JUNTA DE ANDALUCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS DEL ERP SAP DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	S
	R
Url De Verificación	h

Fecha	02/07/2019
embre, de firma electrónica.	
Página	1/13

Tabla de Contenidos

1. Antecedentes....3
2. Objeto....4
2.1.Descripción de los servicios de mantenimiento....5
2.1.1 SAP Enterprise Support....5
2.1.2 Mejora continuada del Software SAP....6
2.1.3 Resolución de problemas....6
2.1.4 END-TO-END Solutions Operations....6
2.1.5 Metodolgía de optimización de operaciones "Run SAP"....7
2.1.6 Mission Critical Support....7
2.1.6.1 Asesoría de soporte: SAP Support Advisory Center....7
2.1.6.2 Continuous Quality Checks....7
2.1.6.3 Nivel de servicio SAP....8
2.1.6.4 Procedimiento aplicación....10
2.1.6.5 Global Support Backbone....10
2.1.7 Información sobre nuevas versiones....11
2.1.8 Puesta a disposición de nuevas versiones....11
3. Organización del trabajo....11
3.1. Funciones y responsabilidad....11
3.2. Control y seguimiento....12
4. Presupuesto del contrato....13
5. Aplicación presupuestaria....13
6. Garantía del contrato....13

Código Seguro De Verificación:		Fecha	02/07/2019
Normativa	E	ıbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	S		
	F		
Url De Verificación	h	Página	2/13

1. Antecedentes

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (en adelante, Agencia) basa su gestión económico-financiera y de recursos humanos en el ERP SAP sobre el que se gestionan las siguientes áreas funcionales:

1. Área Financiera (FICO)
   - Contabilidad General (FI-GL)
   - Contabilidad de Acreedores y Deudores (FI-AP/AR)
   - Gestión de Activos Fijos (FI-AA)
   - Gestión de Cuentas Bancarias (FI-BL)
   - Tesorería. Gestión de Caja (FI-TR)
   - Contabilidad de Centros de Coste (CO-OM-CCA) y Órdenes de Gasto (CO-OM-OPA)

2. Logística. Gestión de Materiales (MM)
   - Compras (MM-PUR)
   - Gestión de Stocks (MM-IM)
   - Verificación de Facturas (MM-IV)

3. Gestión de Proyectos (MM)

4. Área de Recursos Humanos (HR)
   - Módulo de Nómina (HR-PA y HR-PY)
   - Módulo de Desarrollo de Personal (HR-PD)
   - Módulo de Gestión de Eventos (HR-PE)

En la actualidad, el ERP de la Agencia ya se encuentra actualizado a la versión R/3 v6 y, por necesidades del negocio, ha sido necesario incorporar al mismo algunos desarrollos a medida:

- Interface que permite la comunicación bidireccional, a través de fichero de texto plano, entre SIASSDA, uno de los Sistemas de Información de la Agencia, y SAP para la contabilización de facturas y liquidaciones de manera automática.

- Desarrollo de una BAPI a medida para poder consultar la nómina desde la intranet de la Agencia.

De forma adicional, tras la resolución conjunta de la Intervención General de la Junta de Andalucía y de la Dirección General de Política Digital, con fecha 7 de noviembre de 2017, en la que se establecía la implantación de la factura electrónica en la Agencia desde el 1 de diciembre de 2017, se hizo necesario contar con las siguientes funcionalidades en el ERP:

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	S
	R
Url De Verificación	h

Fecha	02/07/2019
iembre, de firma electrónica.	
Página	3/13

- Desarrollo a medida para la validación de las facturas electrónicas mediante interoperabilidad con RFE, CUO y GIRO.

- Desarrollo a medida para la gestión y generación diaria de los ficheros CUO para su comunicación vía servicio web a la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía (en fase de desarrollo).

En la actualidad, las licencias necesarias para la utilización del sistema ERP eran las siguientes:

Tipo de licencia	Número de licencias
Usuario profesional	49
Usuario desarrollo	2
Payroll Processing (paquete de 500 registros de nómina)	3
Usuario Project Users	68

2. Objeto

El objeto de esta contratación es el mantenimiento durante un año en la modalidad SAP Enterprise Support, que incluye actualizaciones, parches, soporte de alto nivel con ANS así como acceso a múltiples recursos de SAP para un mejor aprovechamiento de los productos adquiridos, de las licencias de uso de SAP ERP de las que la Agencia es titualr en la actualidad, esto es:

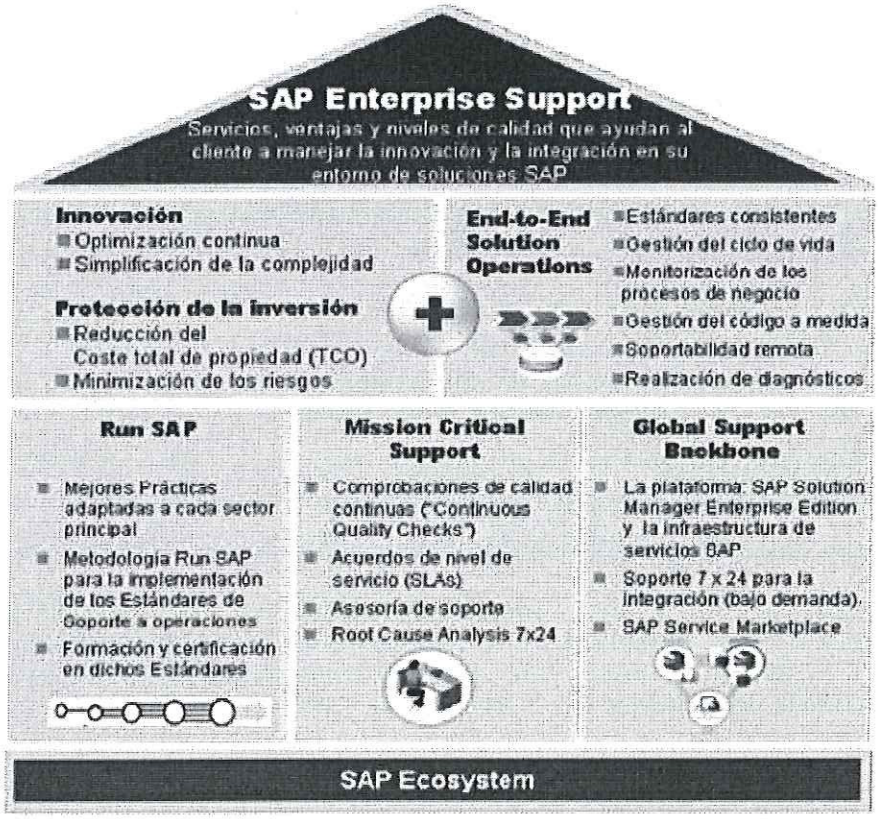
Tipo de licencia	Número de licencias
Usuario profesional	49
Usuario desarrollo	2
Payroll Processing (paquete de 500 registros de nómina)	3
Usuario Project Users	68

2.1.Descripción de los servicios de mantenimiento

Para el conjunto de licencias del software mencionadas en el párrafo anterior (que denominaremos el Software) la entidad que resulte adjudicataria prestará los servicios de soporte y mantenimiento de acuerdo con las condiciones técnicas siguientes.

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 02/07/2019
iembre, de firma electrónica.
Página 4/13

2.1.1 SAP Enterprise Support



A continuación se muestra gráficamente el alcance global del servicio de mantenimiento objeto de contratación:

2.1.2 Mejora continuada del Software SAP

- Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los Paquetes de Soporte también pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo en el área de recursos humanos.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.
- Código fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	02/07/2019
Normativa		ibre, de firma electrónica.	
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	5/13

- La gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP, recibe un soporte extenso, por ejemplo a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparación de personalización.

2.1.3 Resolución de problemas

- SAP Notes - Base de datos de conocimiento de SAP. SAP Notes documenta errores de software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores. SAP Notes puede contener correcciones de código que los clientes pueden implementar en su sistema SAP. SAP Notes también documenta otros problemas o preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant - herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP.
- Global Message Processing de SAP en relación con incidencias del Software SAP, incluidos Acuerdos de Nivel de Servicio respecto a Tiempo de Reacción Inicial y Medida Correctiva
- Procesos de escalación global 24x7.

2.1.4 END-TO-END Solutions Operations

Estándares y herramientas SAP de soporte integral avanzado para operaciones ("End-To-End").

Los estándares y herramientas SAP de Soporte Integral avanzado para operaciones ("E2E") conforman una oferta completa de servicios con el objetivo de proporcionar a la Agencia el conocimiento y los mecanismos necesarios para operar y optimizar de continuo su solución SAP que asimismo les permite analizar y resolver problemas de gestión de aplicaciones y servicios de TI.

SAP ofrece, mediante dichos servicios, apoyo a la Agencia en el establecimiento de procesos de soporte integral avanzado en su organización. El objetivo principal es la definición e implementación de los procesos de soporte de acuerdo a las Mejores Prácticas de SAP, definidas en los Estándares "E2E".

2.1.5 Metodolgía de optimización de operaciones "Run SAP"

- Mejores prácticas adaptadas a cada sector principal.
- Metodología Run SAP para la implementación de los Estándares de Soporte a operaciones.
- Formación y certificación en dichos Estándares.

2.1.6 Mission Critical Support

2.1.6.1 Asesoría de soporte: SAP Support Advisory Center

Para la gestión de asuntos críticos (paradas de producción o situaciones que ponen en peligro la entrada en productivo) así como la gestión de temas generales de Enterprise Support. SAP designará una unidad

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	S
	R
Url De Verificación	h

Fecha	02/07/2019
mbre, de firma electrónica.	
Página	6/13

de contacto global dentro de la organización de soporte de SAP ("Support Advisory Center"). El Support Advisory Center desempeñará los siguientes cometidos:

- Contacto para Top-Issues. El Support Advisory Center actuará como nivel de escalado adicional.
- Planificación de entrega del servicio Continuous Quality Check en colaboración con la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Agencia. Incluye programación y coordinación de la entrega.
- Certificación en remoto del Centro de Competencia de la Agencia, si así lo solicita ésta.
- Orientación en aquellos casos en que el Continuos Quality Check (que se definirá más adelante), un plan de acción o recomendaciones escritas de SAP reflejen la situación crítica de las Enterprise
- Supported Solution.

2.1.6.2 Continuous Quality Checks

La entidad adjudicataria proporcionará como mínimo un Continuous Quality Check ("Continuous Quality Check" o "CQC") para cada Solución SAP por cada año de duración de las Enterprise Supported Solutions. El CQC podrá consistir en una o más sesiones de servicio en remoto manual o automático. La entidad adjudicataria podrá entregar más CQC en caso de alarmas de vital importancia emitidas por SAP EarlyWatch® Alert o en el caso de que la Agencia y el Support Advisory Center determinen de mutuo acuerdo la necesidad de dicho servicio para tramitar un Asunto Crítico.

Los objetivos de estas revisiones se ajustan de acuerdo a las necesidades de la Agencia . Los aspectos habituales que cubren son:

- Identificar los riesgos técnicos y las posibles áreas de mejora.
- Proteger el paso a productivo de sus proyectos de implementación o upgrade.
- Mejorar de continuo la operatividad de su solución.
- Optimizar el rendimiento de los sistemas, su disponibilidad, estabilidad y consistencia de datos,
- contribuyendo activamente a reducir el TCO.
- Apoyar en la configuración básica del Solution Manager. Recomendar las Mejores Prácticas para
- maximizar el uso del Solution Manager.

La Agencia tiene derecho a un Continuous Quality Check por solución y año, consistiendo estos en un número de sesiones de servicios remotas que se acordarán con la Agencia en función de sus necesidades específicas.

2.1.6.3 Nivel de servicio SAP

Durante el ciclo de vida de las soluciones SAP, la Agencia puede encontrar fallos de funcionamiento en el código estándar. En este momento la Agencia debe poner en conocimiento de SAP Soporte el caso mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que SAP pone a su disposición (Solution Manager y Service Marketplace). Gracias a estas herramientas dicho mensaje se puede enviar a SAP en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

Prioridad del mensaje de la	Descripción	SLA de Tiempo de	SLA de Medidas Correctivas

Código Seguro De Verificación: [illegible]
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación [illegible]
Fecha 02/07/2019
iembre, de firma electrónica.
Página 7/13

Agencia		Reacción Inicial	
1 Muy Alta	El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes: • Caídas o paradas no programadas del sistema. • Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. • Situaciones extremadamente críticas de la Agencia relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.	2 horas (7*24h)	4 horas (7*24h)
1 Alta	El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.	5 horas (Horario de Oficina Local)	No

"SLA de Tiempo de Reacción Inicial" significa que:

- La entidad adjudicataria ofrecerá una respuesta cualificada en un plazo definido;
- En los mensajes de prioridad 1, el tiempo se mide en tiempo real;
- En los mensajes de prioridad 2, el tiempo se mide según el Horario de Oficina Local.

"SLA de Medidas Correctivas" significa que:

- La entidad adjudicataria proporcionará una solución, una alternativa temporal o un plan de acción aceptado por el Front Office para la incidencia en el plazo de tiempo especificado.
- El plazo de la Medida Correctiva únicamente se refiere a la parte del tiempo durante la que el mensaje está siendo procesado por la entidad adjudicataria. No se incluye el tiempo durante el

Código Seguro De Verificación: Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 02/07/2019
embre, de firma electrónica.
Página 8/13

cual el mensaje se encuentra en los siguientes estados: "Partner Action", "Customer Action" o "SAP Proposed Solution".

- El estado "Partner Action" se refiere a aquellos mensajes a la espera de que el partner de tecnología o software de SAP, realice alguna actividad en relación con la incidencia.

- El estado "Customer Action" se refiere a aquellos mensajes a la espera de que la Agencia realice alguna actividad en relación con la incidencia.
  - El estado "SAP Proposed Solution" se refiere a aquellos mensajes en los que SAP ha facilitado una "Medida Correctiva".
- Si la entidad adjudicataria proporciona un plan de acción a la Agencia, dicho plan de acción incluirá descripciones de:
  - El estado en que se encuentra la resolución de la incidencia.
  - Los próximos pasos planificados por la entidad adjudicataria y los responsables asignados por ésta.
  - La colaboración exigida a la Agencia.
  - La fecha y hora en que se producirá la siguiente comunicación sobre el estado en que se encuentra la resolución de la incidencia.
  - En la medida de lo posible, las fechas de vencimiento de las acciones adoptadas por la entidad adjudicataria
- La entidad adjudicataria facilitará comunicaciones de forma regular, sobre el estado en que se encuentra la resolución del mensaje de prioridad 1 de la Agencia, que incluirán:
  - Resultados de las actuaciones adoptadas hasta ese momento.
  - Próximas medidas planificadas.
  - Fecha y hora de la siguiente comunicación sobre el estado de resolución de la incidencia.

El SLA de Medidas Correctivas se entenderá cumplido si, dentro de las 4 horas siguientes al plazo de tiempo especificado anteriormente:

- La entidad adjudicataria ha propuesto una solución (situación "SAP Proposed Solution"), una alternativa temporal o un plan de acción.
- O la Agencia acuerda asignar un nivel inferior de prioridad del mensaje.

2.1.6.4 Procedimiento aplicación

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los SLA o ANS estipulados anteriormente si reacciona en los plazos permitidos en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos en un trimestre natural.

Si la Agencia remitiese menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los ANS) en un trimestre natural a lo largo de la duración del Enterprise Support, se considerará que el adjudicatario ha cumplido las obligaciones que le corresponden si no ha excedido el plazo del ANS estipulado en más de un mensaje de soporte durante el trimestre natural que corresponda.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	02/07/2019
Normativa		embre, de firma electrónica.	
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	9/13

En el supuesto de que no se cumplan los plazos del ANS (cada uno de ellos un "incumplimiento"), resultarán aplicables las normas y procedimientos siguientes:

1. La Agencia informará al adjudicatario por escrito de cualquier presunto incumplimiento;
2. El adjudicatario investigará la denuncia pertinente y proporcionará un informe por escrito que probará o desmentirá la exactitud de la denuncia de la Agencia;
3. La Agencia proporcionará asistencia razonable al adjudicatario en los esfuerzos que realice para corregir cualquier problema o proceso que impida que pueda ajustarse a los ANS;
4. Si, en base al informe, queda demostrado un incumplimiento del adjudicatario, se procederá a aplicar las penalizaciones cómo se indica en el PCAP.

2.1.6.5 Global Support Backbone

SAP Solution Manager Enterprise Edition

SAP Solution Manager es una aplicación de soporte que está a disposición de los clientes cubiertos por programas de mantenimiento y soporte de SAP. Los clientes de SAP Standard Support reciben SAP Solution Manager Standard Edition; los clientes de SAP Enterprise Support reciben más funcionalidades ("Componentes ES") además de SAP Solution Manager Standard Edition (conjuntamente, "SAP Solution Manager Enterprise Edition"). Los Componentes ES se activan por separado. Los Componentes ES se encuentran en la parte superior de SAP Solution Manager Standard Edition y no pueden funcionar sin SAP Solution Manager Standard Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition está disponible para la Agencia como cliente de SAP Enterprise Support y puede usarse por tales clientes exclusivamente para los siguientes fines:

(i) Entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para Customer Solution, incluida entrega e instalación de software y mantenimiento de tecnología para Software SAP.
(ii) Service desk para Software SAP y herramientas de diagnóstico en remoto para Customer Solutions.
(iii) Gestión de aplicaciones para Customer Solutions, incluida implementación, prueba, gestión de peticiones de cambio, operaciones y continua mejora para Software SAP.
(iv) Administración, seguimiento e información respecto a Customer Solution.

2.1.7 Información sobre nuevas versiones

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a la Agencia informada sobre la aparición de las nuevas versiones previstas y las ampliaciones a las ya existentes del Software.

2.1.8 Puesta a disposición de nuevas versiones

La empresa adjudicataria pondrá disposición de la Agencia, desde el momento que SAP las haga disponibles, las nuevas versiones o mejoras (parches) que SAP desarrolle del Software para mejorar la calidad de las prestaciones, modernizar en su caso el código, adaptar el mismo a las nuevas

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación

Fecha 02/07/2019
ciembre, de firma electrónica.
Página 10/13

circunstancias del mercado o a las nuevas demandas en los sistemas hardware y, eliminar errores e introducir pequeñas ampliaciones funcionales.

3. Organización del trabajo

3.1. Funciones y responsabilidad

El trabajo se organizará bajo la forma de un proyecto. Es un objetivo prioritario de la Junta de Andalucía asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto. Debe existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Responsable del contrato
- Jefatura de proyecto

Las funciones y responsabilidades serán:

Persona Responsable del Contrato

Será designada por la Agencia, siendo sus funciones y responsabilidades:

- Dirigir, supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos.
- Aprobar el Programa de realización de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este Documento.
- Aprobar los resultados parciales y totales de la realización del proyecto; a estos efectos deberá recibir y analizar los resultados y documentación elaborados a la finalización de cada etapa, pudiendo introducir las modificaciones o correcciones oportunas antes del comienzo de las siguientes, requiriéndose su aprobación final.

Persona Responsable de la Jefatura de Proyecto

Es aportada por la entidad adjudicataria, siendo su responsabilidad la ejecución de los trabajos. Además tendrá como objetivos específicos los siguientes:

- Organizar la ejecución del proyecto de acuerdo con el Programa de realización de los trabajos y poner en práctica las instrucciones de la persona Responsable del Contrato.
- Ostentar la representación del equipo técnico contratado en sus relaciones con la Junta de Andalucía en lo referente a la ejecución de los trabajos.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	02/07/2019
Normativa		embre, de firma electrónica.	
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	11/13

- Proponer a la persona Responsable del Contrato las modificaciones que estime necesarias, surgidas durante el desarrollo de los trabajos.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos.
- Presentar a la persona Responsable del Contrato, para su aprobación, los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.

3.2. Control y seguimiento

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguiente bases:

- El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre la persona responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la persona Responsable del Contrato.
- En cualquier momento a lo largo de la duración del servicio contratado, podrán tener lugar revisiones técnicas, para tratar temas puntuales. La convocatoria se realizará a demanda de la persona Responsable del Contrato.
- De todas las reuniones que se celebren para la ejecución de las prestaciones contenidas en este pliego, el contratista levantará acta, que habrá de ser suscrita por todas las personas intervinientes y visada por el Responsable del Contrato.

La entidad que resulte adjudicataria debe cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riegos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

4. Presupuesto del contrato

El coste de mantenimiento anual de las **licencias actualmente contratadas** es de 55.564,64 €, IVA excluido (67.233,21 €, IVA incluido).

El pago del precio del contrato, para una gestión racionalizada del presupuesto del contrato, se realizará mediante pagos parciales con carácter trimestral en base al siguiente presupuesto (IVA excluido):

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	S
	R
Url De Verificación	h

Fecha	02/07/2019
iembre, de firma electrónica.	
Página	12/13

Tipo de licencia	Número de licencias	Importe trimestral
Usuario profesional	49	9.198,20 €
Usuario desarrollo	2	580,75 €
Payroll Processing (paquete de 500 registros de nómina)	3	1.319,90 €
Project Users	68	2.792,31 €
Total trimestral		13.891,16 €

5. Aplicación presupuestaria

Código de aplicación: I.30.01

6. Garantía del contrato

La garantía de la ejecución del contrato para el servicio de mantenimiento de las licencias del ERP SAP de la Agencia, estará limitada al plazo de ejecución del mismo.

El Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Raúl García León

La Secretaria General

Fdo.: Sonsoles Carretero Hernández

Código Seguro De Verificación:		Fecha	02/07/2019
Normativa		iembre, de firma electrónica.	
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	13/13