

Plec Tècnic pel Manteniment de llicències SAP

Àrea de Solucions Corporatives

Plec de Condicions

Juny 2024



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

José Molina Sánchez

Responsable Sistemes de Gestió

Contingut

1.	Antecedents.....	3
2.	Objecte.....	3
3.	Abast	3
4.	Serveis inclosos	4
5.	ANS - Acord de nivell de servei	6

1. Antecedents

TMB va iniciar de forma progressiva la implantació l'any 1994 de l'eina de gestió empresarial SAP, tant en nombre de mòduls, funcionalitats i nous productes, com en els diferents àmbits de l'organització. Des de aquesta data s'han anat cobrint les diferents necessitats de gestió i anàlisi dels negocis de TMB.

Amb la implantació de totes aquestes eines s'han anat adquirint les corresponents llicències d'ús del software per tots els empleats de TMB que han de fer ús professionalment d'aquests productes.

Actualment TMB té la necessitat de contractar el manteniment de les llicències de la plataforma SAP per tal de continuar garantint un control en la qualitat de la gestió de processos sota aquesta plataforma implantada àmpliament a nivell corporatiu.

2. Objecte

L'objecte d'aquest document és establir les condicions per a la contractació oberta del manteniment de les llicències d'ús de software del sistema SAP per TMB en la modalitat SAP ENTERPRISE SUPPORT prestat en la modalitat SAP Delivered Support.

3. Abast

El detall del manteniment de les llicències a contractar inclou els següents productes:

SCOPE DE LICENCIAS	
LICENCIA	CANTIDAD
SAP Business Suite Professional	47
Informix Database (%)	1
Oracle DB	1
SAP Business Suite Developer User	1
SAP Payroll Processing	8.501
Real Estate Mgmt - Office, Retail + Ind.	5
Environment, Health & Safety	202
SAP Work Clearance Management	1
SAP ERP Developer User	1
SAP ERP Professional User	510
SAP Solution Manager	1
SAP Netweaver Full Use - per CPU	4
SAP MaxDB	1
SAP Professional User	80
SAP Interactive Forms by Adobe - Enable	1.000
SAP Solution Manager Enterprise Edition	3
SAP NetWeaver Developer User	1
SAP Doc.Access by Open Text (Exp.,Prof.)	600
SAP Doc.Access by Open Text (Empl,ESS)	100
SAP Invoice Management by Open Text	100
OCR option for SAP Inv. Mgmt by OpenText	100
SAP Logistics User	1
SAP Worker User	45
SAP HANA, RT ed Applic & BW-inst base	1
SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
SAP BusinessObjects, prof ed (user)	100
SAP BusinessObjects Ent, pro ed (CS)	2
SAP Employee Self-Service User	8.170
SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
SAP S/4 Digital Access	500
SAP Manager Self-Service User	520
SAP Employee Self-Service User	1.403
SAP Payroll Processing	1
SAP S/4 Digital Access	500
SAP Developer User	4
SAP Process Orchestration	2

4. Serveis inclosos

Servei de Manteniment de programari SAP

El servei de Manteniment de programari SAP facilitarà a TMB la documentació acreditativa que documenti la vigència del servei de manteniment de les llicències en ús i prestarà els serveis corresponents sota les següents condicions:

- Servei telefònic
- Adreça electrònica de recollida d'incidències
- Adreces electròniques de gestió i suport

Horari d'atenció:

- Telefònica: De dilluns a divendres de 08:30 a 17:30
- Internet: 24 hores, 7 dies a la setmana

Millora continuada del Software SAP

Aquesta millora ha de contenir:

- 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 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 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 Software SAP, 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.

Resolució de problemes

Accés a SAP Notes – Base de dades de coneixement de SAP que 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.

Global Support Backbone – SAP Solution Manager Enterprise Edition

SAP Solution Manager Enterprise Edition és una aplicació de suport que es pot utilitzar exclusivament per als següents fins:

- Canal per a la prestació del servei SAP Enterprise Support i serveis de suport per a “Customer Solution”, inclòs el lliurament e 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”.

Mission Critical Support

Conjunt de serveis de suport complementaris consistent en:

- Assessoria de Suport 7 x 24, mitjançant el “Support Advisory Center”
- Comprovacions de qualitat contínues – CQCs (una per solució i any)
- Acords sobre el nivell de servei SLA’s (Són d’obligat compliment les mateixes que ofereix el fabricant SAP en la modalitat de suport demanada).
- Diagnòstic de problemes – Root Cause Analysis 7 x 24.

5. ANS - Acord de nivell de servei

Temps de resposta inicial:

1.- Missatges de suport de Prioritat 1 (“Molt elevada”). Es requereix una resposta en el termini d’una (1) hora a partir de la recepció (durant les 24 hores, els 7 dies de la setmana. S’assignarà la Prioritat 1 a un missatge si el problema té conseqüències molt greus per a les operacions ordinàries del negoci i si no es pot dur a terme treball urgent i crític per al negoci.

2.- Missatges de suport de Prioritat 2 (“Elevada”). Es requereix una resposta en el termini de quatre (4) hores a partir de la recepció (durant l’horari normal d’oficina de SAP a Espanya). S’assignarà la Prioritat 2 a un missatge en el cas de veure’s afectades greument operacions ordinàries del negoci i si no es poden dur a terme tasques necessàries.

Temps de Resposta d’Actuació Correctora de Missatges de Suport de Prioritat 1

Es proporcionarà una solució, un arranjament temporal o un pla d’actuació de resolució (“Actuació Correctora”) en un termini de quatre (4) hores a partir de la recepció (durant les 24 hores, els 7 dies de la setmana.