



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS SAP, PARA EL CONSORCIO SANITARIO DEL MARESME.

EXPEDIENTE CSdM 19/24-I

(IMP-SC-006)



ÍNDICE

1. Presentación del Consorcio Sanitario del Maresme - CSdM	Pág. 3
1.1 Introducción	Pág.3
1.2 Área de influencia	Pág.3
1.3 Recursos estructurales	Pág.4
2. Objetivo del Contrato	Pág.4
3. Servicios contratar	Pág.5
4. Documentación técnica a aportar por el licitador	Pág. 8



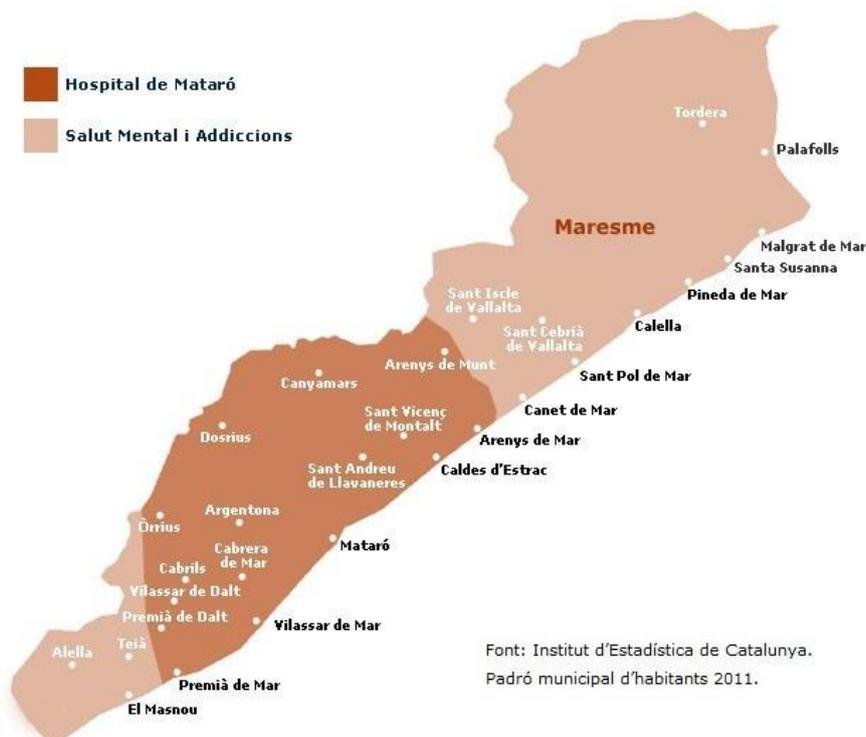
1. CONSORCIO SANITARIO DE EL MARESME

1.1 Introducció:

El Consorci Sanitari del Maresme (CSdM) es una entidad pública de la Generalitat de Catalunya, constituïda el 30 de juliol de 1998 on va iniciar la seva activitat el 24 d'abril de 1999. El CSdM és una organització de provisió de serveis sanitaris que cobreix integralment les necessitats de millora de salut de la ciutadania que viu en el seu àrea d'influència amb una població de més de 262.000 persones del Maresme Central, des de Premià de Mar fins a Arenys de Munt i de més de 416.000 habitants (tota la comarca del Maresme) en salut mental i addiccions.

En conjunt, seguim avançant fins a una visió global de la salut integrada i coordinant els diferents àmbits de l'atenció: atenció primària, especialitzada, la socio sanitària, acció social i la salut mental, sense desatendre aspectes clau per al futur de les institucions i els professionals sanitaris com són la formació i la investigació.

1.2 Àrea de influència:





1.3 Recursos estructurados:

- 1 HOSPITAL DE AGUDOS
- 3 áreas básicas de ATENCIÓN PRIMARIA
- 1 centro de SALUD MENTAL Y ADICCIONES
- 1 centro ATENCIÓN SOCIOSANITARIA
- 1 Residencia

2. OBJETIVO DEL CONTRATO

El objetivo de este documento técnico se refiere a la contratación de servicios de mantenimiento de las licencias SAP que consta como titular el Consorcio Sanitario del Maresme para el uso de sus módulos de gestión ERP R3 / SAP.

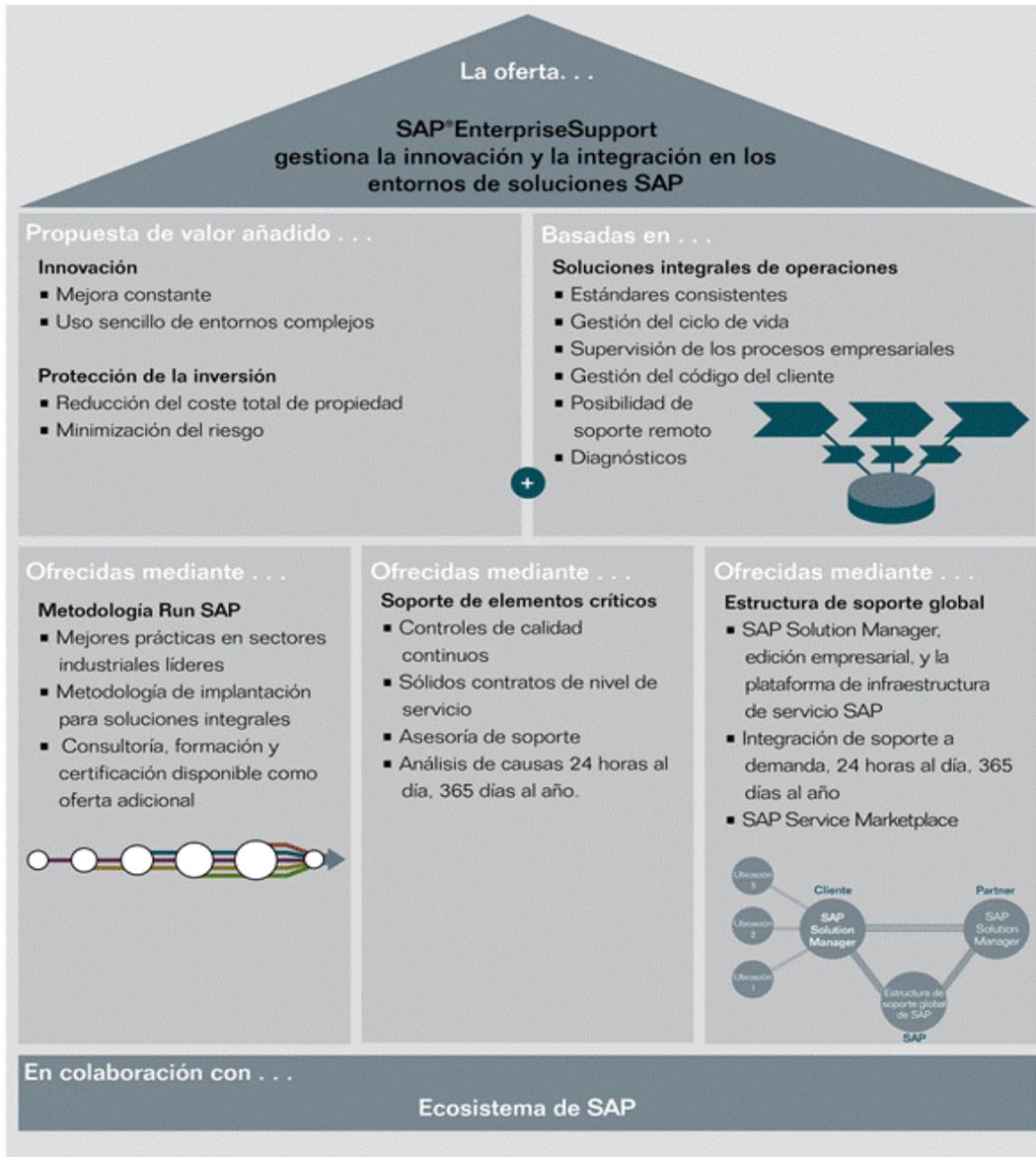
Las licencias adquiridas a día de hoy son las siguientes:

- 1 MS SQL Server Enterprise Edition
- 39 SAP Professional User
- 1 SAP Developer User
- 50 SAP BusObj Ent. Prof. for QRA (USR)
- 50 SAP BusObj Web Intelligence (USR)
- 4Crystal Reports
- 1 Crystal Reports Developer
- 10 SAP BusObj Ent.Prof. QRA-Dash.Build(USR)
- 1 SAP NetWeaver Process Integration
- 1 SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU)
- 1 SAP BusObj Strategy Management
- 3 SAP Solution Manager Enterprise Edition
- 2 SAP Worker user
- 6 SAP Logistic User



3. SERVICIO CONTRATAR

La oferta de mantenimiento debe incluir los servicios de apoyo integral de las operaciones en el entorno de las soluciones SAP (SAP Enterprise Support) que incluye:

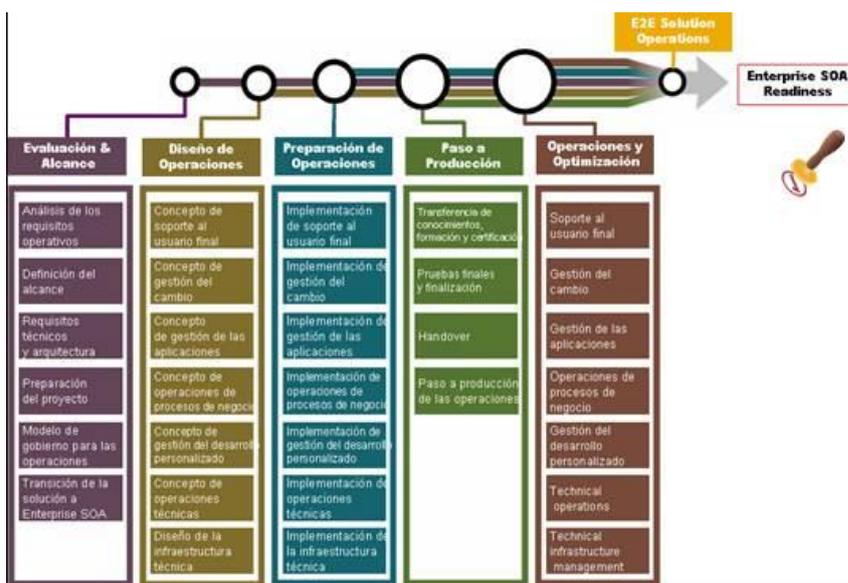


- **Mejora Continua Del Software SAP.** Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones. Paquetes de Apoyo - paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los



Paquetes de Soporte también pueden contener correcciones destinados a adaptar la funcionalidad existente en los cambios legales y reglamentos vigentes, por ejemplo en el área de recursos humanos. Actualizaciones tecnológicas para apoyar sistemas operativos y bases de datos de terceros. Códigos fuente ABAP disponible para aplicaciones de Software SAP y módulos de función lanzados y soportados de forma adicional. La gestión de cambios de software, como los cambios en configuraciones o actualizaciones de Software SAP, recibe un apoyo extenso, por ejemplo a través de material de contenido e información, herramientas para copia de mandante y copia de entidad y herramienta para comparación de personalización.

- **Estándares y Herramientas Sabe De Apoyo Integral Avanzado Para Operaciones ("End-To-End")**. Los estándares y herramientas SAP de Apoyo Integral avanzado para operaciones ("E2E") conforman una oferta completa de servicios con el objetivo de proporcionar al CSdM el conocimiento y los mecanismos necesarios para operar y optimizar de continuo su solución SAP que asimismo le permite analizar y resolver problemas de gestión de aplicaciones y servicios de TI. SAP ofrece, mediando varios servicios, apoyo al CSdM el establecimiento de procesos de apoyo integral avanzado en su organización. El objetivo principal es la definición e implementación de los procesos de apoyo de acuerdo a las Mejores Prácticas de SAP, definidas en los Estándares "E2E".
- **Metodología de optimización de operaciones "RUN SAP":**
 - Las mejores prácticas para cada sector empresarial.
 - Implementación, formación y certificación de los Estándares E2E de operaciones





- **Soporte avanzado para Enhancement Packages y otras actualizaciones de Software SAP**
- **Acceso a Global Support Backbone:**
 - **SAP Service Marketplace** - Base de datos de conocimiento y portal de SAP para la transferencia de conocimientos.
 - **SAP Notas** en el SAP Service Marketplace documenta fallos de software y contiene información sobre la forma de resolver, prevenir y evitar los fallos. SAP Notas puede contener correcciones de códigos que los licenciatarios pueden implementar en su sistema SAP. SAP Notas también documenta otros puntos de interés, preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
 - **SAP Notas Assistant** - Herramientas para insular correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP.
 - **SAP Solution Manager Enterprise Edition.**
- **Servicios de apoyo ante aspectos críticos (Mission Critical Support)**
 - **Asesoría de soporte 24x7** (Support Advisory Center). Contacto para Top-Issues, como a nivel de escalado adicional, planificación de entrega del servicio Continuous Quality Check en colaboración con el departamento de informática del CSdM. Certificación en remoto del Centro de Competencia del CSdM si así el solicitamos. Orientación en aquellos casos en que el Continuous Quality Check un plan de acción o recomendaciones escritas de SAP reflejan la situación crítica de las Enterprise Supported Solution.
 - **Diagnóstico de problemas** (Root Cause Analysis) 7x24
 - **Alarmas SAP EarlyWatch® Alert**
 - **Con un nivel de servicio garantizado:**

Prioridad del Mensaje del CSdM	Descripción	SLA de Tiempo de Reacción Inicial	SLA de Medidas Correctivas
1 Very High	<p>El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas.</p> <p>Generalmente se debe a las circunstancias siguientes:</p> <p>Caídas o paradas no programadas del sistema.</p> <p>Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo.</p> <p>Situaciones extremadamente críticas del CSdM relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP.</p>	1 hora (7*24h). El tiempo se mide en tiempo real	4 horas (7*24h)



2.Alta	El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.	4 horas (Horario de Oficina Local). El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local	NO
---------------	--	---	----

- **Mecanismos de control y seguimiento de la calidad:**
 - **Continuous Quality Checks ("CQC")** para cada Solución SAP por cada año de duración de las Enterprise Supported Solutions, en servicios remoto manuales o automáticos, o alarmas SAP EarlyWatch® Alert o las que determine Support Advisory Center para tramitar un Asunto Crítico . Aspectos habituales que cubren:
 - Identificar los riesgos técnicos y las posibles áreas de mejora
 - Proteger el paso a productivo de sus proyectos de implementación o upgrade
 - Mejorar de continuo la operatividad de su solución
 - Optimizar el rendimiento de los sistemas, su disponibilidad, estabilidad y consistencia de datos, contribuyente activamente a reducir el TCO
 - Apoyar en la configuración básica del Solution Manager.
 - Recomendar las Mejores Prácticas para maximizar el uso del Solution Manager.
 - **Procedimientos globales de escalada y de análisis de la raíz de las causas** (Root Cause Analysis) de las incidencias en régimen 24x7, incluido en el código a medida del licenciatario.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR LICITADOR

- a) Descripción de los servicios y adicionalmente calidad técnica, mejoras de las prestaciones e integración para el Consorcio Sanitario del Maresme.
- b) Anexo OE debidamente cumplimentado y firmado.