



Pliego Prescripciones Técnicas
**Servicio para la Adecuación del entorno SAP para la conversión a S/4HANA de
Mutua Montañesa**



Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. SITUACIÓN ACTUAL	4
2.1. ENTORNOS.....	5
2.2. MÉTRICAS SAP READINESS CHECK.....	10
2.3. ESCENARIOS DE ADOPCIÓN A SAP S/4 HANA.....	11
3. REQUISITOS TÉCNICOS ADECUACIÓN ENTORNO SAP	12
3.1. PROYECTO MIGRACIÓN A UNICODE.....	12
3.2. DEPURACIÓN Y LIMPIEZA DE DATOS.....	12
3.3. ANÁLISIS CUSTOM CODE	13
3.4. MIGRACIÓN FBS A BCS	13
3.5. ANÁLISIS DFS	14
3.6. ADECUACIÓN MANDANTES.....	14
4. PLAN DE DESARROLLO SUBPROYECTOS	15
4.1. FASE DE PREPARACIÓN Y ANÁLISIS.....	15
4.2. FASE DE DISEÑO Y DESARROLLO	15
4.3. FASE DE GESTIÓN DE PRUEBAS, CALIDAD Y TESTING	15
4.4. FASE DE PUESTA EN PRODUCCIÓN	16
4.5. FASE DE SOPORTE.....	17
5. PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA DE PROYECTO.....	18
5.1. DURACIÓN DEL CONTRATO	18
5.2. PLAN DE PROYECTO.....	18
5.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL SERVICIO	18
5.4. EQUIPO DE TRABAJO	19
5.5. METODOLOGÍA DE PROYECTO.....	21
5.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	21

1. INTRODUCCIÓN

Mutua Montañesa inicio en 2023 con el proyecto de Assessment para la migración a SAP S/4 HANA, la definición de la estrategia de la compañía para la migración de su plataforma SAP ERP ECC.

A partir del entendimiento de la situación actual y la identificación de las áreas de mejora, carencias y necesidades, ahora disponemos de una hoja de ruta a seguir. En este roadmap diferenciaremos en varias fases:

- **Preparación (Fase I):** En esta fase se implementarán todas aquellas iniciativas identificadas en el modelo To Be como pre-proyectos, dirigido a la simplificación del proceso de conversión a S/4HANA y cuyo impacto a nivel de organización/usuarios es bajo.
- **Migración SAP S/4 HANA (Fase II):** En esta fase se contemplan las tareas propias de migración técnica de la conversión a S/4HANA.
- **Evolución (Fase III):** En esta fase se abordarán aquellas iniciativas transformadoras sobre S/4HANA que permitan una evolución y optimización de las funcionalidades core de SAP.

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de consultoría y desarrollos requeridos en estas especificaciones técnicas para la ejecución de la Fase I de preparación del entorno SAP ERP de Mutua Montañesa.



2. SITUACIÓN ACTUAL

Como se indica en la introducción, Mutua Montañesa dispone de un sistema SAP ERP EHP6, como solución transversal a gran parte de los procesos de negocio de la Organización, relacionados con la gestión financiera, compras/ventas y procesos específicos del sector de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

Los módulos SAP ERP Estándar utilizados para nuestros procesos son:

SAP ERP ECC Módulos	SAP Submódulos	
Contabilidad Financiera (FI)	FI-GL	Cuentas de Mayor
	FI-AR	Cuentas a Cobrar
	FI-AP	Cuentas a Pagar
	FI-AA	Gestión de Activos
Controlling (CO)	CO-CCE	Contabilidad Clases de Coste
	CO-CCA	Contabilidad Centros de Coste
	CO-OPA	Contabilidad Ordenes CO
Gestión de Materiales (MM)	MM-PUR	Gestión de Compras
	MM-IV	Verificación de facturas
Ventas y Distribución (SD)	SD-MD	Datos Maestros
	SD-BIL	Facturación
Gestión Presupuestaria (FM)		
Sistema de Proyectos (PS)		

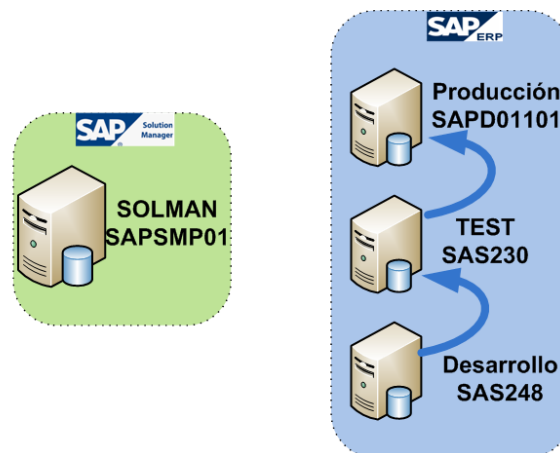
- **FI:** (SAP Financial Accounting) este módulo da cobertura a la contabilidad financiera de la organización. Aporta las soluciones necesarias para la gestión de cuentas por cobrar, cuentas por pagar, contabilidad bancaria, contabilidad financiera, contabilidad fiscal, tratamiento de retenciones, informes oficiales, declaraciones fiscales, etc. Es el módulo CORE del sistema con el que se conectan el resto de los módulos del sistema.
- **FI-FM:** como administración pública tenemos activo un módulo específico para el control de la presupuestación del sector público.
- **SAP Collection Management:** componente específico para la gestión de las facturas incobradas, y todo su proceso de reclamación y gestión.
- **AF:** es el módulo SAP de Activos Fijos y se ocupa de la gestión de los bienes de la organización. Se encarga de la gestión de los activos muebles e inmuebles, así como del control de sus procesos de compra, venta, altas, bajas, amortizaciones, subvenciones, etc.
- **CO:** es el módulo de Controlling de SAP y se ocupa de los procesos de contabilidad analítica en el sistema, dando cobertura a la gestión de presupuestos, cálculo de precios, gestión de tarifas, imputación de costes, reparto de costes, etc.
- **PS:** es el módulo de Gestión Proyectos, que, junto con el módulo de CO, se ocupa de los procesos de contabilidad analítica y gestión presupuestaria en el sistema para la gestión de Expedientes y otros Proyectos generales (Gastos Financieros y Amortizaciones).
- **SD:** (SAP Sales and Distribution) este módulo se ocupa de los procesos de venta en el sistema, gestiona los pedidos de venta, procesos de cumplimiento de entregas, facturación emitida, etc.

- **MM:** (SAP Material Management) este módulo da cobertura a los procesos de compras, aportando elementos como el pedido abierto, solicitud de pedido, pedido, recepción de mercancías y servicios, etc. Además, se encarga del tratamiento de las facturas recibidas y su comunicación con el módulo FI.

Adicionalmente, dentro de nuestro core de procesos el sistema **SAP Process Orchestration versión 7.5**, es la piedra angular en la integración con otras aplicaciones no SAP, propias de Mutua Montañesa o de terceros. Actualmente, tenemos unas 120 interfaces que conectan nuestra aplicación SAP con aplicaciones propias o de terceros. Estas conexiones con terceros, en algunos casos con hyperscalers, se realizan a través de **SAP Web Dispatcher**.

2.1. ENTORNOS

El esquema general de la infraestructura SAP afectada por el presente proyecto se recoge en el siguiente esquema:



2.1.1. SAP ERP

Este compuesto por 3 máquinas para cubrir los diferentes roles DES, TST y PRD con las siguientes características:

- Desarrollo:
 - Tipo de Máquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:4
 - S.O.: Windows server 2008 R2
 - BBDD: Sql Server 2008 R2 SP1 10.50.2769.0
 - DATOS SAP:



Kernel Information	Database information
Kernel release: 721	DB client lib.: SQL_Server_9.00
Compilation: NT 6.0 6002 S x8...	DB releases: MSSQL 9.00.2047 or higher
Sup.Pkg Ml.: 300	DBSL version: 721.02
ABAP Load: 1780	DBSL Patch Level: 225
CUA load: 39	
Mode: opt	
Rsyn file:	
System information	
IP address:	
SAP versions: 700, 710, 701, 702, 703, 711, 720, 730, ...	
Operating System: Windows NT 5.1, Windows NT 5.2, Windows...	
OP release: 6.1	

- TEST
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:4
 - S.O.: Windows server 2008 R2
 - BBDD: Sql Server 2008 R2 SP1 10.50.2769.0
 - Datos SAP: <Iden DESARROLLO>
- Produccion
 - Tipo de Maquina: Virtual
 - RAM: 32 GB
 - vCores:8
 - S.O.: Windows server 2008 R2
 - BBDD: Sql Server 2008 R2 SP1 10.50.2769.0
 - Datos SAP: <Iden DESARROLLO>

Nivel de parches y componentes (Ídem para los 3 entornos)

Installed Software Component Versions		Installed Product Versions		
Product	Release	SP / FP Stack	Vendor	Short Description of Product Version
EHP6 FOR SAP ERP 6.0	EHP6 FOR SAP ERP 6.0	13 (09/2014)	sap.com	EHP6 FOR SAP ERP 6.0
SAP NETWEAVER	SAP EHP3 FOR 7.0	13 (09/2014)	sap.com	SAP EHP3 FOR SAP NETWEAVER 7.0
SAP ERP	2005	26 (09/2014)	sap.com	SAP ERP 6.0
Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_BASIS	731	13	SAPKB73113	SAP Basis Component
SAP_ABA	731	13	SAPKA73113	Cross-Application Component
PI_BASIS	731	13	SAPK-73113INPIBASIS	Basis Plug-In
ST-PI	2008_1_700	35	SAPK-70035INSTPI	SAP Solution Tools Plug-In
SAP_BW	731	13	SAPKW73113	SAP Business Warehouse
MDG_FND	731	13	SAPK-73113INMDGFND	MDG Foundation 731
SAP_AP	700	32	SAPKNA7032	SAP Application Platform
SAP_BS_FND	731	13	SAPK-73113INSAPBSFND	SAP Business Suite Foundation
WEBCUIF	731	13	SAPK-73113INWEBCUIF	SAP Web UI Framework
MDG_APPL	606	13	SAPK-60613INMDGAPPL	MDG Applications 606
SAP_APPL	606	13	SAPKH60613	Logistics and Accounting
SAP_HR	604	80	SAPKE60480	Human Resources
SAP_HRCAR	604	80	SAPK-60480INSAPHRCAR	Sub component SAP_HRCAR of SAP_HR



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_HRCAT	604	80	SAPK-60480INSAPHRCAT	Sub component SAP_HRCAT of SAP_HR
SAP_HRCAU	604	80	SAPK-60480INSAPHRCAU	Sub component SAP_HRCAU of SAP_HR
SAP_HRCBE	604	80	SAPK-60480INSAPHRCBE	Sub component SAP_HRCBE of SAP_HR
SAP_HRCBR	604	80	SAPK-60480INSAPHRCBR	Sub component SAP_HRCBR of SAP_HR
SAP_HRCCA	604	80	SAPK-60480INSAPHRCCA	Sub component SAP_HRCCA of SAP_HR
SAP_HRCCH	604	80	SAPK-60480INSAPHRCCH	Sub component SAP_HRCCH of SAP_HR
SAP_HRCCL	604	80	SAPK-60480INSAPHRCL	Sub component SAP_HRCCL of SAP_HR
SAP_HRCCN	604	80	SAPK-60480INSAPHRCCN	Sub component SAP_HRCCN of SAP_HR
SAP_HRCDE	604	80	SAPK-60480INSAPHRCDE	Sub component SAP_HRCDE of SAP_HR
SAP_HRCDK	604	80	SAPK-60480INSAPHRCDK	Sub component SAP_HRCDK of SAP_HR
SAP_HRCES	604	80	SAPK-60480INSAPHRCES	Sub component SAP_HRCES of SAP_HR
SAP_HRCFI	604	80	SAPK-60480INSAPHRCFI	Sub component SAP_HRCFI of SAP_HR
SAP_HRCFR	604	80	SAPK-60480INSAPHRCFR	Sub component SAP_HRCFR of SAP_HR
SAP_HRCGB	604	80	SAPK-60480INSAPHRCGB	Sub component SAP_HRCGB of SAP_HR
SAP_HRCHK	604	80	SAPK-60480INSAPHRCHK	Sub component SAP_HRCHK of SAP_HR
SAP_HRCID	604	80	SAPK-60480INSAPHRCID	Sub component SAP_HRCID of SAP_HR
SAP_HRCIE	604	80	SAPK-60480INSAPHRCIE	Sub component SAP_HRCIE of SAP_HR
SAP_HRCIN	604	80	SAPK-60480INSAPHRGIN	Sub component SAP_HRCIN of SAP_HR
SAP_HRCIT	604	80	SAPK-60480INSAPHRGIT	Sub component SAP_HRCIT of SAP_HR
SAP_HRCJP	604	80	SAPK-60480INSAPHRCJP	Sub component SAP_HRCJP of SAP_HR
SAP_HRCKR	604	80	SAPK-60480INSAPHRCKR	Sub component SAP_HRCKR of SAP_HR
SAP_HRCKW	604	80	SAPK-60480INSAPHRCKW	Sub component SAP_HRCKW of SAP_HR
SAP_HRCKZ	604	80	SAPK-60480INSAPHRCKZ	Sub component SAP_HRCKZ of SAP_HR
SAP_HRCMX	604	80	SAPK-60480INSAPHRCMX	Sub component SAP_HRCMX of SAP_HR
SAP_HRCMY	604	80	SAPK-60480INSAPHRCMY	Sub component SAP_HRCMY of SAP_HR
SAP_HRCNL	604	80	SAPK-60480INSAPHRCNL	Sub component SAP_HRCNL of SAP_HR
SAP_HRCNO	604	80	SAPK-60480INSAPHRCNO	Sub component SAP_HRCNO of SAP_HR
SAP_HRCNZ	604	80	SAPK-60480INSAPHRCNZ	Sub component SAP_HRCNZ of SAP_HR
SAP_HRCOM	604	80	SAPK-60480INSAPHRCOM	Sub component SAP_HRCOM of SAP_HR
SAP_HRCPH	604	80	SAPK-60480INSAPHRCPH	Sub component SAP_HRCPH of SAP_HR
SAP_HRCPT	604	80	SAPK-60480INSAPHRCPPT	Sub component SAP_HRCPT of SAP_HR
SAP_HRCQA	604	80	SAPK-60480INSAPHRCQA	Sub component SAP_HRCQA of SAP_HR
SAP_HRCRU	604	80	SAPK-60480INSAPHRCRU	Sub component SAP_HRCRU of SAP_HR
SAP_HRCSE	604	80	SAPK-60480INSAPHRCSE	Sub component SAP_HRCSE of SAP_HR
SAP_HRCSG	604	80	SAPK-60480INSAPHRCSG	Sub component SAP_HRCSG of SAP_HR
SAP_HRCTH	604	80	SAPK-60480INSAPHRCTH	Sub component SAP_HRCTH of SAP_HR
SAP_HRCTW	604	80	SAPK-60480INSAPHRCTW	Sub component SAP_HRCTW of SAP_HR
SAP_HRCUN	604	80	SAPK-60480INSAPHRGUN	Sub component SAP_HRCUN of SAP_HR
SAP_HRCUS	604	80	SAPK-60480INSAPHRCUS	Sub component SAP_HRCUS of SAP_HR
SAP_HRCVE	604	80	SAPK-60480INSAPHRCVE	Sub component SAP_HRCVE of SAP_HR
SAP_HRCZA	604	80	SAPK-60480INSAPHRCZA	Sub component SAP_HRCZA of SAP_HR
SAP_HRGXX	604	80	SAPK-60480INSAPHRGXX	Sub component SAP_HRGXX of SAP_HR
SAP_HRRXX	604	80	SAPK-60480INSAPHRRX	Sub component SAP_HRRXX of SAP_HR
EA-IPPE	400	26	SAPKGPID26	SAP iPPE
EA-APPL	606	13	SAPK-60613INEAAPPL	SAP Enterprise Extension PLM, SCM, Financials
EA-DFPS	600	26	SAPKGPDD26	SAP Enterprise Extension Defense Forces & Public Security



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
EA-FINSERV	606	13	SAPK-60613INEAFINSRV	SAP Enterprise Extension Financial Services
EA-GLTRADE	600	26	SAPKGP GD26	SAP Enterprise Extension Global Trade
EA-HR	606	42	SAPK-60642INEAHR	SAP Enterprise Extension HR
EA-HRCAR	606	42	SAPK-60642INEAHRCAR	Sub component EA-HRCAR of EA-HR
EA-HRCAT	606	42	SAPK-60642INEAHRCAT	Sub component EA-HRCAT of EA-HR
EA-HRCAU	606	42	SAPK-60642INEAHRCAU	Sub component EA-HRCAU of EA-HR
EA-HRCBE	606	42	SAPK-60642INEAHRCBE	Sub component EA-HRCBE of EA-HR
EA-HRCBR	606	42	SAPK-60642INEAHRCBR	Sub component EA-HRCBR of EA-HR
EA-HRCCA	606	42	SAPK-60642INEAHRCCA	Sub component EA-HRCCA of EA-HR
EA-HRCCH	606	42	SAPK-60642INEAHRCCH	Sub component EA-HRCCH of EA-HR
EA-HRCCL	606	42	SAPK-60642INEAHRCCL	Sub component EA-HRCCL of EA-HR
EA-HRCCN	606	42	SAPK-60642INEAHRCCN	Sub component EA-HRCCN of EA-HR
EA-HRCDE	606	42	SAPK-60642INEAHRCDE	Sub component EA-HRCDE of EA-HR
EA-HRC DK	606	42	SAPK-60642INEAHRCDK	Sub component EA-HRC DK of EA-HR
EA-HRCES	606	42	SAPK-60642INEAHRCES	Sub component EA-HRCES of EA-HR
EA-HRCFI	606	42	SAPK-60642INEAHRCFI	Sub component EA-HRCFI of EA-HR
EA-HRCFR	606	42	SAPK-60642INEAHRCFR	Sub component EA-HRCFR of EA-HR
EA-HRCGB	606	42	SAPK-60642INEAHRCGB	Sub component EA-HRCGB of EA-HR
EA-HRCHK	606	42	SAPK-60642INEAHRCHK	Sub component EA-HRCHK of EA-HR
EA-HRCID	606	42	SAPK-60642INEAHRCID	Sub component EA-HRCID of EA-HR
EA-HRCIE	606	42	SAPK-60642INEAHRCIE	Sub component EA-HRCIE of EA-HR
EA-HRCIN	606	42	SAPK-60642INEAHRCIN	Sub component EA-HRCIN of EA-HR
EA-HRCIT	606	42	SAPK-60642INEAHRCIT	Sub component EA-HRCIT of EA-HR
EA-HRCJP	606	42	SAPK-60642INEAHRCJP	Sub component EA-HRCJP of EA-HR
EA-HRCKR	606	42	SAPK-60642INEAHRCKR	Sub component EA-HRCKR of EA-HR
EA-HRCKW	606	42	SAPK-60642INEAHRCKW	Sub component EA-HRCKW of EA-HR
EA-HRCKZ	606	42	SAPK-60642INEAHRCKZ	Sub component EA-HRCKZ of EA-HR
EA-HRCMX	606	42	SAPK-60642INEAHRCMX	Sub component EA-HRCMX of EA-HR
EA-HRCMY	606	42	SAPK-60642INEAHRCMY	Sub component EA-HRCMY of EA-HR
EA-HRCNL	606	42	SAPK-60642INEAHRCNL	Sub component EA-HRCNL of EA-HR
EA-HRCNO	606	42	SAPK-60642INEAHRCNO	Sub component EA-HRCNO of EA-HR
EA-HRCNZ	606	42	SAPK-60642INEAHRCNZ	Sub component EA-HRCNZ of EA-HR
EA-HRCOM	606	42	SAPK-60642INEAHRCOM	Sub component EA-HRCOM of EA-HR
EA-HRCPH	606	42	SAPK-60642INEAHRCPH	Sub component EA-HRCPH of EA-HR
EA-HRCPT	606	42	SAPK-60642INEAHRCPT	Sub component EA-HRCPT of EA-HR
EA-HRCQA	606	0	-	Sub component EA-HRCQA of EA-HR
EA-HRCRU	606	42	SAPK-60642INEAHRCRU	Sub component EA-HRCRU of EA-HR
EA-HRCSE	606	42	SAPK-60642INEAHRCSE	Sub component EA-HRCSE of EA-HR
EA-HRCSG	606	42	SAPK-60642INEAHRCSG	Sub component EA-HRCSG of EA-HR
EA-HRCTH	606	42	SAPK-60642INEAHRCTH	Sub component EA-HRCTH of EA-HR
EA-HRCTW	606	42	SAPK-60642INEAHRCTW	Sub component EA-HRCTW of EA-HR
EA-HRCUN	606	42	SAPK-60642INEAHRCUN	Sub component EA-HRCUN of EA-HR
EA-HRCUS	606	42	SAPK-60642INEAHRCUS	Sub component EA-HRCUS of EA-HR
EA-HRCVE	606	42	SAPK-60642INEAHRCVE	Sub component EA-HRCVE of EA-HR
EA-HRCZA	606	42	SAPK-60642INEAHRCZA	Sub component EA-HRCZA of EA-HR
EA-HRGXX	606	42	SAPK-60642INEAHRGXX	Sub component EA-HRGXX of EA-HR



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
EA-HRRXX	606	42	SAPK-60642INEAHRRXX	Sub component EA-HRRXX of EA-HR
EA-PS	606	13	SAPK-60613INEAPS	SAP Enterprise Extension Public Services
EA-RETAIL	600	26	SAPKGRD26	SAP Enterprise Extension Retail
FINBASIS	736	13	SAPK-73613INFINBASIS	Financial Basis
ECC-DIMP	600	21	SAPK-60021INECCDIMP	DIMP
ERECRUIT	600	26	SAPK-60026INERECRUIT	E-Recruiting
FI-CA	606	13	SAPK-60613INFICA	FI-CA
FI-CAX	600	21	SAPK-60021INFICAX	FI-CA Extended
INSURANCE	600	21	SAPK-60021ININSURANC	SAP Insurance
IS-CWM	600	21	SAPK-60021INISCWM	Industry Solution Catch Weight Management
IS-H	606	16	SAPK-60616INISH	SAP Healthcare
IS-M	600	21	SAPK-60021INISM	SAP MEDIA
IS-OIL	600	21	SAPK-60021INISOIL	IS-OIL
IS-PS-CA	606	13	SAPK-60613INISPSCA	IS-PUBLIC SECTOR CONTRACT ACCOUNTING
IS-UT	600	21	SAPK-60021INISUT	SAP Utilities/Telecommunication
LSOFE	600	26	SAPK-60026INLSOFE	SAP Learning Solution Front-End
SEM-BW	736	13	SAPK-73613INSEMBW	SEM-BW: Strategic Enterprise Management
ST-A/PI	01V_731	3	SAPKITABC6	Servicetools for SAP Basis 731 and higher

2.1.2. SOLMAN

Existe un Solution Manager en la organización, que entre otras funciones sirve como repositorio y gestión de transportes de la plataforma de SAP PO.

- SAPSMP01:
 - Tipo de Máquina: Virtual
 - RAM: 16 GB
 - vCores:4
 - S.O.: Windows server 2008 R2
 - BBDD: Sql Server 2008 R2 SP1 10.50.2769.0

Nivel de parches y componentes:

Kernel Information		Database information	
Kernel release	720	DB client lib.	SQL_Server_9.00
Compilation	NT 5.2 3790 S x8...	DB releases	MSSQL 9.00.2047 o...
Sup.Pkg lvl.	211	DBSL version	720.00
ABAP Load	1780	DBSL Patch Level	200
CUA load	39		
Mode	opt	System information	
Rsyn file		IP address	192.168.1.129
		SAP versions	700, 710, 701, 70...
		Operating System	Windows NT 5.0, W...
		OP release	6.1

Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_BASIS	702	9	SAPKB70209	SAP Basis Component



Component	Release	SP LEVEL	Support Package	Description
SAP_ABA	702	9	SAPKA70209	Cross-Application Component
PI_BASIS	702	9	SAPK-70209INPIBASIS	Basis Plug-In
ST-PI	2008_1_70 0	16	SAPKITLRDP	SAP Solution Tools Plug-In
SAP_BS_FN D	702	7	SAPK- 70207INSAPBSFND	SAP Business Suite Foundation
SAP_BW	702	9	SAPKW70209	SAP Business Warehouse
SAP_AP	700	26	SAPKNA7026	
WEBCUIF	701	6	SAPK-70106INWEBCUIF	SAP Web UI Framework
BBPCRM	701	6	SAPKU70106	BBPCRM
BI_CONT	706	2	SAPK-70602INBICONT	Business Intelligence Content
CPRXRPM	500_702	5	SAPK-50005INCPRXRPM	SAP Portfolio and Project Management 5.0 (ABAP)
ST	710	4	SAPKITL704	SAP Solution Manager Tool
ST-BCO	710	2	SAPK-71002INSTBCO	ST-BCO 710: Add-On Installation
SOCO	101	1	SAPK-10101INSOCO	SAP Solution Composer Server
ST-A/PI	01S_700	2	SAPKITAB7S	Servicetools for other App./Netweaver 04
ST-ICO	150_700 701_2010_	32	SAPK-1507WINSTPL	
ST-SER	1	12	SAPKITLOSC	SAP Solution Manager Service Tools

2.2. MÉTRICAS SAP READINESS CHECK

Para medir y evaluar los impactos tanto técnicos como funcionales a considerar en la migración a SAP S/4HANA, se ha realizado la ejecución del Readiness Check en el mes de mayo de 2024, y se ha obtenido un informe en el que se analiza y detallan los siguientes puntos:

- Compatibilidad de Add-Ons
- Business Functions
- Simplification Items
- Compatibility Scope Analysis
- Código de Cliente
- Volumetría de datos
- Integraciones
- Financial Data Quality (FDQ)
- Clientes y Proveedores
- Otros puntos adicionales.

Se facilitará a los licitadores el Anexo I con información más detallada sobre las actuaciones analizadas en el assessment. También, dentro de los entregables en este Anexo I, se pondrá a disposición el informe que se genera automáticamente desde la herramienta de SAP Me, vinculado a la ejecución del Readiness Check. Al tratarse de información confidencial, deberá solicitarse al Órgano de Contratación la información asociada en este Anexo I.



2.3. ESCENARIOS DE ADOPCIÓN A SAP S/4 HANA

Dado que los diferentes escenarios de adopción a SAP S/4 HANA condicionan la estrategia de migración, se ha realizado un análisis durante el assessment que ha contemplado las siguientes opciones:

- Conversión S/4 HANA (Enfoque Brownfield).
- Modelo Híbrido (Enfoque Bluefield/Selective Data Transition).
- Reimplantación S/4 HANA (Enfoque Greefield).

Cada escenario plantea una serie de ventajas e inconvenientes en distintos ámbitos, siendo la opción que mejor se adapta a las necesidades de Mutua Montañesa, y por tanto la elegida, la **Conversión S/4 HANA o enfoque brownfield**. Dentro del assessment realizado se llegó a la conclusión que esta era la mejor opción por:

- Menor impacto tanto en tiempo de proyecto como coste.
- Mantenimiento de todos los datos históricos es un requisito obligatorio
- La necesidad surge por una evolución tecnológica, no tanto funcional.
- Disponemos de un ecosistema de desarrollo a medida y de interfases que complica una nueva implantación.

3. REQUISITOS TÉCNICOS ADECUACIÓN ENTORNO SAP

Con el análisis de la situación actual y con el estudio previo realizado a nivel detallado del Readiness Check, se han detectado las siguientes iniciativas o proyectos previos a la migración a SAP s/4HANA, los que son objeto del presente contrato:

1. Proyecto de migración a Unicode
2. Depuración y Limpieza de datos
3. Análisis Temprano de Custom Code
4. Migración FBS a BCS
5. Análisis DFS
6. Adecuación Mandantes

Para el desarrollo de todos estos proyectos, la empresa adjudicataria deberá asumir todos los cambios necesarios relacionados con la actualización de los sistemas SAP a nivel de basis, aplicación de notas, ejecución de transacciones y cualquier actuación necesaria para el desempeño de estos proyectos.

La Fase I o de preparación la componen estos 6 subproyectos. Dentro del análisis realizado con el Readiness Check, apareció también la necesidad de migración de los Business Partners, pero se ha decidido que este proyecto se afronte durante la Fase II de Conversión para afectar lo menos posible a las áreas funcionales de Mutua Montañesa.

3.1. PROYECTO MIGRACIÓN A UNICODE

Después del estudio previo a la migración, y dada la situación de nuestra instalación en SAP, se identifica la necesidad de realizar un proyecto de conversión a UNICODE de la BBDD. A nivel de configuración de basis no tenemos activado el parámetro, pero cuando se ha realizado un análisis más detallado de los objetos ABAP se ha detectado los siguientes datos:

Tenemos un total de 3.531 líneas de programas.

- Con Indicador Unicode activado: 2.850, de los cuales 346 tienen algún error (96 registros únicos por include).
- Sin Indicador Unicode: 682 registros, de los cuales 569 tienen algún error (199 registros únicos por include).

Por tanto, hay un porcentaje de programas que si se encuentran adaptados a unicode. En el Anexo I de información se adjuntará el listado de programas analizados en esta primera revisión de la conversión a Unicode. En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá realizar su propio análisis de los objetos y acciones necesarias a llevar a cabo.

Para el desarrollo de este proyecto de migración a Unicode, valorar la opción de incorporar un entorno Sandbox para asegurar el éxito y la no parada del desarrollo de los sistemas SAP de Mutua Montañesa.

Asimismo, dentro del alcance del proyecto se realizarán todas las tareas necesarias de adecuación del entorno SAP, sistema operativo o BBDD, debido a la obsolescencia del sistema operativo. La situación actual de nuestra instalación SAP, se define en el punto 2.1 del presente pliego técnico.

3.2. DEPURACIÓN Y LIMPIEZA DE DATOS

Después del assessment y en función de nuestros datos, se requiere un proyecto previo de calidad de la información y/o datos, de cara a la migración. Dentro de los entregables del estudio previo hay que hacer un proyecto de depuración de datos en estos ámbitos:

- Arreglo de inconsistencias detectadas en Libro de mayor (Financial Data Quality).
- Arreglo de errores detectados en clientes y proveedores.
- Ejecutar verificación de consistencia SI-Check.



Respecto a las inconsistencias encontradas de tipo **Financial Data Quality**:

1. General Ledger
 - a. Inconsistencias del libro de mayor
 - b. Documentos inconsistentes en partidas abiertas
 - c. Cuentas sin conciliar
2. Asset Managment
 - a. Inconsistencias de datos
 - b. Conjunto de datos no consistente con la nueva contabilidad de AF.
3. Material Ledger
 - a. Inconsistencias de datos
 - b. Áreas de valoración verificar
 - c. Revisión uso cálculo de costes.

Respecto a las inconsistencias encontradas de tipo **Cliente/Proveedor**, se han detectado inconsistencias fundamentalmente en:

1. Tax Code
2. Rango de números

Respecto a la **verificación de consistencia SI-Check**, se requiere resolver todas las inconsistencias técnicas encontradas mediante la herramienta SI_Check. Esta herramienta ya se ha pasado en Abril de 2024 y se han encontrado 50 errores.

También se debe analizar la volumetría de datos, teniendo en cuenta las 20 tablas con más porcentaje de GB. En estos casos se tomarán las acciones oportunas, tanto sobre tablas Z como standard para dejar un entorno SAP productivo lo más adecuado para la conversión, ya que desde Mutua Montañesa no nos planteamos un proyecto de Archiving.

3.3. ANÁLISIS CUSTOM CODE

Como fase previa a las tareas de conversión del código de cliente que se realizará durante la conversión, se requiere en esta fase activar una serie de herramientas para analizar el custom code. Se requiere como mínimo, realizar las tareas requeridas para activar las transacciones SCMON y Abap Test Cockpit (ATC).

Con estas ejecuciones se podrá analizar el impacto de los cambios requeridos que han salido como objetos afectados por la migración a SAP S/4 HANA.

Será necesario que la transacción SCMON esté ejecutándose por lo menos a lo largo de 7 meses para evaluar el impacto del uso de transacciones o funcionalidades.

Cualquier actualización de notas o del propio sistema SAP a nivel de Basis para poder ejecutar estas dos transacciones, serán objeto del contrato y deberá asumirse por la empresa adjudicataria del servicio.

Al final del análisis del custom code debemos tener una visión más detallada de todos los objetos afectados, para valorar el impacto de este cambio en la futura conversión o fase II del proyecto de migración a SAP S/4 HANA. Todas estas tareas de análisis, se contrastarán con los key users de las áreas implicadas.

3.4. MIGRACIÓN FBS A BCS

En Mutua Montañesa está implementada el módulo de gestión pública (FBS) en el que se da soporte al proceso de presupuestación del área de contabilidad. En este aspecto, se requiere hacer una migración a BCS antes de la conversión a SAP S/4 HANA.



Dentro de esta migración será necesario que se mantengan todas las funcionalidades actuales de la presupuestación clásica (FBS), para ello se requiere analizar en detalle:

- La estrategia de derivación, actual FMDERIVER, así como las reglas, vinculaciones y exits asociadas a esta funcionalidad.
- Carga presupuesto (inicial, modificación, traslados, etc...).
- Subida de documentos a presupuesto
- Arrastre de saldos

Adicionalmente, todas las transacciones standards y a medida que se utilizan para la gestión de presupuesto deberán migrarse o buscar alternativas para poder explotar la información de la misma forma que se hace actualmente en Mutua Montañesa.

En este caso, se incorpora la información de las transacciones utilizadas en el Anexo II.

3.5. ANÁLISIS DFS

En Mutua Montañesa tenemos activa la solución sectorial DFS, aunque no estamos haciendo uso funcional de ella. Aun así, se debe realizar un análisis previo de la utilización de la solución sectorial de Defensa y Seguridad y las alternativas futuras, ya que se discontinúa en SAP S/4HANA. Por tanto, se requiere desinstalar esta opción para que no salte alertas en la migración.

3.6. ADECUACIÓN MANDANTES

Como punto a inicial a todos los proyectos previos, se requiere realizar una copia homogénea de BBDD del entorno D01 productivo al entorno TST o calidad de Mutua Montañesa, con el objetivo de refrescar los juegos de datos del entorno de calidad para la realización de pruebas con datos actualizados.

También se ha detectado en la verificación de consistencias de los SI-Checks la existencia de dos mandantes. Será necesario determinar la necesidad del mandante 001, y su borrado para simplificar la futura conversión a S/4 HANA.



4. PLAN DE DESARROLLO SUBPROYECTOS

4.1. FASE DE PREPARACIÓN Y ANÁLISIS

Aunque ya se tiene un feedback del actual proceso de Readiness Check lanzado en 2024 durante la asesoría de migración a SAP S/4 HANA, se requiere que la empresa adjudicataria evalúe esos resultados y saque su propio análisis de la situación actual para cada uno de los subproyectos.

Como en cualquier proyecto, el conocimiento de la situación actual es imprescindible para llegar a cumplir los objetivos del proyecto. Por tanto, el documento de readiness check actual no es vinculante y la empresa adjudicataria deberá sacar sus propios resultados y conclusiones. En caso de que se requiera tener un conocimiento en más profundidad, Mutua Montañesa facilitará en la medida de lo posible toda la información y accesos a los datos o al sistema SAP For Me.

En esta fase, se deberá tener un conocimiento lo suficientemente adecuado para poder evaluar toda la configuración y desarrollo de programas customizados de Mutua Montañesa y que podrán afectar a los desarrollos de los subproyectos objeto de este contrato.

Por tanto, previo a la fase de desarrollo del proyecto, se requiere la confección de un plan de proyecto y estrategia para el buen desarrollo del mismo, alineado con lo requerido en el punto 5 del presente pliego.

4.2. FASE DE DISEÑO Y DESARROLLO

Para el desarrollo de los subproyectos objeto del presente contrato, se requiere un diseño en el que se identifiquen al menos los siguientes aspectos:

- **Requisitos técnicos y funcionales:** documento donde se describa los requisitos técnicos y funcionales contrastados con los stakeholders del subproyecto involucrado.
- **Necesidades de arquitectura y seguridad:** en el caso que se requiera realizar alguna actuación sobre los sistemas SAP a nivel de entorno, sistema operativo o BBDD se detallará las acciones oportunas y el impacto que tienen sobre los entornos productivos. En todo momento, se intentará que no haya afectación durante el horario laboral de los usuarios en Mutua Montañesa.
- **Situación personalizaciones:** en este ámbito es importante que la empresa adjudicataria, tenga en cuenta las personalizaciones y desarrollos específicos para Mutua Montañesa.
- **Integración con otros entornos:** también se deberá tener analizado con profundidad los impactos en sistemas terceros.

Se solicitará a la empresa adjudicataria un documento previo al inicio de cada subproyecto para valorar con más rigor, el diseño y desarrollo previsto, el cual deberá formar parte del planning global del proyecto. Este documento será aprobado y validado previamente, al desarrollo del proyecto.

4.3. FASE DE GESTIÓN DE PRUEBAS, CALIDAD Y TESTING

El objetivo del plan de pruebas o testing de cada uno de los subproyectos es el de proporcionar las garantías funcionales y técnicas necesarias para que los subproyectos satisfagan las expectativas y necesidades de nuestros usuarios clave, especialmente en lo relativo a funcionalidades, rendimiento, plazo y costes.

Para el aseguramiento de la calidad, Mutua Montañesa cuenta con una serie de procedimientos adecuados para la supervisión y coordinación de las actividades de desarrollo y puesta en producción de los nuevos subproyectos. El adjudicatario debe cumplir con el



siguiente procedimiento, el cual abarca el proceso de vida de software, las herramientas a utilizar y las medidas a implementar para garantizar el cumplimiento del mismo.

- Fase pruebas funcionales
- Fase de calidad técnico del código
- Fase de rendimiento

Una vez cumplidos los umbrales de calidad, el responsable de Mutua Montañesa decidirá la subida a producción, o en su defecto asumirá el no cumplimiento de estos, y las incidencias detectadas.

Las actividades de control de calidad que se establezcan afectan a:

- Validación y normalización de las propuestas funcionales, técnicas y de explotación.
- Revisiones formales a la documentación propia generada en el proyecto.
- Aprobación de la elaboración del Plan de pruebas hecho por el adjudicatario.
- Revisión y aceptación, del informe de resultados de la ejecución del plan de las pruebas. Esta ejecución inicial debe ser realizada por el adjudicatario.
- Valoración de la necesidad de llevar a cabo una nueva ejecución del plan de pruebas por parte de Mutua Montañesa.
- Documento de aceptación y conformidad de las pruebas de usuario.
- Documento de aceptación definitiva del usuario.
- Revisión y aceptación de procesos, programas, transacciones, JCL's (Job Control Lenguaje) de la funcionalidad requerida referentes a estructuras técnicas, auto documentación, normas y estándares.
- Control de las actividades de planificación, gestión y seguimiento del proyecto.

El adjudicatario será el encargado de definir el plan de pruebas de cada uno de los subproyectos. Este plan de pruebas debe contener como mínimo con:

- Pruebas unitarias
- Pruebas del sistema y rendimiento
- Pruebas de aceptación de usuario

Las pruebas unitarias y pruebas del sistema y rendimiento deben ser ejecutadas por la empresa adjudicataria en el entorno de Test o Calidad de Mutua Montañesa. Estas pruebas deberán ser lo más realistas o como replica del entorno de producción, que nos permita identificar o adelantarnos a posibles incidencias o tiempos de ejecución de las tareas en las subidas a producción o en tareas post-productivas.

En el caso de las pruebas de aceptación será Mutua Montañesa la responsable de su ejecución y validación, como punto de garantía a la subida de tareas o desarrollos a producción.

4.4. FASE DE PUESTA EN PRODUCCIÓN

Los pases a producción serán acordados entre la empresa adjudicataria y Mutua Montañesa, una vez que se haya identificado los riesgos posibles, y la empresa adjudicataria nos indique el plan de puesta en producción o checklist de cada uno de las tareas requeridas para la puesta en producción de cada uno de los subproyectos.

Con el plan de puesta en producción, y teniendo en cuenta los riesgos asociados a la subida, se podrá acordar el mejor momento para hacer el cambio. A valorar en el pase a producción:

- **Tiempos de parada**, si se requiere del entorno de PRO. En el caso que sea requerida una parada del entorno productivo, esta se deberá realizar fuera del horario de oficina (8:00 a 18:00), para no impactar en el desarrollo de la actividad de Mutua Montañesa. Asimismo, si la parada requiere de una ventana horaria amplia, se deberá valorar realizar el pase a producción a lo largo de un fin de semana.
- **Carga o conversión de datos**, en el caso que se requiera realizar una conversión de datos maestros o información será necesario prever el impacto en las funcionalidades existentes, y por tanto ejecutar conversiones de datos en momentos que no impacten



el desarrollo de la actividad, y por tanto se deberán buscar ventanas fuera del horario de trabajo.

- **Tareas post-producción,** se debe acotar y definir la existencia de tareas postproducción que afecten al funcionamiento de la aplicación y al impacto en las funcionalidades productivas. Estas tareas deberán controlarse en la checklist o plan de subida, como acciones que requieren de control o parada de ciertas funcionalidades.

Será necesario que el equipo funcional y técnico de la empresa adjudicataria supervise los pases a producción que se realicen en el despliegue de estos subproyectos, contando con la disponibilidad 24x7 en caso de incidencias graves en el despliegue de estos subproyectos.

La empresa adjudicataria deberá identificar en su propuesta los planes de recuperación o plan de marcha atrás, en caso de incidencia crítica y que nos obligue a volver a la situación inicial, previa a la subida.

4.5. FASE DE SOPORTE

Los licitadores deberán proporcionar un soporte mínimo de 7 meses para resolver las incidencias detectadas con la puesta en producción de estos cambios. El licitador deberá incluir en su oferta los ANS (acuerdos de nivel de servicio) por el que se registrará este soporte y que al menos debe cumplir con los requisitos descritos en el punto 5.6 del presente pliego.

5. PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA DE PROYECTO

5.1. DURACIÓN DEL CONTRATO

La fecha de inicio efectiva será fijada por el Supervisor del Contrato en el plazo máximo de UNA (1) SEMANA desde la firma del contrato y reflejada en un acta de inicio. El adjudicatario deberá estar en disposición de empezar en cualquier momento tras la formalización del mismo. El plazo de ejecución del servicio será como máximo de siete (7) MESES desde la fecha del inicio efectiva de los trabajos, sin que esto suponga ningún compromiso de plazo para Mutua Montañesa. No se contemplan prórrogas para este contrato.

5.2. PLAN DE PROYECTO

Mutua Montañesa requiere la entrega de un plan de proyecto detallado que incluirá como mínimo los siguientes aspectos:

1. Se debe incluir un plan global identificando los hitos más destacados de cada uno de los proyectos.
2. En cada uno de estos proyectos o fases, adicionalmente se requiere:
 - a. Descripción de cada uno de los subproyectos, así como las tareas.
 - b. Duración de cada subproyecto/cronograma proyecto
 - c. Se identificarán todas las tareas asociadas, lo más detalladamente, en el cronograma de cada Subproyecto
 - d. Número de recursos, servicios profesionales y horas asignadas a cada subproyecto.
 - e. Documentación y entregables por cada subproyecto
 - f. Gestión del proyecto
3. Metodología para el desarrollo y planificación del proyecto.

Esta planificación será tentativa y tendrá que adaptarse también a la disponibilidad de los usuarios clave de cada subproyecto en la medida de lo posible, cuando requiera por parte de estos usuarios participación en la validación de cambios.

También será conveniente realizar una planificación adecuada, garantizando la seguridad en el desarrollo de proyectos en paralelo. Se valorará el cronograma o plan de despliegue de subproyectos para garantizar el tiempo de desarrollo, pero también su eficacia a la hora de proponer un plan realista, asegurando los tiempos de parada de entornos productivos, y la criticidad de las operaciones afectadas por estos cambios.

5.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL SERVICIO

Mutua Montañesa determinará todos los aspectos concretos de esta contratación, así como resolverá sobre aquellas cuestiones no suficientemente explicitadas en este pliego. Por parte de Mutua Montañesa se nombrará un representante, que desempeñará las funciones de supervisión, control, comprobación, aprobación y seguimiento técnico y de calidad del servicio, de forma que asegure que se ajusta a lo recogido en el presente Pliego. Por su lado, el adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto que asumirá las labores de interlocución con el Responsable Técnico del Proyecto nombrado por Mutua Montañesa. El adjudicatario pondrá en conocimiento de Mutua Montañesa cualquier eventualidad o decisión que redunde en una mayor rentabilidad, rapidez y orden de los trabajos, no reservándose ningún tipo de información.

Al ser un proyecto integrado por subproyectos y ajustado en tiempos, se propone un **seguimiento continuo de la evolución del proyecto** por parte del Responsable del Proyecto, o persona de su equipo en quien éste delegue, teniendo además reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, de periodicidad a determinar, con el Jefe del Proyecto, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones

de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

El licitador describirá en su oferta el modelo de seguimiento y control del servicio propuesto, alineado con lo estipulado en este pliego, completándolo según su experiencia y/o metodología.

5.4. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria aportará un equipo, de adecuada cualificación y nivel de dedicación necesarios, para la realización de los trabajos derivados de la contratación. En este sentido el licitador se compromete a adscribir al contrato el personal indicado en su oferta. Este compromiso se integrará en el contrato, y su cumplimiento tiene el carácter de obligación esencial según se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para asegurar la estabilidad de los equipos asignados al proyecto, el licitador deberá cumplir el grado de compromiso asumido en su oferta técnica en cuanto a los integrantes del equipo del proyecto. El personal que sustituya a uno o algunos de los miembros del equipo de proyecto, deberá tener como, como mínimo, la misma cualificación y experiencia profesional que la persona a la que sustituye. Estos cambios de personal deberán aprobarse por parte de la Dirección del proyecto en Mutua Montañesa.

El adjudicatario aportará como parte del equipo, un Director o jefe de proyecto, que se identificará como el interlocutor principal, y se encargará de coordinar a los diferentes consultores/equipo técnico o perfiles requeridos para la consecución de los objetivos del servicio. El equipo de trabajo deberá estar formado como mínimo:

- **Director Proyecto**
- **Consultor experto SAP Basis**
- **Consultor senior SAP ABAP**
- **Consultor senior SAP Finanzas**
- **Consultor senior SAP Logística**
- **Consultor senior SAP FM**
- **Consultor SAP Basis**
- **Consultor SAP Finanzas**
- **Consultor SAP ABAP**
- **Consultor SAP FM**
- **Consultor SAP Logística**

Descripción de los perfiles requeridos y experiencia mínima:

Perfil	Descripción y requisitos mínimos del perfil
Director Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia mínima de 8 años o más en proyectos en gestión y dirección de proyectos de Soluciones SAP. ▪ Conocimiento de módulos SAP Financiero como: SAP FI-CO, FM, GL, AP, AR, AA. ▪ Experiencia en proyectos de SAP S/4 HANA. ▪ Experiencia de 10 años o más en proyectos de transformación y rediseño de procesos del ámbito Financiero. ▪ Certificación ITIL o PMP.
Consultor experto SAP Basis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia mínima de 6 años como Administrador de Sistemas SAP BASIS. ▪ Certificación SAP Basis. ▪ Experiencia en proyectos de preparación y migración a SAP S4HANA.



Consultor senior SAP ABAP	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 6 años en programación SAP ABAP IV.
Consultor senior SAP Finanzas	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 4 años en proyectos de Implantación y Mantenimiento de Soluciones SAP en el ámbito Financiero: SAP FI-GL, AP, AR, AA, TR.Certificación SAP S/4HANA Financials.Experiencia en proyectos de transformación y rediseño de procesos del ámbito Financiero.Conocimiento de Metodologías de Implantación aplicables a proyectos SAP.
Consultor senior SAP Logística	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 4 años en proyectos de Implantación y Mantenimiento de Soluciones SAP en el ámbito Logístico Compras: SAP MM, RMS, SRM, SD.Certificación SAP S/4HANA Procurement & Sales.Experiencia en proyectos de transformación y rediseño de procesos del ámbito Logístico-Compras.Conocimiento de Metodologías de Implantación aplicables a proyectos SAP.
Consultora senior SAP FM	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 4 años en proyectos de Implantación y Mantenimiento de Soluciones SAP en el ámbito Financiero: SAP FMCertificación SAP S/4HANA Financials.Experiencia en proyectos de transformación y rediseño de procesos del ámbito Financiero.Conocimiento de Metodologías de Implantación aplicables a proyectos SAP.
Consultor SAP Basis	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años como Administrador de Sistemas SAP BASIS.Certificación SAP Basis.Experiencia en proyectos de preparación y migración a SAP S4HANA.
Consultor SAP Finanzas	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en proyectos de Implantación y Mantenimiento de Soluciones SAP en el ámbito Financiero: SAP FI-GL, AP, AR, AA, TR.Certificación SAP S/4HANA Financials.
Consultor SAP ABAP	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 3 años en programación SAP ABAP IV
Consultor SAP Logística	<ul style="list-style-type: none">Experiencia mínima de 2 años en proyectos de Implantación y Mantenimiento de Soluciones SAP en el ámbito Logístico Compras: SAP MM, RMS, SRM, SD.Certificación SAP S/4HANA Procurement & Sales.

La empresa adjudicataria deberá incorporar un equipo de trabajo necesario para el desarrollo de los diferentes subproyectos dentro del alcance de este contrato, detallando la creación de un **equipo de trabajo principal** que pueda estar presente en los diferentes subproyectos y que conozca el desarrollo de todos los proyectos los cuales tienen mucha vinculación unos con otros, y que hará que cada subproyecto esté englobado en un proyecto global.

Este **equipo de trabajo principal** por lo menos deberá contar con los siguientes perfiles:

- Director Proyecto
- Consultor senior SAP Basis



- Consultor senior SAP ABAP
- Consultor senior SAP Finanzas

Asimismo, habrá un equipo de trabajo de apoyo, o compuesto por “especialistas” que realizarán trabajos más específicos.

Será necesario para cada uno de los perfiles requeridos para el desarrollo de los diferentes subproyectos, el detalle de los recursos propuestos, indicando el perfil, dedicación por subproyecto, experiencia en ese rol, certificaciones, y según corresponda participación en los proyectos de migración a SAP S/4 HANA realizados.

Se aportarán los Curriculum Vitae de todos los componentes del equipo de trabajo principal adscrito al proyecto.

5.5. METODOLOGÍA DE PROYECTO

El adjudicatario deberá proponer el marco metodológico que, a su criterio, mejor se adapte a los trabajos objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, siendo potestad de Mutua Montañesa su aprobación final, ajuste, o modificación según considere oportuno.

En cualquier caso, como mínimo, los distintos elementos y fases del proyecto que la empresa adjudicataria deberá contemplar son los que se han detallado anteriormente en el punto 3.

Se valorará positivamente el enfoque metodológico en este proceso de consultoría, que permita obtener una hoja de ruta lo más acorde a las necesidades de Mutua Montañesa.

5.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los servicios se realizarán de acuerdo con un modelo de nivel de servicio (ANS) que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

A todas y cada una de las incidencias y peticiones se les asignará un nivel de prioridad que permitirá realizar un seguimiento y evaluar de manera objetiva el nivel de servicio. Estas incidencias se reportarán en nuestro gestor de incidencias de usuario Service Desk Plus, y se reportarán a la empresa adjudicataria del servicio.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el punto siguiente, pudiendo ser completados y ampliados por el licitador, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio.

A cada incidencia que se reporte por Mutua Montañesa, se le asignará una de las prioridades descritas más adelante:

correcto funcionamiento de un proceso clave o que afecta a más de 20 usuarios, y le impide continuar con su tarea. Por ejemplo:

- Fallo general de algún entorno productivo, o pérdida grave de rendimiento.
- Fallo parcial de cualquier entorno, funcionalidad o datos, afectando a procesos o funcionalidades críticas para el negocio.
- Fallos de comunicaciones que afecten gravemente al servicio.
- Fallos que afecten a más de 50 usuarios

Prioridad Alta (nivel 2): Esta prioridad debe asignarse a una incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso importante, pero no crítico, o que afecta a menos de 20 usuarios.

Prioridad Media (nivel 3): Esta prioridad debe asignarse a una incidencia que no afecta a funciones o procesos importantes, o que afecta a menos de 5 usuarios, existiendo además una solución alternativa.

Por tanto, los usuarios clave de la aplicación determinarán la prioridad de las incidencias en base a las evaluaciones antes indicadas, contrastando esta prioridad con el responsable del proyecto de Mutua Montañesa y el responsable de la empresa adjudicataria, en caso de duda o discordancia.

Estas incidencias deben tener origen en los cambios puestos en producción debido a la ejecución de los subproyectos definidos dentro del alcance de este proyecto, y por tanto se excluirán las incidencias relativas a desarrollos propios de Mutua Montañesa.

Para cada una de las prioridades antes descritas se establecen los siguientes ANS:

- **Prioridad crítica o nivel 1:** Tiempo de resolución menor a 4h
- **Prioridad alta o nivel 2:** Tiempo de resolución menor a 2 días
- **Prioridad media o nivel 3:** Tiempo de resolución menor a 5 días

El horario laborable para el servicio es de 8h a 20h, de lunes a viernes, exceptuando los festivos nacionales y las tardes del 24 y 31 de diciembre.

El porcentaje de resolución mensual de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos anteriormente se calculará durante los primeros 15 días del mes siguiente, mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Resolución de Incidencias en plazo} = (\text{Incidencias Resueltas en Plazo} / \text{N}^{\circ} \text{ Total de Incidencias aceptadas}) \times 100$$

Se valorará las mejoras en resolución de incidencias o tiempos de cobertura con relación a los acuerdos de nivel de servicio que puedan mejorar las empresas licitadoras.

El adjudicatario entregará a la Mutua contratante durante los 15 primeros días del mes, un informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el mes anterior, incluyendo:

- Fecha y hora de comunicación de la incidencia
- Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
- Explicación detallada de la incidencia
- Prioridad aplicada
- Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
- Fecha y hora real de resolución de la incidencia
- Solución adoptada
- N° de ticket de la mutua contratante

Los acuerdos de nivel de servicio tendrán el siguiente objetivo por subproyecto:

- **Tiempo medio resolución incidencias críticas: 90%**
- **Tiempo medio resolución incidencia alta: 80%**
- **Tiempo medio resolución incidencia media: 80%**

En caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio durante el soporte a la puesta en producción de cada uno de los subproyectos, Mutua Montañesa podrá aplicar las penalizaciones detalladas en el pliego de condiciones particulares, siempre que sean imputables al adjudicatario.