

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ARMONIZADO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO SAP RISE
S/4HANA CLOUD PARA MUTUA MONTAÑESA**

Indice

1. Introducción	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Objeto del contrato	4
2. Situación actual	5
3. Requerimientos Tecnicos	6
3.1. Infraestructura SAP RISE	6
3.2. Puesta en marcha servicio SAP RISE	7
3.2.1. Durante la conversión a SAP S/4 HANA	7
3.2.2. puesta en producción Servicio SAP RISE	7
3.3. Servicio integration suite	8
3.3.1. Puesta en marcha Servicio integration suite	9
4. Condiciones ejecución del Servicio	10
4.1. Duración y activación servicio	10
4.2. Disponibilidad del sistema	10
4.3. Políticas de backup	11
4.4. Penalizaciones	13
5. Servicio y Soporte	14
5.1. Soporte sap basis (servicios estandar)	15
5.2. Peticiones de servicio y Gestión de incidencias	15
5.2.1. Services request o peticiones de servicio	16
5.2.2. Gestión de incidencias y niveles de servicio	16
5.3. Soporte partner	18
5.4. Formación técnica	19
6. Requisitos seguridad infraestructura cloud	20

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 fiorización 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 el actual contrato de mantenimiento de licencias SAP con número de expediente 2023-002-009 no se prorrogará más, y este contrato suplirá el pago del mantenimiento de licencias de uso de la aplicación SAP /4HANA.

1.2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos técnicos para la contratación del Servicio **Rise with SAP S/4HANA Cloud Private, Base Edition**, donde se incluye el aprovisionamiento y mantenimiento de la infraestructura cloud, las licencias de uso y productos del fabricante SAP contratados, así como los servicios gestionados de SAP Basis y mantenimiento de la infraestructura, asociado a la Guía de Descripción de Servicio (SDG) para SAP Cloud ERP Private.

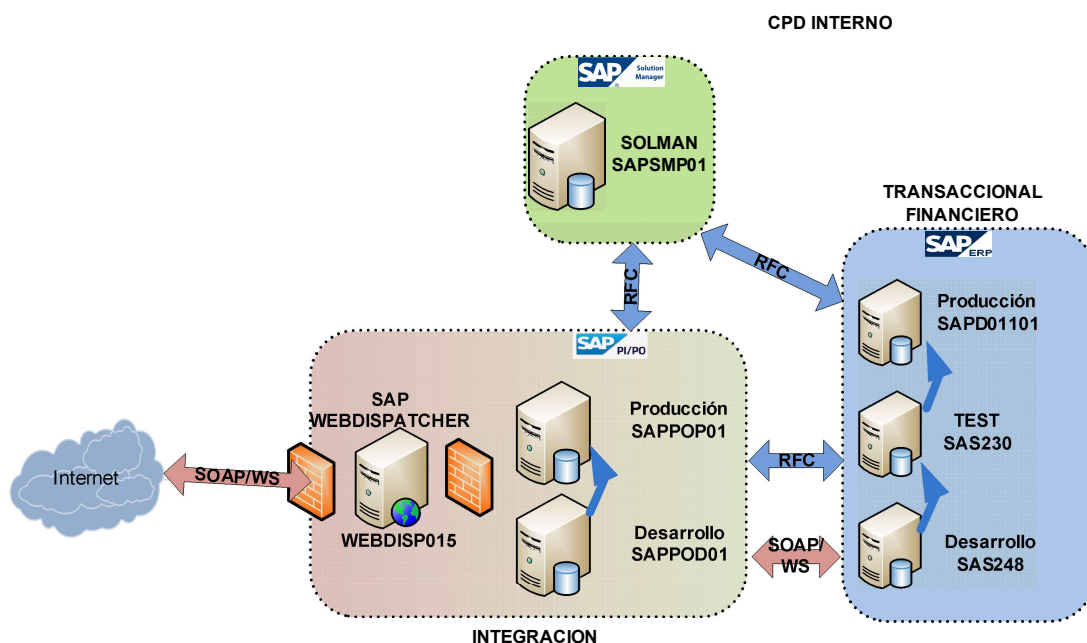
Dentro del alcance del contrato, se prevee la contratación de la **plataforma cloud Integration Suite Basic Edition** al que migraremos todos los escenarios de integración de nuestra plataforma actual SAP PO.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Mutua Montañesa dispone actualmente de un sistema SAP ECC 6.0 y la aplicación SAP Process Orchestration versión 7.5, en una plataforma OnPrem, dotada con el siguiente número de licencias, soportadas bajo el contrato de mantenimiento de licencias SAP con número de expediente 2023-002-009. Este contrato está en su segunda prórroga y finaliza el 18 de Mayo de 2026.

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 Neatweaver Process Orchestration	SAP PO	1 CPU
BBDD MS SQL Server Enterprise Edition	SAP ERP	

El esquema general de la infraestructura SAP actual es el siguiente:



Actualmente Mutua Montañesa, dispone de 3 entornos DES, TST y PRO en el entorno SAP ECC, y dos entornos DES y PRO para el Process Orchestration. Adicionalmente tiene un servidor SAP Web Dispatcher para la comunicación con internet.

3. REQUERIMIENTOS TECNICOS

3.1. INFRAESTRUCTURA SAP RISE

Con el proceso de Readiness check realizado por Mutua Montañesa, y la situación actual de nuestra plataforma, se establecen una serie de parámetros y características para la definición de la infraestructura dentro RISE (RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition). Es el propio fabricante SAP quien ajusta estas necesidades a los diferentes sizing del producto SAP RISE en cloud.

Dentro de la infraestructura RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, se establecerán **únicamente dos entornos cloud (DES y PRO)**. Según el asesoramiento de SAP tras el conocimiento de nuestra plataforma actual y su futuro dimensionamiento en SAP S/4HANA, quedando de la siguiente forma:

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

En SAP, **FUE** significa *Full Use Equivalent* (Equivalente de Uso Completo) y es una forma de **medir y licenciar el acceso de usuarios** a un servicio en la nube. Dependiendo del tipo de usuario, se asigna un **valor proporcional** que se suma para calcular el total de *FUEs*.

Tipo de Usuario	Nº FUEs
Usuario Profesional	1 FUE
Usuario Desarrollo	0,5 FUEs
Usuario Self Service	30 FUEs

Dado el número actual de usuarios, y aún contando con la previsión de ampliación de algún usuario adicional, entramos dentro del sizing específico de 60 FUEs, tamaño XXS.

Contando con este sizing y las capacidades de BBDD y aplicación (memoria RAM y data storage), estos son los paquetes que se requiere contratar:

ID SAP (*)	Descripción Servicio	Métrica	Unidades
8018511	Rise with SAP S/4HANA Cloud Private edition, base	FUEs	60
8011727	SAP Cloud, mem ext. Non-prod Private edition	256GB	1
8011726	SAP Cloud, mem ext. Prod tiers Private edition	256GB	1
8008794	SAP Addit File Storagem, private cld edition	128GB	4

(*) La codificación de estos IDs o productos de SAP es la actual de 2025. Si durante el proceso de licitación de este contrato, sufren modificaciones, entendemos que tendrán su equivalente.

3.2. PUESTA EN MARCHA SERVICIO SAP RISE

El dimensionamiento y aprovisionamiento de la infraestructura en SAP Rise es responsabilidad del fabricante. Dado que tenemos que realizar la conversión técnica previamente a la puesta en producción, este servicio inicialmente se articulará en dos fases:

1. Aprovisionamiento durante la conversión a S/4HANA.
2. Puesta en producción o Go-live del servicio RISE.

3.2.1. DURANTE LA CONVERSIÓN A SAP S/4 HANA

Como se indica en el punto 3.1 de Infraestructura SAP Rise, dentro de este contrato se ha incluido una partida de **SAP Addit File Storagem** durante el primer año de contrato, que dote de más espacio durante la conversión técnica. Se requiere que el entorno sandbox o de pruebas esté aprovisionado y disponibles para comenzar con el proyecto de conversión técnica, como tarde un mes después de la formalización del contrato actual. Durante el proyecto de conversión técnica a SAP S/4HANA, cuya duración se estima en 6 meses, el servicio deberá estar disponible para las acciones oportunas. Asimismo, en este tiempo, la empresa responsable del proyecto de conversión, junto con el adjudicatario de este servicio, deberá gestionar las peticiones a SAP para la correcta ejecución de la conversión.

3.2.2. PUESTA EN PRODUCCIÓN SERVICIO SAP RISE

Como se indica en el punto 3.1 de Infraestructura SAP Rise, una vez que se realicen los trabajos oportunos y la validación del nuevo entorno SAP S/4HANA, se realizará el Go Live, previsiblemente 6 meses después de la dotación de la infraestructura en SAP RISE.

Desde que se solicite la planificación de la puesta o Go Live en RISE entre Mutua Montañesa y la empresa que realice la conversión, SAP debe dar respuesta y confirmación al planning para el Go-Live, en un tiempo que no se demore más de 10 días.

Con la puesta en producción, Mutua Montañesa pasará a disponer de dos entornos cloud, uno de desarrollo DES y otro productivo PRO, con las características definidas en el anterior punto, respecto al sizing y capacidades del servicio.

Todas las actividades necesarias para el aprovisionamiento de entornos, pruebas de conectividad y accesos al entorno cloud serán objeto de este contrato, y deberán coordinarse entre el fabricante SAP (responsable del servicio RISE), y la empresa adjudicataria de este contrato y partner de SAP.

La activación del servicio RISE hasta la fecha del Go-Live será necesario para el desarrollo del proyecto de conversión a SAP S/4HANA, aunque no se requiera el acceso para todos los usuarios.

3.3. SERVICIO INTEGRATION SUITE

Dentro de la Fase III de evolución, como definimos en los antecedentes de este pliego, se evolucionará el entorno SAP PO a la plataforma cloud **Integration Suite**. Esta migración se comenzará en 2027, ya que Mutua Montañesa debe realizar un proyecto de conversión de todos nuestros escenarios e interfases.

En la plataforma Integration Suite **se dotarán dos entornos (DES y PRO)**, de forma análoga a como disponemos en la actual versión de SAP PO. Por otro lado, se ha analizado la volumetría anual de mensajes para la valoración de paquetes adicionales.

ID	Volumetría
Nº Mensajes año	12.000.000 (aprox. 1M/mes)

Con la valoración de nuestro entorno actual y el dimensionamiento del número de mensajes, se ha valorado que se requiere los siguientes servicios en Integration Suite.

ID SAP (*)	Descripción Servicio	Métrica	Unidades
8008410	SAP Integration Suite, basic edition	Tenants	2
	Bloque adicional 10.000 Mensajes (mes)	Bloques	100

3.3.1. PUESTA EN MARCHA SERVICIO INTEGRATION SUITE

Mutua Montañesa se compromete a poner en funcionamiento este servicio en Enero de 2027, y por tanto la activación de la plataforma Integration Suite para su conversión, y el pago del servicio serán efectivas a 1 de enero de 2027.

4. CONDICIONES EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1. DURACIÓN Y ACTIVACIÓN SERVICIO

La duración del contrato inicial será de **4 años**, a contar desde la fecha de inicio de servicio, que comenzará cuando se levante el primer entorno sandbox. Está previsto que este entorno sandbox, se dote en el primer mes desde la firma del contrato.

Está previsto que el Go-Live o entrada del entorno productivo se realice a los seis meses de la dotación del entorno sandbox, y por tanto, se prevee que su puesta en producción sea en el mes de **Julio de 2026**.

Por otro lado, el servicio SAP Integration suite, se activará en enero de 2027 con un tenant, y cuando se realice la conversión, se activará el segundo tenant, previsiblemente en Abril del 2027.

Este es el calendario previsto en cuanto a la activación de servicios y su prevista puesta en producción:

Servicio	Fecha prevista dotación entorno sandbox RISE	Fecha Prevista puesta en producción
SAP Rise S/4HANA Cloud	Enero 2026	Julio 2026
SAP Integration Suite	Enero 2027	Abril 2027

4.2. DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

Dentro del servicio RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, se define **Sistema** como:

“Uno o varios componentes interrelacionados e interdependientes, como por ejemplo, bases de datos, servidores, redes de trabajo, responsables de equilibrio de cargas, web dispatcher, tenants, etc... que en conjunto, se utilizan para operar una capa. Cada combinación de componentes que se utiliza en cada una de las capas equivale a un Sistema. El porcentaje de disponibilidad del sistema se cuantifica a nivel de capa”.

Dentro del servicio RISE se requiere la siguiente disponibilidad del sistema:

- Para entornos productivos: **99,5%**
- Para entornos no productivos: **95,0%**

Este % porcentaje de disponibilidad del sistema, se calcula para cada sistema y define de la siguiente manera:

% disponibilidad: ((Minutos Totales en el mes-Tiempo de inactividad) / Minutos Totales en el mes) * 100

Siendo:

- **Los Minutos Totales en el mes**, se miden 24 horas por los 7 días de la semana.
- **Tiempo de inactividad**, son los minutos totales al mes durante los cuales el servicio cloud no responde a una solicitud del punto de demarcación de SAP para el centro de datos que presta el Servicio Cloud, a excepción del Periodo de inactividad excluido.
- **Periodo de inactividad excluido**, son los minutos totales al mes atribuibles a: periodos de inactividad planificado, periodo de inactividad acordado, periodo de inactividad de emergencia, periodo de inactividad causado por factores que están fuera del control razonable de SAP, tales como eventos impredecibles e imprevisibles que no se podrían haber evitado incluso en el ejercicio de un cuidado razonable, o un periodo de inactividad de un sistema NO Prod causado por el uso de NO Prod para solucionar/reparar un sistema PROD.

En este entorno RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition la **continuidad de negocio** se asegura con sistemas de alta disponibilidad que aportan protección contra fallos en componentes de los CPDs, con un ANS garantizado del 99,5% en producción y 95% en entornos no productivos.

Si los indicadores de disponibilidad del servicio se incumplen, Mutua Montañesa puede reclamar un "Crédito" (1), que se calcula como la suma de créditos para PRD, no PRD y Disposición del sistema.

Las reclamaciones de Crédito se realizarán mediante proceso documentado via soporte dentro de los 30 días laborales posteriores a la recepción del informe mensual de SLA de Disponibilidad del Sistema.

Si SAP confirma por escrito el derecho de Mutua Montañesa a un crédito, SAP deberá aplicar dicho crédito en una factura futura relacionada con el servicio cloud RISE with SAP S/4HANA, o en todo caso deberá realizar un reembolso si no queda ninguna factura pendiente.

- (1) Se define como "**Crédito**", ante un incumplimiento de servicio, el 2% de la Tarifa de Servicio mensual para cada 1% por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema; y para la disponibilidad del Servidor, 1.500€ al mes en total por todas las instancias que estén por debajo de la SAL de Disponibilidad del Sistema.

En el caso que, durante 3 meses consecutivos o 5 meses alternos en un periodo de un año, SAP sea incapaz de cumplir el SLA de Disponibilidad del Sistema, Mutua Montañesa podrá rescindir la suscripción al cloud de SAP remitiendo una notificación a SAP por escrito en un plazo de 30 días de la recepción del último informe de servicio mensual.

4.3. POLÍTICAS DE BACKUP

Dentro del Servicio RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, basic, se requiere de una política de backup que garantice una restauración parcial, total o granular a nivel de objeto. Estos servicios estarán disponibles una vez arrancado el sistema productivo.

Descripción Servicio	Entorno	Niveles de Servicio
Frecuencia de las copias de seguridad y periodo de conservación para las bases de datos	PRD	<ul style="list-style-type: none"> • Copias de seguridad y copia de seguridad del archivo de registro completas y diarias por estándar de producto SAP. • 30 días de tiempo de conservación • La copia de seguridad de PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.
Frecuencia de las copias de seguridad y periodo de conservación para las bases de datos	No PRD	<ul style="list-style-type: none"> • Copias de seguridad y copia de seguridad del archivo de registro completas y semanales por estándar de producto SAP. • 14 días de tiempo de retención • La copia de seguridad de No PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.
Frecuencia de las copias de seguridad y periodo de conservación para los sistemas de archivo	PRD	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de seguridad completa mensual e incremental diaria. • 2 meses de tiempo de conservación. • La copia de seguridad de PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.
Frecuencia de las copias de seguridad y periodo de conservación para los sistemas de archivo	No PRD	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de seguridad completa mensual e incremental diaria. • 2 meses de tiempo de conservación. • La copia de seguridad de PRD se replicará en una ubicación o centro de datos alternativo.

4.4. 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 dotación entorno sandbox**

Se define incidencia en el retraso de la puesta en marcha del entorno sandbox, como la mala ejecución o seguimiento de esta actividad, que además provocará retrasos en la puesta en producción del servicio SAP RISE. El entorno sandbox deberá estar dotado dentro del primer mes desde la firma del contrato, para que el resto de procesos de la conversión puedan iniciarse. Por cada día de retraso en el levantamiento del entorno sandbox, que provocará un retraso en la puesta en producción del entorno, 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 disponibilidad sistema**

Se establece como incumplimiento en la disponibilidad del sistema para el entorno productivo y no productivo, cuando el % disponibilidad sea menor de:

- ✚ Para entornos productivos: **99,5%**
- ✚ Para entornos no productivos: **95,0%**

Este porcentaje y las cuantías por el incumplimiento, se calcula como se indica en el punto **4.2 Disponibilidad del Sistema.**

En el caso que, durante 3 meses consecutivos o 5 meses alternos en un periodo de un año, SAP sea incapaz de cumplir el SLA de Disponibilidad del Sistema, Mutua Montañesa podrá rescindir la suscripción al cloud de SAP remitiendo una notificación a SAP por escrito en un plazo de 30 días de la recepción del último informe de servicio mensual.

5. SERVICIO Y SOPORTE

Dentro del Servicio RISE with SAP S/4HANA Cloud, private edition, basic, se establecen una serie de servicios y tareas que se recogen en el documento de **Roles y Responsabilidad R&R**, en el que se detalla o categoriza tareas de infraestructura, operación, integración, backups, configuración, gestión de incidencias, etc... En este documento se indica que tareas son responsabilidad de SAP, cuales son del cliente Mutua Montañesa, y que otras tareas tienen un coste adicional a la tarifa marcada. En este modelo se definen:

- **Servicios estándar:** Todas las tareas/servicios que se incluyen como parte de los Servicios Estándar están cubiertos por la Tarifa de Servicio y los realiza SAP, según se aplique al cliente.
- **Servicios opcionales:** Estas tareas/servicios no se incluyen en los Servicios Estándar, no son Cloud Application Services ("CAS") y no pueden estar cubiertos por estos últimos. Estas tareas/servicios:
 - pueden ser elegidos por el cliente,
 - están sujetos a tarifas adicionales por servicio,
 - deben contratarse específicamente y desglosarse en el contrato del cliente (contrato original o mediante una solicitud de modificación), y
 - solo puede realizarlos SAP.
- **SAP Cloud application service ("CAS"):** Incluye tareas/servicios esporádicos que no están cubiertos por los Servicios Estándar, los Servicios Opcionales ni los Cloud Application Services. Estas tareas/servicios:
 - pueden ser elegidos por el cliente
 - están sujetos a tarifas adicionales por servicio, y
 - solo puede realizarlos SAP
- **Tareas excluidas:** las Tareas Excluidas son aquellos servicios/tareas que solamente puede realizar el cliente y que no se incluyen en los Servicios Estándar, los Servicios Opcionales, los Servicios Adicionales ni los Cloud Application Services.

El término "**SAP**" según se utiliza en el presente hace referencia a SAP tal como se define en el Formulario de Pedido del cliente y se refiere a SAP o al proveedor o subcontratista tercero de SAP relevante.

Dentro de las tareas incluidas, se pueden identificar por las siguientes agrupaciones:

A-Gestión del Servicio

B-Infraestructura gestionada

C1-Gestión de la Base de Datos SAP HANA

C2-Gestión de la Base de Datos

D-Operaciones Técnicas Básicas

E-Operaciones de Netweaver (ABAP y JAVA)

F-Aprovisionamiento de Servicios (IaaS)

G-Cloud application services

H-Servicios de Movimiento para la conversión y transición del sistema

X1-Software de terceros

X2-Conector empresarial

X4-SAP Data Services (DS)

X6-SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)

X7-SAP PI

X8-Enterprise Portal

X9-Sybase IQ

X11-SAP Cloud Connector

X12-Integración de SAP BTP

X13-SAP Fiori

X15-Web Dispatcher

X16-Load Balancer

X17-Soluciones Open Test

5.1. SOPORTE SAP BASIS (SERVICIOS ESTANDAR)

El soporte SAP Basis es fundamental para la gestión y operación continua del entorno SAP RISE. Una vez que la infraestructura haya sido migrada a SAP RISE, es esencial mantener una supervisión constante y una gestión proactiva para asegurar que el sistema funcione de manera eficiente y sin interrupciones. Esto implica:

- **Monitorización continua:** El equipo de soporte debe monitorizar de manera continua todos los componentes del entorno SAP que no sean monitorizados por el servicio SAP RISE para poder detectar y solucionar problemas potenciales antes de que afecten las operaciones del negocio.
- **Gestión de actualizaciones y parches:** Mantener el sistema actualizado con los últimos parches y actualizaciones para aquellos componentes que no se ocupe el servicio SAP RISE. Planificando y ejecutando estas actualizaciones de manera regular, minimizando cualquier posible impacto en las operaciones.
- **Optimización del rendimiento:** A través del análisis continuo del rendimiento del sistema, el equipo puede identificar cuellos de botella y áreas de mejora. Esto puede incluir ajustes en la configuración, mejoras en la infraestructura y optimización de bases de datos.
- **Mantenimiento preventivo:** Realizar tareas de mantenimiento preventivo, como revisión de logs o la revisión de integridad de datos, para evitar problemas futuros y asegurar un funcionamiento fluido del sistema.

5.2. PETICIONES DE SERVICIO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Mutua Montañesa será responsable de aportar los recursos técnicos para los servicios de gestión proactiva de incidencias y peticiones de servicio, incluyendo la coordinación y escalado al fabricante SAP. El objetivo es mantener un alto nivel de servicio y satisfacción del usuario final mediante una gestión eficiente de incidencias y solicitudes. Las principales tareas dentro de este ámbito de actuación serán:

- Gestión proactiva de incidencias: Identificación y resolución de problemas antes de que afecten a los usuarios finales.
- Peticiones de servicio: Gestión de solicitudes de cambios, mejoras y nuevos desarrollos.
- Escalado al fabricante SAP: Coordinación con SAP para la resolución de problemas complejos.

5.2.1. SERVICES REQUEST O PETICIONES DE SERVICIO

Las peticiones de servicio o **Services Request** son las peticiones de la realización de tareas a SAP, las cuales son atendidas por el equipo SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para nuestro entorno Private Edition.

Dentro del alcance de este contrato, se debe suministrar a Mutua Montañesa, los canales de SAP for ME, acceso a SAP Support Portal/My Support, y la generación de usuarios S-user que solicite Mutua Montañesa para la gestión de los services request.

Todos los servicios relacionados con parches OS/DB/HANA programados, copias de seguridad, restores puntuales, temas de conectividad (VPN/seguridad), monitoreo... son tareas básicas que deben solicitarse por una petición de servicio.

Se valorará que la empresa adjudicataria de este contrato, de soporte o apoyo para la gestión de los services request, así como la formación necesaria para que el equipo técnico de Mutua Montañesa pueda realizarlo.

5.2.2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y NIVELES DE SERVICIO

Las incidencias técnicas del producto como errores, notas, preguntas sobre producto se crean como "**Cases**", e igual que las peticiones de servicio, se registran por SAP for ME.

Si la incidencia es de plataforma, también se puede registrar como un "Case" y se atenderá por ECS (SAP Enterprise Cloud Services).

Para el registro de una incidencia se elegirá el entorno afectado (producto/sistema), describir la incidencia (adjuntar evidencias).

Para definir los acuerdos de nivel de servicio (ANS o SLA) requeridos se establecen los siguientes indicadores de cumplimiento:

- **Tiempo de respuesta o reacción ante incidencias:** es el tiempo que transcurre entre el momento en que el departamento de Nivel de Soporte 1 de SAP recibe notificación de una incidencia por parte del cliente, y la primera acción realizada por un empleado de soporte de SAP, familiarizado con el entorno del cliente, para solucionar la incidencia.
- **Tiempo de resolución:** es el tiempo que transcurre desde que el empleado de soporte de SAP, familiarizado con el entorno del cliente comienza a resolver la incidencia, y el tiempo de resolución final.

Las prioridades para las incidencias de los dos entornos (Producción y Desarrollo):

- **Muy Alta:** una incidencia se califica con la prioridad "Muy Alta" si la incidencia comunicada tiene consecuencias muy graves para los procesos empresariales habituales o para los procesos de TI relacionados con los procesos empresariales centrales, y el trabajo urgente no pueda realizarse. Por lo general, tienen su origen en circunstancias como:
 - Un sistema PRD falla por completo
 - La puesta en funcionamiento o la actualización inminente están en peligro.
 - Los procesos empresariales centrales de Mutua Montañesa están gravemente afectados.
 - No es posible una solución provisional.
 - La incidencia debe procesarse de inmediato porque el fallo puede causar pérdidas graves.
- **Alta:** una incidencia se califica con la prioridad "Alta" si los procesos empresariales habituales están gravemente afectados. No se puede llevar a cabo las tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del entorno informático que se requieren inmediatamente son incorrectas o no están operativas. La incidencia debe procesarse lo más rápidamente posible porque un fallo continuo puede interrumpir de forma grave todo el flujo empresarial productivo.
- **Media:** una incidencia se califica con la prioridad "Media" si los procesos empresariales habituales se ven afectados. Un mensaje debe clasificarse con la prioridad "Media" si las transacciones comerciales normales se ven afectadas.
- **Baja:** una incidencia se califica con la prioridad "Baja" si el problema tiene pocos efectos o ninguno en los procesos empresariales habituales. El problema lo causan las funciones incorrectas o no están operativas del entorno informático que no se usan a diario o que se usan con poca frecuencia.

Teniendo en cuenta esto los acuerdos de nivel de servicio, respecto al tiempo de respuesta debe ser:

Prioridad Incidencia	Niveles de Servicio (Tiempo de reacción) – PROD	Niveles de Servicio (Tiempo de resolución) – PROD	Niveles de Servicio (Tiempo de reacción) – PROD
Muy Alta	20 min (24x7)	4 horas (Resolución, o Solución alternativa)	--
Alta	2 horas (24x7)	--	4 horas (hora local en días laborables)
Media	4 horas (hora local en días laborables)	--	4 horas (hora local en días laborables)

Prioridad Incidencia	Niveles de Servicio (Tiempo de reacción) – PROD	Niveles de Servicio (Tiempo de resolución) – PROD	Niveles de Servicio (Tiempo de reacción) – PROD
Baja	1 día laborable	--	1 día laborable

El seguimiento de los niveles de servicio se realizará y notificará a Mutua Montañesa mensualmente, mediante un informe resumen mensual.

En el caso que no se cumpla alguno de los acuerdos de nivel de servicio, Mutua Montañesa lo notificará a la empresa adjudicataria del servicio y solicitará el análisis de las métricas de Nivel de Servicio basándose en el informe resumen mensual. Será SAP el encargado de analizar o determinar la causa raíz o la posible causa raíz del fallo, y a menos que el fallo esté justificado, SAP desarrollará un plan de acción correctiva y lo deberá enviar a Mutua Montañesa para su aprobación, y tras la aprobación se implementará este plan en un periodo de tiempo acordado.

5.3. SOPORTE PARTNER

Mutua Montañesa requiere soporte por parte del partner o empresa adjudicataria de este contrato, para la relación con el servicio SAP ECS-RISE, para la gestión e interlocución entre Mutua Montañesa y SAP. Entre las tareas que se requiere dentro del alcance de este contrato:

- Gestión y coordinación para actualización de software de SAP, coordinando la aplicación de las tareas de SAP RISE, de los equipos funcionales (ajuste de SPAU, SPDD, ...) y las necesidades de negocio.
- Gestión y coordinación para actualización de software de BBDD, coordinando la aplicación de las tareas de SAP RISE con las necesidades de negocio.
- Gestión y coordinación para actualización de software de S.O., coordinando la aplicación de las tareas de SAP RISE con las necesidades de negocio.
- Gestión de las Auditorías Internas.
- Seguimiento y coordinación de las peticiones de SAP RISE relacionadas con alertas, Top Issues, parches de seguridad a nivel de SO, cambios de parámetros relacionados con el rendimiento de los sistemas, ...
- Gestión y coordinación para tareas relacionadas con los System Copy de producción a calidad, coordinando la aplicación de las tareas de SAP RISE y las necesidades de negocio.
- Gestión y coordinación para tareas relacionadas con los Client Copy, coordinando la aplicación de las tareas de SAP RISE y las necesidades de negocio.

- Seguimiento y coordinación de los incidentes Very High, relacionados con caídas y/o afecciones de servicio, y derivados de SAP HEC.
- Soporte a los equipos de Desarrollo ABAP en implantación de aplicaciones nuevas.
- Soporte a Aplicaciones perimetrales al servicio SAP RISE.

Adicionalmente a estas tareas, se valorará la disponibilidad de algunas sesiones de formación para que el equipo técnico de Mutua Montañesa adquiera el conocimiento para el desarrollo de estas actividades de forma autónoma.

5.4. FORMACIÓN TÉCNICA

Se valorará que la empresa adjudicataria forme al equipo IT de Mutua Montañesa en la nueva plataforma y en el conocimiento necesario para mantener las funciones de interlocución con el fabricante a nivel de tareas de coordinación, seguimiento y mantenimiento de la infraestructura, que nos permitan garantizar un buen servicio.

6. REQUISITOS SEGURIDAD INFRAESTRUCTURA CLOUD

Mutua Montañesa establece una serie de requisitos, asociados con el cumplimiento de la normativa aplicable para entornos Cloud marcada por el Esquema Nacional de Seguridad, y por tanto la infraestructura y los servicios deben cumplir una serie de requisitos que derivan directamente del **Real Decreto 311/2022** (y sus guías CCN-STIC).

Basándonos en el ENS y en las guías CCN-STIC, se debe cumplir:

1. Certificación del servicio: acreditación del servicio SAP RISE S/4HANA Cloud private edition mediante certificación reconocida por el OC-CCN (como ENS o ISO 27001).
2. Cumplimiento de las medidas específicas de seguridad **op.nub:**
 - a. **[op.nub.1.1]** Los sistemas que suministran un servicio en la nube a organismos del sector público deberán cumplir con el conjunto de medidas de seguridad en función del modelo de servicio en la nube que presten: Software como Servicio (*Software as a Service, SaaS*), Plataforma como Servicio (*Platform as a Service, PaaS*) e Infraestructura como Servicio (*Infrastructure as a Service, IaaS*) definidas en las guías CCN-STIC que sean de aplicación.
 - b. **[op.nub.1.2]** Cuando se utilicen servicios en la nube suministrados por terceros, los sistemas de información que los soportan deberán ser conformes con el ENS o cumplir con las medidas desarrolladas en una guía CCN-STIC que incluirá, entre otros, requisitos relativos a:
 - i. Auditoría de pruebas de penetración (*pentesting*).
 - ii. Transparencia.
 - iii. Cifrado y gestión de claves.
 - iv. Jurisdicción de los datos.

Para sistemas de Nivel Medio, además se debe tener en cuenta el Refuerzo R1-Servicios certificados.

- c. **[op.nub.1.r1.1]** Cuando se utilicen servicios en la nube suministrados por terceros, estos deberán estar certificados bajo una metodología de certificación reconocida por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.
3. Aplicación del perfil **CCN-STIC 886** de cumplimiento específico para sistemas cloud privados y comunitarios.
4. Otros aspectos contractuales exigibles como:
 - a. Se especifiquen detalladamente las características del servicio, roles, responsabilidades, SLAs claros y consecuencias por incumplimientos.
 - b. Se detallen procedimientos de subcontratación, incluyendo obligación de aplicar los mismos requisitos de seguridad a los subcontratistas.

- c. Se defina la propiedad de los datos, cláusulas de confidencialidad y limitación de accesos no autorizados
5. Continuidad y análisis de impacto (**op.cont**): Incluir la realización de un **análisis de impacto** para determinar niveles de disponibilidad y continuidad del servicio, acorde a op.cont.1 del ENS