Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.
AMVISA
Vitoria-Gasteizko Udal Urak, A.B.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP DE AMVISA. Nº EXPEDIENTE 29/2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO. 1
ACTUALES LICENCIAS SAP DE AMVISA……..…..... 2
ALCANCE DEL SERVICIO. 2
NIVEL DE SERVICIO..... 3

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO.

AMVISA, Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz S.A, dispone diversas licencias del desarrollador de software SAP para el soporte de varios de sus procesos internos de gestión.

Con el objetivo de mantener los niveles de:

- Productividad
- Seguridad
- Escalabilidad
- Servicios internos/externos
- Disponibilidad

derivados de la operación y evolución del propio software SAP, u otros sistemas relacionados, así como su adaptación en cada momento a los cambios normativos y legislativos que se produzcan, AMVISA plantea la necesidad de la contratación de servicios de mantenimiento de las licencias SAP de las que actualmente es propietaria.

Mediante la contratación de los servicios de mantenimiento de las licencias SAP, AMVISA pretende conseguir:

- Asegurar el soporte eficaz y eficiente del desarrollador del software licenciado en caso de producirse incidencias en su funcionamiento o que se planteen dudas sobre su utilización y funcionalidad.
- Asegurar el acceso a información interna del desarrollador donde se reflejan actuaciones, soluciones o respuestas o incidencias y consultas de otros clientes.
- El derecho a recibir nuevas versiones y mejoras del producto que incorporen soluciones a nuevas necesidades planteadas o adaptaciones legales de obligado cumplimiento.
- Garantizar la seguridad de las soluciones SAP implantadas en AMVISA ante posibles vulnerabilidades que puedan surgir teniendo a disposición parches de seguridad, actualizaciones, etc. para solventarlas.

ACTUALES LICENCIAS SAP DE AMVISA.

AMVISA es propietaria de las siguientes licencias de software SAP, todas ellas incluidas en la presente licitación:

Software SAP licenciado por AMVISA			
Producto	**Métrica**	**Bloque de Unidad**	**Cantidad Licenciada**
SAP Application Developer User	SAP Application Developer User	1	2
SAP Application Professional User	SAP Application Professional User	1	63
SAP Customer Financial Management for Utilities	SAP Customer Financial Management for Utilities	1.000	130
SAP Meter Data Management for Water Utilities	PoDs	1.000	139
SAP Customer Relationship Management and Billing for Wholesale Utilities	Active Contracts	1.000	129
SAP Business Objects BI package (user)	User	1	10
SAP ERP Foundation Starter	ERP Package		1
SAP Process Orchestration (PO) Edge edition, std option		1	1
SAP Single Sign-On	Bloque 50 us	1	1

ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio debe incluir los siguientes elementos de forma que AMVISA pueda acceder a cualquiera de ellos (equivalentes a los servicios “SAP Enterprise Support”):

- Mejora continua e Innovación.
    - Nuevas versiones de las Soluciones Enterprise Support licenciadas
    - Support Packages (Paquetes de Soporte)
    - Enhancement Packages, acceso a funcionalidades mejoradas
    - Actualizaciones Tecnológicas
    - Hasta 5 días de servicios de soporte remoto anual llevados a cabo por
    - Solutions Architecs de SAP
    - Directrices de configuración y contenido
    - Contenidos sobre configuración y operaciones SAP
    - Acceso a autoservicio

- Soporte avanzado para Enhancement Packages y otras actualizaciones de software SAP.

- Estructura de soporte global de SAP.

    - Sitio web de soporte al cliente
    - Notas de SAP
    - Asistente de las notas de SAP
    - SAP Solution Manager Enterprise Edition

- Soporte de elementos críticos.

    - Soporte de incidencias a nivel global
    - SAP Support Advisory Center
    - Continuos Quality Checks
    - Procedimientos globales de escalación y Root Cause Analysis
    - Root Cause Analysis para código a medida

- Otros componentes, metodologías y contenidos, participación en la Comunidad SAP.

    - Componentes y agentes de monitorización de sistemas
    - Plantillas de pruebas preconfiguradas y casos de pruebas
    - Otros contenidos, herramientas y guías

NIVEL DE SERVICIO.

En caso de fallo de funcionamiento del software SAP, se pretende que el desarrollador facilite información de cómo subsanar, evitar o prevenir estos fallos. El servicio contratado debe poner a disposición de AMVISA canales directos de comunicación con el desarrollador en modalidad 24x7 que cumplan al menos los siguientes SLAs:

- Mensajes de soporte de prioridad 1 o “Muy Alta”, para problemas que impidan llevar a cabo trabajo crítico para AMVISA, con Tiempo de Reacción Inicial de 1 hora (24x7).
- Mensajes de soporte de prioridad 2 o “Alta”, para problemas que impidan o afecten gravemente a tareas necesarias para AMVISA, con Tiempo de Reacción Inicial de 4 horas (horario de oficina local).

Firmado digitalmente por IGNACIO BASTERRA LASA - 16271730N
Fecha: 2024.10.24 14:55:07 +02'00'