Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

CONSEJERÍA DE FOMENTO Y VIVIENDA

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ANUAL DE SOFTWARE SAP ENTERPRISE SUPPORT 2019.

Expediente: GAA0080PAT0

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

1 OBJETO

2 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE

3 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

4 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

5 DEFINICIONES

1 OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto definir el alcance de los servicios soporte de licencias del los productos SAP Business Suite licenciados a la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía conforme a los servicios SAP Enterprise Support que se describen en el punto 3.

2 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA Y ASISTENCIA

El Gerente de los trabajos de asistencia, en adelante Gerente del Contrato, será el técnico que resulte nombrado por parte de la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía a tal efecto (En lo sucesivo AOPJA).

El Gerente del Contrato desempeñará funciones de inspección técnica, administrativa y económica, estableciendo los criterios y líneas generales de la actuación del Consultor, a fin de que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetos perseguidos por la AOPJA.

Durante el desarrollo de los trabajos de consultoría y asistencia, todas las relaciones directas del Consultor con la AOPJA se desarrollarán a través del Gerente del Contrato, de no expresarle en otro sentido el presente pliego.

3 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Actualmente, la Agencia de Obra Pública dispone de un total de 142 Licencias de explotación SAP Business Suite, de acuerdo con el siguiente desglose.

Tipología	Número
Categoría II Modalidad Profesional	56
Categoría III Modalidad Profesional Limitada	26
Categoría IV Modalidad Empleado	60
Total:	**142**

En el siguiente cuadro se recogen los importes y fechas de adquisición de cada una de las licencias referidas.

Fecha Adquisición	Tipología de Licencias	Importe de adquisición.
20/12/2001	40 Profesional + 20 Profesional Limitada	197.025,00
25/03/2003	5 Profesional	21.090,00
10/09/2003	5 Profesional	21.090,00
24/09/2007	3 Profesional + 3 Profesional Limitada	17.649,00
26/12/2007	3 Profesional + 3 Profesional Limitada	17.649,00
25/04/2009	60 Empleado	26.640,00
		301.143,00

Adicionalmente a las licencias relacionadas, a partir de la entrada en vigor del Sistema Inmediato de Información del IVA la AOPJA utiliza "SAP ERP, option for e-document processing" para el envío a la Agencia Tributaria de 5.000 XML/año. Donde cada XML puede albergar 10.000 facturas para el que se requiere igualmente del servicio de mantenimiento anual correspondiente.

El proyecto de soporte de licencias SAP, alcanzará a la totalidad de los productos licenciados incluidos en SAP Business Suite del ámbito ERP y SAP Netwaver, tendrá una duración de un año incluyendo servicio

de atención telefónica, vía Web centro de soporte, correo electrónico y asistencia directa sobre nuestros sistemas ya sea de forma presencial o a través de comunicaciones de acuerdo con el alcance siguiente:

Servicio SAP ENTERPRISE SUPPORT

Este servicio alcanzará a todo el software autorizado por SAP de acuerdo con de los contratos de adquisición de licencias suscritos con la Agencia de Obra Pública. Los servicios incluyen:

Mejoras e innovaciones continuas.

- Nuevas versiones del software Enterprise Support Solutions con licencia, así como también herramientas y procedimientos para las actualizaciones.

- Support packages: Paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar las correcciones de manera individual. Los support packages también pueden contener correcciones para adaptar funcionalidades existentes a los requisitos legales y normativos modificados.

- Para las versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (desde SAP ERP 6.0 y las versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 distribuidas en 2008), SAP puede proporcionar funcionalidades mejoradas y/o innovaciones a través de paquetes de mejoras u otros medios disponibles. Durante el mantenimiento generalizado de una versión de una aplicación principal de SAP, es práctica actual de SAP proporcionar un paquete de mejoras u otra actualización por año natural.

- Actualizaciones tecnológicas realizadas para admitir sistemas operativos y bases de datos de terceros. Está disponible el código fuente ABAP para aplicaciones de software SAP y de manera adicional módulos de funciones lanzados y admitidos.

- La gestión de cambios de software, como parámetros de configuración modificados o actualizaciones de Enterprise Support Solutions, es compatible, por ejemplo, con material de información y contenido, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparar la personalización.

- SAP proporcionará al Licenciatario hasta cinco días de servicios de soporte remoto por año natural por parte de los arquitectos de soluciones SAP

    - para que ayuden al Licenciatario a evaluar las funcionalidades de innovación del último paquete de mejoras de SAP y la forma en que se puede implementar para satisfacer los requisitos de los procesos empresariales del Licenciatario.

    - para brindar orientación al Licenciatario en forma de sesiones de transferencia de conocimientos, con una duración de un día, sobre software o aplicaciones SAP definidas o componentes de Global Support Backbone. Actualmente, el contenido y la planificación de las sesiones se encuentran en http://service.sap.com/enterprisesupport. La metodología de planificación, disponibilidad y distribución está sujeta al criterio de SAP.

- SAP brinda al Licenciatario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, lo que ayuda al Licenciatario a optimizar la gestión de soluciones técnicas de determinadas Enterprise Support Solutions.

- Las pautas de configuración y el contenido de Enterprise Support Solutions, en general, están incluidos en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Prácticas recomendadas para SAP System Administration y SAP Solution Operations para Software SAP.

- El contenido para la configuración y la operación de SAP recibe soporte como partes integrales de Enterprise Support Solutions.

- Las descripciones del contenido, las herramientas y el proceso de la aplicación Lifecycle Management de SAP son parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support Solutions y/o la documentación aplicable para Enterprise Support Solutions.

Global Support Backbone

- SAP Service Marketplace: Base de conocimientos de SAP y extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en las cuales SAP ofrece contenido y servicios únicamente a los licenciatarios y socios de SAP.

- Las Notas SAP en el SAP Service Marketplace documentan las fallas del software y contienen información sobre cómo solucionar, prevenir y evitar errores. Las Notas SAP pueden incluir correcciones de código que los licenciatarios pueden implementar en sus sistemas SAP. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los licenciatarios y soluciones recomendadas (por ej. personalización de configuraciones).

- SAP Note Assistant: Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas a los componentes de SAP.

- SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Mission Critical Support

- Gestión global de mensajes de SAP para los problemas relacionados con Enterprise Support Solutions, incluidos los Acuerdos sobre el nivel de servicio para el tiempo de reacción inicial y las medidas correctivas.

- SAP Support Advisory Center.

- Controles de calidad continuos.

- Análisis de las causas principales y los procesos de escalación globales durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- Análisis de las causas principales del código personalizado: Para el código personalizado del Licenciatario, que se desarrolla en la plataforma SAP development workbench, SAP brinda un análisis de las causas principales de error como soporte de las misiones importantes, de acuerdo con el proceso de Gestión global de mensajes y los Acuerdos sobre el nivel de servicio que se aplican a los mensajes con prioridad "alta" y "muy alta". Si el código personalizado del Licenciatario está documentado de conformidad con los estándares entonces vigentes de SAP.

Otros componentes, metodologías, contenido y participación de la comunidad

- Componentes y agentes de monitorización de los sistemas para supervisar los recursos disponibles y reunir información sobre el estado del sistema de Enterprise Support Solutions (por ej. SAP EarlyWatch Alert).

- Las plantillas de prueba y los casos de prueba preconfigurados se entregan habitualmente a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition ayuda al Licenciatario a realizar actividades de prueba con funcionalidades que actualmente incluyen:

    - Administración de pruebas para Enterprise Support Solutions mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition
    - Gestión de calidad para gestionar las "Puertas de calidad"
    - Herramientas de SAP para realizar pruebas automáticas
    - Herramientas de SAP para ayudarle a optimizar el alcance de las pruebas de regresión. Dichas herramientas ayudan a identificar los procesos empresariales que se ven afectados por una modificación planificada de las Soluciones de software SAP y brindan recomendaciones para el alcance de la prueba, además de generar planes de prueba.

- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficacia, que pueden incluir metodologías de implementación y procedimientos estándar, una Guía de implementación (IMG) y Sets de configuraciones empresariales (BC).

- Acceso a directrices a través de SAP Service Marketplace, que pueden incluir contenido y procesos de implementación y operaciones, diseñados para reducir costos y riesgos. En la actualidad, dicho contenido incluye:

    - End-to-End Solution Operations: Ayuda al Licenciatario a optimizar las operaciones integrales de la Solución de software SAP del Licenciatario.
    - Metodología Run SAP: Ayuda al Licenciatario con la gestión de aplicaciones, las operaciones de procesos empresariales y la administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®. En la actualidad incluye:

- Los estándares SAP para las operaciones de solución

- El plan de acción de Run SAP para implementar End-to-end solution operations

- Herramientas, incluida la solución para la gestión de aplicaciones SAP Solution Manager Enterprise Edition. Más información acerca de la metodología Run SAP, http://service.sap.com/runsap

- Participación en la comunidad de clientes y socios de SAP (a través de SAP Service Marketplace), donde se proporciona información acerca de prácticas empresariales recomendadas, ofertas de servicios, etc.

4 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

Información necesaria para la realización de los trabajos.

La AOPJA, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información sea necesaria para la realización de los trabajos y relacionada con las materias objeto del mismo. Toda la información que se proporcione

será considerada confidencial y no podrá ser utilizada en ningún caso, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la AOPJA.

Confidencialidad de la Información.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la AOPJA.

Protección de Datos de Carácter Personal.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la AOPJA, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, serán responsables de las infracciones cometidas.

Lugar de Realización.

Los trabajos asociados al contrato se llevarán a cabo en las instalaciones de la sede de los Servicios Centrales de la AOPJA ubicada en Calle Pablo Picasso 6, 41018 Sevilla.

Propiedad de los Trabajos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la AOPJA. La empresa podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la AOPJA. quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la AOPJA, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la AOPJA.

Seguridad.

El personal de la empresa adjudicataria realizará los trabajos bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine específicamente la AOPJA para el desarrollo del presente trabajo y con carácter general los establecidos en la Política de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la AOPJA.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

Interoperabilidad.

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema.

El sistema permitirá la gestión de los formatos de documentos abiertos recogidos en la resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.

El sistema dispondrá de los medios necesarios para su integración con "Central de Información".

Gestión de Usuarios y Control de accesos.

En el caso de desarrollo de sistemas que realicen el tratamiento de datos personales.

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo), concretamente:

- Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.
- El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).
- Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,....) se deberán respetar las directrices que la AOPJA elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta de Andalucía haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

Metodología:

Tanto para la organización del trabajo como para las fases de desarrollo y los productos a obtener se tendrá como referencia la metodología para la planificación y el desarrollo de sistemas de información METRICA v3 publicada por el Ministerio de Administraciones Públicas. Dadas las especiales características de este trabajo, los procesos y las actividades que indica la metodología se adaptarán al mismo con el objeto de conseguir la mayor eficacia en su desarrollo. Las empresas oferentes indicarán en el documento técnico que presenten la adecuación metodológica al proyecto que proponen.

La Dirección del Proyecto aprobará al comienzo del mismo las directrices metodológicas e interpretará de igual modo las posibles dudas que sobre su aplicación puedan surgir a lo largo de la ejecución del proyecto.

Desarrollo web: accesibilidad

Deberán respetarse las normas de accesibilidad wai-aa, así como las directrices de accesibilidad de la web establecidas en la normativa de la Junta de Andalucía y en las directivas europeas, al menos en la parte pública de la web.

Organización de los Trabajos.

El Departamento de organización y sistemas de información de la AOPJA y la empresa adjudicataria elaborarán conjuntamente un programa de trabajo para el desarrollo de los trabajos donde se planifiquen las tareas a realizar en el marco del contrato, que se adecuará a su desarrollo.

Formato de la Documentación.

Toda la documentación generada será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, con el consentimiento expreso de la AOPJA.

5 DEFINICIONES

La "Activación productiva" indica el momento desde el cual, después de la implementación de Enterprise Support Solutions o de una actualización de Enterprise Support Solutions, el Licenciatario puede utilizar Enterprise Support Solutions para procesar datos reales en el modo de operación productiva y para llevar a cabo operaciones empresariales internas del Licenciatario de conformidad con el Contrato.

"Soluciones del licenciatario" se refiere a Enterprise Support Solutions o a cualquier otro software de terceros autorizado por el Licenciatario, siempre y cuando dicho software de terceros se utilice en conjunto con Enterprise Support Solutions.

"Sistema de producción" se refiere a un sistema SAP productivo que se utiliza para operaciones empresariales internas del Licenciatario y en el que se registran los datos del Licenciatario.

"Soluciones de software SAP" se refiere a un grupo de uno o varios Sistemas de producción que ejecutan Soluciones del licenciatario y se centran en un aspecto funcional específico del negocio del Licenciatario. Se pueden encontrar detalles y ejemplos en SAP Service Marketplace (como se especifica en la Nota SAP1324027 o en futuras notas de SAP que reemplacen a la Nota SAP1324027).

"Sesión de servicio" se refiere a una serie de actividades y tareas de soporte que se llevan a cabo de manera remota con el fin de reunir más información mediante entrevistas o análisis de un Sistema de producción y que tienen como resultado una lista de recomendaciones. Se puede ejecutar una Sesión de servicio de manera manual, como un autoservicio o de manera totalmente automática.

"Asunto pendiente prioritario" se refiere a los asuntos y/o las fallas que SAP y el Licenciatario identifican y priorizan de manera conjunta de acuerdo con los estándares de SAP, y que (i) ponen en peligro la Activación productiva de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de producción.

"Horario local de oficina" se refiere a las horas laborales normales (de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.) en días laborales normales, de conformidad con los días festivos oficiales pertinentes que advierta la sede social de SAP. Con respecto a SAP Enterprise Support solamente, ambas partes pueden acordar que una sede social distinta, perteneciente a una de las empresas asociadas de SAP, sirva como referencia para fijar el Horario local de oficina.

Francisco Javier Mesa Pizzano.
Jefe de Área de Organización y Sistemas de Información.