



*PLIEGO TÉCNICO DE CONDICIONES  
PARTICULARES MEDIANTE  
PROCEDIMIENTO ABIERTO QUE REGIRÁ  
EL CONTRATO PARA LA REALIZACIÓN DEL  
"MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS  
MÓDULOS DE SAP; VENTAS (SD),  
COMPRAS (MM), CONTROLLING (CO),  
BUSINESS INTELLIGENCE (BI), CLIENTES  
(CRM) Y FINANZAS (FI), DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA  
AGENCIA EFE, S.A.U..*



## Índice de contenidos.

<b>1. Objetivo.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Alcance del servicio a prestar. ....</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Módulos a mantener.....</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Estimación de jornadas y plan de trabajo. ....</b>	<b>3</b>
<b>2.3. Gestión de incidencias.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Especificaciones técnicas. ....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. Entorno tecnológico de la Agencia Efe. ....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.1. Descripción del entorno físico. ....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. Descripción del entorno lógico.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Documentación requerida.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Valoraciones.....</b>	<b>11</b>



## **1. Objetivo**

Proporcionar el soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de la instalación SAP de Agencia Efe, S.A.U.

Los nuevos desarrollos o evolutivos que supongan una dedicación superior al volumen de horas y jornadas disponibles, serán objeto de una valoración a medida, como proyectos cerrados y se tendrán que licitar a parte.

## **2. Alcance del servicio a prestar.**

### **2.1. Módulos a mantener.**

Se actualizarán los Support Packages y EHPs (Enhancement Packages) cuando las necesidades del negocio lo requieran y Agencia Efe lo solicite, generalmente dos al año.

#### **Mantenimiento correctivo y evolutivo en los módulos:**

SAP-FI: Finanzas.

- Contabilizaciones.
- Cuentas a pagar.
- Cuentas a cobrar.
- Tipos de cambio.
- Interfases a medida.
- Remesas.
- Activos fijos.
- Informes y cierre.
- Gestión de viajes.
- Datos maestros.

SAP-CO: Controlling.

- Planificación.
- Estructura organizativa.
- Ejecución de informes.
- Datos Maestros.
- Contabilizaciones reales.

SAP-MM: Gestión de materiales.

- Datos maestros proveedores y materiales.
- Interfases a medida. Colaboradores.
- Pedidos de almacén.
- Compra de activos.
- Inventario.
- Contratación de servicios.
- Cancelación de pedidos.



- Compra y stock de materiales de almacén.

SAP-SD: Ventas y Distribución.

- Periodificación.
- Pedidos y pedidos abiertos.
- Facturación.
  - Emisión física y electrónica de facturas.
- Maestro de clientes.
- Interfases a medida.

SAP-BI: Business Intelligence.

- Informes analíticos.
- Cuadros de mando.
- Broadcasting.

SAP-CRM:

- Gestión de clientes y ventas
- Marketing.
- CIC.

## 2.2. Estimación de jornadas y plan de trabajo.

- Al inicio de cada mes se planificará la presencia de los consultores en los diferentes módulos asignándoles las incidencias o evolutivos que correspondan.
- La prestación del servicio se realizará de manera presencial en las instalaciones de Agencia Efe.
- Se considerarán jornadas de 6 horas de trabajo efectivo.
- El número de jornadas estimadas por cada mes serán de 27 jornadas a repartir por consultor funcional y 20 de programación.
- El servicio se prestará desde el 01/01/2013 hasta el 31/12/2013

Perfil	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consultor funcional SAP. MM, SD, FI, CO, BI y CRM	27	27	27	27	27	27	27	27*	27	27	27	27*
Programación general	20	20	20	20	20	20	20	20*	20	20	20	20*

\* Se podrán revisar y ajustar las dedicaciones necesarias en cada mes, especialmente los meses de agosto y diciembre.



### **2.3. Gestión de incidencias.**

El procedimiento para la gestión de incidencias será el siguiente:

- Detección de la incidencia. Será el personal de Agencia Efe quien identificará aquellas incidencias del sistema.
- Comunicación de la incidencia. Será el personal de Agencia Efe quien comunique la incidencia a la persona designada a tal efecto de la empresa de servicios.
- Resolución de la incidencia. Se incluirá toda la documentación de las acciones realizadas si fuese necesario.
- Validación y cierre de la incidencia. Será el personal de Agencia Efe quien validará la incidencia, informando a la persona designada a tal efecto de la empresa de servicios.
- Garantía de la incidencia. Se considerará un período de 2 semanas de garantía a partir de la fecha de cierre de la incidencia.

Para evitar controversias y para respetar la garantía de la incidencia será el 15/12/2013 el último día para gestionar nuevas incidencias.

## **3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

### **3.1. Entorno tecnológico de la Agencia Efe.**

Agencia Efe, dispone de tres entornos; desarrollo, test o integración y producción que actualmente están siendo explotados en modalidad Hosting por la empresa de servicios Lógica Gesfor:

- SAP ECC Producción. - CPD Lógica Gesfor -
- SAP ECC Test. - CPD Lógica Gesfor -
- SAP ECC Desarrollo. - CPD Lógica Gesfor -
- SAP BW Producción. - CPD Lógica Gesfor -
- SAP BW Test. - CPD Logica Gesfor -
- SAP BW Desarrollo. - CPD Agencia Efe -
- SAP CRM Producción. - Lógica Gesfor -
- SAP CRM Test. - Lógica Gesfor -
- SAP CRM Desarrollo - CPD Agencia Efe -
- SAP Portals Producción (Comercial). - CPD Logica Gesfor -
- SAP Portals Desarrollo (Comercial) - CPD Agencia Efe -
- SAP Portals Producción (RR.HH.). - CPD Agencia Efe -
- SAP Portals Desarrollo (RR.HH.). - CPD Agencia Efe -



### 3.1.1. Descripción del entorno físico productivo.

#### Sistema SAP SSM

- HP Proliant DL385 G1
- 2 proc. AMD Opteron 2.00 GHz.
- 4 GB de RAM
- Microsoft Windows Server 2003 Standard x64 Edition Service Pack 1

#### Sistema SAP ECC Producción

- HP Proliant DL580 G7 E7530.
- 2 proc. Intel Xeon (6 Core).
- 16 GB RAM.
- Escalable a 4 proc.
- Dedicado.

<b>Información núcleo SAP</b>	
Release núcleo	700
Compilación	NT 5.2 3790 Service Pack 2 x86 MS VC++ 14.00
Nivel Patch	333
Load ABAP	1563
Load GUI	30
Modo	opt

<b>Información de base de datos SAP</b>	
DB mdte.Biblio	SQL_Server_8.00
Release BD	MSSQL 7.00.699 or higher, MSSQL 8
Versión DBSL	700.08
Nivel SP DBSL	330



<b>Información Sistema</b>	
Dirección IP	
Versiones SAP	700
Sist. operativo	Windows NT 5.0, Windows NT 5.1, Windows NT 5.2,
Release OP	6.1

Sistema SAP BW Producción.

- HP Proliant DL580 G7
- 2 Procesadores Intel Xeon E750 1,87 GHz
- 16 Gb RAM
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard x64 SP1

<b>Información núcleo SAP</b>	
Release núcleo	720
Compilación	NT 5.2 3790 S x86 MS VC++ 14.00 Sep 17 2012 2
Nivel Patch	317
Load ABAP	1780
Load GUI	39
Modo	opt

<b>Información de base de datos SAP</b>	
DB mdte.Biblio	SQL_Server_9.00
Release BD	MSSQL 9.00.2047 or higher
Versión DBSL	720.00
Nivel SP DBSL	316



<b>Información Sistema SAP</b>	
Dirección IP	
Versiones SAP	700, 710, 701, 702, 711, 720, 730
Sist. operativo	Windows NT 5.0, Windows NT 5.1, Windows NT 5.2.
Release OP	6.1

Sistema SAP CRM Producción.

- HP Proliant DL380 G6 Special Rack Server (2010)
- 2 proc. Intel Xeon X5550 (Quad Core)
- 16 GB RAM.
- No escalable proc.
- Dedicado.
- Windows Server 2008 64.

<b>Información núcleo SAP</b>	
Release núcleo	701
Compilación	NT 5.2 3790 Service Pack 2 x86 MS VC++ 14.00
Nivel Patch	178
Load ABAP	1565
Load GUI	32
Modo	opt

<b>Información de base de datos SAP</b>	
DB mdte.Biblio	SQL_Server_8.00
Release BD	MSSQL 9.00.2047 or higher
Versión DBSL	700.08
Nivel SP DBSL	172





<b>Información Sistema SAP</b>	
Dirección IP	
Versiones SAP	700, 701
Sist. operativo	Windows NT 5.0, Windows NT 5.1, Windows NT 5.2.
Release OP	6.1

Sistema SAP Portals Producción Comercial.

- HP Proliant DL380 G6 Special Rack Server (2010).
- 2 proc. Intel Xeon X5550 (Quad Core).
- 16 GB RAM.
- No Escalable proc.
- Dedicado
- Windows Server 2008 64
- Instalada únicamente la parte java.

Sistema SAP Portals Producción - Portal del empleado. Employee Portal.

- HP Proliant DL385 G1
- 12 GB RAM
- No escalable proc.
- Dedicado.
- Windows 2003 R2 Standard x64, SP1.

<b>Información núcleo</b>	
Release núcleo	700
Compilación	NT 5.2 3790 Service Pack 2 x86 MS VC++ 14.00
Nivel Patch	353
Load ABAP	1563
Load GUI	30
Modo	opt



<b>Información de base de datos</b>	
DB mdte.Biblio	SQL_Server_8.00
Release BD	MSSQL 7.00.699 or higher, MSSQL 8.00.194
Versión DBSL	700.08
Nivel SP DBSL	350

<b>Información Sistema</b>	
Dirección IP	
Versiones SAP	700
Sist. operativo	Windows NT 5.0, Windows NT 5.1, Windows NT 5.2, Wi
Release OP	5.2

### **3.1.2. Descripción del entorno lógico.**

#### **3.1.2.1. Licenciamiento.**

El software licenciado es: SOFTWARE mySAP Business Suite, donde se incluye el acceso y uso de los siguientes productos propiedad de SAP:

SAP Workplace, Logistics, Financials, Human Resource Management, corporate Financial Management, Strategic Enterprise Management, Business information Warehouse, Customer Relationship Management, Advanced Planner and Optimizer, B2B Procurement, Real Estate Management, Environment, Health & Safety, Knowledge Management y Business Connector

- SAP ECC 6.0., en todas las áreas de gestión.
- SAP CRM 7.0., integrado en SAP Portals. Knowledge Management para la gestión de la documentación comercial. Portal de comercial.
- SAP BW 7.0., para el análisis de información.
- SAP Employee Portal. Portal del empleado.



**El número de usuarios licenciados es el siguiente:**

- SAP Business Suite Professional User, (40 usuarios).
- SAP Business Suite Ltd. Prof. User, (60 usuarios).
- SAP Business Suite Employee User, (50 usuarios).
- SAP Business Suite Developer User, (1 usuario).
- SAP Employee Self Service, (1150 usuarios).

**3.1.2.2. Componentes Software.**

SAP ECC 6.0

Componente de software	Release	Nivel
SAP_BASIS	700	0026
SAP_ABA	700	0026
SAP_BW	700	0028
SAP_AP	700	0027
SAP_APPL	600	0021
SAP_HR	600	0085
FINBASIS	600	0021

SAP BI 7.0 (SapNetweaver 2004s)

Componente de software	Release	Nivel
SAP_BASIS	700	0026
SAP_ABA	700	0026
SAP_BW	700	0028
BI_CONT	705	0006



SAP CRM ABAP 7.0

Componente de software	Release	Nivel
SAP_BASIS	701	0011
SAP_ABA	701	0011
SAP_BW	701	0011
SAP_AP	700	0027
WEBCUIF	700	0011
BBPCRM	700	0011

**4. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.**

Certificación SAP y Curriculum vitae de los coordinadores y jefe de proyecto.

**5. VALORACIONES.**

- La empresa concursante deberá poseer la denominación SAP Service Partner.
- Experiencia del Partner.
- Conocimiento actualizado en las soluciones SAP.
- Calidad de los servicios de implantación en cliente.
- Poseer una herramienta capaz de recepcionar incidencias y solicitudes, escalarlas y gestionarlas.
- La subcontratación no está permitida sin previo y expreso consentimiento de Agencia Efe.