



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DE LES LLICÈNCIES SAP PEL
CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT csi2024060

(IMP-SC-006)



CatSalut

Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	4
2.1. Millora continuada del software SAP	4
2.2. Suport avançat per a Paquets de Millora i d'altres actualitzacions de Software SAP	4
2.3. Accés a Global Support Backbone	5
2.4. Gestió d'incidències i Nivell de Servei (SLA)	5
3. Termini del Servei	6

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment de les llicències SAP adquirides pel Consorci Sanitari Integral, finalitzarà en tot cas en data 31/12/2024.

Les llicències adquirides a dia d'avui son les següents:

Consorci Sanitari Integral - LICENCIAS	
<i>Licencia</i>	<i>Cantidad</i>
Junio 2005 (10584236)	
SAP Business Suite Professional	35
SAP Business Suite Employee	725
Oracle DB	1
SAP Patient Mgmt Solution f. Switzerland	1
Noviembre 2008 (10552169)	
SAP NetWeaver PI Base Engine	5
Oracle DB	1
Diciembre 2008 (10573573)	
SAP Business Suite Professional	5
SAP Business Suite Employee	40
Oracle DB	1
Diciembre 2009 (10699260)	
SAP Business Suite Professional	35
SAP Business Suite Employee	170
Oracle DB	1
Diciembre 2009 (10699283)	
SAP Business Suite Professional	5
SAP Business Suite Employee	50
Oracle DB	1
Junio 2013 (11106192)	
SAP Business Suite Employee	440
Oracle DB	1
Octubre 2013 (11149175)	
SAP Business Suite Employee	115
Oracle DB	1
Noviembre 2016 (12248901)	
SAP Developer User	6

SAP Health Care User	132
SAP Business Suite Employee	131
SAP NetWeaver PI Base Engine	2
Oracle DB	1

2. Abast del Servei

L'oferta de manteniment ha d'incloure els serveis de recolzament integral de les operacions en l'entorn de les solucions SAP (SAP ENTERPRISE SUPPORT) que inclou :

2.1. Millora continuada del software SAP

Noves versions del Software SAP llicenciat, així com eines i procediments per a obtenir actualitzacions.

Paquets de Suport – paquets de correccions agrupades i també que puguin contenir correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents.

Actualitzacions tecnològiques per a donar suport a sistemes operatius i bases de dades de tercers.

Codi font ABAP disponible per a aplicacions de Software SAP i mòduls de funció publicats i suportats de forma addicional.

Suport per a la gestió de canvis de software, configuracions o actualitzacions de Solucions Enterprise Support, a través de material de contingut i informació, eines per a còpia de mandant i còpia d'entitat, i eines per a comparació de personalització.

Serveis de suport remot, per part dels arquitectes de la solució SAP:

- Per ajudar a avaluar la capacitat d'innovació de l'últim paquet de millores SAP.
- Sessions de transferència de coneixements sobre el software, les aplicacions definides de SAP o els components de l'Estructura de Soporte Global.

2.2. Suport avançat per a Paquets de Millora i d'altres actualitzacions de Software SAP

- Verificacions remotes especials, que permeten analitzar les modificacions, e identificar possibles conflictes entre el codi personalitzat i els paquets de millora i d'altres actualitzacions de Solucions Enterprise Suport.

2.3. Accés a Global Support Backbone

Estructura Suport Global

- SAP Service Marketplace: Base de dades de coneixement i portal de SAP per la transferència de coneixements.
- SAP Notes a SAP Service Marketplace : documenta errors de software i conté informació sobre la forma de resoldre, evitar i prevenir tals errors; pot contenir correccions de codi que es poden implementar en el sistema SAP; també documenta altres problemes o preguntes de clients i solucions recomanades.
- SAP Note Assistant - eina per a instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP
- SAP Solution Manager Enterprise Edition és una aplicació de suport que es pot usar exclusivament per als següents fins:
 - Accés al canal per a la prestació del servei SAP Enterprise Support i serveis de suport per a "Customer Solution", inclòs el lliurament i instal·lació de software i manteniment de tecnologia per a Software SAP.
 - Service desk per a Software SAP i eines de diagnòstic en remot per a "Customer Solution".
 - Gestió d'aplicacions per a "Customer Solution", inclosa la implementació, prova, gestió de peticions de canvi, operacions i millora continua per a Software SAP.
 - Administració, seguiment i informació respecte a "Customer Solution"

2.4. Gestió d'incidències i Nivell de Servei (SLA)

- Assessoria de Suport 7 x 24, mitjançant el "Support Advisory Center".
- Comprovacions de qualitat contínues - CQCs (per cada solució SAP, per cada any de durada de les Enterprise Supported Solutions).
- Acords sobre el Nivell de Servei – SLAs :

Prioritat	Temps de resposta
1 = Molt alta	60 minuts
2 = Alta	4 hores laborables
3 = Mitja	8 hores laborables
4 = Baixa	16 hores laborables

- Diagnòstic de problemes - Root Cause Analysis de les incidències en regim 7 x 24.

3. Termini del Servei

El contracte finalitzarà a tots els efectes en data 31/12/2024.