



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

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

**EXPEDIENT CSI2025109**

**(IMP-SC-006)**

## 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 ..... | 5 |
| 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, per un termini d'una anualitat a partir de la data de formalització del contracte, finalitzant en tot cas en data 31/12/2026.

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

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

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| SAP Developer User           | 6   |
| SAP Health Care User         | 132 |
| SAP Business Suite Employee  | 131 |
| SAP NetWeaver PI Base Engine | 2   |
| Oracle DB                    | 1   |

El licitador ha de presentar certificat oficial de SAP per demostrar que aconsegueix amb la següent solvència tècnica específica:

- Estar en el programa de PartnerEdge (PE) Sell amb l'especialització en SAP PCOE (Partner Center of Expertise)

En cas de no presentar la documentació necessària per demostrar l'acompliment de la solvència tècnica específica, l'oferta del licitador quedarà nul·la i serà exclosa.

## **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 :

| <b>Prioritat</b> | <b>Temps de resposta</b> |
|------------------|--------------------------|
| 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 tindrà una vigència d'una anualitat a partir de la data de d'inici d'execució del servei, finalitzant en tot cas en data 31/12/2026.