRCSG	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCSG	Sub component EA-HRCSG of EA-HR
EA-HRCTH	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCTH	Sub component EA-HRCTH of EA-HR
EA-HRCTW	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCTW	Sub component EA-HRCTW of EA-HR
EA-HRCUN	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCUN	Sub component EA-HRCUN of EA-HR
EA-HRCUS	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCUS	Sub component EA-HRCUS of EA-HR
EA-HRCVE	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCVE	Sub component EA-HRCVE of EA-HR
EA-HRCZA	606	0169	SAPK-606G9INEAHRCZA	Sub component EA-HRCZA of EA-HR
EA-HRGXX	606	0169	SAPK-606G9INEAHRGXX	Sub component EA-HRGXX of EA-HR
EA-HRRXX	606	0169	SAPK-606G9INEAHRRXX	Sub component EA-HRRXX of EA-HR
EA-PS	606	0034	SAPK-60634INEAPS	SAP Enterprise Extension Public Services
EA-RETAIL	600	0036	SAPKGP36	SAP Enterprise Extension Retail
FINBASIS	736	0034	SAPK-73634INFINBASIS	Financial Basis
ECC-DIMP	600	0036	SAPK-60036INECCDIMP	DIMP
ERECRUIT	600	0035	SAPK-60035INERECRUIT	E-Recruiting
FI-CA	606	0034	SAPK-60634INFICA	FI-CA
FI-CAX	600	0036	SAPK-60036INFICAX	FI-CA Extended
INSURANCE	600	0036	SAPK-60036ININSURANC	SAP Insurance
IS-CWM	600	0036	SAPK-60036INISCWM	Industry Solution Catch Weight Management
IS-H	606	0056	SAPK-60656INISH	SAP Healthcare
IS-M	600	0036	SAPK-60036INISM	SAP MEDIA
IS-OIL	600	0036	SAPK-60036INISOIL	IS-OIL



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
IS-PS-CA	606	0034	SAPK-60634INISPSCA	IS-PUBLIC SECTOR CONTRACT ACCOUNTING
IS-UT	600	0036	SAPK-60036INISUT	SAP Utilities/Telecommunication
LISOFE	600	0033	SAPK-60033INLSOFE	SAP Learning Solution Front-End
SEM-BW	736	0034	SAPK-73634INSEMBW	SEM-BW: Strategic Enterprise Management
ST-A/PI	01V_731	0003	SAPKITABC6	Servicetools for SAP Basis 731 and highe

2.1.2. SAP PO

Bus de integración corporativo compuesto de 2 equipos (DEV/TEST – PRD) basado en SAP PO:

- Desarrollo/TEST:
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:4
 - S.O.: Windows server 2019 Datacenter
 - BBDD: Sql Server 2019 15.0.4023.6
- PRODUCCION:
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:4
 - S.O.: Windows server 2019 Datacenter
 - BBDD: Sql Server 2019 15.0.4023.6

Componente	Versión
Java Kernel Version	7.50.3301.467578.20210604100139
Make Release	NW750EXT_21_REL
SP Stack Number	21
JDK Version	jdk18

System Information	
Name	Value
▼ General	
Server ID	SAPPOD02_POD_00
Server Version	SAP J2EE Engine 7.50.3301.467578.20210604100139
Used Memory	1769M
Total Memory	3925M
▼ File Access	
Local Directory	F:\usr\sap\POD\SYS\global\repository_server
Temporary Directory	F:\usr\sap\POD\J00\j2ee\cluster\server0\temp
▼ System Environment	
Java Runtime	Java(TM) SE Runtime Environment (version=8.1.076)
Java Virtual Machine	SAP Java Server VM (version=8.1.076 10.0.2+000)
Operating System	Windows Server 2019 (version=10.0, arch=amd64)

2.1.3. SOLMAN

Existe un Solution Manager en la organización, que entre otras funciones sirve como repositorio y gestión de transportes de la plataforma de SAP PO.

- SAPSMP01:
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:4
 - S.O.: Windows server 2008 R2
 - BBDD: Sql Server 2008 R2 SP1 10.50.2769.0

Nivel de parches y componentes:

Kernel Information		Database information	
Kernel release	720	DB client lib.	SQL_Server_9.00
Compilation	NT 5.2 3790 S x8...	DB releases	MSSQL 9.00.2047 o...
Sup.Pkg lvl.	211	DBSL version	720.00
ABAP Load	1780	DBSL Patch Level	200
CUA load	39	System information	
Mode	opt	IP address	192.168.1.129
Rsyn file		SAP versions	700, 710, 701, 70...
		Operating System	Windows NT 5.0, W...
		OP release	6.1

Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_BASIS	702	9	SAPKB70209	SAP Basis Component
SAP_ABA	702	9	SAPKA70209	Cross-Application Component
PI_BASIS	702	9	SAPK-70209INPIBASIS	Basis Plug-In
ST-PI	2008_1_700	16	SAPKITLRDP	SAP Solution Tools Plug-In
SAP_BS_FND	702	7	SAPK-70207INSAPBSFND	SAP Business Suite Foundation
SAP_BW	702	9	SAPKW70209	SAP Business Warehouse
SAP_AP	700	26	SAPKNA7026	
WEBCUIF	701	6	SAPK-70106INWEBCUIF	SAP Web UI Framework
BBPCRM	701	6	SAPKU70106	BBPCRM
BI_CONT	706	2	SAPK-70602INBICONT	Business Intelligence Content
CPRXRPM	500_702	5	SAPK-50005INCPRXRPM	SAP Portfolio and Project Management 5.0 (ABAP)
ST	710	4	SAPKITL704	SAP Solution Manager Tool
ST-BCO	710	2	SAPK-71002INSTBCO	ST-BCO 710: Add-On Installation
SOCO	101	1	SAPK-10101INSOCO	SAP Solution Composer Server
ST-A/PI	01S_700	2	SAPKITAB7S	Servicetools for other App./Netweaver 04
ST-ICO	150_700	32	SAPK-1507WINSTPL	
ST-SER	701_2010_1	12	SAPKITLOSC	SAP Solution Manager Service Tools

2.1.4. SAP WEB DISPATCHER

Equipo para la protección de las publicaciones del entorno de PO a sistemas externos a mutua. Funciona como proxy inverso y filtra por IP y endpoint de destino autorizado.

- Webdisp015:
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 4 GB

- vCores:4
- S.O.: Windows server 2019

Release SAP:

Release Information	
Web Administration Version 7.81.0	
SAP Web Dispatcher Version 7.81.0, multithreaded, Unicode, 64 BIT	
CommonCryptoLib Version 8.5.36 Nov 5 2020	
kernel information	
system name	WDP
kernel release	781
database library	
compiled on	NT 10.0 14393 x86 MS VC++ 19.16 use-pr20210521
compiled time	May 21 2021 23:46:29
update level	0
patch number	121
source id	0.121
supported environment	
Windows NT 6.0	
Windows NT 6.1	
Windows NT 6.2	
Windows NT 6.3	
Windows NT 10.0	

2.2. ESCENARIOS DE ADOPCIÓN S/4 HANA

Dado que los diferentes escenarios de adopción a SAP S/4 HANA condicionan la estrategia de migración, se ha realizado un análisis durante el assessment que ha contemplado las siguientes opciones:

- Conversión S/4 HANA (Enfoque Brownfield).
- Modelo Híbrido (Enfoque Bluefield/Selective Data Transition).
- Reimplantación S/4 HANA (Enfoque Greenfield).

Cada escenario plantea una serie de ventajas e inconvenientes en distintos ámbitos, siendo la opción que mejor se adapta a las necesidades de Mutua Montañesa, y por tanto la elegida, la **Conversión S/4 HANA o enfoque brownfield**. Dentro del assessment realizado se llegó a la conclusión que esta era la mejor opción por:

- Menor impacto tanto en tiempo de proyecto como coste.
- Mantenimiento de todos los datos históricos es un requisito obligatorio
- La necesidad surge por una evolución tecnológica, no tanto funcional.
- Disponemos de un ecosistema de desarrollo a medida y de interfaces que complica una nueva implantación.

2.3. READINESS CHECK Y PROYECTOS PREVIOS

Para medir y evaluar los impactos tanto técnicos como funcionales a considerar en la conversión a SAP S/4HANA, se ha realizado la ejecución del Readiness Check en el mes de mayo de 2024, y se ha obtenido un informe en el que se analiza y detallan los siguientes puntos:

- Compatibilidad de Add-Ons
- Business Functions
- Simplification Items
- Compatibility Scope Analysis
- Código de Cliente
- Volumetría de datos
- Integraciones
- Financial Data Quality (FDQ)
- Clientes y Proveedores
- Otros puntos adicionales.

Se facilitará a los licitadores el Anexo I con información más detallada sobre las actuaciones analizadas en el assessment. También, dentro de los entregables en este Anexo I, se pondrá a disposición el informe que se genera automáticamente desde la herramienta de SAP Me, vinculado a la ejecución del Readiness Check. Al tratarse de información confidencial, deberá solicitarse a licitaciones@mutuamontanesa.es la información asociada en este Anexo I, con la cumplimentación de un documento de Tratamiento de Datos.

Posteriormente a este primer assesment o Rediness Check, se ha realizado una serie de proyectos para adecuar el entorno SAP actual a los requisitos de la conversión:

- Proyecto convesión a Unicode
- Actualizacion plataforma a SQL 2022 y upgrade EHP
- Migración a BCS
- Depuración y Limpieza de datos (FDQ)
- Lanzamiento ATC y SCMON para migración programas
- Adecuación de mandantes y análisis DFS
- Proyecto Conversión Business Partners (en proceso).

Como parte del Anexo I, y como salida de estos proyectos precios, se podrá solicitar el informe ATC-SCMON.

Por tanto, en el comienzo del proyecto de conversión, todos estos proyectos estarán finalizados.

3. REQUERIMIENTOS TECNICOS

3.1. INFRAESTRUCTURA SAP RISE

Aunque no es objeto de este contrato, es importante que el adjudicatario del proyecto de conversión conozca la plataforma actual (AS-IS) y la plataforma objetivo (TO BE). A partir de la firma del acuerdo del contrato RISE (RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition), se realizará la configuración y montaje de la infraestructura de servidores, sistemas de almacenamiento, conectividad y servicios SAP en la nube.

Estas tareas son responsabilidad del prestador de servicio RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, que trabajará en coordinación con los técnicos de SAP y técnicos responsables de la conversión.

Dentro de la infraestructura RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, se establecerán los siguientes entornos, según el asesoramiento de SAP tras el conocimiento de nuestra plataforma actual y su futuro dimensionamiento en SAP S/4HANA.

Descripción	Sizing	PROD	Non PROD
Rise with SAP S/4HANA Cloud, private edition, base	XXS (60 FUEs)	HANA 512GB	HANA 512GB

3.2. CONVERSIÓN SAP S/4HANA

Dentro de las tareas principales para la conversión al sistema SAP S/4HANA se encuentran:

1. **Provisión del entorno cloud por SAP** dentro de la suscripción RISE (infraestructura, base de datos, sistema operativo).
2. Tareas PRE-SUM para la preparación del sistema y las tareas de Simplification Items pendientes. Así como las tareas para los impactos en:
 - a. Nueva Contabilidad de Activos Fijos
 - b. General Ledger Accounting
3. **Conversión técnica** utilizando el *Software Update Manager (SUM)* con opción *Database Migration Option (DMO)*.
4. **Conversión de la base de datos** actual a SAP HANA.
5. Implementación de *SAP Maintenance Planner* para gestionar componentes e integraciones.
6. Ejecución de la **Migración de base de datos** (DMO) del Software Update Manager para migrar la base de datos a SAP HANA, en la cual será necesario la ejecución de los ajustes para los objetos de diccionario modificados por el cliente (SPDD), y para los programas estándar (SPAU).
7. Tareas Post-SUM, para la gestión de los posts procesos tanto a nivel de Basis, como de otras funcionalidades:
 - a. Conversión financiera.

- b. Configuración del CVI en S/4HANA para la sincronización de BPs a clientes/proveedores/personas.
 - c. Adaptación de roles, autorizaciones y menús de usuario
 - d. Nueva gestión de caja Adaptación de roles, autorizaciones y menús de usuario.
8. **Ajuste y remediación de objetos de desarrollo** (ABAP Z) del cliente.
9. **Ajuste de las interfaces.**
10. Activación de nuevos **componentes funcionales requeridos por S/4HANA.**
11. Adaptación de estructuras de datos y Universal Journal (ACDOCA).
12. Ajuste **post-producción de la configuración de SAP Rise** para garantizar la estabilidad y rendimiento de la aplicación.

Todas las configuraciones, parametrizaciones, desarrollos o cambios necesarios para el desarrollo de todas las actividades listadas anteriormente en la conversión a SAP S/4HANA serán responsabilidad del adjudicatario del proyecto de conversión.

Durante las fases iniciales del proyecto de conversión, se realizará una valoración de la versión de Rise with SAP (SAP S/4HANA Cloud, Private Edition) a la que realizar la conversión, ya que actualmente está lanzada la 2023 FSP03, pero en Octubre de 2025 se realizará un nuevo lanzamiento de versión. Será la empresa adjudicataria encargada de realizar una valoración con pros y contras de utilizar una u otra versión, así como indicar su recomendación.

3.3. PERSONALIZACIONES O FUNCIONES CRÍTICAS PARA CONVERSIÓN SAP S/4HANA

Mutua Montañesa dentro de su actual plataforma SAP ECC tiene ciertas particularidades que se pone en conocimiento de la empresa adjudicataria para que durante la conversión se valore las mejores opciones para resolver las siguientes situaciones o problemáticas:

- ✓ MM opera su entorno SAP actual sobre un servicio de escritorio remoto (RDS).
- ✓ Necesidad de conectividad vía VPN
- ✓ Muchos programas de carga/descarga están basados en la AL11 para la subida y bajada de ficheros al servidor.
- ✓ Utilización de plantillas de Word para la creación de informes adhoc de nuestro módulo desarrollado a medida de Prestaciones Económicas
- ✓ Ejecución de procesos nocturnos en batch para la preparación de datos para otras aplicaciones.
- ✓ Conexión sproxy y RFC con el entorno PO.
- ✓ Descarga de ficheros en local via One Drive

3.4. CONFIGURACIÓN SISTEMA DE AUTENTICACIÓN CON SAP RISE

Se valorará dentro del alcance del contrato la implementación de un sistema de autenticación seguro y eficiente, integrado con el sistema de gestión de identidad de los usuarios del Mutua Montañesa y con el sistema de autenticación en RISE, mejorando la seguridad y usabilidad del sistema de autenticación actual, facilitando el acceso de los usuarios a los sistemas y aplicaciones.

El adjudicatario se encargará de realizar las configuraciones oportunas para que el entorno permita un single sign-on (SSO) contra el directorio activo en Azure de Mutua Montañesa. Se tendrá también que valorar la necesidad de aplicar algún otro criterio de autenticación como el doble factor o MFA.

4. CONDICIONES EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. DURACIÓN Y PLAN DE PROYECTO

La duración del contrato inicial será de **7 meses** a contar desde la fecha de inicio del servicio sin posibilidad de prorrogas.

El plazo de puesta en marcha de la nueva plataforma SAP Rise para Mutua Montañesa debe realizarse dentro de los 7 meses de contrato, a contar desde la fecha de inicio del servicio, que se establecerá entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria, y que no podrá demorarse más de 7 días desde la fecha de formalización del contrato.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el contrato dentro del intervalo temporal máximo fijado para la ejecución del mismo, así como cumplir los plazos parciales señalados para la ejecución de sucesivas fases, ya que cualquier retraso puede incurrir en penalizaciones.

El licitador deberá presentar una planificación detallada, de acuerdo con la estrategia de migración, marcando los hitos sobre todo teniendo en cuenta las necesidades de activación de los servicios SAP Rise, así como cualesquiera otros prerrequisitos adicionales para el desarrollo de las tareas de este proyecto. Se valorará positivamente que el plazo de conversión de este proyecto sea menor debido a las restricciones en cuanto a la fecha de puesta en producción de los servicios SAP RISE base edition.

Se considera que se proporciona información suficiente en esta licitación para poder preparar una planificación ajustada. Aun así, la planificación estará sujeta a una única revisión de adaptación tras una fase inicial de verificación por parte del adjudicatario de esta licitación y de Mutua Montañesa, que se resolverá en los primeros 15 días desde la fecha de inicio del contrato.

Se tendrá en cuenta la disposición del entorno SAP Rise por parte de la empresa adjudicataria del servicio RISE (RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition), y por tanto la puesta final, puede sufrir algún ajuste tras la dotación de entorno, pero el tiempo de duración total de como máximo 7 meses, no se verá alterado.

4.2. SOPORTE POST-ARRANQUE Y FORMACIÓN

Se deberá incluir un mes de **soporte post arranque** por parte de la empresa adjudicataria de la conversión técnica que deberá velar por la estabilidad del sistema y la corrección de las incidencias detectadas tras el Go-Live. Estas incidencias se tratarán bajo ANS definidas en el punto 4.6.2 (Gestión de Incidencias). Se valorará como criterio objetivo la disponibilidad de horas adicionales para tratar incidencias de rendimiento o para mejoras funcionales sobre cuestiones no deseadas por parte de los usuarios clave.

El traspaso del conocimiento a los equipos de mantenimiento técnico y funcional, se deberá realizar a lo largo del proyecto, para que la entrada en producción no suponga cambios inesperados en los procedimientos, funcionalidades o mantenimientos. Se debe prever que, en el caso de realizar algún cambio funcional durante la fase de post arranque, será necesaria la formación a usuarios o servicios de mantenimiento de los cambios producido.

Se valorará positivamente la presentación de un plan de traspaso de conocimiento global, que se desarrolle a lo largo del proyecto y que permita alcanzar un conocimiento adecuado para el posterior mantenimiento por el equipo técnico de Mutua Montañesa.

El adjudicatario deberá incluir en su oferta la propuesta de un **plan de formación** indicando en el mismo los siguientes aspectos: alcance, objetivos y planificación, catálogo de cursos orientado específicamente a las necesidades del proyecto, tipología, formato y características de cada elemento formativo, modalidad de impartición en cada caso, unidades y usuarios destinatarios de la formación, marco organizativo, mecanismos de evaluación y control de calidad, recursos y documentación disponible para el usuario y los formadores.

4.3. ENTREGABLES

Toda la documentación entregada se hará en plazo y forma acorde al Plan de Proyecto. Esto significa que ha de ser entregada con anterioridad a la finalización del servicio contratado. Se deberán documentar todos los trabajos realizados de manera exhaustiva, de manera que cualquier operación realizada pueda ser supervisada y reproducida por Mutua Montañesa. Se proporcionarán como mínimo los siguientes documentos, particularizados para Mutua Montañesa:

- ◆ Plan de proyecto
- ◆ Planificación inicial del proyecto.
- ◆ Informes de seguimiento
- ◆ Documento de análisis del actual sistema.
- ◆ Documento técnico del sistema migrado.
- ◆ Plan de la estrategia de migración.
- ◆ Plan de contingencia.
- ◆ Plan de pruebas detallado.
- ◆ Plan de paso a producción.
- ◆ Guías de usuario.

4.4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En cuanto a los servicios de implantación, se desarrollarán durante el horario habitual de Servicios Centrales, de 8:00 a 18:00 de lunes a viernes. En el caso que se produzca alguna situación excepcional o crítica, se deberá dar servicio o soporte en horario completo, incluido fines de semana, festivos nacionales y autonómicos.

Los trabajos de puesta en producción y Go-Live del nuevo entorno SAP para Mutua Montañesa, deberán realizarse fuera de horario, y por tanto la operación como el soporte durante el primer mes es totalmente prioritario, y por tanto se establecerá un soporte 24X7 para esta fase de soporte post-producción.

Como modelo global de servicio, la modalidad predominante será **trabajo en remoto** por parte de la empresa adjudicataria, para la mayor parte de las fases del proyecto.

Se requiere la presencia del equipo de la empresa adjudicataria en las diferentes fases o hitos del proyecto:

- Análisis situación inicial o requerimientos para despliegue.

- Situaciones críticas o de retraso que requieran de presencia de la empresa adjudicataria en las instalaciones de Mutua Montañesa en Santander.

Los costes de desplazamiento, comidas, así como cualquier otro coste relacionado con la relación laboral de las personas de la empresa adjudicataria y Mutua Montañesa, correrá por parte de la empresa adjudicataria, sin que puedan repercutirse a Mutua Montañesa.

4.5. EQUIPO DE TRABAJO

A continuación, se establece el equipo de trabajo mínimo que el adjudicatario tiene que asignar para la ejecución del proyecto, y poder cumplir con las fechas establecidas.

PERFIL	CONOCIMIENTOS Y FUNCIONES
Jefe Proyecto	<p>Perfil de gestión o líder de proyecto que asegurará el cumplimiento de los plazos, la buena ejecución del proyecto, y liderará el seguimiento del proyecto de conversión. Sus funciones principales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimación de esfuerzo y planificación de trabajos asignados. • Coordinación, supervisión y seguimiento del desarrollo del trabajo. • Gestión de Riesgos: identificación de forma cualitativa y cuantitativa posibles riesgos y acciones mitigadoras. • Interlocución con el equipo de trabajo: usuarios y responsable interno de TI. <p>Deberá tener experiencia mínima de 1-2 años en proyectos de conversión a SAP S/4HANA.</p>
Consultor Senior SAP Basis	<p>Perfil SAP Basis encargado de todas las tareas relativas a la configuración de los entornos a nivel de Basis.</p> <p>Debe tener experiencia mínima de 5 años en proyectos de SAP Basis, y 2 años en proyectos de conversión a SAP S/4HANA.</p>
Consultor Senior SAP FICO	<p>Perfil Senior SAP FICO que será el consultor asignado a las actuaciones sobre el módulo FI que impactan con el cambio a SAP S/4HANA.</p> <p>Debe tener experiencia mínima de 5 años en proyectos de SAP FICO, y 2 años en proyectos de conversión a SAP S/4HANA.</p>
Consultor Senior SAP MM	<p>Perfil Senior SAP MM que será el consultor asignado cuando se requieran validar o configurar modificaciones que impactan en el módulo de MM.</p> <p>Debe tener experiencia mínima de 5 años en proyectos de SAP MM, y 2 años en proyectos de conversión a SAP</p>

	S/4HANA.
Analista Programador	Perfil Analista Programador Debe tener experiencia mínima de 5 años en proyectos cuya tarea sea el análisis o desarrollo de programas ABAP, y 2 años en proyectos de conversión a SAP S/4HANA.
Consultor SAP PO	Perfil SAP PO requerido para los ajustes necesarios durante el proyecto de conversión

La empresa adjudicataria, deberá como mínimo, presentar una persona para cada uno de los perfiles solicitados en el equipo de trabajo. En la oferta, las empresas licitadoras deberán presentar como mínimo para cada componente del equipo:

- Años de experiencia
- Detalle de los proyectos que acrediten su conocimiento
- Desglose de las horas que cada perfil deberá dedicar.

Dentro del punto de solvencia profesional del pliego de cláusulas particulares, se indicará los requisitos mínimos que debe cumplir cada perfil.

4.6. SEGUIMIENTO PROYECTO Y MODELO DE RELACIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de trabajo adecuada a este tipo de proyectos de implantación o migración, que permita una ejecución flexible en cuanto a requerimientos y adaptada a las necesidades de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa designará un responsable de contrato que en nombre de la entidad administrativa y con carácter general, supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones oportunas y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Asimismo, Mutua Montañesa podrá designar varios directores técnicos, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato.

Por su parte, la empresa adjudicataria aportará un perfil de dirección o jefe de proyecto, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados. La persona contratista dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Esta estructura jerarquizada se traducirá, al menos, en un responsable de los servicios a efectos del contrato, interlocutor directo del responsable del contrato por parte de la Mutua Montañesa.

Como mínimo, el responsable del proyecto de la empresa adjudicataria, deberá realizar las siguientes tareas:

1. Redactar las actas de cada reunión
2. Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado
3. Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá se mensual trimestral y el operativo semanal - y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos
4. Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité

La empresa adjudicataria deberá proponer un esquema o estructura de funcionamiento de los seguimientos o comités requeridos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin de mantener un modelo de relación que avale el éxito del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa.

4.6.1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Durante el desarrollo del proyecto, Mutua Montañesa podrá establecer los controles de calidad o control del contrato que considere adecuados para la correcta ejecución del mismo. El seguimiento y control del servicio, se efectuará por parte del responsable del servicio de la empresa adjudicataria, mediante la presentación de los informes y acciones que considere oportunas. Como mínimo deberá realizarse una reunión de seguimiento con carácter mensual.

4.6.2. GESTIÓN INCIDENCIAS

El adjudicatario deberá presentar modelo de gestión de incidencias para la fase de soporte post-productivo, así como los niveles de servicio propuestos según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja).

Prioridad crítica: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de algún servicio esencial de la plataforma SAP RISE o por problemas con funcionalidades críticas que impidan el desarrollo adecuado de esa funcionalidad, que impida el funcionamiento de alguna funcionalidad crítica, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

Prioridad alta: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, impidiendo la ejecución total de alguno de ellos.

Prioridad media: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de una funcionalidad secundaria, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de ellos.

Prioridad baja: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de una funcionalidad.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	48 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 18:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

4.6.3. PENALIZACIONES

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimientos en la puesta en producción**

Se define incidencia en el retraso de la puesta en marcha del servicio, como la mala planificación, ejecución o seguimiento del proyecto, provocada por demoras de las actividades planificadas dentro del proyecto, e incumplimientos parciales de las tareas, que provoquen un retraso en la puesta en producción del proyecto. No se contabilizarán los retrasos producidos por Mutua Montañesa o terceros, que no sean imputables a la empresa

adjudicataria. En cada reunión mensual de seguimiento, se valorarán estas situaciones, dada la criticidad y la importancia del no retraso en la puesta en producción del servicio RISE.

Por cada día de retraso desde la fecha prevista de fin (que se establecerá en la planificación del proyecto, de mutua acuerdo entre ambas partes, y no pudiendo superar los 7 meses establecidos como plazo máximo), se establece como penalización el coste del servicio de la plataforma SAP Rise para Mutua Montañesa por cada día perdido, que en este caso correrá por parte del adjudicatario de este contrato. **La valoración de este importe es aproximadamente de 550€ al día.**

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento del servicio y se determinará su prioridad teniendo en cuenta los Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento grave: $75\% \leq \text{\%resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad crítica y alta, y $\text{\%resolución en plazo} < 75\%$, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento, -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento leve: $75\% \leq \text{\%resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad media. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste de Mantenimiento e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.



**Mutua
Montañesa**
Muy fácil