

## **PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS**

### **“RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS SAP”**

**INDICE DE CONTENIDOS**

<b>Artículo 2°. Alcance</b> .....	3
<b>Artículo 3°. Descripción del servicio</b> .....	3
<b>Artículo 4°. Gestión global de mensajes y Acuerdo sobre el nivel de servicio (SLA).</b>	7
<b>4.1 SLA de Tiempos de respuesta inicial</b> .....	7
<b>4.2 SLA de Tiempo de respuesta de medidas correctivas para Mensajes de soporte de Prioridad 1</b> .....	8
<b>4.3 Requisitos previos y exclusiones.</b> .....	8
<b>4.3.1 Requisitos previos</b> .....	8
<b>4.3.2 Exclusiones</b> .....	9
<b>4.4 Crédito de nivel de servicio.</b> .....	9
<b>Artículo 5°. SAP Support Advisory Center.</b> .....	10
<b>Artículo 6° Control de calidad continuo</b> .....	10
<b>Artículo 7°. SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support</b> .....	11
<b>Artículo 8°. Duración y Plazo de Ejecución del Servicio</b> .....	13
<b>Artículo 9°. Prórroga del Servicio</b> .....	13
<b>Artículo 10°. Certificación</b> .....	13
<b>Anexo I – Planilla de Cotización</b> .....	13

### Artículo 1°. Objetivos de SOFSE

El presente documento tiene como objeto especificar las cuestiones técnicas referidas a la renovación de mantenimiento y soporte de licencias SAP. Las mismas se encuentran reguladas por los términos y condiciones establecidos en los documentos adjuntos al presente.

El plazo establecido para la renovación de las licencias SAP es de VEINTICUATRO (24) meses a partir de la firma del Acta de Inicio suscripta entre las partes contratantes.

### Artículo 2°. Alcance

Renovación del servicio de mantenimiento de las licencias de uso perpetuo detallados a continuación:

Software Licenciado			
Producto	Metrica de Licencia	Bloques Unidades	Licencias Adquiridas
SP ERP Foundation Starter	SAP ERP Foundation Starter	1	1
SAP Professional User	Users	1	5
ERP Component for ERP Package	UN	1	1
SAP Solution Manager adapter for SAP Quality Center by Micro Focus	Connected Systems	1	5
SAP S/4HANA Enterprise Management for Professional use	Users	1	1.700
SAP S/4HANA Enterprise Management for Productivity use	Users	1	22.600
SAP S/4HANA Enterprise Management for Functional use	Users	1	60
SAP S/4HANA Developer Access	Users	1	10
SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent	HSAV	1	1
SAP Business Planning and Consolidation, versión for SAP Netweaver, professional edition	Users	1	100
SAP Business Planning and Consolidation, versión for SAP Netweaver, standard edition	Users	1	401
SAP Access Control for SAP S/HANA	Monitored Users	100	25
SAP Real EstateManagement for SAP S/4HANA, office, retail, and industrial property Management option	Users	1	47
SAP Business Plannig and Consolidation, add-on for S/4HANA	Users	1	501
SAP Loadrunner by Micro Focus, 500 VU bundle	Virtual Users	500	2
SAP Quality Center by Micro Focus, premier edition, Test Director Module	Users	1	15
SAP Quality Center by Micro Focus, business process test module	Users	1	3
SAP Quality Center by Micro Focus, defect manager module	Users	1	4
SAP Quality Center by Micro Focus, unified manager module	Users	1	3
SAP Purchase Order Wexecution for SAP S/4HANA	Orders	1	10.001
SAP Process Orchestration	Cores	1	4
SAP Payroll Processing	Employees	500	50
SAP Document Access by OpenText for SAP S/4HANA	Users	1	1.132
SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW - New/Subsequent	HSAV	1	1
SAP S/4HANA Digital Access	Documentos	1.000	103

El servicio de soporte actualmente suscripto y que se requiere renovar es denominado por el fabricante de software como “Enterprise Support”. El oferente deberá acreditar ser partner de SAP.

### Artículo 3°. Descripción del servicio

#### Mejoras e innovaciones continuas

- Nuevas versiones del software Enterprise Support Solutions con licencia, así como también herramientas y procedimientos para las actualizaciones.
- Support packages: Paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar las correcciones de manera individual. Los support packages también pueden contener correcciones para adaptar funcionalidades existentes a los requisitos legales y normativos modificados.
- Para las versiones de las aplicaciones principales de SAP Business Suite 7 (desde SAP ERP 6.0 y las versiones de SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM

- 7.0 y SAP PLM 7.0 distribuidas en 2008), el Adjudicatario puede proporcionar funcionalidades mejoradas y/o innovaciones a través de paquetes de mejoras u otros medios disponibles. Durante el mantenimiento generalizado de una versión de una aplicación principal de SAP, es práctica actual proporcionar un paquete de mejoras u otra actualización por año natural.
- Actualizaciones tecnológicas realizadas para admitir sistemas operativos y bases de datos de terceros. Está disponible el código fuente ABAP para aplicaciones de software SAP y de manera adicional módulos de funciones lanzados y admitidos.
  - La gestión de cambios de software, como parámetros de configuración modificados o actualizaciones de Enterprise Support Solutions, es compatible, por ejemplo, con material de información y contenido, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramientas para comparar la personalización.
  - El Adjudicatario proporciona a SOFSE hasta cinco días de servicios de soporte remoto por año natural por parte de los arquitectos de soluciones SAP
    - para que ayuden a SOFSE a evaluar las funcionalidades de innovación del último paquete de mejoras de SAP y la forma en que se puede implementar para satisfacer los requisitos de los procesos empresariales de SOFSE.
    - para brindar orientación a SOFSE en forma de sesiones de transferencia de conocimientos, con una duración de un día, sobre software o aplicaciones SAP definidas o componentes de Global Support Backbone. Actualmente, el contenido y la planificación de las sesiones se encuentran en <http://service.sap.com/enterprisesupport>. La metodología de planificación, disponibilidad y distribución está sujeta al criterio de SAP.
  - El Adjudicatario brinda a SOFSE acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, lo que ayuda a SOFSE a optimizar la gestión de soluciones técnicas de determinadas Enterprise Support Solutions.
  - Las pautas de configuración y el contenido de Enterprise Support Solutions, en general, están incluidos en SAP Solution Manager Enterprise Edition. Prácticas recomendadas para SAP System Administration y SAP Solution Operations para Software SAP.
  - El contenido para la configuración y la operación de SAP recibe soporte como partes integrales de Enterprise Support Solutions.
  - Las descripciones del contenido, las herramientas y el proceso de la aplicación Lifecycle Management de SAP son parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition, Enterprise Support Solutions y/o la documentación aplicable para Enterprise Support Solutions.

### **Soporte avanzado para paquetes de mejoras u otras actualizaciones de Software SAP**

El Adjudicatario ofrece verificaciones remotas especiales efectuadas por expertos en soluciones de SAP para analizar las modificaciones planeadas o existentes e identificar posibles conflictos entre el código personalizado de SOFSE, los paquetes de mejoras y otras actualizaciones de Enterprise Support Solutions. Cada verificación

se lleva a cabo para una modificación específica en uno de los pasos del proceso empresarial principal de SOFSE. SOFSE tiene derecho a recibir dos servicios de una de las siguientes categorías por cada año natural y por solución de Software SAP.

- **Justificación de modificación:** De acuerdo con la provisión, por parte de SOFSE, de la documentación requerida por el Adjudicatario del alcance y el diseño de una modificación personalizada, planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Adjudicatario identifica la funcionalidad estándar de Enterprise Support Solutions, la cual puede satisfacer los requisitos de SOFSE (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).
- **Mantenimiento del código personalizado:** De acuerdo con la provisión, por parte de SOFSE, de la documentación requerida por el Adjudicatario del alcance y el diseño de una modificación personalizada, planeada o existente de SAP Solution Manager Enterprise Edition, el Adjudicatario identifica qué salidas y qué servicios del usuario pueden estar disponibles para separar el código personalizado del código SAP (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).

### **Global Support Backbone**

- **SAP Service Marketplace:** Base de conocimientos de SAP y extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, en las cuales SAP ofrece contenido y servicios únicamente a los usuarios y socios de SAP.
- Las Notas SAP en el SAP Service Marketplace documentan las fallas del software y contienen información sobre cómo solucionar, prevenir y evitar errores. Las Notas SAP pueden incluir correcciones de código que los usuarios pueden implementar en sus sistemas SAP. Las Notas SAP también documentan problemas relacionados, preguntas de los usuarios y soluciones recomendadas (por ej. personalización de configuraciones).
- **SAP Note Assistant:** Una herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas a los componentes de SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition**, tal como se describe en el artículo 7°.

### **Mission Critical Support**

- Gestión global de mensajes de SAP para los problemas relacionados con Enterprise Support Solutions, incluidos los Acuerdos sobre el nivel de servicio para el tiempo de reacción inicial y las medidas correctivas (para obtener más información, consulte el artículo 4.1).
- SAP Support Advisory Center, tal como se describe en el artículo 5°.
- Controles de calidad continuos, tal como se describen en el artículo 6°.
- Análisis de las causas principales y los procesos de escalación globales durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de acuerdo con la sección 4 a continuación.
- Análisis de las causas principales del código personalizado: Para el código personalizado de SOFSE, que se desarrolla en la plataforma SAP development workbench, el Adjudicatario brinda un análisis de las causas principales como soporte de las misiones importantes, de acuerdo con el proceso de Gestión

global de mensajes y los Acuerdos sobre el nivel de servicio indicados en las Secciones 4.1, 4.2 y 4.3, que se aplican a los mensajes con prioridad "alta" y "muy alta". Si el código personalizado de SOFSE está documentado de conformidad con los estándares entonces vigentes de SAP (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>), es probable que el Adjudicatario brinde a SOFSE orientación para resolver los problemas.

### Otros componentes, metodologías, contenido y participación de la comunidad

- Componentes y agentes de monitorización de los sistemas para supervisar los recursos disponibles y reunir información sobre el estado del sistema de Enterprise Support Solutions (por ej. SAP EarlyWatch Alert).
- Las plantillas de prueba y los casos de prueba preconfigurados se entregan habitualmente a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition. Además, SAP Solution Manager Enterprise Edition ayuda a SOFSE a realizar actividades de prueba con funcionalidades que actualmente incluyen:
  - Administración de pruebas para Enterprise Support Solutions mediante el uso de la funcionalidad suministrada como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition
  - Gestión de calidad para gestionar las "Puertas de calidad"
  - Herramientas de SAP para realizar pruebas automáticas
  - Herramientas de SAP para ayudarle a optimizar el alcance de las pruebas de regresión. Dichas herramientas ayudan a identificar los procesos empresariales que se ven afectados por una modificación planificada de las Soluciones de software SAP y brindan recomendaciones para el alcance de la prueba, además de generar planes de prueba (para obtener más detalles, visite <http://service.sap.com/>).
- Contenido y herramientas adicionales diseñadas para aumentar la eficacia, que pueden incluir metodologías de implementación y procedimientos estándar, una Guía de implementación (IMG) y Sets de configuraciones empresariales (BC).
- Acceso a directrices a través de SAP Service Marketplace, que pueden incluir contenido y procesos de implementación y operaciones, diseñados para reducir costos y riesgos. En la actualidad, dicho contenido incluye:
  - End-to-End Solution Operations: Ayuda a SOFSE a optimizar las operaciones integrales de la Solución de software SAP de SOFSE.
  - Metodología Run SAP: Ayuda a SOFSE con la gestión de aplicaciones, las operaciones de procesos empresariales y la administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver®. En la actualidad incluye:
    - Los estándares SAP para las operaciones de solución
    - El plan de acción de Run SAP para implementar End-to-end solution operations
    - Herramientas, incluida la solución para la gestión de aplicaciones SAP Solution Manager Enterprise Edition. Para obtener más información acerca de la metodología Run SAP, visite <http://service.sap.com/runsap>

- Participación en la comunidad de clientes y socios de SAP (a través de SAP Service Marketplace), donde se proporciona información acerca de prácticas empresariales recomendadas, ofertas de servicios, etc.

#### **Artículo 4°. Gestión global de mensajes y Acuerdo sobre el nivel de servicio (SLA).**

Cuando SOFSE informa una falla, el Adjudicatario brinda soporte a SOFSE mediante el suministro de información sobre cómo solucionar, prevenir o evitar errores. El canal principal por el cual el Adjudicatario proporciona dicho soporte será la infraestructura de soporte. SOFSE puede enviar un mensaje de error en cualquier momento. Todas las personas que estén involucradas en el proceso de resolución del mensaje podrán acceder al estado del mensaje en cualquier momento. Para obtener más detalles sobre la definición de las prioridades de los mensajes, consulte la Nota SAP 67739.

En casos excepcionales, SOFSE también puede ponerse en contacto con el Adjudicatario por teléfono. Para dicho tipo de contacto (y cualquier otro que se determine), el Adjudicatario exige que SOFSE proporcione acceso remoto.

Los siguientes Acuerdos sobre el nivel de servicio ("SLA") serán aplicables para todos los mensajes de soporte de los usuarios que SAP considere que son de Prioridad 1 ó 2 y que cumplan con los requisitos previos especificados en este documento. Dichos SLA entrarán en vigencia en el primer Trimestre natural completo posterior a la Fecha efectiva de este Anexo. En el presente documento, "Trimestre natural" se refiere al período de tres meses que finaliza, respectivamente, el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre de un año natural determinado.

#### **4.1 SLA de Tiempos de respuesta inicial**

a. Mensajes de soporte de Prioridad 1 ("Muy alta"). El Adjudicatario responderá a los mensajes de soporte de Prioridad 1 dentro de una (1) hora a partir del momento en que el Adjudicatario recibe (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) dichos mensajes de soporte de Prioridad 1. Se asigna la Prioridad 1 a un mensaje si el problema tiene consecuencias muy graves sobre las transacciones empresariales normales que impiden la ejecución de las tareas empresariales urgentes y críticas. Generalmente, se debe a las siguientes circunstancias: interrupción completa del sistema, fallas de las funciones centrales de SAP en el Sistema de producción o Asuntos pendientes prioritarios.

b. Mensajes de soporte de Prioridad 2 ("Alta"). El Adjudicatario responderá a los mensajes de soporte de Prioridad 2 dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que el Adjudicatario recibe dichos mensajes de soporte de Prioridad 2 durante el Horario local de oficina. Se asigna la Prioridad 2 a un mensaje si las transacciones empresariales normales en un Sistema de producción se ven gravemente afectadas y no se pueden realizar las tareas necesarias. Esto es consecuencia de funciones incorrectas o inoperables en el sistema de SAP, que son necesarias para llevar a cabo dichas transacciones y/o tareas.



## **4.2 SLA de Tiempo de respuesta de medidas correctivas para Mensajes de soporte de Prioridad 1**

El Adjudicatario proporcionará una solución, un recurso o un plan de acción para la resolución ("Medidas correctivas") del mensaje de soporte de Prioridad 1 de SOFSE dentro de las cuatro (4) horas a partir del momento en que el Adjudicatario recibe (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana) dicho mensaje de soporte de Prioridad 1 ("SLA de medidas correctivas"). En caso de que se entregue un plan de acción al SOFSE como Medidas correctivas, dicho plan de acción incluirá: (i) el estado del proceso de resolución, (ii) los próximos pasos planificados, incluida la identificación de los recursos del Adjudicatario responsables, (iii) las acciones necesarias por parte de SOFSE para respaldar el proceso de resolución, (iv) siempre que sea posible, las fechas planificadas para las acciones del Adjudicatario y (v) la fecha y hora de la próxima actualización de estado que realizará el Adjudicatario. Las actualizaciones de estado subsiguientes incluirán un resumen de las acciones realizadas hasta el momento, los próximos pasos planificados y la fecha y hora de la próxima actualización de estado. El SLA de Medidas correctivas sólo hace referencia a esa parte del tiempo de procesamiento en que se procesa el mensaje en SAP ("Tiempo de procesamiento"). El Tiempo de procesamiento no incluye el tiempo durante el cual el mensaje tiene el estado "Acción del cliente" o "Solución propuesta por el Adjudicatario", en tanto que (a) el estado Acción del cliente significa que el mensaje de soporte se entregó a SOFSE, y (b) el estado Solución propuesta por el Adjudicatario significa que el Adjudicatario proporcionó Medidas correctivas tal como se indica en este documento. El SLA de Medidas correctivas se considerará cumplido si dentro de las cuatro (4) horas del tiempo de procesamiento: el Adjudicatario propone una solución, un recurso o un plan de acción, o si SOFSE acepta reducir el nivel de prioridad del mensaje.

## **4.3 Requisitos previos y exclusiones.**

### **4.3.1 Requisitos previos.**

Los SLA sólo serán aplicables cuando cumplan con los siguientes requisitos previos para los mensajes de soporte: (i) en todos los casos, excepto para el Análisis de las causas principales del código personalizado de la Sección 2, los mensajes de soporte deben estar relacionados con versiones de Enterprise Support Solutions que SAP clasifique con el estado de "entrega no restringida"; (ii) debe ser SOFSE quien envíe los mensajes de soporte en inglés a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition de conformidad con el procedimiento entonces vigente de SAP de inicio de sesión para el procesamiento de los mensajes de soporte, y dicho mensaje debe contener los detalles relevantes necesarios (como se especifica en la Nota SAP 16018 o en cualquier Nota SAP futura que reemplace a la Nota SAP 16018) para que el Adjudicatario tome las medidas necesarias para solucionar el error informado, (iii) los mensajes de soporte deben estar relacionados con una versión de un producto de Enterprise Support Solutions cubierta con Mantenimiento generalizado o Mantenimiento ampliado.

Para los mensajes de soporte de Prioridad 1, SOFSE debe cumplir con los siguientes requisitos previos adicionales: (a) se debe describir el problema y su impacto empresarial con suficientes detalles como para permitirle al Adjudicatario evaluar el problema; (b) SOFSE debe tener, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7)



días de la semana, una persona de contacto disponible para la comunicación con SAP en inglés, con el conocimiento y la capacitación suficientes como para ayudar en la resolución del mensaje de Prioridad 1, consistente con las obligaciones de SOFSE que se deriven del presente; y (c) SOFSE debe asignar a una persona de contacto para abrir una conexión remota con el sistema y para proporcionar los datos de inicio de sesión necesarios a al Adjudicatario.

#### **4.3.2 Exclusiones**

Para SAP Enterprise Support en particular, los siguientes tipos de mensajes de Prioridad 1 se ven excluidos de los SLA: (i) los mensajes de soporte relacionados con una versión y/o funcionalidades de Enterprise Support Solutions desarrolladas específicamente para SOFSE (incluidas, sin limitación, aquellas desarrolladas por SAP Custom Development y/o filiales de SAP), a excepción del código personalizado creado con SAP development workbench; (ii) los mensajes de soporte relacionados con versiones de países que no sean parte de Enterprise Support Solutions y, en cambio, sean considerados add-ons, mejoras o modificaciones de socios, están expresamente excluidos incluso si las versiones de estos países fueron creadas por SAP o por una empresa asociada a SAP, (iii) la causa principal detrás de un mensaje de soporte no sea una falla, sino una funcionalidad faltante ("solicitud de desarrollo") o el mensaje de soporte sea una solicitud de consultoría.

#### **4.4 Crédito de nivel de servicio.**

4.4.1 Se considerará que el Adjudicatario cumplió con sus obligaciones conforme a los SLA, tal como se estableció anteriormente, al responder en el marco de tiempo permitido en el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos totales para todos los SLA dentro del Trimestre natural. En caso de que SOFSE envíe menos de veinte (20) mensajes (en total para todos los SLA), conforme a los SLA establecidos anteriormente, en cualquier Trimestre natural durante el plazo de vigencia de Enterprise Support, SOFSE acepta considerar que el Adjudicatario cumplió con sus obligaciones, conforme a los SLA establecidos anteriormente, si el Adjudicatario no se excedió del marco de tiempo establecido en el SLA en más de un mensaje de soporte durante el Trimestre natural correspondiente.

4.4.2. Sujeto a la Sección 4.4.1 anterior, en caso de que los marcos de tiempo de los SLA no se cumplan (cada uno considerado un "Incumplimiento"), se deben aplicar las siguientes reglas y procedimientos: (i) SOFSE debe informarle al Adjudicatario por escrito de cualquier presunto Incumplimiento; (ii) el Adjudicatario investigará dichos reclamos y proporcionará un informe por escrito que apruebe o desaprovee la exactitud del reclamo de SOFSE; (iii) SOFSE deberá proporcionar asistencia razonable al Adjudicatario en sus esfuerzos por corregir todo problema o proceso que inhiba la capacidad del Adjudicatario para alcanzar los SLA; (iv) sujeto a la Sección 4.4, si, basado en el informe, se prueba un Incumplimiento por parte del Adjudicatario, este último aplicará un Crédito de nivel de servicios ("SLC") a la factura de la Tarifa de SAP Enterprise Support equivalente a un 0,25 por ciento (0,25%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support del SOFSE del Trimestre natural correspondiente por cada Incumplimiento informado y comprobado, sujeto a un SCL máximo por Trimestre natural de un cinco por ciento (5%) de la Tarifa de SAP Enterprise Support de SOFSE por cada Trimestre natural. SOFSE tiene la

responsabilidad de notificar al Adjudicatario de cualquier SLC dentro de un mes posterior a la finalización del Trimestre natural en que se produce un Incumplimiento. No se pagarán penalizaciones a menos que se reciba una notificación por escrito de un reclamo justificado de SLC por parte del SOFSE. El SLC establecido en la Sección 4.4 es el único y exclusivo recurso que tiene SOFSE respecto de cualquier Incumplimiento presunto o real por parte del Adjudicatario o SAP.

#### **Artículo 5°. SAP Support Advisory Center.**

Para los mensajes de Prioridad 1 y los Asuntos pendientes prioritarios directamente relacionados con Enterprise Support Solutions, El Adjudicatario pondrá a disposición una unidad global dentro de la organización de soporte de SAP para el soporte de misiones críticas relacionadas con solicitudes (el "Support Advisory Center"). El Support Advisory Center realizará las siguientes tareas de soporte para misiones críticas: (i) soporte remoto para Asuntos pendientes prioritarios: El Support Advisory Center funcionará como un nivel de escalación adicional, que permitirá el análisis de causas principales las 24 horas del día, los 7 días de la semana para la identificación de problemas; (ii) planificación de entrega del servicio de Controles de calidad continuos en colaboración con el TI de SOFSE, incluida la coordinación de la planificación y la entrega; (iii) entrega de un informe de SAP Enterprise Support a petición por año natural; (iv) certificación primaria remota del Center of Expertise del cliente de SAP a petición de SOFSE y (v) directrices en casos en que los Controles de calidad continuos (tal y como se definen en el artículo 6° a continuación), un plan de acción y/o las recomendaciones por escrito de SAP muestren un estado crítico (por ej. un informe en rojo del Control de calidad continuo) de Enterprise Support Solutions.

Como preparación para la entrega del Control de calidad continuo a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition, la persona de contacto de SOFSE y el Adjudicatario en conjunto realizarán un servicio obligatorio de preparación ("Evaluación inicial") de Enterprise Support Solutions. La Evaluación inicial estará basada en los estándares y la documentación de SAP.

El SAP Support Advisory Center designado funcionará en inglés y estará disponible para la persona de contacto de SOFSE (como se define a continuación) o su representante autorizado, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana para las peticiones relacionadas con el soporte de misiones críticas. Los números de teléfono locales o globales disponibles se encuentran en la Nota SAP 560499.

El Support Advisory Center es el único responsable de las tareas relacionadas con el soporte de las misiones críticas mencionadas anteriormente, en la medida en que estas tareas estén directamente relacionadas con problemas o escalación de Enterprise Support Solutions.

#### **Artículo 6° Control de calidad continuo.**

En caso de situaciones críticas relacionadas con la Solución de software SAP (como Activación productiva, actualización, migración o Asuntos pendientes prioritarios), el

Adjudicatario proporcionará al menos un Control de calidad continuo (el "Control de calidad continuo" o "CQC") por año natural para cada Solución de software SAP.

El CQC consta de una o más Sesiones de servicio remoto manuales o automáticas. el Adjudicatario proporciona más controles de calidad continuos en casos en que SAP EarlyWatch Alert informe alertas vitales o cuando SOFSE y SAP Advisory Center acuerden mutuamente que tal servicio es necesario para manejar un Asunto pendiente prioritario. Los detalles, tales como el tipo y las prioridades exactas de un CQC y las tareas del Adjudicatario y en cooperación con SOFSE, se acordarán mutuamente entre ambas partes. Al final de un CQC, el Adjudicatario proporcionará a SOFSE un plan de acción y/o recomendaciones por escrito.

SOFSE acepta que la totalidad o parte de las sesiones de CQC pueden ser proporcionadas por el Adjudicatario, SAP y/o un socio de SAP certificado que haga las veces de subcontratista y se base en los estándares y las metodologías de CQC de SAP. SOFSE acepta proporcionar recursos adecuados, incluidos, entre otros, equipos, datos, información y personal adecuado y cooperador, para facilitar la entrega de los controles de calidad continuos presentados a continuación.

SOFSE reconoce que la replanificación de los CQC se limita a un máximo de tres veces por año. La replanificación se debe llevar a cabo al menos 5 días laborales antes de la fecha de entrega planificada. Si SOFSE no sigue las directrices, el Adjudicatario no se verá obligado a entregar los CQC anuales a SOFSE.

## **Artículo 7°. SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support.**

7.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (y cualquier sucesor de SAP Solution Manager Enterprise Edition proporcionado de aquí en más) estará sujeto al Contrato y únicamente se encontrará sujeto a SAP Enterprise Support para los siguientes propósitos: (i) entrega de SAP Enterprise Support y servicios de soporte para las Soluciones de SOFSE, incluidas la entrega e instalación de software y el mantenimiento tecnológico para Enterprise Support Solutions; y (ii) gestión de ciclo de vida de aplicaciones para las Soluciones de SOFSE y para otros componentes de software y activos de TI autorizados o adquiridos de otro modo por SOFSE de terceros, siempre y cuando estos software, componentes de software y activos de TI de terceros se utilicen en conjunto con Enterprise Support Solutions y sean necesarios para completar los procesos empresariales de SOFSE, como se documenta en la documentación de la solución en SAP Solution Manager Enterprise Edition ("Activos admitidos adicionales"). Dicha gestión de ciclo de vida de aplicaciones se limita únicamente a los siguientes propósitos:

- implementación, configuración, pruebas, operaciones, mejoras continuas y diagnósticos
- gestión de incidentes (Service desk), gestión de problemas y gestión de solicitudes de modificación, que son posibles mediante el uso de la tecnología SAP CRM (Customer Resource Management, Administración de recursos de clientes) integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition

- administración, supervisión, informes y business intelligence, que son posibles mediante el uso de la tecnología SAP NetWeaver integrada en SAP Solution Manager Enterprise Edition. También se pueden realizar actividades de business intelligence siempre y cuando SOFSE autorice el software SAP de BI adecuado como parte de Enterprise Support Solutions.

Para la gestión de ciclo de vida de aplicaciones descrita anteriormente en la sección 7.1(ii), SOFSE no necesita una licencia de Paquete separada para SAP CRM. SOFSE debe poseer las licencias de Usuario con nombre adecuadas para utilizar SAP Solution Manager.

7.2 No se puede utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para fines que no sean aquellos establecidos anteriormente. Sin limitar la restricción anterior, SOFSE no podrá utilizar SAP Solution Manager Enterprise Edition para (i) escenarios de CRM como planes de servicio, contratos, gestión de confirmación de servicios, excepto los escenarios de CRM que estén establecidos expresamente en la Sección 7.1; (ii) tipos de uso de SAP NetWeaver que no sean los establecidos anteriormente o (iii) la gestión de ciclo de vida de aplicaciones y, en particular, la gestión de incidentes (service desk), con excepción de las Soluciones de SOFSE y los Activos admitidos adicionales y (iv) funcionalidades de servicios compartidos que no sean de TI, incluidos, sin limitación, RH, Finanzas o Aprovisionamiento.

7.3 SAP, a su exclusiva discreción, puede actualizar de vez en cuando, en la dirección <http://service.sap.com/solutionmanager> de SAP Service Marketplace, los usos de SAP Solution Manager Enterprise Edition que se encuentran en el artículo 7.

7.4 Sólo puede utilizarse SAP Solution Manager Enterprise Edition durante el período de vigencia de este Anexo por los Usuarios con nombre que haya autorizado SOFSE, sujetos a los derechos de licencia para el Software y exclusivamente para los propósitos de soporte relacionados con SAP de SOFSE en favor de las operaciones empresariales internas de SOFSE. El derecho para utilizar cualquier funcionalidad de SAP Solution Manager Enterprise Edition sujeto a SAP Enterprise Support distinta a aquellas enumeradas anteriormente está sujeto a un contrato por escrito diferente con el Adjudicatario o SAP, aún si dichas funcionalidades estuvieran disponibles a través de SAP Solution Manager Enterprise Edition o relacionadas con él. A pesar de la limitación anterior de los Usuarios con nombre, SOFSE podrá otorgar autorización a cualquiera de sus empleados para utilizar el autoservicio web de SAP Solution Manager Enterprise Edition, durante el plazo de vigencia de esta contratación, con el único propósito de crear tickets de soporte, solicitar el estado de los tickets de soporte y la confirmación de los tickets relacionados directamente con las Soluciones de SOFSE y los Activos admitidos adicionales.

7.5 SOFSE no debe ofrecer el uso de SAP Solution Manager Enterprise Edition como un servicio a terceros, incluso si dichos terceros tienen Software de SAP con licencia y Usuarios con nombre con licencia; siempre que los terceros autorizados a acceder al Software de SAP en virtud del Contrato puedan acceder a SAP Solution Manager Enterprise Edition únicamente para fines de soporte relacionados con SAP, a favor de las operaciones empresariales internas de SOFSE según y de conformidad con los términos de este Anexo.

### Artículo 8°. Duración y Plazo de Ejecución del Servicio

El plazo de duración de la contratación del servicio se establece en VEINTICUATRO (24) MESES a computarse a partir de la firma del Acta de Inicio, suscripta entre las partes contratantes.

### Artículo 9°. Prórroga del Servicio

A los efectos de garantizar la continuidad del servicio y la normal operatoria de las actividades, SOFSE podrá prorrogar el contrato por el término de UN (1) año luego de concluidos los servicios contratados.

Para ello será de aplicación lo establecido en el artículo 6° del Pliego de Bases y Condiciones Generales.

### Artículo 10°. Certificación

La certificación se realizará por adelantado al inicio de cada año de licencia. Es decir, 50% al inicio del primer año y el restante al inicio del segundo año.

### Anexo I – Planilla de Cotización

ANEXO I - PLANILLA COTIZACIÓN						
<b>Objeto:</b> RENOVIACIÓN DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS SAP  <b>Adjudicación:</b> Total				<b>DETALLE OFERENTE</b>		
				<b>Razón Social</b>		
				<b>C.U.I.T.</b>		
				<b>Tel.:</b>		
				<b>E-Mail:</b>		
<b>Moneda:</b>						
Renglón	Cantidad	U/M	Descripción	Precio Unitario	I.V.A.	Subtotal
1	1	c/u	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS SAP 2022			0,00
2	1	c/u	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS SAP 2023			0,00
<b>Subtotal</b>						<b>0,00</b>
<b>I.V.A.</b>						<b>-</b>
<b>TOTAL</b>						<b>0,00</b>
<b>TRENES ARGENTINOS OPERACIONES</b>						



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
Las Malvinas son argentinas

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Pliego Especificaciones Tecnicas**

**Número:**

**Referencia:** Pliego de Especificaciones Técnicas - RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS SAP PCOE

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 13 pagina/s.