Agencia Digital de Andalucía

Dirección General de Estrategia Digital

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS SAP, SUMINISTRO DE NUEVO LICENCIAMIENTO Y SUSCRIPCIÓN DE SAP INTEGRATION SUITE PARA EL SISTEMA GIRO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 1 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 1 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETO DEL CONTRATO 6
3. Prescripciones técnicas 6
   3.1. Adquisición del licenciamiento 6
   3.2. Servicio de mantenimiento y soporte y acuerdos de nivel de servicio 9
   3.3. Suscripción a la plataforma SAP Integration Suite 9
   3.4. Servicio que incluye la suscripción a SAP Integration Suite y acuerdos de nivel de servicio 10
   3.5. Entregables 10
   3.6. Garantía Técnica 11
4. CONDICIONES GENERALES 11
   4.1. Funciones y responsabilidad 11
   4.2. Control y seguimiento 12
   4.3. Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista 12
   4.4. Confidencialidad de la información 12
   4.5. Propiedad intelectual de los trabajos 13
   4.6. Medios materiales 14
   4.7. Información de base 14
   4.8. Marco de los trabajos 14
   4.9. Soporte a otras áreas 14
   4.10. Aceptación de los trabajos 15
   4.11. Informe final de ejecución 15
   4.12. Uso de URLs en oferta 16
   4.13. Condiciones de la ejecución de jornadas de servicios de soporte remoto y reuniones de coordinación 16
5. EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS 16
   5.1. Definición/alcance de la licencia de Software y certificado de licencias y/o suscripciones 16
   5.2. Condiciones de auditorías de software a la Agencia Digital de Andalucía 17
6. SEGURIDAD 17
   6.1. Interlocución y roles en materia de ciberseguridad 17
      6.1.1. Punto de contacto (PoC) de seguridad 18

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 2 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 2 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

6.1.2. Gestión de incidentes 18
6.1.3. Accesos remotos 18
7. ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT 20
8. ANEXO DE SOPORTE PARA SERVICIOS CLOUD 31
9. ANEXO CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS CLOUD 37

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 3 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 3 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN

Según el artículo 6.1.a) del Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, a la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía le corresponden las potestades administrativas que correspondían a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior a la entrada en vigor de dicho decreto, es decir, todas las funciones relacionadas con la estrategia y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las administraciones públicas de la Junta de Andalucía, el desarrollo en lo que respecta al uso de las nuevas tecnologías para el Gobierno Abierto, así como las atribuciones previstas en el artículo 30 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre.

En concreto, según se establece en el artículo 6.2 del citado Decreto 128/2021, la Agencia Digital de Andalucía (en adelante, la Agencia) tiene como fines:

a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.
b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

En particular, a la Agencia le corresponden, según el mismo Decreto 128/2021, determinadas funciones y competencias entre las que se destacan las siguientes por su relación con el presente expediente de contratación:

- 6.3.c) La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- 6.3.e) El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas de información, aplicaciones informáticas, aplicaciones para cualquier tipo de dispositivos, herramientas de productividad, colaboración, atención, soporte, difusión, comunicación, participación, portales y sedes electrónicas, aplicaciones y usos de la inteligencia artificial, las tecnologías de registro distribuido u otras tecnologías emergentes.
- 6.3.v) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de los medios tecnológicos de interoperabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información con otras Administraciones Públicas y en general entidades de cualquier naturaleza.

La Agencia diseña, construye, coordina y despliega los proyectos e iniciativas de estrategia digital, incorporando soluciones innovadoras y transformando digitalmente la Administración pública en todos sus ámbitos.

El Plan anual de actuación para 2025 de la Agencia Digital de Andalucía, aprobado por su Consejo Rector en la sesión celebrada el 30/12/2024, incluye los siguientes proyectos dentro de la medida "Mejoras en los sistemas económicos y financieros":

- Evolución del Sistema de gestión de Gastos (GIRO).
- Mejoras en la gestión de gastos, del presupuesto y de fondos europeos.

La Junta de Andalucía decidió abordar un Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión Integral de Recursos Organizativos (en adelante, GIRO), basado en un sistema de gestión estándar de mercado adaptado a sus necesidades en su proyección de servicios económicos, financieros, de ingresos, de gastos y de contratación administrativa, a la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales,

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 4 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 4 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

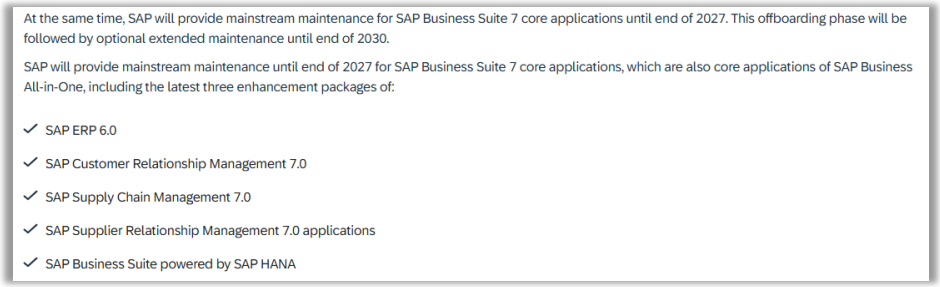
que permitiese la migración del Sistema Júpiter a una plataforma tecnológica con visión de organización compleja (ERP), respetando el conocimiento acumulado a lo largo de la vida del sistema actual e incorporándolo en la plataforma tecnológica a implantar.

Para ello, la Junta de Andalucía adjudicó en 2011 la "Contratación de servicios y suministro de licencias a utilizar en la migración del Sistema Júpiter a una plataforma tecnológica (ERP), que permita diseñar, desarrollar e implantar un Sistema de Gestión Integral de Recursos Organizativos al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales". El adjudicatario de este concurso público ofertó una solución basada en la plataforma de productos SAP.

El fabricante del software base del producto GIRO ha decidido descontinuar la actual versión de SAP ERP 6.0, ofreciendo como alternativa un nuevo software llamado SAP S/4HANA, por lo que, para poder seguir teniendo el soporte del fabricante y las actualizaciones técnicas y de seguridad es necesario hacer una migración del actual sistema SAP ERP 6.0 a SAP S/4HANA.

La url siguiente: (https://support.sap.com/en/release-upgrade-maintenance/maintenance-information/maintenance-strategy/s4hana-business-suite7.html)

Se corresponde con la web de soporte de SAP en ella se indica:



At the same time, SAP will provide mainstream maintenance for SAP Business Suite 7 core applications until end of 2027. This offboarding phase will be followed by optional extended maintenance until end of 2030.

SAP will provide mainstream maintenance until end of 2027 for SAP Business Suite 7 core applications, which are also core applications of SAP Business All-in-One, including the latest three enhancement packages of:

- ✓ SAP ERP 6.0
- ✓ SAP Customer Relationship Management 7.0
- ✓ SAP Supply Chain Management 7.0
- ✓ SAP Supplier Relationship Management 7.0 applications
- ✓ SAP Business Suite powered by SAP HANA

La actual instalación de SAP para GIRO corresponde con la SAP ERP 6.0 Enhancement Package 8.

La fecha de fin de mantenimiento es el 31 de diciembre de 2027, existiendo la posibilidad de mantenimiento extendido hasta el 31 de diciembre de 2030, fecha a partir de la cual desaparece totalmente el mantenimiento y el soporte.

También es necesario una profunda actualización tecnológica del software base para poder dar un servicio más ágil, rápido, moderno, con mayor capacidad de interoperar y con mayor nivel de seguridad que la nueva solución SAP S/4HANA cubre.

Por tanto, se hace necesaria la contratación del licenciamiento del nuevo producto SAP S/4HANA que sustituya al actual SAP ERP 6.0. Este licenciamiento lleva aparejado la necesidad de contratar un servicio de mantenimiento y soporte mediante el que suministran las actualizaciones técnicas y de seguridad y se presta el apoyo técnico para el mantenimiento del software base SAP S/4HANA. En este servicio está incluido el soporte a la actual instalación SAP ERP 6.0 hasta que los trabajos de migración finalicen.

La Agencia Digital de Andalucía está preparando la licitación de las labores de consultoría y desarrollo necesarias para poder realizar esta migración de tal manera que ambos contratos empiecen el 1 de noviembre de 2025, así dispondríamos de las licencias y los consultores y desarrolladores necesarios para comenzar con el proceso de migración a SAP S/4HANA.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 5 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 5 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. OBJETO DEL CONTRATO

Se desea abordar:

- Suministro del licenciamiento necesario para una migración Brownfield On Premise del producto actual SAP ERP 6.0 a SAP S/4HANA.
- Servicio de mantenimiento y soporte de las licencias SAP S/4HANA y derechos de uso que se adquieren con esta licitación en la modalidad “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. Este servicio incluye el mantenimiento y soporte en la misma modalidad “Enterprise Support” para la actual versión (SAP ERP 6.0) hasta el fin de la migración a SAP S/4HANA, momento a partir del cual sólo se dará mantenimiento y soporte a la instalación migrada.
- Suscripción a la plataforma SAP Integration Suite.

El contrato tendrá dos lotes:

- Lote 1. Servicio de mantenimiento y soporte de SAP S/4HANA y suministro del licenciamiento necesario para la migración a SAP S/4HANA.
- Lote 2. Suscripción a la plataforma SAP Integration Suite.

3. Prescripciones técnicas

3.1. Adquisición del licenciamiento

En el marco del lote 1 se procederá al suministro de las licencias nuevas que corresponde con los siguientes productos:

Producto	Descripción	Cantidad	Métrica
7018682	SAP S/4 HANA, Devoloper access	5	1 User
7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	165	1 User
7018654	S/4 Enterprise Mgmt. For Functional use	8080	1 User
7020617	SAP Doc and Reporting Compliance for S4H	1	Entity
7020284	SAP BW/4 HANA	12	64GB
7017731	SAP Bus P&C, SAP NW (plan only) prof ed	25	1 User
7020280	SAP S/4 Digital Access	3145	Bloques de 1000 docs
7015920	SAP Process Orchestration	2	Cores
7020468	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1	Fee

El suministro requerido deberá realizarse el 1 de noviembre de 2025 o al inicio de la ejecución del contrato si este se iniciara en fecha posterior.

Descripción del licenciamiento:

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 6 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 6 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SAP S/4 HANA, Devoloper Access. Es una funcionalidad o permiso en el sistema SAP S/4HANA que permite a los desarrolladores realizar modificaciones en el sistema estándar de SAP. Este acceso es necesario para realizar tareas como:

- Desarrollo y personalización: Crear o modificar objetos ABAP (por ejemplo, programas, clases, funciones, tablas, etc.) según los requisitos específicos de una empresa.
- Pruebas y prototipos: Realizar ajustes temporales o desarrollar prototipos en entornos de desarrollo antes de transportarlos al entorno productivo.
- Acceso protegido: Está regulado mediante un Developer Key, que garantiza que solo usuarios autorizados puedan realizar desarrollos en el sistema.
- Uso limitado en entornos específicos: Generalmente, este acceso se otorga en entornos de desarrollo (DEV) y no en productivo, para mantener la estabilidad del sistema.

S/4 Ent. Mgmt. Professional use. Otorga acceso completo a las funcionalidades del sistema, permitiendo a los usuarios profesionales llevar a cabo tareas avanzadas y estratégicas en la plataforma.

S/4 Enterprise Mgmt. For Functional use. Es un tipo de licencia en SAP S/4HANA que proporciona acceso a funcionalidades específicas relacionadas con roles o áreas funcionales dentro de una organización. Es una licencia ideal para empleados que trabajan en operaciones específicas y necesitan acceso solo a las funciones relacionadas con sus responsabilidades diarias dentro del sistema SAP S/4HANA.

SAP Doc and Reporting Compliance for S4H. Es una solución integrada en SAP S/4HANA diseñada para gestionar y automatizar los procesos de documentación, informes y cumplimiento legal. Características principales:

- Gestión de la documentación: Permite generar, enviar y gestionar documentos electrónicos.
- Cumplimiento normativo automatizado: Ayuda a mantenerse actualizados los requisitos legales y fiscales en constante evolución, reduciendo el riesgo de incumplimientos y sanciones.
- Informes centralizados: Facilita la generación de informes directamente desde el sistema SAP, eliminando la necesidad de herramientas externas.
- Conectividad global: Soporta múltiples jurisdicciones y facilita la conexión con las autoridades fiscales locales para enviar documentos electrónicos en tiempo real.
- Integración con otros módulos de SAP S/4HANA: Funciona de manera integrada con los módulos de finanzas, logística para capturar datos directamente desde las transacciones del sistema.

SAP BW/4 HANA. Es una solución de almacenamiento de datos empresarial (Enterprise Data Warehouse) optimizada para la plataforma SAP HANA, diseñada para centralizar, modelar y analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real. Características principales:

- Almacenamiento de datos optimizado: Permite consolidar datos estructurados y no estructurados provenientes de diversas fuentes internas y externas en un solo repositorio central.
- Rendimiento en tiempo real: Gracias a la base de datos SAP HANA, ofrece análisis y procesamiento de datos en tiempo real, facilitando la toma de decisiones rápida y basada en datos.
- Modelado simplificado: Proporciona herramientas intuitivas para modelar y transformar datos con menos esfuerzo técnico, utilizando interfaces modernas y funciones preconfiguradas.
- Integración con sistemas SAP y no SAP: Soporta la integración de datos desde diversas fuentes, incluyendo SAP S/4HANA, aplicaciones de terceros y bases de datos no SAP.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 7 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 7 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Preparación para análisis avanzado: Es compatible con tecnologías avanzadas como inteligencia artificial (IA), machine learning (ML) y herramientas de visualización como SAP Analytics Cloud, para generar insights más profundos.
- Arquitectura moderna y escalable: Diseñado específicamente para la nube o entornos híbridos, con flexibilidad para escalar según las necesidades de la empresa.

El uso habitual del producto es:

- Consolidación de datos.
- Creación de informes complejos y cuadros de mando.
- Análisis predictivo y exploración de grandes volúmenes de datos.
- Optimización de procesos basados en datos históricos y actuales.

En resumen, es un producto de Inteligencia de Negocio (Business Intelligence) de nueva generación, diseñada para proporcionar a las organizaciones una forma eficiente, flexible y en tiempo real de administrar y analizar sus datos en un entorno empresarial moderno.

SAP Bus P&C, SAP NW (plan only) prof ed. SAP Business Planning & Consolidation (SAP BPC) y SAP NetWeaver (Plan Only), Professional Edition son componentes de SAP diseñados para facilitar la planificación financiera, presupuestación y consolidación de datos en una organización, con un enfoque en procesos integrados y planificación estratégica.

SAP BPC es una solución de gestión del rendimiento empresarial (EPM) que permite a realizar planificación financiera, presupuestación, consolidación, generación de informes en una única plataforma y realización de escenarios de simulación para analizar el impacto financiero de decisiones estratégicas.

SAP BPC se ejecuta sobre la plataforma NetWeaver, lo que facilita la integración con otros sistemas SAP y fuentes de datos.

SAP NetWeaver es la plataforma tecnológica necesaria para integrar procesos, datos y aplicaciones. La edición "Plan Only", es un uso limitado, que permite ejecución de procesos de planificación.

SAP S/4 Digital Access. Es un modelo de licencia que permite utilizar documentos generados en el sistema SAP S/4HANA a partir de interacciones digitales con sistemas, aplicaciones o usuarios no SAP. Este modelo aborda el acceso indirecto al sistema SAP, ofreciendo transparencia y flexibilidad en la forma en que se gestionan las licencias. Digital Access se aplica cuando sistemas o aplicaciones de terceros generan o procesan documentos en SAP S/4HANA de manera indirecta, sin que el usuario acceda directamente al sistema SAP.

SAP Process Orchestration (PO). Es una solución integral de integración y gestión de procesos empresariales que permite conectar aplicaciones, automatizar procesos y optimizar la colaboración entre sistemas SAP y no SAP. Características principales:

- Integración de sistemas y aplicaciones. SAP PO actúa como una plataforma middleware que conecta diferentes sistemas empresariales (SAP y no SAP), facilitando el intercambio de datos y la integración fluida entre aplicaciones locales, en la nube o híbridas.
- Automatización de procesos empresariales. Permite diseñar, ejecutar y monitorear procesos empresariales automatizados mediante herramientas visuales, eliminando la necesidad de tareas manuales repetitivas.

SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq. Es una plataforma de computación en memoria desarrollada por SAP. Permite procesar grandes volúmenes de datos en tiempo real. Es la licencia necesaria para ejecutar aplicaciones S/4HANA y la integración de SAP Business Warehouse (BW), la solución de almacenamiento de datos y análisis de SAP, con la plataforma SAP HANA.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 8 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 8 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3.2. Servicio de mantenimiento y soporte y acuerdos de nivel de servicio

En el marco del lote 1 el adjudicatario deberá proporcionar el servicio de mantenimiento y soporte "SAP Enterprise Support" desde el momento en que se produzca su suministro y durante toda la duración del contrato y su posible prórroga.

El soporte se dará tanto a la actual versión SAP ERP 6.0 como a la nueva que se pretende migrar SAP S/4HANA. El proceso de migración arrancará en noviembre de 2025 para lo cual la ADA está licitando otro contrato. Una vez finalice el proceso de migración de SAP ERP 6.0 a SAP S/4HANA, sólo se dará mantenimiento y soporte a SAP S/4 HANA.

El servicio SAP Enterprise Support se describe en el "ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT" de este pliego, en el anexo también se detallan los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) que se resumen en:

Prioridad	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución	Horario atención
Muy alta	1 hora	4 horas	24x7
Alta	4 horas	Sin compromiso	De lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas

El servicio incluye también la ejecución de CQCs Continuous Quality Check (Chequeo de Calidad Continuo). Es un servicio proporcionado por SAP que ayuda a identificar y resolver problemas potenciales el sistema antes de que afecten a la operación del negocio.

A continuación, se indican los CQCs ejecutados en el pasado:

Año	Número CQCs
2020	17
2021	17
2022	17
2023	16
2024	13

Las penalizaciones se detallan en el citado "ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT".

3.3. Suscripción a la plataforma SAP Integration Suite

El lote 2 contempla la suscripción a la plataforma SAP Integration Suite, Standard Edition.

Los productos necesarios para suscribir son los siguientes:

Producto	Descripción	Métrica	Cantidad primer año	Cantidad siguientes años
8008411	SAP Integration Suite, Standard edition	Tenant	1	2
8013624	SAP Integration Suite, add'l messages	10.000 transaction	1	100

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 9 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 9 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

SAP Integration Suite, Standard Edition, es una plataforma basada en Nube (cloud), es una solución empresarial flexible que facilita la integración de aplicaciones SAP y no SAP, tanto en entornos en la nube como on-premise. Ofrece integración ilimitada entre sistemas SAP mediante paquetes preconfigurados y actualizados por SAP.

Cuenta con más de 3.670 integraciones preconstruidas que permiten conectar sistemas SAP, aplicaciones externas y plataformas gubernamentales. Además, incorpora inteligencia artificial a través de Integration Advisor, que optimiza y mejora continuamente los procesos de integración.

La suite también incluye una plataforma de gestión de APIs para diseñar, publicar y monetizar interfaces de manera centralizada. Gracias a Open Connectors, permite el acceso unificado a más de 160 aplicaciones en la nube de terceros.

Para garantizar la continuidad operativa, dispone de colas de mensajes confiables que aseguran la entrega en caso de interrupciones temporales en los sistemas de destino.

SAP Integration Suite, add'I messages se corresponde la abreviatura de additional messages, son los mensajes adicionales que se procesan a través de la suite de integración. Para SAP Integration Suite un mensaje es cada vez que se interactúa entre sistemas SAP, sistemas de terceros, APIs o servicios.

Un tenant es una instancia, el primer año sólo se necesita una ya que se usará para hacer la conversión en el entorno de desarrollo, los siguientes años se usarán dos ya que se extenderán a los demás entornos.
Lo mismo ocurre con el número de mensajes necesarios, el primer año sólo se necesitan 10.000 transacciones, ya que es el equipo de desarrollo el que los usará, el resto de los años, la solución estará implantada en todos los entornos y requerirán más mensajes.

3.4. Servicio que incluye la suscripción a SAP Integration Suite y acuerdos de nivel de servicio

En el marco del lote 2 el adjudicatario deberá proporcionar el servicio de mantenimiento y soporte para servicios cloud desde el momento en que se produzca la suscripción y hasta que esta finalice.

El servicio se describe en el "ANEXO DE SOPORTE PARA SERVICIOS CLOUD" de este pliego.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y las penalidades se detallan en el "ANEXO CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS CLOUD" de este pliego, que se resumen en un del 99,07% de disponibilidad del Sistema. A los efectos de este Pliego, se considera esta suscripción como "**Crédito**" en los términos establecidos en el citado ANEXO.

3.5. Entregables

Para facilitar al Responsable del Contrato tanto las recepciones parciales como la recepción final del proyecto, deberán entregarse al menos los documentos indicados a continuación. La entrega de documentos debe realizarse a lo largo de la ejecución del proyecto, siendo necesaria la validación de los mismos por parte del Responsable del Contrato para darlos por definitivos. Una vez aprobados, el adjudicatario los almacenará y antes de finalizar el proyecto deberá realizar la entrega de todos los documentos aprobados junto con un inventario de los mismos. El adjudicatario será responsable de llevará a cabo el seguimiento de los entregables documentales a generar durante la ejecución del contrato y deberá utilizar para ello una matriz de seguimiento de entregables que mantendrá actualizada en todo momento.

Para cualquiera de los entregables del proyecto el Responsable del Contrato podrá requerir al adjudicatario el uso de una determinada plantilla, un formato o una estructura de contenidos.

Además, toda la documentación, planificación e informes de este contrato deberán tener una calidad mínima aceptable que valorará el Responsable del Contrato. En caso de no llegar a ese mínimo, se solicitará su reedición y constará como no entregado a efectos de indicadores de servicio y penalizaciones.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 10 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 10 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Entre los entregables del proyecto se incluirán al menos los siguientes:

• Plan de facturación del contrato actualizado. Estado de las facturas emitidas e información de facturas pendientes.

• Informe detallado de cada una de las facturas presentadas (justificación de importes, plazos, desglose completo, criterios de imputación de costes, etc.).

• El documento de cesión de titularidad que se describe en el apartado '6.2 Definición/alcance de la licencia de Software y certificado de licencias y/o suscripciones' del presente Pliego. De este documento podrán requerirse nuevas versiones en caso actualización del inventario de licencias.

• Actas de las reuniones de control y/o seguimiento y grabación de estas en caso de realizarse de forma telemática.

• Documentación que acredite el cumplimiento del requisito de solvencia técnica relativo a la condición de Partner del adjudicatario, de acuerdo con lo indicado en el PCAP.

• Otros anexos del PCAP que deban actualizarse durante la ejecución a solicitud del Responsable del Contrato.

• El informe descrito en el apartado 'Informe final de ejecución' de este pliego.

Los entregables serán objeto de revisión y actualización por parte del adjudicatario a medida que avance el proyecto, durante todo el periodo del contrato. Algunos de los casos en que el Responsable del Contrato podrá solicitar al adjudicatario la revisión y actualización de entregables ya generados son:

- Adquisición de nuevas soluciones o ampliación de soluciones efectuada en el marco de esta contratación.
- Cualquier circunstancia en que la información recogida en los entregables no sea correcta o no esté actualizada

3.6. Garantía Técnica

Por la naturaleza del servicio que se contrata, no aplicaría incluir un periodo de garantía técnica adicional al plazo de ejecución del contrato.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Funciones y responsabilidad

La Agencia Digital de Andalucía nombrará, entre su personal técnico cualificado, un RESPONSABLE DEL CONTRATO, que la representará ante la empresa adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al contrato, ejerciendo por tanto la Dirección del Proyecto. En su caso, el Responsable del Contrato podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia que considere oportuno.
Los esfuerzos del Responsable del Contrato deberán ir encaminados a:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los pliegos de cláusulas tanto administrativas como técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.
- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte el contratista nombrará un JEFE DE PROYECTO que la representará ante la Agencia Digital de Andalucía y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen del

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 11 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 11 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Responsable del Contrato. El Jefe de Proyecto tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario para la ejecución de las tareas asociadas al contrato.

4.2. Control y seguimiento

El seguimiento y control del servicio contratado se efectuará sobre las siguientes bases:

a) El seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Jefe de Proyecto por parte de la empresa adjudicataria y el Responsable del Contrato.
b) En cualquier momento a lo largo de la duración del servicio contratado, podrán tener lugar las revisiones técnicas, para tratar temas puntuales. La convocatoria se realizará a demanda del Responsable del Contrato.
c) 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.

4.3. Dependencia exclusiva de los trabajadores de la empresa contratista

Los trabajadores de la empresa contratista dependerán exclusivamente de la misma y no mantendrán ninguna relación laboral con la Administración.

4.4. Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria se compromete a mantener en la más estricta confidencialidad y reserva cualquier dato o información a la que tenga acceso o pudiera conocer con ocasión de la prestación del servicio antes citado, y a no copiar o utilizar ningún dato con un fin distinto, ni tampoco compartirlo ni cederlo a terceras personas, físicas o jurídicas, ya sea de manera directa o indirecta, subsistiendo el secreto profesional aún después de finalizar los trabajos o la finalización, por cualquier causa, del contrato.

La empresa adjudicataria y la Agencia Digital de Andalucía acuerdan expresamente adoptar todas las medidas y precauciones razonables para proteger la información confidencial de su exhibición a terceros como si se tratase de su propia información confidencial.

Por tanto, la empresa adjudicataria se obliga a:

- Utilizar la información confidencial de conformidad con la finalidad y objeto de la prestación del servicio a la Agencia Digital de Andalucía, evitando que dicha información se utilice para una finalidad u objeto distinto al anterior, sin que pueda hacer uso de las mismas para la realización de otros trabajos o servicios que le puedan ser encargados por terceros, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, incluso terminada la vigencia del contrato, salvo previa autorización por escrito de la Agencia Digital de Andalucía.
  En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del proyecto, será responsable de las infracciones cometidas.
- Informar de la existencia de la presente cláusula de confidencialidad y uso restringido de la información a sus personas empleadas, asociadas, directivas, agentes o cualquier otra persona en el desarrollo del servicio, siendo responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de un uso inadecuado de los referidos datos.
  Comprometiéndose, por tanto, la empresa adjudicataria a comunicar y hacer cumplir a sus personas empleadas, las obligaciones establecidas en este acuerdo y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, extendiéndose éstas últimas a cualquier persona que por cuenta de la empresa adjudicataria intervenga en cualquier fase del tratamiento de datos y subsistirá aún después de finalizar las relaciones entre el adjudicatario y la Agencia Digital de Andalucía, y entre el adjudicatario y su personal.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 12 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 12 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Por lo que, si alguna de las personas integrantes del adjudicatario destina los datos a otra finalidad, los comunica o los utiliza incumpliendo las instrucciones de la Agencia Digital de Andalucía, la empresa contratada será responsable de las infracciones cometidas.

- Asegurar que la Información confidencial no será duplicada, reproducida, modificada o divulgada a terceros ni en todo ni en parte, por sí o por medio de sus personas directivas y/o empleadas, asociadas o agentes, conforme a la normativa de aplicación, siendo responsable de las consecuencias que de dicho incumplimiento pudieran derivarse y de los perjuicios que ello pudiera ocasionarle a la Agencia Digital de Andalucía.
- Establecer procedimientos y mecanismos internos adecuados que deben aplicarse para mantener ficheros, locales, programas y equipos en las debidas condiciones de seguridad, con objeto de garantizar la confidencialidad de la información y definir el personal responsable de la misma.
- Devolver, tras la finalización de los trabajos, la información facilitada por parte de la Agencia Digital de Andalucía en cualquiera de sus formatos.
- Si durante la ejecución del contrato el adjudicatario tuviera que tratar datos personales, quedará obligado al cumplimiento de los preceptos legales en materia de protección de datos personales recogidos en: la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
  En esta materia de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal será de aplicación, asimismo, lo dispuesto en los anexos específicos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el modelo de acuerdo que forma parte integrante de los anexos. Igualmente será de aplicación el citado pliego en lo no previsto sobre estas materias en los apartados anteriores.
- El adjudicatario no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos de carácter personal, salvo que se le autorice expresamente. Los encargados del tratamiento, con anterioridad al proceso de recogida de los datos de carácter personal que pudieran ser necesarios para la ejecución del contrato, estarán obligados a informar a los interesados sobre la realización del tratamiento de sus datos personales en los términos señalados en los artículos 5, 6, 9, 10 y 11 del RGPD y a recabar de los mismos las autorizaciones y consentimientos necesarios para dicho tratamiento en los términos establecidos en el artículo 7 del RGPD. Los encargados efectuarán la comunicación de datos en los términos previstos en el artículo 12 de la misma normativa.

4.5. Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario a medida como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Agencia Digital de Andalucía, 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 dichos trabajos 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. Tampoco podrá conservarlos, ni obtener una copia de los mismos o facilitarlos a terceros, sin autorización expresa de la Agencia Digital de Andalucía, que podría dar dicha autorización previa petición formal y escrita del adjudicatario con expresión del fin al que se destinaría y únicamente para la consecución de dicho fin.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados a medida al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la Agencia Digital de Andalucía.

La presente cláusula no se aplicará a los productos y herramientas preexistentes empleados para la

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 13 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 13 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

4.6. Medios materiales

El adjudicatario debe contar con los medios propios de toda índole necesarios para llevar a cabo con éxito los trabajos objeto del contrato. Los medios materiales, la organización física de las instalaciones y el acopio de medios materiales de éste (material informático y de comunicaciones) correrán por cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de las limitaciones que pueda imponer la Administración.
Respecto a los medios técnicos necesarios para la conexión remota con la Agencia Digital de Andalucía, el adjudicatario deber cumplir con los requisitos indicados en el apartado 'Condiciones de la ejecución de jornadas de servicios de soporte remoto y reuniones de coordinación' de este Pliego de Prescripciones Técnicas. El adjudicatario deberá mantener una configuración segura de los puestos fijos o portátiles de su personal, siguiendo las indicaciones que se trasladen desde la Agencia Digital de Andalucía si fuera el caso. Se podrán realizar auditorías para verificar la correcta implementación de estas configuraciones de seguridad.
El adjudicatario será responsable de proporcionar el equipamiento y medios necesarios para el desarrollo normal de la actividad de todo el equipo de trabajo (puesto de trabajo, microinformática, acceso telemático a redes y entornos de la Agencia Digital de Andalucía, …).
En relación con el equipamiento de puesto de trabajo, concretamente al menos:

- Equipo portátil, con las capacidades y recursos necesarios para la labor a realizar.
- Software necesario para la realización de los trabajos asignados, incluidos software con las medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento en los accesos a los sistemas de la Agencia Digital de Andalucía. Este software puede tener necesidades específicas y concretas según el proyecto en el que vaya a trabajar cada uno de los miembros del equipo.
- Teléfono móvil individual, no compartido, tanto para recibir como realizar llamadas.
- Sistemas o herramientas de comunicación por conferencia o videoconferencia, en prevención de cualquier circunstancia extraordinaria que permita la continuidad de los servicios de este pliego en cualquier circunstancia como por ejemplo el confinamiento por alerta sanitaria.

4.7. Información de base

La Agencia Digital de Andalucía facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto de la presente contratación. Toda la información que se proporcione será propiedad de la Agencia Digital de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de estos, a menos que se cuente con la autorización expresa de la Agencia Digital de Andalucía.

4.8. Marco de los trabajos

Con carácter general, los servicios objeto del presente contrato deben desarrollarse en el marco de las políticas, normas, estándares, metodologías, herramientas, etc, definidas e indicadas por la Agencia Digital de Andalucía, en cuanto a metodología de gestión de proyectos, arquitectura tecnológica, seguridad, etc. El adjudicatario debe atender las directrices que sean de aplicación en este sentido y que pueden estar definidas y vigentes en cada momento de la ejecución del proyecto.

4.9. Soporte a otras áreas

El Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía podrá requerir al adjudicatario la colaboración en las tareas relacionadas que son objeto de la presente contratación con los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, con otras áreas de la Agencia Digital de Andalucía o bien otras empresas adjudicatarias de los distintos expedientes de contratación que dan soporte a la Agencia Digital de Andalucía, cuando el trabajo realizado por estas empresas tenga relación con las tareas asignadas al adjudicatario.
El adjudicatario debe dar soporte a las diferentes áreas existentes de la Agencia Digital de Andalucía que

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 14 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 14 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ofrecen servicios horizontales comunes, previa comunicación del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía. A modo de ejemplo, algunas de estas áreas podrán ser: Servicios de Explotación de Sistemas, Oficina de Calidad, Unidad de Seguridad TIC, Servicios de Desarrollo de aplicaciones, etc.

4.10. Aceptación de los trabajos

El Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía procederá a la recepción de la documentación y de los trabajos resultantes, y a la aceptación de los mismos. Todos los trabajos y documentos realizados deben contar con el visto bueno de la Agencia Digital de Andalucía para poder dar por recibido y aceptado el objeto del contrato.
El adjudicatario debe asegurar que los servicios y suministros se realizan de acuerdo con las especificaciones incluidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, en la oferta del adjudicatario y siguiendo las indicaciones del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía.
En caso de existir disconformidades el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía emitirá los informes pertinentes, y lo comunicará al adjudicatario para que cumpla sus obligaciones. El adjudicatario debe realizar las correcciones para su entrega conforme en el plazo de tiempo establecido.
Para efectuar la aceptación final de los trabajos del proyecto, la Agencia Digital de Andalucía podrá realizar las pruebas que estime oportunas de verificación y validación del objeto del presente contrato, pudiéndose requerir al adjudicatario la planificación, configuración, ejecución y soporte de cualquiera de las tareas necesarias para la ejecución correcta de las pruebas que permita la aceptación final de los trabajos.

4.11. Informe final de ejecución

El Responsable del Contrato podrá requerir que el adjudicatario realice un informe final de ejecución del proyecto en el que se describan los aspectos fundamentales de la ejecución del mismo. Se proporcionará un modelo de informe de ejemplo al adjudicatario, pero a modo de orientación, una posible estructuración de este informe, que el adjudicatario deberá adaptar en todo caso a las características particulares de este contrato, podrá ser la siguiente:

- Objeto: en este apartado se identificará claramente el contrato, las prestaciones/objetos del mismo, los posibles modificados si los hubiera junto con sus objetos/prestaciones propios y las posibles prórrogas que haya sufrido el contrato.
- Relación de los trabajos realizados en relación a la prestación del servicio de soporte, indicando a modo de evidencia los entregables que se generen en el mismo (actas de reuniones, informes de servicios CQC, documentación de jornadas de servicios de soporte remoto, documentación económico-administrativa asociada a la gestión del contrato, etc.)
- Relación de los suministros realizados:
    - Deben incluirse las nuevas licencias suministradas, sus funcionalidades, métricas y volumetrías asociadas al suministro, basado en el documento de cesión de titularidad.
    - Debe incluirse a modo de resumen un listado unificado de las licencias a titularidad de la ADA, incluyendo por tanto las licencias para las que se tenía la titularidad antes del contrato y las nuevas licencias suministradas.
    - Debe indicarse como evidencia el entregable del documento de cesión de titularidad firmado por el adjudicatario y el entregable equivalente formado por el fabricante.

Además, en dicho informe deben quedar justificadas decisiones tomadas durante la ejecución que modifiquen o desarrollen algún aspecto concreto del proyecto o de los requisitos de este.
Es importante que la elaboración de este informe se inicie desde el comienzo del contrato, de tal forma que queden registradas en el mismo las distintas decisiones tomadas y convenciones adoptadas. Por tanto, este informe deberá ir preparándose y actualizándose desde el inicio del contrato a demanda del Responsable del Contrato.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 15 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 15 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4.12. Uso de URLs en oferta

De forma general, la oferta del licitador no podrá contener referencias a contenidos externos en forma de enlaces a direcciones de internet u otros medios. En caso de incluir algún enlace externo de este tipo, el licitador deberá incorporar como anexo en su oferta las capturas de pantalla y/o contenidos en formato impreso correspondientes a los mencionados contenidos externos a la fecha de formalización del presente contrato. En caso de que dichos contenidos referenciados correspondan a políticas del fabricante sujetas a cambios, se estará a lo dispuesto en las políticas vigentes en cada momento según determine el fabricante, pero deberá garantizarse en cualquier caso que los cambios que se produzcan durante la ejecución del contrato no supondrán una reducción material del objeto del contrato y lo reflejado en la oferta.

4.13. Condiciones de la ejecución de jornadas de servicios de soporte remoto y reuniones de coordinación

Las jornadas de servicios de soporte remoto requeridas, así como cualquier reunión de coordinación o reunión técnica a celebrar durante la ejecución del proyecto, se podrá impartir de forma remota a través de sistemas de videoconferencia, o bien, a decisión del Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía, se autorizará su ejecución de forma presencial en las instalaciones de la Agencia Digital de Andalucía.
Las condiciones particulares para las jornadas de servicios de soporte o la celebración de reuniones en modalidad remota son:

- El adjudicatario debe proporcionar los medios materiales, software, etc. necesarios para la celebración de las jornadas o de las reuniones.
- El adjudicatario debe cumplir con todos los requisitos de tratamiento de datos de carácter personal exigibles por la ley, respecto al fichero tipo vídeo resultado de las grabaciones de las jornadas o reuniones. Dada las particularidades de las jornadas y reuniones remotas a través de videoconferencia, todos los asistentes aceptan las condiciones para las mismas que se recogen en el presente pliego. La base legitimadora de tratamiento de la grabación de las jornadas y reuniones es el cumplimiento de una obligación contractual, no siendo de aplicación el consentimiento de asistentes.
- La Agencia Digital de Andalucía podrá hacer uso de estas grabaciones para su visualización en cualquier momento posterior a la celebración de la jornada o reunión, en los casos que considere conveniente con el objetivo de mejorar las competencias técnicas del personal. A modo de ejemplo, para profundizar o revisar los aspectos más complejos tras la jornada o reunión realizada, para ofrecer a nuevas incorporaciones del personal TIC de la Agencia Digital de Andalucía, etc.

Se deben seguir cumpliendo el resto de los requisitos especificados en los pliegos de la presente contratación u ofrecidos por al adjudicatario en su oferta.

5. EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS

El objeto de este anexo es informar a los licitadores de determinados aspectos relacionados con la explotación de sistemas, y que los licitadores deben tener en cuenta ya que podrá suponer la solicitud de realización de tareas al adjudicatario en el ámbito de la solución del presente pliego.
Los licitadores deben prever y dimensionar en su oferta los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos) para poder atender las solicitudes de ejecución de tareas durante la ejecución del proyecto y las responsabilidades del futuro adjudicatario según se detalla en este apartado.

5.1. Definición/alcance de la licencia de Software y certificado de licencias y/o suscripciones

El adjudicatario deberá entregar un documento de cesión de titularidad de las licencias y/o suscripciones proporcionadas en formato digital (se podrá exigir en formato papel también) con información del inventariado de todos los componentes software a titularidad de la Agencia Digital de Andalucía.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 16 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 16 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El documento debe incluir:

- Inventario de todas las licencias software a titularidad de la Agencia Digital de Andalucía con al menos la siguiente información:
- Denominación comercial completa.
- Número o volumetría de las licencias (usuarios, CPU, business partners, paquetes, etc).
- Para las nuevas licencias que se suministren debe indicarse, además:
    - Que se otorga el derecho de uso perpetuo de las mismas.
    - La funcionalidad que cubre cada nueva licencia.

- La fecha de finalización del mantenimiento y su denominación comercial, con indicación de las licencias cubiertas por el mismo que deben ser todas las requeridas por PPT.

Deberán entregarse dos copias de este documento:

- Una primera copia deberá estar firmada y sellada por el apoderado de la empresa adjudicataria.
- La segunda copia deberá estar firmada y sellada por el apoderado de la empresa fabricante del sistema o del software.

La plantilla del documento de cesión de titularidad será propuesta por el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía, que entregará al adjudicatario dicha plantilla para su compleción.

Para la verificación del licenciamiento y su soporte, en el caso de licencias electrónicas, el adjudicatario debe gestionar la obtención de cuentas de cliente que faciliten el acceso al portal web de licencias que exista en cada caso, por parte del personal de la Agencia Digital de Andalucía. Este portal web deberá permitir la verificación de las licencias incluidas en la contratación e información de su soporte, que podrá incluir datos de número de serie de las licencias, fecha inicio y fecha fin de soporte.

5.2. Condiciones de auditorías de software a la Agencia Digital de Andalucía

El adjudicatario o el fabricante del software incluido en la presente contratación podrán realizar auditorías de uso del software a la Agencia Digital de Andalucía, previo conocimiento y consenso por ambas partes de las condiciones particulares de aplicación en la ejecución de dicha auditoría.

6. SEGURIDAD

El objeto de este apartado es informar a los licitadores de determinadas cláusulas genéricas en aspectos de seguridad limitado al ámbito de la solución del presente pliego, y que podrá suponer que se pueda solicitar al adjudicatario la realización de determinadas tareas para el cumplimiento de estas cláusulas.
El personal del adjudicatario realizará los trabajos para la prestación de los servicios indicados en este pliego en lo que respecta a la solución objeto del contrato bajo las medidas de seguridad, normas y procedimientos que determine el Responsable del Contrato de la Agencia Digital de Andalucía, por lo que se atenderá a los requerimientos que se realicen en el marco de los procesos de gestión de la seguridad TIC aprobados por los diferentes organismos de la Junta de Andalucía, como puede ser la Agencia Digital de Andalucía.
Para la Agencia Digital de Andalucía, supondrá la realización de tareas de coordinación y seguimiento de los servicios prestados por parte del adjudicatario.

6.1. Interlocución y roles en materia de ciberseguridad

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 17 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 17 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

6.1.1. Punto de contacto (PoC) de seguridad

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

6.1.2. Gestión de incidentes

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).

6.1.3. Accesos remotos

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la Agencia Digital de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 18 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 18 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

LA JEFATURA DEL SERVICIO DE SISTEMAS CORPORATIVOS ECONÓMICO-FINANCIEROS
Manuel Jesús Álvarez Márquez

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 19 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 19 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. ANEXO DE SAP ENTERPRISE SUPPORT

En los supuestos en los que las disposiciones de este Anexo se contradigan o sean inconsistentes con las disposiciones del Contrato, incluido cualquier apéndice, anexo, formulario de pedido, o cualquier otro documento anexo a o incorporado por referencia al Contrato, prevalecerán y regirán las disposiciones de este Anexo.

Este Anexo rige la prestación de servicios de soporte por parte de SAP, de conformidad con lo definido en adelante ("SAP Enterprise Support") para todo el software licenciado por el Licenciatario bajo el Contrato (en adelante denominado de forma conjunta "Soluciones de Enterprise Support"), excluyendo el software al que se aplican de forma exclusiva contratos de soporte especiales.

1. Definiciones:

1.1 "Puesta en Producción" (Go-Live) indica el momento a partir del cual, tras la implementación o una actualización de las Soluciones de Enterprise Support, el Licenciatario puede utilizar estas soluciones para procesar datos reales, en modo operativo real, y para gestionar su empresa de conformidad con el Contrato.

1.2 "Soluciones del Licenciatario" son las Soluciones de Enterprise Support y cualquier otro software del Licenciatario, licenciado por terceros.

1.3 "Soluciones de IT del Licenciatario" son las Soluciones y los sistemas de hardware del Licenciatario que reciben el soporte del equipo de IT del mismo.

1.4 "Sistema de Producción" es un sistema de SAP activo, que se utiliza para las operaciones de negocio internas del Licenciatario, y en el cual se registran los datos del Licenciatario.

1.5 "Soluciones de Software de SAP" son un grupo de uno o varios Sistemas de Producción que ejecutan Soluciones del Licenciatario, y que se centran en un aspecto funcional específico del negocio de este último. En el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP encontrará detalles y ejemplos (tal como se especifica en la Nota SAP 1324027, o en cualquier nota posterior que sustituya a la Nota SAP 1324027).

1.6 "Sesión de Servicio" es una secuencia de actividades y tareas de soporte, que se llevan a cabo de forma remota, para recopilar información adicional mediante diálogos, conversaciones, o mediante el análisis de un Sistema de Producción, y que dan como resultado una lista de recomendaciones. Una Sesión de Servicio puede llevarse a cabo de forma manual, como un servicio de autogestión, o como un servicio completamente automatizado.

1.7 "Problema Principal" son los problemas y/o fallos identificados y priorizados conjuntamente por SAP y el Licenciatario de acuerdo con los estándares de SAP que (i) ponen en peligro la puesta en funcionamiento de un sistema de preproducción o (ii) tienen un impacto empresarial significativo en un Sistema de Producción.

1.8 "Horario de Oficina Local" es el horario normal de trabajo (de 8:00 a 18:00) durante los días laborables normales, de acuerdo con los correspondientes días de fiesta oficiales que afectan al domicilio social de SAP. En relación con SAP Enterprise Support, ambas partes pueden acordar mutuamente otro domicilio social, correspondiente a una de las empresas filiales de SAP, para que sirva de referencia para el Horario de Oficina Local.

1.9 "Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP" es el sitio web de soporte para el cliente, que se encuentra en http://support.sap.com/.

2. Alcance de SAP Enterprise Support. El Licenciatario puede solicitar, y SAP debe proporcionar, los servicios SAP Enterprise Support, en el grado en que SAP preste dichos servicios de manera general en el Territorio. Actualmente, SAP Enterprise Support incluye:

Mejora continua e innovación

• Nuevas versiones de software de las Soluciones de Enterprise Support licenciadas, así como herramientas y procedimientos para su actualización.

• Paquetes de Soporte: paquetes de correcciones para evitar la implementación de correcciones individuales. Además, los paquetes de soporte pueden contener correcciones para adaptar las funcionalidades existentes a requisitos legales y normativos modificados.

• Para las versiones de las aplicaciones básicas de SAP Business Suite 7 (comenzando con SAP ERP 6.0 y con las versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM 7.0 enviadas en 2008), SAP proporciona

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 20 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 20 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

una funcionalidad, y/o una innovación mejorada a través de paquetes de mejoras o de otros medios disponibles. Durante el mantenimiento convencional para la versión de una aplicación central de SAP, actualmente SAP proporciona un paquete de mejoras u otra actualización cada año natural.
• Actualizaciones tecnológicas para soportar sistemas operativos y bases de datos de terceros.
• Código fuente ABAP disponible para las aplicaciones del Software SAP, y los módulos de funciones adicionales que se han liberado y que son compatibles.
• La gestión de modificaciones de Software, tales como los ajustes de cambios en la configuración o actualizaciones de Soluciones Enterprise Support están soportadas con contenido, herramientas e información adicional.
• SAP proporciona al Licenciatario hasta cinco días de servicios de soporte remoto, por año natural, por parte de los arquitectos de la solución de SAP:

- para ayudar al Licenciatario a evaluar la capacidad de innovación del último paquete de mejoras de SAP y el modo en que se puede implementar, para cumplir los requisitos de los procesos de negocio del Licenciatario.
- para proporcionar asistencia al Licenciatario, en forma de sesiones de transferencia de conocimientos, durante un día, sobre el software/las aplicaciones definidas de SAP o los componentes de la Estructura de Soporte Global. Actualmente, el contenido y la planificación de las sesiones se especifican en http://support.sap.com/enterprisesupport. La planificación, la disponibilidad y la forma de entrega son decisión exclusiva de SAP.

• SAP proporciona al Licenciatario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition ayudando de este modo al Licenciatario a optimizar la gestión técnica de las Soluciones de Enterprise Support seleccionadas.

Soporte avanzado para los Paquetes de Mejoras y otras Actualizaciones de Software de SAP

SAP ofrece verificaciones remotas especiales, mediante expertos en soluciones de SAP, que permiten analizar las modificaciones, independientemente de si están planificadas o si ya se han llevado a cabo, e identificar posibles conflictos entre el código personalizado y los paquetes de mejoras del Licenciatario y otras actualizaciones de las Soluciones de Enterprise Support. Cada verificación se realiza para una modificación concreta en uno de los pasos del proceso de negocio básico del Licenciatario. El Licenciatario tiene derecho a recibir dos servicios de una de las siguientes categorías por cada año natural y por cada Solución de Software de SAP.
• Justificación de la Modificación: En base al suministro por parte del Licenciatario de la información exigida por SAP acerca del alcance y del diseño de una modificación personalizada planificada o existente en SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica las funcionalidades estándar de las Soluciones de Enterprise Support que pueden cumplir los requisitos del Licenciatario (para obtener más información, acceda a https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprisesupport/academy/delivery/continuous-quality-check.html).
• Mantenimiento del código personalizado: En base al suministro por parte del Licenciatario de la información exigida por SAP acerca del alcance y del diseño de una modificación personalizada planificada o existente en SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifica qué salidas y servicios de usuario pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código de SAP (para obtener más información, acceda a https://support.sap.com/support-programsservices/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html).

Estructura de Soporte Global

• Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP: La base de datos de conocimiento de SAP y la extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en la cual SAP proporciona contenido y servicios únicamente a sus licenciatarios y partners.
• Las Notas de SAP del Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP documentan posibles funcionamientos incorrectos del software y contienen información sobre cómo reparar, evitar o eludir dichos errores. Las Notas de SAP pueden contener correcciones de codificación que los Licenciatarios pueden implementar en su sistema SAP. Además, las Notas de SAP documentan problemas relacionados, consultas de los licenciatarios y soluciones recomendadas (por ejemplo, ajustes de personalización).

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 21 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 21 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

• Asistente de Notas de SAP: Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en los componentes de SAP.
• **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tal como se describe en la Sección 2.4.

Soporte de Elementos Críticos

• La gestión de incidencias a nivel global por parte de SAP, en lo relativo a problemas relacionados con las Soluciones de Enterprise Support, incluidos los Contratos de Nivel de Servicio para el Tiempo de Reacción Inicial (si desea obtener más información, consulte la Sección 2.1.1).
• SAP Support Advisory Center, tal como se describe en la Sección 2.2.
• Controles de Calidad Continuos (CQC), tal como se describe en la Sección 2.3.
• Procedimientos globales de análisis de causa raíz 24x7 y escalado, de conformidad con la siguiente sección 2.1.
• Análisis de Causas Raíz para el Código Personalizado: Para el código personalizado del Licenciatario creado con la plataforma de trabajo de desarrollo de SAP, SAP proporciona análisis de las causas raíz del soporte a las tareas críticas, de conformidad con el proceso de gestión de incidencias a nivel global y los Contratos de Nivel de Servicio (SLA) especificados en las Secciones 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 aplicables a las incidencias de prioridad "muy alta" y "alta". Si el código personalizado del Licenciatario se documenta de conformidad con los estándares vigentes de SAP (para más información, consulte http://support.sap.com/supportstandards), SAP puede ofrecer asistencia al Licenciatario para la resolución de problemas.

Otros componentes, metodologías, contenido y participación en la comunidad

• Monitorización de los componentes y agentes de sistemas para supervisar los recursos disponibles y obtener información sobre el estado de los sistemas de las Soluciones de Enterprise Support (por ejemplo, SAP EarlyWatch Alert).
• Descripciones y contenido de los procesos que se deben utilizar como plantillas de test preconfiguradas y casos de prueba a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition presta asistencia a las actividades de prueba del Licenciatario.
• Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficiencia, en concreto para las implementaciones.
• Herramientas y contenido para SAP Application Lifecycle Management (enviado a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition y/o las Soluciones de Enterprise Support y/o la Documentación aplicable para las Soluciones de Enterprise Support y/o el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP):
o Herramientas para la implementación, la configuración, la realización de pruebas, las operaciones y la administración del sistema.
o Mejores prácticas, directrices, metodologías, descripciones de procesos y contenido de procesos. Este contenido presta soporte al uso de las herramientas para SAP Application Lifecycle Management.
• Acceso a directrices a través del Sitio Web de Soporte al Cliente, que pueden incluir procesos y contenido de operaciones e implementación diseñados para reducir los riesgos y costes.
• Participación en la comunidad de partners y clientes de SAP (a través del Sitio Web de Soporte al Cliente), que proporciona información sobre las mejores prácticas de negocio, propuestas de servicio, etc.

2.1 Gestión de incidencias a nivel global y Contratos de Nivel de Servicio (SLA). Cuando el Licenciatario notifique un mal funcionamiento, SAP proporcionará soporte al Licenciatario con información sobre cómo solucionar, evitar o eludir los errores. El principal canal para dicho soporte será la infraestructura de soporte suministrada por SAP. El Licenciatario podrá abrir una incidencia en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el proceso de resolución de la incidencia podrán acceder al estado de la incidencia en cualquier momento. Si desea obtener más información acerca de la definición de la prioridad de las incidencias, consulte la Nota de SAP 67739.

En casos excepcionales, el Licenciatario también podrá comunicarse con SAP por teléfono. Los datos de contacto se indican en la Nota de SAP 560499. Para este tipo de contacto (y según se haya estipulado), SAP requiere que el Licenciatario proporcione acceso remoto de conformidad con lo indicado en la Sección 3.2(iii).

Los siguientes Contratos de Nivel de Servicio ("SLA") se aplicarán a todas las incidencias del Licenciatario que SAP acepte como de Prioridad 1 o 2, y que cumplan los requisitos previos especificados en el presente

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 22 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 22 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

documento. Estos SLA entrarán en vigor el primer trimestre natural completo posterior a la Fecha de Entrada en Vigor de este Anexo. Según se utiliza en el presente, "Trimestre Natural" es un período de tres meses que finaliza el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre, respectivamente, de cualquier año natural.

2.1.1 SLA para los Tiempos de Respuesta Inicial:

a. Incidencias con Prioridad 1 ("Muy Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 1 en un plazo de una (1) hora tras la recepción por parte de SAP (veinticuatro horas al día, siete días a la semana) de dichas incidencias de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a una incidencia, si el problema ocasiona graves consecuencias en las transacciones de negocio normales, y si impide realizar tareas de negocio importantes y urgentes. Generalmente, esto ocurre por alguna de las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, funcionamiento incorrecto de las funciones centrales de SAP en el Sistema de Producción, o problemas importantes y para los que no se dispone de una solución temporal.

b. Incidencias con Prioridad 2 ("Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias de Prioridad 2, durante el Horario de Oficina Local de SAP. Se asigna la Prioridad 2 a una incidencia si las transacciones de negocio normales de un Sistema de Producción se ven gravemente afectadas e impiden realizar tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del sistema de SAP que se requieren para efectuar dichas transacciones y/o tareas son incorrectas e inoperativas.

2.1.2 SLA para Tiempo de Respuesta de la Acción Correctiva para las Incidencias con Prioridad 1:

SAP debe proporcionar una solución, una solución provisional o un plan de acción para la resolución ("Acción Correctiva") de las incidencias con Prioridad 1 del Licenciatario dentro de las cuatro horas a partir de la recepción por parte de SAP (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) de dichas incidencias con Prioridad 1 ("SLA de Acción Correctiva"). En el caso de que se envíe al Licenciatario un plan de acción como Acción Correctiva, dicho plan de acción debe incluir: (i) el estado del proceso de resolución; (ii) los siguientes pasos planificados, incluida la identificación de los recursos de SAP responsables; (iii) las acciones necesarias por parte del Licenciatario para proporcionar soporte al proceso de resolución; (iv) hasta donde sea posible, las fechas previstas para las acciones de SAP; y (v) la fecha y hora de la siguiente actualización de estado por parte de SAP. Las actualizaciones de estado subsiguientes deberán incluir un resumen de las acciones realizadas hasta ese momento, los próximos pasos planificados, y la fecha y hora de la siguiente actualización de estado. El SLA para la Acción Correctiva solo hace referencia a la parte del tiempo de procesamiento durante la cual SAP procesa la Incidencia (“Tiempo de Procesamiento”). El Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo en que la incidencia está en los estados "Acción de Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", ya que (a) el estado Acción de Cliente significa que la incidencia ha sido enviada al Licenciatario; y (b) el estado Solución Propuesta por SAP significa que SAP ha proporcionado una Acción Correctiva, como se especifica en este documento. El SLA para Acción Correctiva se considerará satisfecho si dentro de las cuatro (4) horas del tiempo de procesamiento: SAP propone una solución, una alternativa o un plan de acción; o si el Licenciatario acepta reducir el nivel de prioridad de la incidencia.

2.1.3 Requisitos previos y exclusiones.

2.1.3.1 Requisitos previos. Los SLA solo se deberán aplicar si se cumplen los siguientes requisitos previos en todas las incidencias: (i) en todos los casos, salvo para los Análisis de Causa Raíz para Código Personalizado de la Sección 2, las incidencias estén relacionadas con las versiones de las Soluciones de Enterprise Support clasificadas con el estado de envío "envío no restringido" (“unrestricted Shipment”); (ii) las incidencias sean enviadas por el Licenciatario en inglés a través del sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition, de acuerdo con el proceso de registro del procesamiento de incidencias aplicado por SAP en ese momento, y contengan los detalles necesarios pertinentes (tal y como se especifica en la Nota de SAP 16018 o en cualquier futura Nota de SAP que sustituya a la Nota de SAP 16018), con el fin de que SAP emprenda acciones para solucionar el error notificado; (iii) las incidencias estén relacionadas con una versión del producto de las Soluciones de Enterprise Support con Mantenimiento Habitual (Mainstream Maintenance) o Mantenimiento Ampliado (Extended Maintenance).

En el caso de las incidencias de Prioridad 1, el Licenciatario debe cumplir los siguientes requisitos previos adicionales: (a) el problema y su impacto de negocio se deben describir detalladamente de manera que

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 23 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 23 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

permita a SAP evaluar el problema; (b) el Licenciatario proporcionará, para las comunicaciones que mantiene con SAP las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana, una persona de contacto capacitada, que hable inglés, y con conocimientos suficientes para ayudar a solucionar la incidencia de Prioridad 1, de acuerdo con las obligaciones del Licenciatario establecidas en el presente; y (c) el Licenciatario ofrecerá una persona de contacto para que establezca una conexión remota con el sistema y proporcione a SAP los datos de conexión necesarios.

2.1.3.2 Exclusiones. Para SAP Enterprise Support, los siguientes tipos de incidencias de Prioridad 1 están excluidos de los SLA: (i) incidencias relacionadas con una versión y/o con funcionalidades de las Soluciones de Enterprise Support desarrolladas específicamente para el Licenciatario (incluido, sin limitarse a ello, los desarrollados por SAP Custom Development y/o por subsidiarias de SAP), salvo para el código personalizado creado con la plataforma de trabajo de desarrollo de SAP (SAP development workbench); (ii) las incidencias relativas a las versiones de países (localizaciones) que no son parte de las Soluciones de Enterprise Support, sino complementos, mejoras o modificaciones del partner, quedan excluidos de forma explícita, incluso si esas versiones de países las creó SAP o una filial de SAP; y (iii) la causa raíz que hay detrás de la incidencia no es un funcionamiento incorrecto, sino la falta de una funcionalidad ("solicitud de desarrollo") o la vinculación de la incidencia a una solicitud de consultoría.

2.1.4 Crédito de Nivel de Servicio.

2.1.4.1 Se considerará que SAP ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los SLA especificados anteriormente, en caso de que reaccione dentro de los marcos de tiempo permitidos en el noventa y cinco por ciento (95 %) del total de los casos para todos los SLA, dentro de un Trimestre Natural. En caso de que el Licenciatario envíe menos de veinte (20) incidencias (en total para todos los SLA) de acuerdo con los SLA especificados anteriormente, en cualquier Trimestre Natural durante la Vigencia del Soporte Empresarial, el Licenciatario acepta que se considerará que SAP ha cumplido con sus obligaciones de conformidad con el SLA especificado anteriormente, si SAP no ha superado el marco de tiempo del SLA especificado en más de una incidencia durante el Trimestre Natural correspondiente.

2.1.4.2. De acuerdo con la Sección 2.1.4.1 anterior, en caso de que los marcos de tiempo para los SLA no se cumplan (en adelante "Fallo"), deberán aplicarse las siguientes normas y procedimientos: (i) el Licenciatario deberá informar a SAP, por escrito, de cualquier Fallo; (ii) SAP deberá investigar cualquiera de esas reclamaciones y proporcionar un informe escrito mediante el que muestre su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación del Licenciatario; (iii) el Licenciatario deberá proporcionar la ayuda necesaria a SAP, para corregir cualquier problema o proceso que impida a SAP cumplir con los SLA; (iv) conforme a esta Sección 2.1.4, si, basándose en el informe, se demuestra un Fallo de SAP, SAP deberá aplicar un Crédito de Nivel de Servicio ("SLC") a la siguiente factura en la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatario, equivalente a un cuarto por ciento (0,25%) de la Tarifa de servicio de SAP Enterprise Support del Licenciatario para el Trimestre Natural correspondiente por cada Fallo notificado y demostrado, sujeto a un SLC máximo por Trimestre Natural del cinco por ciento (5%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support del Licenciatario para ese Trimestre Natural. El Licenciatario es el responsable de notificar a SAP cualquier SLC dentro del mes (1) posterior a la finalización del Trimestre Natural en que se produce el Fallo. No se pagará ninguna penalización a menos que SAP reciba una notificación escrita por parte del Licenciatario de la reclamación de los SLC debidamente fundamentada. El SLC especificado en esta Sección 2.1.4 es la compensación única y exclusiva del Licenciatario con respecto a cualquier Fallo alegado o real.

2.2 SAP Support Advisory Center. Para las incidencias de Prioridad 1 y los Problemas Principales relacionados con las Soluciones de Enterprise Support, SAP pondrá a disposición del Licenciatario una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP, para que proporcione el soporte crítico para las operaciones, necesario para las peticiones de servicio (el "Centro de Asesoría de Soporte", o "SAP Support Advisory Center"). El SAP Support Advisory Center realizará las siguientes tareas de soporte críticas para las operaciones: (i) soporte remoto para los Problemas Principales: el SAP Support Advisory Center actuará como un nivel de escalado adicional que permite el análisis de causa raíz 24 horas al día, 7 días a la semana, para la identificación de los problemas; (ii) servicio de control de calidad continuo (CQC), que proporciona una planificación acordada con el departamento de IT del Licenciatario, incluida la planificación y la coordinación; (iii) suministro de un informe de SAP Enterprise Support por cada año natural, a petición del

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 24 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 24 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Licenciatario; (iv) certificación primaria remota del Customer Center of Expertise de SAP, si así lo solicita el Licenciatario; (v) asesoramiento en aquellos casos en los que el control de calidad continuo (según lo definido en la siguiente Sección 2.3), un plan de acción, y/o recomendaciones escritas de SAP, demuestren una situación crítica (por ejemplo, un informe CQC rojo) de las Soluciones de Enterprise Support.
Como preparación del servicio de Control de Calidad Continuo a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, la Persona de Contacto del Licenciatario y SAP deben ejecutar de manera conjunta un servicio de configuración obligatorio ("Evaluación Inicial") para las Soluciones de Enterprise Support. La Evaluación Inicial tendrá que basarse en los estándares y la documentación de SAP.
El idioma de contacto del SAP Support Advisory Center designado es inglés, y estará disponible para la Persona de Contacto del Licenciatario (de conformidad con lo descrito a continuación), o sus representantes autorizados, veinticuatro horas al día, siete días a la semana, para las solicitudes relacionadas con el soporte crítico para las operaciones. Los números locales o globales disponibles se indican en la Nota de SAP 560499.
El SAP Support Advisory Center solo es responsable de las tareas anteriormente mencionadas en relación con el soporte crítico para las operaciones, en la medida en que dichas tareas estén directamente relacionadas con problemas o escalados relativos a las Soluciones de Enterprise Support.

2.3 Control de Calidad Continuo de SAP. En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de Software de SAP (como la puesta en funcionamiento, la actualización, la migración o Problemas principales), SAP proporcionará, como mínimo, un servicio de Control de Calidad Continuo (el "Control de Calidad Continuo" o "CQC") por año natural para cada Solución de Software de SAP.
El CQC puede constar de una o más Sesiones de Servicio remotas, automáticas o manuales. SAP puede proporcionar más CQC en aquellos casos en los que SAP EarlyWatch notifique alertas vitales o cuando el Licenciatario y SAP Advisory Center acuerden conjuntamente que es necesario este tipo de servicio para gestionar un Problema Principal. Los detalles, como el tipo exacto y las prioridades de un CQC y las tareas de SAP y las labores de cooperación del Licenciatario, deberán acordarse de manera conjunta entre ambas partes. Al final de un CQC, SAP proporcionará al Licenciatario un plan de acción y/o recomendaciones escritas.
El Licenciatario reconoce que la totalidad, o parte de las sesiones CQC, pueden ser prestadas por SAP y/o un partner de SAP, certificando que actúa como subcontratista de SAP basándose siempre en los estándares y metodologías de CQC de SAP. El Licenciatario acepta proporcionar los recursos adecuados, incluidos, sin limitarse a estos, equipo, datos, información y personal adecuado y cooperativo para facilitar la prestación del CQC.
El Licenciatario reconoce que SAP limita la reprogramación de CQC a un máximo de tres veces al año. La reprogramación debe llevarse a cabo como mínimo 5 días laborables, antes de la fecha de entrega prevista. Si el Licenciatario no sigue estas directrices, SAP no estará obligada a proporcionar el CQC anual al Licenciatario.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition, en SAP Enterprise Support

2.4.1 El Uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier versión posterior de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se proporcione de conformidad con el presente) estará sujeto al Contrato, y únicamente con las siguientes finalidades de SAP Enterprise Support: (i) entrega de SAP Enterprise Support y (ii) gestión del ciclo de vida de las aplicaciones para las Soluciones de IT del Licenciatario. Esta gestión del ciclo de vida de las aplicaciones se limita únicamente a las siguientes finalidades:
• implementación, configuración, comprobación, operaciones, mejora continua y diagnóstico;
• gestión de incidentes (servicio de soporte), gestión de problemas y gestión de solicitudes de cambio, como se permite con la tecnología SAP CRM integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition;
• escenarios móviles de gestión del ciclo de vida de la aplicación utilizando SAP NetWeaver Gateway (o una tecnología equivalente) integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition.
• gestión de los proyectos de gestión del ciclo de vida de la aplicación para las Soluciones de IT del Licenciatario que utilicen la funcionalidad de gestión de proyectos de SAP Project and Portfolio Management integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. (No obstante, la funcionalidad de SAP Project and Portfolio Management no está dentro del alcance de SAP Solution Manager Enterprise Edition y su licencia debe adquirirse por separado.)

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 25 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 25 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

• administración, supervisión, generación de informes y Business Intelligence, como se permite con la tecnología SAP NetWeaver integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business Intelligence también se puede llevar a cabo si el Licenciatario adquiere la licencia del software SAP BI correspondiente como parte de las Soluciones de Enterprise Support.
Para la gestión del ciclo de vida de la aplicación, tal como se especifica en la sección 2.4.1(ii) anterior, el Licenciatario no necesita una licencia de paquete independiente para SAP CRM.
2.4.2 El Licenciatario tiene derecho a utilizar las bases de datos de SAP que estén enumeradas en el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP, que normalmente están disponibles para todos los licenciatarios de SAP junto con el SAP Solution Manager. Esta licencia runtime está limitada al uso de la base de datos pertinente como base de datos subyacente de SAP Solution Manager y a la vigencia de SAP Solution Manager, según lo especificado en este Anexo.
2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition no puede usarse para otras finalidades que no sean las especificadas anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, el Licenciatario no deberá usar, especialmente sin limitación, SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios CRM tales como gestión de oportunidades, gestión de lead, gestión de promociones, salvo escenarios CRM estipulados de forma expresa en la Sección 2.4.1; (ii) tipos de uso de SAP NetWeaver que no sean los estipulados anteriormente; o (iii) gestión del ciclo de vida de la aplicación y, en concreto, gestión de incidencias (Atención al Cliente) salvo para las Soluciones de IT del Licenciatario; y (iv) funcionalidades de servicios compartidos que no sean de IT, incluidos, sin limitación, recursos humanos, finanzas o adquisiciones; (v) SAP Project and Portfolio Management incluyendo, sin limitarse a ello, la gestión de la cartera o la gestión de proyectos distintas a la gestión de los proyectos de gestión del ciclo de vida de la aplicación tal y como se ha mencionado en la anterior Sección 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, salvo los escenarios de gestión del ciclo de vida de la aplicación móvil con el alcance descrito anteriormente en la Sección 2.4.1.
2.4.4 SAP, bajo su exclusivo criterio, podrá actualizar periódicamente en el sitio Web de Soporte al Cliente de SAP en http://support.sap.com/solutionmanager los casos de uso para SAP Solution Manager Enterprise Edition de acuerdo con esta Sección 2.4.
2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition solamente deberá usarse durante la vigencia de este Anexo, de acuerdo con los derechos licenciados para el Software, y de forma exclusiva para las finalidades de soporte relacionadas con SAP del Licenciatario, como apoyo para las operaciones empresariales internas del Licenciatario. El derecho a utilizar en SAP Enterprise Support cualquier otra capacidad de SAP Solution Manager Enterprise Edition, que no se haya mencionado anteriormente, estará sujeto a un contrato escrito independiente con SAP, incluso si dichas capacidades son accesibles a través de SAP SAP Solution Manager Enterprise Edition o si mantienen alguna relación. El Licenciatario tendrá derecho a permitir que cualquiera de sus empleados pueda usar los autoservicios web en SAP Solution Manager Enterprise Edition durante la vigencia de este Anexo, para crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte y confirmar tickets directamente relacionados con las Soluciones de IT del Licenciatario.
2.4.6 En el caso de que el Licenciatario termine el SAP Enterprise Support y reciba SAP Standard Support de conformidad con la Sección 6, el Licenciatario deberá dejar de utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition con SAP Enterprise Support. A partir de entonces, el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition por parte del Licenciatario, estará regido únicamente por los términos y condiciones del Anexo de SAP Standard Support.
2.4.7 El Licenciatario no ofrecerá a ningún tercero como servicio el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition incluso si dichos terceros tienen licencias de Software SAP; en cambio, los terceros autorizados a acceder al software SAP, de conformidad con el Contrato, podrán tener acceso a SAP Solution Manager Enterprise Edition exclusivamente para finalidades de soporte relacionadas con SAP, en apoyo de las operaciones empresariales internas del Licenciatario y de conformidad con los términos de este Anexo.

3. Responsabilidades del Licenciatario.

3.1 Gestión del Programa SAP Enterprise Support. Para poder recibir SAP Enterprise Support de conformidad con el presente, el Licenciatario debe designar un contacto cualificado, que hable inglés, dentro de su Centro de Experiencia de Cliente de SAP para el SAP Support Advisory Center (la "Persona de Contacto") y debe proporcionar detalles de contacto (en particular, la dirección de correo electrónico y el

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 26 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 26 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

número de teléfono) por medio de los cuales se puede contactar en cualquier momento con la persona de contacto, o con el representante autorizado de dicha persona de contacto. La Persona de Contacto del Licenciatario debe ser un representante autorizado del Licenciatario, con poder para tomar las decisiones necesarias en nombre del Licenciatario o proporcionar tales decisiones sin demora.

3.2 Otros requisitos. Para recibir SAP Enterprise Support de conformidad con el presente, el Licenciatario debe cumplir los siguientes requisitos:

(i) Pagar las Tarifas del Servicio de Enterprise Support, de conformidad con lo especificado en el Contrato y este Anexo.

(ii) Cumplir las obligaciones establecidas en el Contrato y en este Anexo.

(iii) Proporcionar y mantener el acceso remoto a través de un procedimiento técnico estándar según lo definido por SAP, y otorgar a SAP todas las autorizaciones necesarias, especialmente para el análisis de problemas como parte de la gestión de incidencias. Dicho acceso remoto debe otorgarse sin restricción alguna relacionada con la nacionalidad de los empleados de SAP que procesan las incidencias, o el país en el que se encuentran. El Licenciatario reconoce que, de no otorgarse el acceso, podrán producirse demoras en la gestión de incidencias y en la aplicación de correcciones, o SAP podrá verse incapacitada para proporcionarle asistencia en forma eficiente. También se deben instalar los componentes de software necesarios para los servicios de soporte. Para obtener más detalles, consulte la Nota SAP 91488.

(iv) Establecer y mantener un Customer Center of Expertise certificado por SAP, y que cumpla los requisitos que se especifican a continuación en la Sección 4.

(v) Haber instalado, configurado y estar utilizando en productivo, un sistema de Software de SAP Solution Manager Enterprise Edition con los niveles de parche más recientes para Basis, y los últimos paquetes de soporte de SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Activar el SAP EarlyWatch Alert para los Sistemas de Producción y transmitir los datos al sistema productivo SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario. Consulte la Nota SAP 1257308 para obtener información sobre la configuración de este servicio.

(vii) Realizar la Evaluación Inicial, de conformidad con lo descrito en la Sección 2.2, e implementar todas las recomendaciones de SAP clasificadas como obligatorias.

(viii) Establecer una conexión entre la instalación de SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario y la instalación de las Soluciones de Entreprise Support y SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.

(ix) El Licenciatario debe mantener la infraestructura de la solución y los procesos de negocio básicos en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario para todos los Sistemas de Producción, y para todos los sistemas conectados a los Sistemas de Producción. El Licenciatario debe documentar cualquier proyecto de implementación o de actualización en el sistema SAP Solution Manager Enterprise Edition del Licenciatario.

(x) Para habilitar y activar completamente SAP Solution Manager Enterprise Edition el Licenciatario debe cumplir la documentación aplicable.

(xi) El Licenciatario acepta mantener registros actualizados y adecuados de todas las modificaciones y, si es necesario, proporcionar de inmediato a SAP tales registros.

(xii) Enviar todas las incidencias a través de la infraestructura de soporte de SAP que se encuentre vigente en ese momento, y que SAP proporciona periódicamente mediante actualizaciones, mejoras o complementos.

(xiii) Notificar a SAP, sin demora, cualquier modificación de las instalaciones del Licenciatario, así como cualquier otra información que concierna a las Soluciones de Enterprise Support.

4. Centro de Experiencia de Cliente (“Customer Center of Expertise”).

4.1 Cometido del Customer Center of Expertise. A fin de obtener el máximo valor posible de SAP Enterprise Support, es necesario que el Licenciatario establezca un Customer Center of Expertise ("Centro de Experiencia de Cliente" o "COE de Cliente"). El Licenciatario designa el COE de Cliente como un punto de contacto central para la interacción con la organización de soporte de SAP. Como centro de experiencia permanente, el COE de Cliente presta soporte a la implementación, innovación, funcionamiento y calidad eficientes de los procesos empresariales, y sistemas relacionados con las Soluciones de Software de SAP del

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 27 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 27 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Licenciatario, a partir de la metodología Run SAP proporcionada por SAP. El COE de Cliente debe cubrir todas las operaciones de los procesos de negocio básicos. SAP recomienda iniciar la implementación del COE de Cliente, como un proyecto que se ejecute en paralelo con los proyectos de implementación técnicos y funcionales.

4.2 Funciones básicas del COE de Cliente. El COE de Cliente debe cumplir las siguientes funciones básicas:

• Servicio de soporte: Establecimiento y funcionamiento de un servicio de soporte, con una cantidad suficiente de consultores de soporte, para las plataformas de infraestructura/aplicación, y para las aplicaciones relacionadas durante las horas de trabajo normales (como mínimo 8 horas al día, 5 días (de lunes a viernes) a la semana). Los procesos y los conocimientos de soporte del Licenciatario se revisarán conjuntamente en el marco del proceso de planificación del servicio y de la auditoría de certificación.

• Administración de contratos: Procesamiento de contratos y licencias de manera conjunta con SAP (auditoría de licencias, facturación del mantenimiento, procesamiento de la orden de entrega, gestión de los datos de instalación y de datos maestros de usuario).

• Coordinación de solicitudes de innovación: Recopilación y coordinación de solicitudes de desarrollo del Licenciatario o de sus Filiales, siempre que dichas Filiales estén autorizadas a utilizar las Soluciones de Enterprise Support especificadas en el Contrato. En este ámbito, el COE de Cliente también podrá funcionar como una interfaz de SAP para tomar todas las acciones y decisiones necesarias, a fin de evitar modificaciones prescindibles en las Soluciones de Enterprise Support y garantizar que las modificaciones planificadas se alineen con el software de SAP y con su estrategia de lanzamiento.

• Gestión de la información: Distribución de la información (por ejemplo, demostraciones internas, eventos informativos y marketing) sobre las Soluciones de Enterprise Support y el COE de Cliente en la organización del Licenciatario.

• Planificación de CQC y otros servicios remotos: El Licenciatario se compromete con SAP, de manera periódica, en un proceso de planificación de servicios. La planificación del servicio empieza durante la implementación inicial y posteriormente se realizará regularmente.

4.3 Certificación del COE de Cliente. El Licenciatario debe establecer un COE de Cliente certificado cuando se dé la última de estas situaciones: (i) en un plazo de doce meses tras la Fecha de Entrada en Vigor; o (ii) en un plazo de seis meses, después de que el Licenciatario haya empezado a utilizar como mínimo una de las Soluciones de Enterprise Support, en modo activo, para las operaciones de negocio habituales. Para que SAP le otorgue la certificación primaria o la recertificación del COE de Cliente que se encuentre vigente en ese momento, el COE de Cliente debe someterse a un procedimiento de auditoría. La información detallada sobre el proceso y las condiciones de certificación inicial y recertificación, así como la información acerca de los niveles de certificación disponibles, se encuentra en el Sitio Web de Soporte al Cliente http://service.sap.com/coe.

5. Tarifas de Soporte Empresarial. Las Tarifas de SAP Enterprise Support deben pagarse anualmente por adelantado, y deben especificarse en los apéndices o formularios de pedido del Contrato.

6. Terminación.

6.1 Ambas partes pueden terminar el SAP Enterprise Support con un aviso, por escrito, con tres meses de antelación (a) con respecto al fin del Plazo Inicial, o posteriormente (b) con respecto al inicio del siguiente período de renovación. Cualquier terminación realizada, según lo especificado anteriormente, se hará efectiva al final del período en vigencia del SAP Enterprise Support, durante el cual la parte correspondiente reciba la notificación de terminación. Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, SAP puede cancelar el SAP Enterprise Support, mediante previo aviso por escrito, con un mes de antelación, respecto a la fecha de incumplimiento de pago de las Tarifas de Soporte Empresarial por parte del Licenciatario.

6.2 Salvo que los derechos del Licenciatario de conformidad con la Sección 6.1 indiquen lo contrario, y siempre que el Licenciatario cumpla sus obligaciones contractuales, el Licenciatario puede escoger SAP Standard Support mediante un aviso escrito con una antelación de tres meses (i) con respecto a todos los pedidos de soporte, únicamente de renovación por año natural, antes del comienzo del período de renovación posterior al Plazo Inicial que haya comenzado a partir del primer pedido de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario; o (ii) con respecto a todos los pedidos de soporte, que no solo los de renovación por año natural, antes del comienzo del primer período de renovación en cualquier año natural,

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 28 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 28 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

posterior al Plazo Inicial que haya comenzado a partir del primer pedido de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario. El Licenciatario debe especificar dicha elección en la carta de aviso; asimismo, se considera que el SAP Enterprise Support se cancela con efecto a partir del inicio del SAP Standard Support. Dicha selección será aplicable a las Soluciones de Enterprise Support, y se realizará en base a los términos y condiciones de SAP vigentes en ese momento para SAP Standard Support, los cuales incluyen, sin limitación, la determinación de precios. SAP y el Licenciatario deben firmar un anexo u otro documento que se adjunte al Contrato, para documentar la elección del Licenciatario y los términos y condiciones de SAP que se encuentren vigentes en ese momento.

6.3 Para evitar cualquier duda, la terminación de SAP Enterprise Support, o la decisión de adquirir otro tipo de Servicio de Soporte de SAP por parte del Licenciatario, según las disposiciones de elección de los Servicios de Soporte que se establecen en el Contrato, deberá aplicarse estrictamente a todas las licencias sujetas al Contrato, sus apéndices, anexos, adendas y formularios de pedido, y no se permitirá ninguna terminación parcial del SAP Enterprise Support, ni ninguna elección parcial de SAP Enterprise Support por parte del Licenciatario, con respecto a ninguna parte del Contrato, sus apéndices, anexos, adendas, formularios de pedidos o este Anexo.

7. Verificación. A fin de verificar el cumplimiento de los términos de este Anexo, SAP está autorizada a controlar periódicamente (como mínimo una vez al año y de acuerdo con los procedimientos estándar de SAP): (i) la exactitud de la información que proporcionó el Licenciatario y (ii) el uso por parte del Licenciatario de SAP Solution Manager Enterprise Edition conforme a los derechos y las restricciones establecidas en la Sección 2.4.

8. Restablecimiento. En caso de que el Licenciatario decida no iniciar el SAP Enterprise Support el primer día del mes posterior a la entrega inicial de las Soluciones de Enterprise Support, o que el SAP Enterprise Support sea terminado de cualquier otra manera, de conformidad con la Sección 6 anterior, o que sea rechazado por el Licenciatario durante un período de tiempo para, posteriormente, volverlo a solicitar o a restablecer, SAP facturará al Licenciatario las Tarifas acumuladas de SAP Enterprise Support asociadas a dicho período de tiempo, además de una tarifa de restablecimiento.

9. Otros términos y condiciones.

9.1 SAP puede modificar anualmente el alcance de SAP Enterprise Support que proporciona, en cualquier momento, con un aviso por escrito con tres (3) meses de antelación.

9.2 Por el presente, el Licenciatario confirma que ha obtenido todas las licencias correspondientes para las soluciones del Licenciatario.

9.3 En caso de que el Licenciatario tenga derecho a recibir uno o más servicios remotos por año natural, (i) el Licenciatario no tendrá derecho a recibir dichos servicios en el primer año natural si la Fecha de Entrada en Vigor de este Anexo es posterior al 30 de septiembre y (ii) el Licenciatario no tendrá derecho a transferir un servicio al año siguiente, si no ha utilizado dicho servicio.

9.4 LA NO UTILIZACIÓN DEL SERVICIO SAP ENTERPRISE SUPPORT PROPORCIONADO POR SAP PUEDE IMPEDIR QUE SAP IDENTIFIQUE Y ASISTA EN LA CORRECCIÓN DE POSIBLES PROBLEMAS QUE, A SU VEZ, PODRÍAN OCASIONAR UN RENDIMIENTO INSATISFACTORIO DEL SOFTWARE, DEL CUAL SAP NO PODRÍA RESPONSABILIZARSE.

9.5 En caso de que SAP otorgue una licencia al Licenciatario de un software de terceros de conformidad con el Contrato, SAP deberá proporcionar SAP Enterprise Support para dichos productos de terceros en la medida en que el tercero aplicable preste estos servicios a SAP. Es posible que se requiera que el Licenciatario actualice sus sistemas operativos y bases de datos a versiones más recientes para poder recibir SAP Enterprise Support. Si el proveedor correspondiente ofrece una ampliación de soporte para su producto, SAP puede ofrecer la misma ampliación de soporte sujeto a un contrato escrito independiente y a una tarifa adicional. Si el proveedor deja de proporcionar los servicios de soporte requeridos por SAP, SAP tendrá derecho, previa notificación con una antelación razonable, de al menos tres meses, a la terminación parcial y extraordinaria de la relación contractual, en lo relativo al soporte del software específico de otros proveedores, efectiva al final de un trimestre natural.

9.6 Las partes acuerdan los términos del Contrato de Tratamiento de Datos Personales vigente en este momento para los Servicios Profesionales y de Soporte de SAP ("DPA"), el cual puede encontrarse en

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 29 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 29 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

https://www.sap.com/about/agreements/data-processing-greements.html?tag=agreements:dataprocessing-agreements/support-professional-services, y que son aplicables a los Servicios de Soporte y a cualquier otro servicio que SAP pueda prestar al Licenciatario.

9.7 El SAP Enterprise Support se proporciona de acuerdo con las fases de mantenimiento actuales de las versiones de software de SAP, según se establece en http://support.sap.com/releasestrategy.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 30 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 30 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8. ANEXO DE SOPORTE PARA SERVICIOS CLOUD

Este Anexo de Soporte forma parte del Contrato de Servicios Cloud entre SAP y el Cliente.

1. DEFINICIONES

1.1. La "**Puesta en Funcionamiento**" indica el momento a partir del cual, una vez instalados los Servicios Cloud para el Cliente, el Cliente los puede utilizar para el tratamiento de datos reales en modo operativo y para ejecutar sus operaciones empresariales internas de conformidad con su Contrato de Servicios Cloud.

1.2. "**Horario Laboral Local**" es de 8:00 h a 18:00 h, de lunes a viernes, excluyendo los festivos locales, de acuerdo con la zona horaria local aplicable a la dirección del Cliente.

1.3. "**Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP**" es el sitio web de soporte orientado al cliente de SAP (consulte:
https://support.sap.com salvo que se indique un sitio Web de soporte diferente en el Contrato o en https://support.sap.com/contactus). En los Servicios Cloud seleccionados, también se puede acceder al soporte a través de la propia aplicación.

2. ALCANCE DE LAS OFERTAS DE SOPORTE Y ÉXITO

2.1. General

2.1.1. SAP ofrece lo siguiente:

a) SAP Enterprise Support, Cloud Editions: Soporte de contratación fundacional como parte del Servicio Cloud centrado en la interacción con el cliente y la resolución de casos.

b) SAP Preferred Success: Un complemento a SAP Enterprise Support, Cloud Editions, que incluye asesoramiento estratégico, mejores prácticas específicas de la solución y acceso a los programas de éxito para ayudar a fomentar el uso y la obtención de valor.

c) SAP Enterprise Support, Cloud Editions, está incluido en la tarifa de suscripción a los Servicios Cloud de SAP especificados en el Formulario de Pedido, salvo que se especifiquen unas condiciones de soporte alternativas. SAP Preferred Success se puede adquirir para los Servicios Cloud elegibles sujeto a una tarifa adicional, como complemento de SAP Enterprise Support, Cloud Editions. SAP Preferred Success no está disponible, ni se proporcionará, para servicios cloud de terceros adquiridos a través de SAP.

2.1.2. A partir de la fecha de entrada en vigor del Contrato de Servicios Cloud, el Cliente puede ponerse en contacto con la organización de soporte de SAP como punto de contacto principal para los servicios de soporte.

2.1.3. Idiomas del Centro de Interacción con el Cliente: SAP proporciona un contacto telefónico inicial para los Contactos del Cliente a través del único número de teléfono de soporte de SAP "CALL-1-SAP" (consulte la página CALL-1-SAP: https://support.sap.com/contactus) o a través de otras líneas de atención telefónica específicas de la solución en los idiomas siguientes: inglés (24 horas al día, 7 días a la semana) y, en función del horario laborable local y la disponibilidad, en alemán, francés, italiano, español, polaco, ruso (durante el horario laborable de Europa), japonés, chino, coreano, indonesio (durante el horario laborable de Asia/Pacífico), portugués y español (durante el horario laborable de Latinoamérica). Los problemas que conducen a un caso de soporte que procesan ingenieros de soporte técnicos especializados o de terceros en todo el mundo se gestionan únicamente en inglés.

2.2. Soporte de Elementos Críticos

Característica	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Soporte de elementos críticos 24 horas al día, 7 días a la semana, para casos P1 y P2 (únicamente en inglés)	Gestión de casos globales por parte de SAP en lo relativo a problemas relacionados con el soporte, incluidos los Contratos de Nivel de Servicio de Respuesta Inicial, Comunicaciones Permanentes y Objetivos de Acciones Correctivas (según lo especificado en la siguiente Sección 3).	Gestión de casos priorizados 24 horas al día, 7 días a la semana, y mejora de los Objetivos de Respuesta Inicial y Acción Correctiva (según lo especificado en la siguiente Sección 3).

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 31 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 31 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Característica	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Soporte de elementos no críticos para casos P3 y P4 (únicamente en inglés)	Disponible durante el Horario Laboral Local (según lo especificado en la siguiente Sección 3).	Mejora de los Objetivos de Respuesta Inicial (según lo especificado en la siguiente Sección 3).
Centro de interacción con el cliente 24 horas al día, 7 días a la semana	Centro de soporte con el que pueden ponerse en contacto los clientes para las consultas de soporte general a través de los canales de contacto descritos en la Sección 2.1.3.	Se ofrece como parte de SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Estructura de soporte global	Base de datos de conocimiento y extranet de SAP donde SAP proporciona contenido y servicios únicamente a los clientes y socios de SAP. Esto incluye el sitio Web de Soporte al Cliente de SAP.	
Soporte integral	Soporte para casos que se produzcan en escenarios empresariales integrados que incluyan Servicios Cloud de SAP o tanto Servicios Cloud de SAP como otro Software de SAP sujeto a un contrato de soporte de SAP válido.	

2.3. Formación y capacitación

Característica	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Contenido de soporte y servicios de SAP remotos	Contenido y servicios de soporte remotos (p. ej., sesiones para conocer al experto) en varios formatos que pueden incluir seminarios Web en vivo y grabados, tutoriales, mejores prácticas, materiales de formación a su propio ritmo y sesiones remotas interactivas en forma de taller. El contenido y la planificación de las sesiones se especifican en el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP, en la sección SAP Enterprise Support Academy. La planificación, la disponibilidad y la forma de entrega son decisión exclusiva de SAP.	Acceso a sistemas de demostración, sesiones en vivo con instructores, exámenes y certificaciones específicas del Servicio Cloud para hasta 5 Contactos del Cliente. Contenido de aprendizaje exclusivo de SAP Preferred Success relacionado con el Servicio Cloud en varios formatos, que pueden incluir seminarios Web en vivo y grabados, mejores prácticas y sesiones remotas interactivas en forma de taller. La planificación, la disponibilidad y la forma de entrega son decisión exclusiva de SAP.
Información sobre actualizaciones	Resúmenes documentados, seminarios Web y vídeos disponibles de forma general que SAP proporciona para informar y formar a los clientes sobre cambios en versiones de productos nuevos. Autoservicio a través de la Web y la comunidad	Orientación para el lanzamiento específica del Servicio Cloud.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 32 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 32 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.4. Colaboración

Característica	**SAP Enterprise Support, Cloud Editions**	**SAP Preferred Success**
SAP Support Advisory Services	Acceso a expertos que ayudan a los clientes con las solicitudes relacionadas con el soporte y asesoran acerca del contenido y los servicios de SAP Enterprise Support más adecuados en función de sus necesidades.	Se ofrece como parte de SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Soporte vía chat	Disponible durante el horario laboral en inglés para problemas de Soporte de Elementos no Críticos, si está disponible para el Servicio Cloud.	
Soporte a través de la web y la plataforma para la colaboración empresarial social	Acceso al Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP, que incluye colaboración y capacitación basada en redes sociales, con colegas y expertos de SAP.	Acceso a la plataforma de colaboración exclusiva de SAP Preferred Success.
Informes de éxito y soporte	Informe de SAP Enterprise Support: Un informe o cuadro de mando que analiza y documenta el estado de los servicios de soporte y los logros especificados en el presente.	Informes, cuadros de mando u otros componentes y funcionalidades de generación de informes relativas al contrato general, el ciclo de vida completo del cliente y el uso productivo de la solución, incluida la adopción de las funciones relevantes, el uso técnico y del producto, el estado de los servicios de soporte y los logros especificados en el presente específicos del Servicio Cloud.
Recursos y orientación de Preferred Success		Acceso a recursos de éxito para proporcionar orientación sobre contratación, adopción y uso de productos, mejores prácticas y excelencia operativa. Esto puede incluir un socio responsable del éxito del cliente como contacto principal para la gestión del éxito continuo, la planificación del éxito, la orientación técnica y la tutoría, y la supervisión de casos de soporte a lo largo del ciclo de vida del Cliente. La asignación de un socio responsable del éxito del cliente es decisión exclusiva de SAP.
Verificación periódica		Revisión periódica del Servicio Cloud, plan de éxito, problemas críticos, generación de informes y mejores prácticas. Puede incluir la entrega en persona, a discreción de SAP.
Plan de éxito		Un plan de éxito describe los pasos necesarios para alcanzar los hitos y objetivos empresariales clave a lo largo del ciclo de vida del cliente. Los temas de interés incluyen desafíos, consumo, adopción y planificación de ciclos.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 33 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 33 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.5. Innovación y Obtención de Valor

Característica	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Comprobaciones proactivas propuestas por SAP	Servicios de soporte, proporcionar recomendaciones para situaciones específicas del cliente. Dichos servicios se ofrecen de forma remota a pedido del Cliente.	Comprobaciones guiadas por expertos, que proporcionan recomendaciones basadas en las mejores prácticas de SAP o configuraciones recomendadas.
Hojas de ruta del producto	Autoservicio a través de la Web	Se ofrece como parte de SAP Enterprise Support, Cloud Editions.
Actualización de instancias de prueba	Autoservicio o solicitud a través de la Web para iniciar la actualización según se ofrezca y requiera la solución correspondiente.	Acceso a la asistencia de SAP con gestión para la actualización de instancias de prueba hasta 2 veces al año, cuando corresponda.

2.6. Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones

Característica	SAP Enterprise Support, Cloud Editions	SAP Preferred Success
Gestión del ciclo de vida de las aplicaciones ("**ALM**")	Software o servicios en línea para la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones que SAP pone a su disposición. Los detalles sobre el alcance y la disponibilidad de las funciones se especifican en el Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP (consulte: https://support.sap.com/en/alm) y los derechos de uso (consulte: https://support.sap.com/en/alm/usage-rights).	Se ofrece como parte de SAP Enterprise Support, Cloud Editions.

3. NIVELES DE RESPUESTA AL CLIENTE

3.1. SAP responde a los casos de soporte enviados tal como se describe en la siguiente tabla.

Prioridad	Definición	Nivel de respuesta
P1	Muy alta Un caso debería clasificarse con la prioridad "**Muy Alta**" si el problema tiene consecuencias muy graves para los procesos empresariales habituales o para los procesos de TI relacionados con los procesos empresariales centrales. El trabajo más urgente no se puede llevar a cabo. Por lo general, tienen su origen en las circunstancias siguientes: a) Un sistema de producción falla por completo. b) No se puede llevar a cabo la inminente puesta en funcionamiento o la actualización de un sistema de producción. c) Los procesos empresariales básicos del cliente se ven seriamente afectados. No existe una solución provisional para cada circunstancia. El caso debe procesarse de inmediato porque el fallo puede causar pérdidas graves.	Respuesta Inicial: En un plazo de 1 hora tras la presentación del caso. Comunicación Permanente: Una vez cada hora, salvo que SAP especifique otra frecuencia. Objetivo de la Acción Correctiva: SAP debe proporcionar para los casos o bien una resolución, o bien una alternativa, o bien un plan de acción, en un plazo de 4 horas.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 34 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 34 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Prioridad	Definición	Nivel de respuesta
P2	Alta Un caso se debería clasificar con la prioridad "**Alta**" si los procesos empresariales habituales están gravemente afectados. No se pueden llevar a cabo tareas necesarias. Esto sucede debido a que las funciones del servicio SAP que se requieren inmediatamente son incorrectas o no están operativas. El caso debe procesarse lo más rápidamente posible porque un fallo continuo puede interrumpir de forma grave todo el flujo empresarial productivo.	Respuesta Inicial: En un plazo de 4 horas desde la presentación del caso para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Edition, y en un plazo de 2 horas desde la presentación del caso para clientes de SAP Preferred Success. Comunicación Permanente: Una vez cada 6 horas, salvo que SAP especifique otra frecuencia. Objetivo de la Acción Correctiva: SAP debe proporcionar para los casos o bien una resolución, o bien una solución provisional, o bien un plan de acción, en un plazo de 3 días laborables solo para clientes de SAP Preferred Success.
P3	Media Un caso se debería clasificar con la prioridad "**Media**" si las transacciones comerciales normales se ven afectadas. El problema lo causan funciones incorrectas o inoperativas del servicio SAP.	Respuesta Inicial: En un plazo de 1 día laborable desde la presentación del caso para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Edition, y en un plazo de 4 horas laborables desde la recepción del caso para clientes de SAP Preferred Success. Comunicación Permanente: Una vez cada 3 días laborables para problemas que no son defectos y 10 días laborables para problemas de defectos de productos, salvo que SAP especifique otra frecuencia. Un Problema que no es un Defecto es un caso de soporte registrado que no implica un defecto en el Servicio Cloud correspondiente y que no requiere la intervención del personal de ingeniería, desarrollo u operaciones para su resolución.
P4	Baja Un caso se debería clasificar con la prioridad "**Baja**" si el problema tiene pocos efectos o ninguno en los procesos empresariales habituales. El problema lo causan funciones incorrectas o inoperativas del servicio de SAP que no se usan a diario o que se usan rara vez.	Respuesta Inicial: En un plazo de 2 días laborables desde la presentación del caso para clientes de SAP Enterprise Support, Cloud Editions, y en un plazo de 1 día laborable desde la presentación del caso para clientes de SAP Preferred Success. Comunicación Permanente: Una vez a la semana, salvo que SAP especifique otra frecuencia.

3.2. Los siguientes tipos de casos están excluidos de los niveles de respuesta del cliente, tal como se ha descrito anteriormente:

a) Casos relacionados con una versión o funcionalidades de los Servicios Cloud desarrollados especialmente para el Cliente (incluidos aquellos desarrollados por SAP Custom Development o por subsidiarias de SAP o servicios de contenido individuales).

b) La causa principal del caso no es un funcionamiento incorrecto, sino la falta de funcionalidad (solicitud de desarrollo).

c) El caso es una consulta o una solicitud de procedimiento.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 35 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 35 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

4. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

4.1. Contacto del cliente

4.1.1. El Cliente nombrará al menos 2 y como máximo 5 personas de contacto cualificadas que hablen inglés por Servicio Cloud (cada uno de ellos, un "**Contacto del Cliente**"). Los Contactos del Cliente incluyen el contacto de soporte designado, el contacto de soporte autorizado, el usuario clave o el administrador de la aplicación, roles de administrador del sistema de los Servicios Cloud específicos con autorización para contactar o acceder a los servicios del Centro de Interacción con el Cliente, de SAP Support Advisory Services y de soporte crítico.

4.1.2. El Contacto del Cliente es el responsable de gestionar todas las tareas empresariales que pertenecen al Servicio Cloud relacionado con el negocio del Cliente como, por ejemplo:

a) Prestar soporte a los usuarios finales y gestionar sus casos. Esto incluye la búsqueda de soluciones conocidas en la documentación disponible y hacer de enlace con SAP en caso de que surjan problemas nuevos.

b) Gestionar trabajos en segundo plano y la distribución de las tareas empresariales entre los usuarios (si está disponible).

c) Gestionar y supervisar las conexiones a los sistemas de terceros del Cliente (de haberlas).

d) Prestar soporte para la adopción del Servicio Cloud.

4.2. Datos de Contacto

El Cliente proporcionará los detalles de contacto (en concreto, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono) a través de los cuales se puede contactar con el Contacto del Cliente o el representante autorizado del Contacto del Cliente. El Cliente actualizará sus Contactos del Cliente para un Servicio Cloud a través del Sitio Web de Soporte al Cliente de SAP. Únicamente los Contactos del Cliente autorizados pueden ponerse en contacto con la organización de soporte de SAP.

4.3. Cooperación

El Cliente cooperará razonablemente con SAP a fin de solucionar los casos de soporte y tendrá la experiencia y los conocimientos técnicos adecuados de su configuración de los Servicios Cloud para proporcionar la información relevante que permita a SAP reproducir, solucionar los problemas y resolver errores habituales.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 36 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 36 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

9. ANEXO CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS CLOUD

1. DEFINICIONES

1.1. "**Crédito**" es el 2 % de las Tarifas de Suscripción Mensuales para el Servicio Cloud basado en la suscripción en cuestión o los Créditos Cloud mensuales (tal como se define en el Formulario de Pedido) consumidos para el Servicio Cloud basado en el consumo afectado, para cada 1 % que está por debajo del SLA de Disponibilidad del Sistema**,** sin superar el 100 % de las tarifas pagadas o del Crédito Cloud consumido por el Cliente por el Mes correspondiente al Servicio Cloud relevante.

1.2. "**Período de Inactividad**" son los Minutos Totales al Mes durante los que la versión productiva del Servicio Cloud correspondiente no está disponible, salvo para los Períodos de Inactividad Excluidos.

1.3. "**Períodos de Inactividad Excluidos**" son los Minutos Totales al Mes atribuibles a una Ventana de Mantenimiento; o a cualquier Ventana de Actualización Principal, sobre la que se ha notificado al Cliente con al menos cinco días laborables de antelación; o la falta de disponibilidad causada por factores que están fuera del control razonable de SAP, tales como eventos impredecibles e imprevisibles que no podrían haberse evitado incluso en el ejercicio de un cuidado razonable.

1.4. "**Ventana de Mantenimiento**" son las ventanas de mantenimiento semanales para el Servicio Cloud identificadas en https://support.sap.com/maintenance-windows. SAP puede actualizar la Ventana de Mantenimiento periódicamente de conformidad con el Contrato.

1.5. "**Ventana de Actualización Principal**" son las ventanas de mantenimiento de actualización avanzada para el Servicio Cloud identificadas en https://support.sap.com/maintenance-windows. SAP puede actualizar la Ventana de Actualización Principal periódicamente de conformidad con el Contrato.

1.6. "**Mes**" es un mes natural.

1.7. "**Tarifas de Suscripción Mensual**" son las tarifas de suscripción mensual (o 1/12 de la tarifa anual) que se pagan por el Servicio Cloud que no ha cumplido con el SLA de Disponibilidad del Sistema.

1.8. El "**Porcentaje de Disponibilidad del Sistema**" se calcula de la forma siguiente:

$$\left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Excluded Downtime}}\right) * 100$$

1.9. "**SLA de Disponibilidad del Sistema**" es un Porcentaje de Disponibilidad del Sistema del 99,7 % durante cada Mes para la versión productiva del Servicio Cloud.

1.10. "**Minutos Totales al Mes**" se miden 24 horas los 7 días de la semana durante un Mes.

1.11. "**UTC**" es la Hora Universal Coordinada estándar, que es la hora de inicio para la Ventana de Mantenimiento y la Ventana de Actualización Principal aplicables.

2. SLA DE DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA Y CRÉDITOS

2.1. Crédito

En la medida en que SAP no pueda cumplir el SLA de Disponibilidad del Sistema durante un Mes específico, el Cliente puede reclamar un Crédito, el cual el Cliente podrá aplicar en una futura factura por el Servicio Cloud que no cumplió con el SLA de Disponibilidad del Sistema (sujeto a las Secciones 2.1.1 y 2.1.2 incluidas a continuación).

2.1.1. Las reclamaciones de Crédito deberán efectuarse de buena fe y mediante el envío documentado de un caso de soporte dentro de los 30 días laborables posteriores al final del Mes pertinente en el que SAP no pudo cumplir el SLA de Disponibilidad del Sistema para el Servicio Cloud.

2.1.2. Los Clientes que no se hayan suscrito al Servicio Cloud directamente desde SAP deben reclamar el Crédito al partner de SAP aplicable.

2.2. Informe de Disponibilidad del Sistema

SAP proporcionará al Cliente un informe mensual en el que se describirá el Porcentaje de Disponibilidad del Sistema para el Servicio Cloud correspondiente, ya sea por correo electrónico, previa solicitud del Cliente al gestor de cuentas de SAP que se le haya asignado, o a través de un portal en línea a disposición del Cliente, siempre y cuando dicho portal esté disponible.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 37 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 37 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3. CAMBIOS EFECTUADOS EN LAS VENTANAS

3.1. SAP deberá proporcionar al Cliente una notificación con un mes de antelación antes de cambiar sus Períodos de Mantenimiento y sus Ventanas de Actualización Principales (a menos que dicho cambio suponga una reducción en la duración de las Ventanas de Mantenimiento o de Actualización Principales aplicables). Si el Cliente desea recibir notificaciones por correo electrónico con respecto a cualquier cambio que se produzca en las Ventanas de Mantenimiento o Ventanas de Actualización Principales, deberá suscribirse para recibir las notificaciones en https://support.sap.com/maintenance-windows.

MANUEL JESUS ALVAREZ MARQUEZ		28/07/2025	PÁGINA 38 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGwyx9gTYmMsGQl63Zm861CCXdkU	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

RAUL JIMENEZ JIMENEZ		06/08/2025 11:57:51	PÁGINA: 38 / 38
VERIFICACIÓN	NJyGw7yN8jdUB45D34835W7wociwp1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	