

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE SAP ENTERPRISE SUPPORT 2026 - 2027.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES.

EXPEDIENTE: G-AA0118/OSV0



TIPO PLIEGO	
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES	G-AA0118/OSV0

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 1 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía, 2021

www.aopandalucia.es
informacion@aopandalucia.es
CIF: Q4100686G

Servicios Centrales

Calle Pablo Picasso 6. 41018 Sevilla
Teléfono: 95 500 74 00
Fax: 95 500 74 77

Centro de Trabajo de Granada

Dirección postal: Avda. Profesor Domínguez Ortiz s/n, 18014 Granada
Teléfono: 958 00 24 12
Fax: 958 00 24 21

Centro de Trabajo de Málaga

Dirección postal: C/ Cerrojo 38, esquina C/ Huerta del Obispo, 29007 Málaga
Teléfono: 951 308 150
Fax: 951 308 154

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 2 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE
- 3 ALCANCE DE LOS SERVICIOS
- 4 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN
- 5 DEFINICIONES



TIPO PLIEGO		
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES	G-AA0118/OSV0	3

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 3 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1 OBJETO DEL CONTRATO

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

2 DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS DE CONSULTORÍA TÉCNICA Y ASISTENCIA

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

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

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

3 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El alcance de los servicios solicitados se desglosa en los siguientes puntos:

3.1.1.- Renovación del servicio de mantenimiento de licencias **SAP Enterprise Support** para el periodo 2026 – 2027 (Desde el 1/1/2026 al 31/12/2027), conforme a las condiciones ofertadas por SAP de manera general para el referido servicio, descritas en el pliego de cláusulas particulares, para el mantenimiento de las licencias de SAP y servicios facilitados por SAP relacionados a continuación.

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

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		4
G-AA0118/OSV0		

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 4 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

3.1.2.- Renovación del servicio de mantenimiento de licencias “**SAP ERP, option for e-document processing**” para el envío a la Agencia Tributaria de 5.000 XML/año para el servicio del SII. Donde cada XML puede albergar 10.000 facturas para el que se requiere igualmente del servicio de mantenimiento correspondiente para el periodo del 1.1.2026 al 31.12.2027

3.1.3.- Renovación del Servicio **SAP HANA Cloud Integration’s platform (HCI)** que permite realizar la comunicación del Suministro Inmediato de Información del IVA con Agencia Tributaria por un periodo de 24 meses adicionales (Desde el 1/1/2026 al 31/12/2027), conforme a los servicios ofrecidos actualmente por SAP que alcanzan: Disponibilidad de 1 “Tenant” productivo con 3 conexiones. La renovación del servicio no representará en ningún caso discontinuidad en el mismo, procediéndose a la simple ampliación del periodo de servicio de la plataforma “Tenant” actualmente en explotación.

El soporte de licencias SAP, incluirá los servicios de atención, vía Web centro de soporte, correo electrónico y asistencia directa sobre nuestros sistemas ya sea de forma presencial o a través de comunicaciones **de acuerdo con el alcance del servicio SAP Enterprise Support facilitado en exclusiva por SAP**, que a título meramente descriptivo se resume a continuación:

(Estas especificaciones no pretenden ser exhaustivas y no incorporan requisitos adicionales al alcance del servicio ofrecido por SAP en exclusiva.)

Servicio SAP ENTERPRISE SUPPORT.

Este servicio alcanzará a todo el software autorizado por SAP de acuerdo con de los contratos de adquisición de licencias suscritos con la Agencia de Obra Pública. Los servicios incluirán los establecidos por SAP de manera general para este tipo de servicio en el periodo contratado, entre los que se encuentran:

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		5
G-AA0118/OSV0		

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 5 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Mejoras e innovaciones continuas.

- Nuevas versiones del software Enterprise Support Solutions con licencia, así como también herramientas y procedimientos para las actualizaciones.
- Support packages: Paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar las correcciones de manera individual. Los support packages también pueden contener correcciones para adaptar funcionalidades existentes a los requisitos legales y normativos modificados.
- Para las versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (desde SAP ERP 6.0, SAP puede proporcionar funcionalidades mejoradas y/o innovaciones a través de paquetes de mejoras u otros medios disponibles. Durante el mantenimiento generalizado de una versión de una aplicación principal de SAP, es práctica actual de SAP proporcionar un paquete de mejoras u otra actualización por año natural.
- Actualizaciones tecnológicas realizadas para admitir sistemas operativos y bases de datos de terceros. Está disponible el código fuente ABAP para aplicaciones de software SAP y de manera adicional módulos de funciones lanzados y admitidos.
- La gestión de cambios de software, como parámetros de configuración modificados o actualizaciones de Enterprise Support Solutions, es compatible, por ejemplo, con material de información y contenido, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparar la personalización.
- SAP proporcionará al Licenciatarario servicios de soporte remoto:
 - para que ayuden al Licenciatarario a evaluar las funcionalidades de innovación del último paquete de mejoras de SAP y la forma en que se puede implementar para satisfacer los requisitos de los procesos empresariales del Licenciatarario.
 - para brindar orientación al Licenciatarario, sobre software o aplicaciones SAP definidas o componentes de Global Support Backbone.
- SAP brinda al Licenciatarario acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, lo que ayuda al Licenciatarario a optimizar la gestión de soluciones técnicas de determinadas Enterprise Support Solutions.

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		6
G-AA0118/OSV0		

- Las pautas de configuración y el contenido de Enterprise Support Solutions, en general, están incluidos en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Prácticas recomendadas para SAP System Administration y SAP Solution Operations para Software SAP.
- El contenido para la configuración y la operación de SAP recibe soporte como partes integrales de Enterprise Support Solutions.
- Las descripciones del contenido, las herramientas y el proceso de la aplicación Lifecycle Management de SAP son parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support Solutions y/o la documentación aplicable para Enterprise Support Solutions.

Global Support Backbone

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

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

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

SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Mission Critical Support

- Gestión global de mensajes de SAP para los problemas relacionados con Enterprise Support Solutions, incluidos los Acuerdos sobre el nivel de servicio para el tiempo de reacción inicial y las medidas correctivas.
- SAP Support Advisory Center.
- Controles de calidad continuos.
- Análisis de las causas principales y los procesos de escalación globales durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		7
G-AA0118/OSV0		

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

Otros componentes, metodologías, contenido y participación de la comunidad

- Componentes y agentes de monitorización de los sistemas para supervisar los recursos disponibles y reunir información sobre el estado del sistema de Enterprise Support Solutions (por ej. SAP EarlyWatch Alert).
- Las plantillas de prueba y los casos de prueba preconfigurados se entregan habitualmente a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition ayuda al Licenciatario a realizar actividades de prueba con funcionalidades que actualmente incluyen:
 - Administración de pruebas para Enterprise Support Solutions mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Gestión de calidad para gestionar las "Puertas de calidad"
 - Herramientas de SAP para realizar pruebas automáticas
 - Herramientas de SAP para ayudarle a optimizar el alcance de las pruebas de regresión. Dichas herramientas ayudan a identificar los procesos empresariales que se ven afectados por una modificación planificada de las Soluciones de software SAP y brindan recomendaciones para el alcance de la prueba, además de generar planes de prueba.
- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficacia, que pueden incluir metodologías de implementación y procedimientos estándar, una Guía de implementación (IMG) y Sets de configuraciones empresariales (BC).
- Acceso a directrices a través de SAP Service Marketplace, que pueden incluir contenido y procesos de implementación y operaciones, diseñados para reducir costos y riesgos. En la actualidad, dicho contenido incluye:
 - End-to-End Solution Operations: Ayuda al Licenciatario a optimizar las operaciones integrales de la Solución de software SAP del Licenciatario.
 - Metodología Run SAP: Ayuda al Licenciatario con la gestión de aplicaciones, las operaciones de procesos empresariales y la administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®. En la actualidad incluye:

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		8
G-AA0118/OSV0		

Los estándares SAP para las operaciones de solución
 El plan de acción de Run SAP para implementar End-to-end solution operations
 Herramientas, incluida la solución para la gestión de aplicaciones SAP Solution Manager Enterprise Edition. Más información acerca de la metodología Run SAP, <http://service.sap.com/runsap>
 Participación en la comunidad de clientes y socios de SAP (a través de SAP Service Marketplace), donde se proporciona información acerca de prácticas empresariales recomendadas, ofertas de servicios, etc.

4 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4.1 Información necesaria para la realización de los trabajos.

La AOPJA, facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información sea necesaria para la realización de los trabajos y relacionada con las materias objeto del mismo. Toda la información que se proporcione será considerada confidencial y no podrá ser utilizada en ningún caso, a menos que se cuente con la autorización expresa por escrito de la AOPJA

4.2 Seguridad.

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

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad baja, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS. Esta categoría podrá ser modificada durante el desarrollo del proyecto conforme sean detectadas funcionalidades o restricciones que incrementen la valoración final del sistema.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		
G-AA0118/OSVO		9

Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

4.3 Propiedad intelectual del resultado de los Trabajos.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de la AOPJA La empresa podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de la AOPJA.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos software elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la AOPJA, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas desarrolladas al amparo de esta contratación corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

4.4 Uso de Herramientas Corporativas e Infraestructuras TIC horizontales de la Junta de Andalucía.

Se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (tecnologías, frameworks, librerías software, centros alternativos para el respaldo y la continuidad, etc.) que en la Junta de Andalucía tengan la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización en el marco y alcance del proyecto objeto de este pliego.

Con independencia de lo descrito en cada uno de los bloques funcionales, se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía. Igualmente todo el Sistema deberá estar preparado para soportar firma electrónica, es decir, no sólo debe estar preparado para admitir la documentación o información, sino además, debe permitir que toda la tramitación se pueda hacer por medios electrónicos. Para ello se deberán utilizar, si se fuese necesario, entre otras las citadas infraestructuras software, entre otras:

- @firma : Plataforma Corporativa de Firma electrónica.
- Notario: Plataforma de Notario Electrónico y sellado de tiempo.
- @ries: Registro de Entrada / Salida de Documentación.
- Notific@: Prestador de Servicios de Notificación.
- LDAP Corporativo para la identificación y autenticación de usuarios.

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		10
G-AA0118/OSVO		

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 10 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- o Port@firmas: Gestor de firma electrónica.

Así como todas las infraestructuras corporativas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de su utilización.

4.5 Confidencialidad de la Información.

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

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la AOPJA, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la AOPJA en el momento en que ésta lo solicite.

4.6 Gestión de Usuarios y Control de accesos.

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

- o Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.
- o El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		
G-AA0118/OSVO		11

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 11 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

En cualquier caso, en virtud de lo establecido en el Real Decreto 311/2022 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

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

4.7 Organización de los Trabajos.

El Área de Calidad, Organización y Sistemas de Información de la AOPJA y la empresa adjudicataria elaborarán conjuntamente un programa de trabajo para el desarrollo de los trabajos donde se planifiquen las tareas a realizar en el marco del contrato, que se adecuará a su desarrollo.

4.8 Aceptación Final y Documentación.

Una vez finalizados los trabajos y previamente a la aceptación final de los mismos, la empresa deberá suministrar un parte detallado de las actividades realizadas donde se describan, de manera resumida, las principales actividades realizadas y la situación final de los servicios desarrollados.

4.9 Formato de la Documentación.

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

4.10 Lugar de Realización.

Los trabajos asociados al contrato se llevarán a cabo en las siguientes instalaciones de la AOPJA: Calle Pablo Picasso 6. 41018 Sevilla.

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		12
G-AA0118/OSVO		

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 12 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5 DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

Francisco Javier Mesa Pizzano.

Jefe de Área de Calidad, Organización y Sistemas de Información.

Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES		13
G-AA0118/OSVO		

FRANCISCO JAVIER MESA PIZZANO		23/06/2025 10:00:08	PÁGINA: 13 / 13
VERIFICACIÓN	NjyGwBD1nsr3e7ssg6Q6tqoL82LUKM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	