



INFORME TÈCNIC VALORACIÓ DE LES OFERTES CONTINGUDES EN EL SOBRE B RELATIU A CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR.

INFORME TÈCNIC VALORACIÓ DE LES OFERTES CONTINGUDES EN EL SOBRE B RELATIU A CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR, DE L'EXPEDIENT NÚMERO SEM-2025-4 PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA SAP DE L'EMPRESA PÚBLICA SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES S.A.

1.- EMPRESES PRESENTADES A LA LICITACIÓ.

Per a la licitació corresponent a "Servei de manteniment del sistema SAP de l'empresa pública Sistema d'Emergències Mèdiques, S.A." amb el codi d'expedient "SEM-2025-4" les proposicions presentades mitjançant l'eina de Sobre Digital són les que es relacionen a continuació:

Denominació social	NIF	Data d'entrada	Hora d'entrada	Registre d'entrada
Inetum Catalunya, S.A.	A82673542	26/09/2024	15:28:43	9020/45409/2024
T-Systems ITC Iberia	A81608077	27/09/2024	10:05:15	9020/45513/2024
Consultia IT	B82745076	27/09/2024	11:26:10	9020/45577/2024

2.- PROPOSTA D'EMPRESES EXCLOSES.

No es proposa cap exclusió.

3.- AVALUACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR DE LES EMPRESES ADMESES.

La valoració de les ofertes es realitza d'acord amb els criteris d'adjudicació publicats en el Quadre de característiques a la Plataforma de contractació. Enllaç de la plataforma:

<https://contractaciopublica.cat/oc/detall-publicacio/07b23b90-c330-498b-9068-f2fa0a40be27/300226792>

El Quadre de valoració dels criteris que depenen de judici de valor és el següent:

A) CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR	FINS A	40
La valoració de les ofertes tindrà en compte la qualitat en la manera d'oferir el servei. La puntuació total en aquest apartat serà, com a màxim, de QUARANTA (40) punts. La puntuació es distribuirà segons s'indica.		



Model de servei Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOTZE (12 punts). En l'apartat 4.3 del PPT es descriuen els requeriments mínims del model de servei. Els licitadors han de proposar de forma clara, detallada i amb la major concreció possible, per a cadascú dels subcriteris, l'organització del servei, els procediments de treball i la metodologia a aplicar. Amb la finalitat d'assolir els objectius del servei requerit, en aquest criteri es valorarà la qualitat de les propostes dels licitadors en relació a l'abast del servei descrit a l'apartat 4.3 del PPT, en relació a cadascun dels elements que es detallen a continuació: Els punts es ditriburiran de la següent forma: - Administració de Sistemes: suport, manteniment correctiu i preventiu i perfectiu (3 punts) - Suport a l'usuari (excepte administració de sistemes) (3 punt) - Manteniment correctiu, preventiu i perfectiu (excepte adminitració de sistemes) (3 punt) - Manteniment evolutiu (3 punts) Aquesta valoració serà per a cadascun dels punts: - Excel.lent: 100% de la puntuació. Proposta exhaustiva i optima per assolir els objectius del servei requerit - Bona: 50% de la puntuació. Proposta detallada i es considera addient per assolir els objectius del servei requerit. - Suficient: 0% de la puntuació. Proposta que dóna resposta a les necessitats mínimes requerides però no aporta cap valor afegit.	12	
Model gestió i relació Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOTZE (12) punts. El licitadors han de realitzar una proposta detallada de la gestió del servei i model de relació (en tots els nivells) per garantir el model de servei definit, el compliment del procediments i nivells de servei. Els punts es distribuiran de la següent manera: - Control i seguiment: organització, procediment, metodologia, eines i documentació pel control i seguiment del servei. Es valorarà contingut i l'adaptació al servei de les propostes per garantir els objetius requerits (10punts). Aquesta valoració serà per a cadascun dels punts: ○ Excel.lent: 100% de la puntuació. Proposta exhaustiva i garanteix de manera optima els objectius.	12	



○ Bona: 50 % de la puntuació. Proposta detallada i garanteix de manera addient els objectius. ○ Suficient 0% de la puntuació. Proposta que compleix amb el contingut mínim requerit i no aporten valor afegit. - Procediment de relació i coordinació del licitador amb tercers que desenvolupin projectes que puguin afectar el sistema SAP del SEM durant la durada del contracte. Es valorarà la compatibilitat, flexibilitat i transparència d'aquesta coordinació (2 punts). Aquesta valoració serà per cadascun dels punts: ○ Excel.lent: 100% de la puntuació. Proposta exhaustiva , garanteix de forma òptima la flexibilitat, compatibilitat i transparència en la coordinació. ○ Bona: 50 % de la puntuació. Proposta detallada, garanteix de forma addient la flexibilitat, compatibilitat i transparencia en la coordinació. ○ Suficient: 0% de la puntuació. Proposta que dóna resposta a les necessitats mínimes requerides garanteix la flexibilitat, compatibilitat i transparencia en la coordinació, però no aporta cap valor afegit.		
Model de transició del servei Aquest apartat es valorarà amb un màxim de CATORCE (14) punts. Els licitadors han de realitzar una proposta amb una descripció detallada amb la metodologia, planificació, procediments, dedicació en l'acollida, prestació i devolució del servei. Es valorarà aquella proposta que minimitzi l'impacte en el servei garantint la seva qualitat. Tal com s'indica en el PPT es considera impacte un període superior a tres setmanes per a l'acollida i devolució del servei, per tant no pot ser superior a 3 setmanes. Els punts es distribuïran de la següent forma: - Excel.lent: 100% de la puntuació. Proposta exhaustiva i minimitzant impacte. - Bona: 50% de la puntuació. Proposta detallada i minimitzant impacte. - Suficient: 0% de la puntuació. Proposta que dóna resposta a les necessitats mínimes requerides i minimitza impacte però no aporta valor afegit.	14	
Millors Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOS (2) punts.	2	



Es valoraran les següents millores, que els licitadors hauran de detallar sense increment de cost del servei: - Propostes vinculades a la millora continua de la usabilitat, coneixement del sistema i d'explotació de dades per part dels usuaris claus funcionals i de sistemes (1punt) - Propostes d'evolució funcional, tecnològica i normativa del sistema aplicables al SEM, amb un dimensionament temporal aproximat.(1 punt) Aquesta valoració serà: - Excel·lent: 100% de la puntuació. Propostes, detallades i considerades per SEM òptimes i aplicables en la seva totalitat. - Bona: 50% de la puntuació. Propostes detallades i considerades per SEM addients i aplicables en un grau elevat. - Suficient: 0% de la puntuació. Propostes detallades i considerades per SEM no addients ni aplicables.		
---	--	--

A) Avaluació tècnica de cada criteri i subcriteri.

Model de servei

- **Administració de Sistemes: suport, manteniment correctiu i preventiu i perfectiu**

INETUM presenta una proposta exhaustiva, doncs descriu de forma completa l'organització del servei d'aquesta línia de suport, activitats , procediment de treball, documentació i metodologia que aplicarà al procés d'administració de sistemes que es consideren òptims per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.3 del PPT.

Proposa una organització del servei basada en la gestió directa per part del cap de projecte i el responsables de sistemes assignat al servei de manteniment, realitzant un seguiment específic de totes les tasques d'aquesta línia de suport. Servei recolzat en un equip especialitzat en el manteniment BASIS de SAP amb coneixements de la arquitectura e infraestructura de sistemes de SEM. Detalla les avantatges de la seva proposta d'organització de servei en termes de coneixement i experiència i disponibilitat dels recursos necessaris en el moment adequat.

Detalla les activitats a desenvolupar, metodologia i lliurables per aquesta línia de servei. Proposa un procés continu de monitorització, suport, administració, optimització i seguretat dels sistemes amb objectiu de tenir un entorn estable. Proposa una administració proactiva i no reactiva, elaborant un informe mensual d'anàlisi de l'estat del sistema i poder realitzar les tasques preventives. Atenció i resolució de peticions incorporant un servei de guàrdia 24X7 per incidències crítiques de l'entorn de producció. Acompanyament i suport a SEM en l'execució de les tasques d'administració de sistemes per part SEM.



Descriu de forma específica el procés a seguir per elaborar el procediment de recuperació de sistemes SAP el contingut a incloure i l'objectiu, amb exemples de proves de restores d'avant la necessitat de recuperació d'un sistema per diferents tipus errors. La proposta supera les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit al PPT. Per aquest motiu, la valoració és d'**excel·lent (100%)** i, per tant, se li atorguen **3 punts**

T-SYSTEMS presenta una proposta exhaustiva, doncs descriu de forma completa una organització del servei, pla operatiu i model de servei de forma global per a totes les línies de suport que es requereixen en l'apartat 4.3 del PPT (suport a l'usuari, manteniment correctiu, perfectiu i preventiu, i manteniment evolutiu), detalla exhaustivament les activitats, objectiu, procediment de treball i diagrama d'actuació, documentació i metodologia que aplicarà en concret pel procés d'administració de sistemes, aspectes que es consideren òptims per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.3 del PPT.

Proposa una organització de servei emmarcat dins del conjunt de serveis de SAP de T-Systems. SAP com a pilar clau de la seva estratègia alineada amb la seva visió de solució extrem a extrem, abastant des de les plataformes fins aplicacions i consultoria funcional. Cada projecte o servei es gestiona mitjançant 'squads' amb funcions transversals que optimitzen processos comuns. Proposa un model de servei per SEM que resumeix en un quadre resum que desenvolupa posteriorment per cada servei, liderat per Centre d'Excel·lència SAP Health amb seu a Barcelona i amb el suport de la Factoria de SAP que optimitza l'ús eficient de recursos i esforços.

Respecte l'administració de sistemes amb l'objectiu d'assegurar el funcionament correcte, identificant i corregint incidències, proposa un procés continu d'anàlisi i de correcció en busca de prevenir la recurrència de problemes similars en el futur. Amb l'objectiu de millorar la qualitat, disponibilitat i funcionalitat del servei proposa millores i tasques de manteniment de la infraestructura SAP de forma proactiva. Detalla les activitats i processos per aconseguir els objectius des de l'enregistrament i tipificació fins la resolució i manteniment i actualització de la documentació tècnica junt amb un diagrama d'actuació resum tant pel manteniment correctiu com pel manteniment preventiu i perfectiu.

Descriu de forma específica el procés a seguir per elaborar el procediment de recuperació de sistemes SAP i contingut a incloure, alienat e integrat amb el pla de continuïtat de negoci de SEM.

La proposta supera les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la valoració és d'**excel·lent (100%)** i, per tant, se li atorguen **3 punts**.

CONSULTIA IT presenta una proposta d'organització del servei d'aquesta línia de suport, activitats, procediment de treball, documentació i metodologia que aplicarà pel procés d'administració de sistemes d'acord amb les requerides en el punt 4.3.3 del PPT. Per tant, dóna resposta a les necessitats mínimes requerides.



La proposta recull la interpretació de les característiques, necessitats i objectius per prestar el servei d'administració i manteniment de SAP Basis de SEM descrits en al PPT. L'objecte fonamental d'aquest servei és proporcionar un servei de manteniment global de SAP BASIS de l'entorn SAP de SEM. Per aconseguir-ho proposa la realització de dues activitats sobre els elements del domini: administració, planificació, supervisió, operació i optimització tècnica d'aplicacions garantint la qualitat, la seguretat, el nivell de servei i la disponibilitat, i per altra banda la resolució d'incidències i execució de peticions de servei assegurant la prestació del servei sota el marc dels SLA.

Proposa una organització dels serveis en tres parts: administració i manteniment, gestió d'incidències i gestió del servei estructurat segons el plec. Per cada una de les parts descriu les activitats, finalitzant amb el recull que es descriuen en el PPT.

La proposta, tot i que assegura el compliment de tots els requeriments mínims del PPT es considera que no aporta valor afegit. Per aquest motiu, la valoració és de **suficient (0%)** i, per tant, se li atorguen **0 punts**.

- **Suport a l'usuari (excepte administració de sistemes)**

INETUM presenta una proposta detallada sobre l'organització del servei d'aquesta línia de suport, activitats, procediment de treball, documentació i metodologia que aplicarà que es considera adient per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.1 del PPT.

Proposa un suport a l'usuari més enllà del model tradicional amb l'objectiu d'optimitzar els processos i facilitar als usuaris solucions funcionals que facilitin el seu dia a dia, que es realitzarà pels consultors més sèniors amb coneixement en el sector i amb experiència en projectes similars per aportar solucions alternatives, amb anàlisis de pros i contres de les solucions plantejades, ja que la implantació de SAP a SEM és madura i els usuaris tenen un alt coneixement del sistema. Activitats de suport que inclou entre d'altres el manteniment de la documentació d'usuari i recolzament en el procés de tancament.

Proposa la elaboració de propostes formatives de caràcter trimestral a partir de les consultes i accions de suport realitzades, propostes d'evolució i millores dels circuits tant tècnic com funcionals.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, valoració és **Bona (50%)** i, per tant, se li atorguen

1.5 punts

T-SYSTEMS presenta una proposta exhaustiva, doncs descriu de forma completa una organització del servei, el pla operatiu i el model de servei de forma global per a totes les línies de suport que es requereixen en l'apartat 4.3 del PPT (suport a l'usuari, manteniment correctiu, perfectiu i preventiu, i manteniment evolutiu), detalla exhaustivament les activitats, l'organització del servei alineada amb les funcionalitats i els mòduls del sistema, els procediments de treball i metodologia a aplicar que es consideren òptims per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.1 del PPT.



Proposa una organització de servei emmarcat dins del conjunt de serveis de SAP de T-Systems. SAP com a pilar clau de la seva estratègia alineada amb la seva visió de solució extrem a extrem, abastant des de les plataformes fins aplicacions i consultoria funcional. Cada projecte o servei es gestiona mitjançant 'squads' amb funcions transversals que optimitzen processos comuns. Proposa un model de servei per SEM que resumeix en un quadre resum que desenvolupa posteriorment per cada servei, liderat per Centre d'Excel·lència SAP Health amb seu a Barcelona i amb el suport de la Factoria de SAP que optimitza l'ús eficient de recursos i esforços.

Proposa un suport integral i especialitzat per garantir una atenció eficient als usuaris claus i als gestors del sistema SAP, orientat a resoldre incidències, optimitzar l'ús dels mòduls SAP i facilitar l'operació diària del sistema així com el suport al procés de tancament de l'any amb una organització del servei alineada amb les funcionalitats i mòduls del sistema i detallant les tasques de suport a usuari.

Proposa i detalla el procés d'actualització /elaboració de manuals, amb recolzament en la solució integral basada en SAP Solution Manager donat que la documentació és clau per la correcta operació del sistema. Proposa formació i transferència eficaç de coneixement per tal de garantir el coneixement crític i les millor pràctiques per garantir la continuïtat operativa i eficiència posant a disposició de SEM els plans formatius dels que disposa per donar suport a clients del sector salut, en concret, i de SAP, en general, Proposa consultoria estratègica i formacions orientades a la presa de decisions i la prevenció de problemes al sistema SAP. Addicionalment, proposa un servei d'atenció millorat de 10x5, de 8:00 a 19:00 de dilluns a divendres.

La proposta supera les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la valoració és **excel·lent (100%)** i, per tant, se li atorguen **3 punts**.

CONSULTIA IT presenta una proposta sobre l'organització del servei activitats, procediment de treball, documentació i metodologia que aplicarà pel procés de Help Desk en general i suport funcional i tècnic en concret que dona resposta a les necessitats mínimes requerides en el punt 4.3.1 del PPT.

Describeix la proposta del procés de Help Desk des de la recepció de la incidència, problema, consulta o petició mitjançant un tiquet obert i assignat fins l'anàlisi, tipificació i canalització de la petició. Servei de Help Desk que també haurà de fer el seguiment de tots els tickets oberts i de la seva gestió fins al tancament.

Detalla aspectes rellevants per la prestació del suport funcional i tècnic com són els canals de comunicació amb SEM, equip de suport flexible i amb especialistes, tenir documentades les peticions freqüents de suport, i disposar d'una base de dades de coneixement/errors continguts (eines de gestió del coneixement).

Describeix el flux del procés al suport funcional i tècnic que es desencadena amb l'arribada d'una consulta.

La proposta, tot i que assegura el compliment de tots els requeriments mínims del PPT, es considera que no aporta valor afegit. Per aquest motiu, la valoració és de **suficient (0%)** i, per tant, se li atorguen **0 punts**.

- Manteniment correctiu, preventiu i perfectiu (excepte administració de sistemes)



INETUM presenta una proposta detallada sobre l'organització del servei d'aquesta línia de suport, les activitats, procediment de treball i metodologia (diagrama d'actuació) que aplicarà que es consideren adients per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.2 del PPT.

Proposa una descripció de les activitats i plans d'acció a realitzar en la gestió d'incidències dintre del manteniment correctiu orientat a la resolució d'incidències i del manteniment preventiu i perfectiu orientat a evitar incidències futures i disminuir el manteniment correctiu. Gestió del servei amb un únic punt d'entrada, Solution Manager de SEM on quedarà recollida tota la informació i documentació de la petició. Detalla les activitats i processos, diferenciant el procés d'identificació, origen i registre del preventiu del enregistrament, origen i registre del correctiu, continuant amb el procés d'anàlisi, resolució, validació i pujada a producció, junt amb un diagrama del procés de gestió d'aquet tipus d'incidències i els seus lliurables. Model de servei que permet disposar del recurs necessari en el moment oportú amb equips multidisciplinaris per una resolució òptima de les incidències.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la nostra valoració és **bona (50%)**, se li atorguen **1.5 punts**.

T-SYSTEMS presenta una proposta exhaustiva de forma global per a totes les línies de suport que es requereixen en l'apartat 4.3 del PPT (suport a l'usuari, manteniment correctiu, perfectiu i preventiu, i manteniment evolutiu). No obstant això, respecte el manteniment correctiu, preventiu i perfectiu detalla els objectius, les activitats, els procediments de treball, metodologia i diagrama d'actuació que aplicarà, els quals es consideren adients per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.2 del PPT.

Proposa una organització del servei emmarcat dins del conjunt de serveis de SAP de T-Systems. SAP com a pilar clau de la seva estratègia alineada amb la seva visió de solució extrem a extrem, abastant des de les plataformes fins aplicacions i consultoria funcional. Cada projecte o servei es gestiona mitjançant 'squads' amb funcions transversals que optimitzen processos comuns. Proposa un model de servei per SEM en un quadre que desenvolupa posteriorment per cada servei, liderat pel Centre d'Excel·lència SAP Health amb seu a Barcelona i amb el suport de la Factoria de SAP que optimitza l'ús eficient de recursos i esforços.

Respecte aquesta línia de servei, descriu de forma separada el manteniment correctiu i manteniment preventiu i perfectiu.

Pel que fa al manteniment correctiu, amb objectiu d'assegurar el correcte funcionament, proposa un procés continu d'anàlisi i correcció, detallant les activitats i processos des de l'enregistrament i tipificació, anàlisi i diagnòstic, resolució, coordinació i proves fins al manteniment de la documentació, amb diagrama d'actuació.

Pel que fa al manteniment preventiu i perfectiu, amb objectiu d'incrementar la qualitat general dels serveis, proposa un enfocament proactiu que cerca reduir el manteniment



correctiu a través de la identificació sistemàtica d'incidències recurrents i la implementació de millores tècniques i funcionals, detallant les activitats i processos des de la identificació i registre, promoció d'incidències a problemes, suport a problemes latents, classificació i assignació de recursos, disseny e implantació de la solució fins el manteniment de la documentació, amb diagrama d'actuació.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **1.5 punts**.

CONSULTIA IT presenta una proposta detallada sobre l'organització del servei d'aquesta línia de suport, procediment de treball i metodologia per manteniment correctiu, preventiu i perfectiu que aplicarà, que es consideren adient per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.2 del PPT.

Respecte aquesta línia de servei descriu de forma separada el manteniment correctiu i manteniment preventiu i perfectiu. Pel que fa al manteniment correctiu proposa el procés a seguir per la resolució de les incidències des de el seu registre, prioritització, diagnòstic inicial, investigació i diagnosi, resolució i proves de la incidència, desplegament fins la comunicació de la resolució, amb diagrama del procés. Per la resolució de les incidències les proves es realitzaran d'acord amb l'estratègia de proves acordada a l'inici del servei en funció de la seva criticitat, la causa, la modificació o solució adoptada: proves unitàries, d'integració, de sistema o d'altres com qualitat de codi, usabilitat, rendiment, de regressió o proves d'acceptació d'usuari. Amb posterioritat a la seva implantació es realitzarà el seguiment de la qualitat de la resolució. Pel que fa al manteniment preventiu i perfectiu proposa el procés a seguir amb un diagrama del procés amb l'objectiu de disminuir el manteniment correctiu mitjançant la identificació d'incidències repetitives i identificar propostes de millora.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **1.5 punts**.

- **Manteniment evolutiu**

INETUM presenta una proposta exhaustiva, doncs descriu de forma completa l'organització del servei, les activitats procediment de treball, metodologia i el diagrama d'actuació que aplicarà pel manteniment evolutiu, els quals es consideren òptims per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.5 del PPT.

Proposa manteniment evolutiu amb l'objectiu d'implementar noves funcionalitats o millores, tant des de el punt de vista tècnic com per optimitzar rendiments o qualitat, com des de el punt de vista funcional cobrint nous requisits, canvis legals i/o normatius. Descriu el cicle de vida del desenvolupament d'aplicacions i/o solucions sobre aplicacions existents des de la definició de l'abast, recopilació de requisits, estimació d'esforços, planificació dels desenvolupaments, anàlisi d'impacte, disseny tècnic,



construcció, modificació d'arquitectura, realització de proves i documentació de les tasques.

Detalla les activitats i el procés d'aquesta línia de servei, junt amb un diagrama, des de l'elaboració d'un document de viabilitat, definició dels requeriments, valoració, desenvolupament de les modificacions, elaboració i execució dels plans de proves de la modificació amb les proves unitàries, de integració, del sistema i acceptació, implantació, adaptació de la documentació funcional i/o tècnica i formació a usuaris claus i personal tècnic de SEM si fos necessari i lliurament de la documentació relacionada amb totes el procés.

Destaca en la seva proposta una major eficiència en el procés d'aquesta línia de suport atès el seu coneixement sobre les normatives i legislacions del sector salut de Catalunya. Així com l'aplicació de la metodologia *agile* en la gestió d'evolutius per agilitzar la posada en marxa de nous requisits i ajudar als usuaris en la definició de necessitats.

La proposta supera les expectatives de qualitat en relació al manteniment evolutiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la valoració és **excel·lent (100%)** i, per tant, se li atorguen **3 punts**.

T-SYSTEMS presenta una proposta exhaustiva, doncs descriu de forma completa una organització del servei, pla operatiu i model de servei de forma global per a totes les línies de suport que es requereixen en l'apartat 4.3 del PPT (suport a l'usuari, manteniment correctiu, perfectiu i preventiu, i manteniment evolutiu).

Proposa una organització de servei emmarcat dins del conjunt de serveis de SAP de T-Systems. SAP com a pilar clau de la seva estratègia alineada amb la seva visió de solució extrem a extrem, abastant des de les plataformes fins aplicacions i consultoria funcional. Cada projecte o servei es gestiona mitjançant 'squads' amb funcions transversals que optimitzen processos comuns. Proposa un model de servei per SEM que resumeix en un quadre resum que desenvolupa posteriorment per cada servei, liderat per Centre d'Excel·lència SAP Health amb seu a Barcelona i amb el suport de la Factoria de SAP que optimitza l'ús eficient de recursos i esforços.

Detalla exhaustivament els objectius, les activitats, els procediments de treball, la metodologia i el diagrama d'actuació que aplicarà pel manteniment evolutiu que es consideren òptims per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei, en relació als requisits mínims que estableix el punt 4.3.5 del PPT.

Respecte aquesta línia de servei, descriu el manteniment evolutiu amb l'objectiu de gestionar i realitzar de manera eficient les peticions de canvis amb requisits funcionals, tècnics, normatius o de qualitat, permetent l'adaptació i millora continua del sistema SAP de SEM, detallant les activitats i processos des de l'avaluació i validació de les peticions amb la definició i documentació de requeriments, planificació de prioritats i recursos, planificació dels desenvolupaments amb una gestió eficient dels evolutius i càlcul detallat de la dedicació, desenvolupament de la solució, proves unitàries i d'integració, posada en producció, documentació i formació (amb exemples il·lustratius), monitorització i seguiment post-implantació.

La proposta supera les expectatives de qualitat en relació al servei de suport, manteniment, correctiu, preventiu i perfectiu del sistema i alineat amb l'objectiu del servei requerit en el PPT. Per aquest motiu, la valoració és **excel·lent (100%)**, se li atorguen **3 punts**.



CONSULTIA IT presenta en la seva proposta de forma detallada l'organització del servei d'aquesta línia de suport, procediment de treball i metodologia per manteniment evolutiu que aplicarà, els quals es consideren adients per assolir els objectius requerits per aquesta línia de servei.

Respecte aquesta línia de servei de manteniment evolutiu, ja sigui per canvi normatiu, millora funcional, parametrització, actualització tecnològica o millora de qualitat tècnica, detalla el procediment de desenvolupament des de la seva identificació i registre, anàlisis i avaluació, valoració de l'esforç, aprovació, planificació, desenvolupament i proves, fins la posada en productiu i elaboració de guies d'ús si procedeix.

Realitza una descripció detallada de la metodologia de càlcul de l'esforç i els seus pilars fonamentals com són l'aplicació de diverses metodologies que permeti realitzar una estimació des de diferents perspectives complementaries, definició de criteris de dimensionament i d'esforços consensuats, el suport en un conjunt d'eines i l'experiència i visió dels professionals. Descriu mètodes d'estimació com mètode de punt de tasca, mètode d'estimació per Judici d'Experts i Mètode d'estimació basat en punts de funció. Proposa opcions per la gestió de la qualitat en les estimacions.

Destaca com un dels factors estratègics més importants a considerar en els evolutius la metodologia amb la que es treballarà i la importància de la seva elecció. Tot i que es concretarà en temps de projecte i SEM decidirà quina metodologia aplicar (pròpia de SEM o Scrum amb filosofia Agile), es proposa que no s'ha d'aplicar un criteri únic i general, destaca que s'ha de tenir en compte un conjunt de criteris per analitzar i prendre una decisió. Proposa tenir en compte tant aspectes vinculats al sistema sobre el que es fa l'evolutiu tals com analitzar la història metodològica, maduresa i estabilitat, com aspectes vinculats a l'evolutiu tals com la grandària o naturalesa del desenvolupament, nivell de definició i integracions amb tercers, i aspectes des de el punt de vista estratègic com és l'impacte que pot tenir sobre les formes de treballar dels usuaris.

Per aquest motiu, la nostra valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **1.5 punts**.

Model de gestió i relació

- **Control i seguiment**

INETUM presenta una proposta exhaustiva de l'organització, procediment, metodologia, eines i documentació pel control i seguiment del servei. La proposta s'orienta a un control i seguiment del servei licitat, adaptada a les necessitats de SEM i garantint de manera òptima els objectius requerits.

Proposa una organització i un procediment de relació i coordinació entre SEM i INETUM en tres nivells (Estratègic, Tàctic i Tècnic o Operatiu) que permetrà assegurar el control i seguiment de la qualitat del servi que es proporcionarà d'acord amb el ANS requerits. Per a cada nivell detalla els integrants, responsabilitats, la documentació i periodicitat. Proposa utilitzar l'eina Service Desk de Solution Manager per la gestió del servei i juntament amb altres eines addicionals corporatives a disposició de SEM que poden aportar valor en relació a la gestió del coneixement (Confluence) i gestió d'evolutius (eina per estimació).

Descriu detalladament i incorpora exemples dels informes de seguiment mensual i trimestral.



Respecte als ANS addicionals als requerits, proposa ANS de seguiment i control del servei.

Amb la finalitat de garantir la qualitat i la seguretat dels serveis recurrents, proposa metodologies estàndards i bones pràctiques reconegudes internacionalment, així com un funcionament del servei basat en el recolzament en processos definits amb el cicle de vida del ITIL V3 adaptats a la realitat de SEM.

Per serveis sota demanda i evolutius proposa metodologies *agile* per tal d'obtenir feedback per part de l'usuari periòdicament minimitzant risc, detalla la organització, seguiment i control.

Proposa la definició del pla de qualitat i gestió de riscos amb la missió de gestionar i controlar la qualitat del servei en totes les seves fases detallant propòsits i activitats.

Per aquest motiu, la valoració és **excel·lent (100%)** i, per tant, se li atorguen **10 punts**.

T-SYSTEMS presenta una proposta exhaustiva sobre l'organització, procediment, metodologia, eines i documentació pel control i seguiment del servei. Proposta s'orienta a un control i seguiment del servei licitat, adaptada a les necessitats de SEM i garantint de manera òptima els objectius requerits.

Proposa un model de gestió organitzat en 3 nivells fonamentals: gestió del servei, gestió de la qualitat i gestió operativa. Per cada nivell detalla les tasques i la responsabilitat.

Proposa la metodologia Agile per gestionar el servei de manteniment de SEM, sistema estable, per tal de garantir l'evolució continuada i el manteniment eficient del mòduls fonamentals per la seva operativa.

Descriuen detalladament els principis d'Agile aplicats al manteniment i mòduls de SEM, així com els beneficis de la metodologia agile en el manteniment de SEM.

Proposa utilitzar SAP Solution Manager com eina central de ticketing i seguiment que es pot complementar amb altres eines visuals tipus Kanban.

Proposa documentació pel control i seguiment per cadascun dels serveis amb una llista de lliurables detallada.

Describeu diversos canals de comunicació i els seus beneficis per assegurar una gestió eficient i fluida del servei: Portal Solution Manager, telèfon, correu electrònic, i comunicació directa amb usuaris claus.

Proposa detalladament un pla de millora continua, una gestió de riscos, una matriu de riscos, una gestió de la qualitat i els ANS per al servei de manteniment de sistemes SAP.

Proposa un procediment de relació i coordinació entre SEM i T-SYSTEMS en dos nivells (Directiu i Operatiu) que permetrà assegurar el control i seguiment de la qualitat del servei que es proporcionarà d'acord amb els ANS requerits. Per a cada nivell es detallen les funcions i responsabilitats, els membres, la periodicitat i l'organització.

Per aquest motiu, la valoració és **excel·lent (100%)** i, per tant, se li atorguen **10 punts**.

CONSULTIA IT presenta una proposta detallada de l'organització, procediment, metodologia, eines i documentació pel control i seguiment del servei.

La proposta s'orienta a un control i seguiment del servei licitat, adaptada a les necessitats de SEM i garanteix els objectius de manera adient.

Proposa una organització model de relació i coordinació entre SEM i CONSULTIA IT en tres nivells (Operatiu, Tàctic i Estratègic) amb l'objectiu d'assegurar el control i seguiment de la qualitat del servei que es proporcionarà d'acord amb els ANS requerits.



Per a cada nivell detalla la definició, objectius, participants, periodicitat, funcions i documentació.

Proposa utilitzar l'eina de gestió pròpia de SEM per la gestió del servei juntament amb altres eines complementaries com Teams (Microsoft) i JIRA (Atlassian).

Describe detalladament els informes executius d'evolució, informes de control i seguiment, i informe operatiu del servei.

Proposa procediments d'acord a la metodologia de la provisió del servei i els mecanismes de gestió i control de la qualitat. En concret, detalla procediments de gestió dels canvis d'abast, gestió de conflictes, gestió de riscos, gestió dels ANS, gestió i control de la qualitat i millora continua

Respecte els ANS addicionals als requerits proposa: cobertura d'alguns festius, cobertura horària fins les 19:00h, així com indicadors addicionals per tal de facilitar una possible millora mitjançant el control de la seva evolució.

Proposa la definició d'un pla de qualitat del servei oferint una visió global d'aquest detallant activitats, documents, registre i àmbit temporal.

Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **5 punts**.

- **Procediment de relació i coordinació del licitador amb tercers que desenvolupin projectes que puguin afectar el sistema SAP del SEM durant la durada del contracte**

INETUM presenta una proposta detallada sobre el procediment de relació i coordinació amb tercers que garanteix de forma adient la compatibilitat, flexibilitat i transparència en la coordinació.

En la seva proposta detalla el procediment indicant: objectius, abast, detall de les quatre fases de control a implementar que proposa amb detall de cadascuna d'elles, proposta de protocols i documentació, així com la adaptació al servei. Assegurant la comptabilitat, flexibilitat i transparència d'aquesta coordinació en les diferents fases d'execució:

- Definició i abast
- Anàlisi del disseny funcional i tècnic, pla de proves i definició del pla d'acceptació
- Construcció de la solució i execució del pla de proves
- Transport, execució del pla de proves d'acceptació i pas a producció.

Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **1 punt**.

T-SYSTEMS presenta una proposta detallada sobre el procediment de relació i coordinació amb tercers que garanteix de forma adient la compatibilitat, flexibilitat i transparència en la coordinació.

En la seva proposta detalla el context multi-proveïdor, necessitat que l'activitat del servei de manteniment d'aplicacions es pugui compaginar amb altres projectes executats per tercers. Detalla el procediment de coordinació per fases: inici projecte, execució del projecte, finalització del projecte, garantia i manteniment, detallant tres possibles casuístiques de projectes a coordinar:

- Projecte desenvolupat per un tercer que posteriorment passarà al manteniment.
- Projecte desenvolupat per un tercer amb impacte en el servei de SAP que implicarà adaptacions o evolutius dintre del servei de SAP.
- Relació amb tercers no lligades a projectes concrets.



Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)**, i, per tant, se li atorguen **1 punts**.

CONSULTIA IT presenta una proposta detallada del procediment de relació i coordinació amb tercers garantint de forma adient la compatibilitat, flexibilitat i transparència en la coordinació.

En la seva proposta detalla els procediments amb tercers que treballin sobre el mateix codi i amb tercers que treballen en sistemes amb els quals hi ha integracions. Pel primer cas es detalla un procediment per un control més acurat amb planificació de releases, gestió de versions, gestió de releases, pujades urgents i canvis de base de dades. Pel segon cas proposta d'activitats per fases.

Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)**, i, per tant, se li atorguen **1 punts**.

Model de transició del servei

INETUM presenta una proposta detallada, indica la metodologia, planificació, procediment, dedicació en l'acollida, prestació i devolució del servei amb objectiu de minimitzar l'impacte en el servei a fi de garantir la seva qualitat.

Detalla el model complert del que comporta el traspàs d'un servei des de la seva adquisició fins la seva devolució desglossat per fases.

Presenta un model basat en la experiència i en l'aplicació de les bones pràctiques recomanades pels estàndards del mercat (CMMI, ITIL i metodologies àgils).

Respecte la fase de transició del servei, la qual té l'objectiu d'implantar amb èxit el model de servei proposat amb el mínim impacte possible en usuaris, la divideix en dos subfases: pre-transició (estudi/preparació) i transició (execució) i descriu detallant els objectius, documents, planificació, etapes, activitats, lliurables, equips, entorns, eines i responsabilitats, així com la metodologia per assegurar la correcta execució de la transició mitjançant el control i seguiment.

D'acord amb el que estableix a la seva proposta, aquesta fase té una durada màxima prevista de 3 setmanes però es compromet a reduir-la al màxim. Per aquest motiu no es considera una mesura d'impacte. A nivell de servei a l'usuari tampoc hi ha impacte i, a nivell de gestió, proposa l'inici del projecte amb incidència en els canvis i millores a aplicar al nou contracte i definició del *roadmap* d'evolució.

Pel que fa a la fase de prestació del servei, descriu detalladament les activitats pròpies de l'execució del servei amb compromís de millora contínua de la qualitat i la eficiència, així com defineix l'objectiu principal, és a dir, la prestació, transformació i evolució efectiva del servei; implementa de forma progressiva les propostes de millora detectades sense impacte en les activitats pròpies del servei i d'acord amb el ANS que estableix el PPT.

Per últim, la proposta descriu la fase de devolució, indica els objectius d'aquesta fase a fi de garantir la transferència de coneixement adquirit o generat durant la prestació del servei. Es compromet a realitzar la transició de sortida del servei assegurant que es mantindran els serveis a SEM durant el traspàs del control del servei. Proposa una planificació detallada d'aquesta fase indicant activitats, documentació, equips involucrats, seguiment i gestió i indica una durada màxima de tres setmanes. Per aquest motiu no es considera una mesura d'impacte.



Per aquest motiu, es valora com **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **7 punts**.

T-SYSTEMS presenta una proposta detallada, indica la metodologia, planificació, procediment, dedicació en l'acollida, prestació i devolució del servei amb objectiu de minimitzar l'impacte en el servei a fi de garantir la seva qualitat.

Detalla el model de treball previst a les fases de transició, prestació del servei regular i devolució del servei. Presenta un model de treball estructurat i consistent atès que utilitza la metodologia pròpia *AMbition* que combina els procediments estàndards del mercat (*ITIL V3-Service Transition*) amb activitats personalitzades orientades a mitigar riscos, gestionar la resistència al canvi i garantir la continuïtat operativa de SEM.

Preveu com a punt clau entre la fase de transició i fase regular de servei, la definició d'un pla de millora continua a executar en la fase regular de servei i un pla de gestió del coneixement transversal.

Proposa una la fase de transició del servei que té com a objectiu minimitzar l'afectació als usuaris SEM, assegurar la continuïtat del servei, garantir l'efectivitat de la transició, assegurar el dimensionament correcte del servei, així com aplicar les metodologies, normes i acords de nivells de servei.

Proposa una planificació detallada de la fase amb etapes i activitats, documentació, equips involucrats, gestió i seguiment. També proposa tasques per assolir l'estabilització del servei, amb una durada màxima prevista de dues setmanes. Per aquest motiu no es considera una mesura d'impacte.

Pel que fa a la fase de prestació del servei, preveu que es realitzaran les activitats pròpies de l'execució del servei subjecte a la millora continua amb durada i horari habitual del servei d'acord amb la prevista als plecs, tipus de suport - principalment en remot i, puntualment, presencial -. A més a més, proposa habilitar un telèfon de contacte per aquelles incidències de caràcter crític fora de l'horari de servei i per cobrir necessitats fora del l'horari proposa aplicar mesures correctives necessàries encara que s'estenguin més enllà de l'horari habitual de servei per minimitzar l'impacte de no disponibilitat dels sistemes.

Per últim, la proposta descriu la fase de devolució del servei amb indicació dels aspectes principals a tenir en compte: objectius a assolir, planificació, activitats i equips. Preveu una durada màxima de dues setmanes. Per aquest motiu no es considera una mesura d'impacte.

Per aquest motiu, es valora com **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **7 punts**.

CONSULTIA IT, presenta en la seva proposta la metodologia, planificació, procediment, dedicació en l'acollida, prestació i devolució del servei, amb objectiu de minimitzar l'impacte en el servei garantint la seva qualitat.

Detalla la planificació del servei de transició (recepció i devolució del servei) i la organització de recursos i equip.

Respecte la fase de recepció del servei, té com a propòsit obtenir el màxim coneixement possible dels sistemes a mantenir i els aspectes crítics de cadascun d'ells a fi de poder assumir plenament el servei el més aviat possible, amb les màximes garanties i qualitat. Defineix els objectius, metodologia general, activitats, planificació i equips de les tres etapes: preparació i planificació, transferència de coneixement i prestació en transició.



Preveu que la fase tindrà una durada màxima de 3 setmanes. Per aquest motiu no es considera una mesura d'impacte.

Respecte la fase de devolució del servei, es basa en les premisses de col·laboració màxima i transparència, aprofitament de l'experiència i bones pràctiques, actualització permanent de la documentació, coneixement del nou proveïdor, sessions de treball i aprenentatge basat en l'experiència pràctica, de la designació gestor de la transició i un control del procés i seguiment.

Presenta un procés i pla similar a la recepció de servei, doncs defineix l'estratègia de devolució, la recopilació de la documentació a lliurar, la organització de la formació i la prestació en transició.

La proposta compleix amb els requisits mínims establerts al PPT però no aporta cap valor afegit. Per aquest motiu, es valora com **suficient (0%)** i, per tant, se li atorguen **0 punts**.

Millores

- **Propostes vinculades a la millora continua de la usabilitat, coneixement del sistema i d'explotació de dades per part dels usuaris claus funcionals i de sistemes.**

INETUM, realitza 3 propostes vinculades a la millora continua de la usabilitat, coneixement del sistema i explotació de dades per part dels usuaris claus funcionals i de sistemes:

1. Pla de capacitatíó
Proposa de forma detallada un procés de formació per millorar el coneixement i explotació de la informació per part dels usuaris claus i de sistemes, valorat en 80 hores inclòs dins del servei. Amb una doble proposta:
 - a. Pla de tutories en que els usuaris clau, conjuntament amb l'equip funcional, realitzin anàlisis dels processos funcionals actuals per detectar àrees de millora.
Sessions de treball conjuntes amb l'objectiu de millora continua del sistema que poden donar com a resultat accions formatives, definició de nous evolutius o incorporació de funcionalitats estàndards.
 - b. Sessions formatives del model actual i futur on, amb l'ajuda dels consultors especialitzats, s'aprofundeixi en circuits i funcionalitats on es detecti una necessitat.
Formacions reglades i planificades per reforçar àrees que ho requereixin, evolutius amb elevat impacte en la organització, canvis en els equips funcionals de SEM i impacte per migració a S/4 HANA.
2. Optimització en relació amb la gestió dels perfils de seguretat

Proposa millorar el procés de gestió de perfils mitjançant l'execució d'un projecte de *discovey* amb la incorporació d'un equip especialitzat en l'àmbit de SAP GRC, on poder identificar punts de millora claus en els sistemes SEM aplicable a la situació actual i un cop dut a terme el projecte de migració.
3. Eines addicionals al servei



Proposa la utilització d'eines addicionals per la gestió del servei, descrivint cadascuna d'elles:

- a. Eina de col·laborativa de gestió de coneixement
- b. Eina per estimació d'evolutius

Les tres propostes són detallades i es consideren òptimes per SEM i aplicables en la seva totalitat atès que s'ajusten a les necessitats actuals de SEM. Per aquest motiu, la valoració és **excel·lent** (100%) i, per tant, se li atorga **1 punt**.

T-SYSTEMS, realitza 3 propostes vinculades a la millora continua de la usabilitat, coneixement del sistema i explotació de dades per part dels usuaris claus funcionals i de sistemes:

1. Millora continua del servei

Proposa impulsar una millora general de la productivitat als serveis de manteniment d'aplicacions, enfocant-se en la millora continua i l'automatització, per tal de minimitzar i riscos i maximitzar qualitat.

Proposa i detalla temes d'eficiència, així com les formes en que és poden implementar sobre la base de l'acord mutu, juntament amb els beneficis potencials associats.

2. Manual d'operacions

Proposa desenvolupar i mantenir el manual d'operacions que defineix les polítiques, els procediments, les resolucions i els requisits d'informes relacionats amb els serveis dins de l'abast. Proporcionat instruccions i adreces per a les operacions diàries del servei, essencial per garantir la consistència i la qualitat en la prestació del servei.

3. Proposta OKR (Tauler d'Objectius i Resultats Clau) per al servei

Proposa la implementació d'un quadre de comandament i els OKR per al servei integrat en el portal. OKR alineats amb els objectius estratègics de SEM per tal de alinear el servei amb les necessitats dels usuaris.

Estima un esforç dins del servei de 4 hores cap projecte i 10 consultor, amb una durada estimada de dues setmanes primer semestre del servei, idealment el més aviat possible.

Les tres propostes, tot i que són detallades i es consideren adients per SEM i aplicables en un grau elevat, no es consideren òptimes atès que es dirigeixen a la gestió del servei i no tant als usuaris claus funcionals i de sistemes, i tampoc són aplicables en la seva totalitat d'acord amb les necessitats actuals de SEM. Per aquest motiu, la valoració és **bona** (50%) i, per tant, se li atorguen **0.5 punts**.

CONSULTIA IT, realitza 3 propostes vinculades a la millora continua de la usabilitat, coneixement del sistema i explotació de dades per part dels usuaris claus funcionals i de sistemes:

1. Usabilitat: Proposa millorar l'experiència d'usuari en les funcionalitats existents de mobilitat amb Fiori, amb un esforç estimat dins del servei en 2 jornades de consultoria.



2. Coneixement: Proposa preparar SEM per a la migració a S/4 HANA un esforç estimat dins del servei d'una jornada de consultoria.
3. Explotació de dades: Proposa extreure les dades de la BBDD on HANA i altres possibles eines SEM a l'eina Power BI com a quadre de comandament amb un esforç estimat dins del servei d'una jornada de consultoria.

Les tres propostes, tot i que són detallades i es consideren adients per SEM i aplicables en un grau elevat, no es consideren òptimes atès que estan molt acotades en quan a esforç i no són aplicables en la seva totalitat. Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **0.5 punts**.

- **Propostes d'evolució funcional, tecnològica i normativa del sistema aplicables al SEM, amb un dimensionament temporal aproximat**

INETUM, realitza 5 propostes vinculades a l'evolució funcional, tecnològica i normativa:

1. Evolució a S/4 HANA

En el camí que SEM està duent a terme cap a S/4 HANA es proposa:

- a. Flexibilitat del servei
Proposa la màxima flexibilitat en l'execució dels serveis, on es podran dur a terme les tasques prèvies per la migració a S/4 HANA i tasques de migració sense afectació al servei.

Previ a l'execució de qualsevol tasca de migració a S/4 HANA, proposa realitzar sessions de treball conjuntes on presentar la solució, casos d'ús i d'èxit i possibles opcions. Les sessions prèvies de presentació de la solució proposades no tenen cost addicional.

- b. Evolució solució SAP FIORI
Proposa recolzar línia d'evolució actual de SEM en solucions FIORI amb el descompte de 5 jornades en els futurs evolutius de SAP FIORI que SEM sol·liciti desenvolupar.

- c. Workshop presentació model de Facturació INETUM
D'avant els canvis normatius, organitzatius de SEM i del procés de facturació es proposa una sessió de treball conjunta per analitzar els punts de millora dels processos de facturació assistencial del model actual de facturació desenvolupat a mida per SEM i elaboració del full de ruta de les evolucions recomanades per millorar l'experiència d'usuari i evolució del sistema.

2. Quadres de comandament amb Power BI
Per poder analitzar la informació del sistema i d'avant l'aparició de eines de fàcil ús com Power BI per anàlisis de dades, proposa una sessió de workshop amb SEM per analitzar la viabilitat de la integració amb Power BI i plantejar casos d'ús per la generació d'informes analítics.

3. Cicles d'Innovació del servei SAP BASIS



Proposa assessorament tecnològic durant tota l'execució del servei, propostes d'innovació de forma periòdica i sessions d'innovació del servei SAP Basis dos sessions de workshop per semestre, amb l'objectiu de millora continua i evolució tecnològica del sistema.

4. Monitorització amb SAP Solution Manager
Proposa la configuració i ajustament dels escenaris de monitorització dels sistemes SAP. Detallant els aspectes claus de la monitorització tècnica de SAP Solution Manager.
5. Guàrdies 24 x 7
Proposa un servei de guàrdia 24x7 per incidències crítiques dels entorns de productiu.

Les 5 propostes són detallades i es consideren òptimes per SEM i aplicables en la seva totalitat, atès que totes elles s'ajusten a les necessitats actuals de SEM. Per aquest motiu, la nostra valoració és **excel·lent** (100%) i, per tant, se li atorga **1 punt**.

T-SYSTEMS, realitza 2 propostes vinculades a l'evolució funcional, tecnològica i normativa:

1. Presentació paquet d'app Fiori del sector sanitari

Proposa realitzar una sessió de treball per conèixer potencialitat de les aplicacions que T-Systems ha desenvolupat i identificació de possibles adaptacions per SEM. Estimat en un total de 4 h perfil PL, 6 h perfil consultor i 10 hores perfil programador.

Proposa específicament presentar una de les aplicacions FIORI que pot ser d'interès per SEM com pot ser l'aplicació de facturació al CatSalut, que cobreix necessitats detectada en els seus clients del sector públic sanitari català.

Detalla els principis que segueixen tota una sèrie de aplicacions pròpies que T-Systems ha desenvolupat satisfan necessitats de negoci no cobertes pel estàndard SAP i no disponibles a les aplicacions FIORI estàndard, especialment als sectors públic i sanitari.

Destaca les principals característiques de la nova versió 3 de FIORI.

Proposa realitzar altres sessions de FIORI per descobrir aplicacions i funcionalitats d'interès per SEM com poden ser aplicacions analítiques per sector públic (Fiori Apps).

2. Propostes Solman

Proposa complementar i millorar la implantació del SAP Solution Manager en forma de servei d'anàlisi previ i configuració. Estimat en un total de 4 h perfil cap de projecte, 32 h consultor per solution documentation, 28 h per Job monitoring i 24 h per Root Cause Analysis.

Detalla les capacitats i avantatges de SAP Solution Manager.

Les 2 propostes, tot i que són detallades i es consideren adients per SEM i aplicables en un grau elevat, no es consideren òptimes atès que estan molt acotades en quan a esforç i no aplicables en la seva totalitat. Per aquest motiu, la valoració és **bona** (50%) i, per tant, se li atorguen **0.5 punts**.



CONSULTIA IT, realitza 3 propostes vinculades a l'evolució funcional, tecnològica i normativa:

1. Proposta millora tècnica
Proposa un Roadmap a 4 anys vista, amb plantejament a curt-mig termini de migració a S/4 HANA, amb valoració de les solucions SAP i no SAP per monitoritzar la plataforma,
Proposa d'aplicació de mesures d'automatització de processos, amb l'objectiu d'agilitzar les operacions més comuns i disminuir errors en les tasques repetitives i quotidianes.
Proposa desplegar la part de monitorització de SAP Cloud ALM que es podria executar amb 4 jornades i així disposar de dades en aquesta nova eina des de les primeres setmanes del contracte. SAP permet el seu us gratuït si no es supera les 8 GB de memòria.
2. Entrega d'una guia ràpida, funcional i tecnològica dels aspectes a considerar en la migració a S/4 HANA, equivalent a 1 jornada de consultoria.
3. Sessió formativa respecte terminis i obligacions respecte factura electrònica, identitat digital, protecció i cessió de dades personals així com de sostenibilitat.

Les 3 propostes, tot i que són detallades i es consideren adients per SEM i aplicables en un grau elevat, no es consideren òptimes perquè SEM ja està immers en el procés d'evolució a S/4 HANA i, per tant, no aplicables en la seva totalitat. Per aquest motiu, la valoració és **bona (50%)** i, per tant, se li atorguen **0.5 punts**.

B) Aplicació de la fórmula

Sempre i quan hi hagi més d'una oferta, en relació als criteris sotmesos a judici de valor es procedirà a la valoració de les proposicions d'acord amb els valors establerts a cada criteri i subcriteri. Posteriorment es procedirà a ordenar les diferents propostes valorades per ordre decreixent aplicant-se la següent fórmula:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar

P = Puntuació del criteri

Vtop= Valoració Tècnica de l'Oferta que es puntua

VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

L'anterior fórmula serà d'aplicació a cadascun dels criteris i, si s'escau, a cadascun dels subcriteris per separat sempre i quan es compleixi, respecte a cada criteri i subcriteri, el requisit que es detalla al paràgraf següent. Posteriorment a l'aplicació de la fórmula per a cada criteri i subcriteri, s'obtindrà la puntuació total.

S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 80%. Si cap valoració de les ofertes, respecte a cada criteri i subcriteri, supera el llindar de valoració mínim no



s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació en el criteri o subcriteri corresponent el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula en aquell criteri o subcriteri.

En cap cas aquest llindar mínim de valoració suposa una exclusió de la licitació.

	Criteri 1								Criteri 2			
	Subcriteri 1		Subcriteri 2		Subcriteri 3		Subcriteri 4		Subcriteri 1		Subcriteri 2	
Criteri subjectiu a valorar i puntuar	3,00 Màxims punts		3,00 Màxims punts		3,00 Màxims punts		3,00 Màxims punts		10,00 Màxims punts		2,00 Màxims punts	
Puntuació màxima del criteri P	2,40		2,40		2,40		2,40		8,00		1,60	
Llindar del 80%	2,40		2,40		2,40		2,40		8,00		1,60	
Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada VT_{mV}	3,00 Millor Valoració		3,00 Millor Valoració		1,50 Millor Valoració		3,00 Millor Valoració		10,00 Millor Valoració		1,00 Millor Valoració	
	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}
OFERTES												
T-SYSTEMS	3,00	3,00	3,00	3,00	1,50	3,00	3,00	3,00	10,00	10,00	1,00	2,00
INETUM	3,00	3,00	1,50	1,50	1,50	3,00	3,00	3,00	10,00	10,00	1,00	2,00
CONSULTIA IT	0,00	0,00	0,00	0,00	1,50	3,00	1,50	1,50	5,00	5,00	1,00	2,00

	Criteri 3		Criteri 4				
	Subcriteri 1		Subcriteri 1		Subcriteri 2		
Criteri subjectiu a valorar i puntuar	14,00 Màxims punts		1,00 Màxims punts		1,00 Màxims punts		
Puntuació màxima del criteri P	11,20		0,80		0,80		
Llindar del 80%	11,20		0,80		0,80		
Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada VT_{mV}	7,00 Millor Valoració		1,00 Millor Valoració		1,00 Millor Valoració		
	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT_{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P_{op}	Puntuació Total
OFERTES							
T-SYSTEMS	7,00	14,00	0,50	0,50	0,50	0,50	29,50
INETUM	7,00	14,00	1,00	1,00	1,00	1,00	29,00
CONSULTIA IT	0,00	0,00	0,50	0,50	0,50	0,50	10,00

4.-TAULA RESUM AMB LES PUNTUACIONS.

La taula amb el resum de la puntuació final atorgada a cada licitador és la següent:

Criteri	Subcriteri	Puntuació Màxima	T-Systems	INETUM	Consultia IT
Model de servei	Administració de Sistemes: suport, manteniment correctiu i preventiu i perfectiu	3	3	3	0
	Suport a l'usuari (excepte administració de sistemes)	3	3	1,5	0
	Manteniment correctiu, preventiu i perfectiu (excepte administració de sistemes)	3	1,5	1,5	1,5
	Manteniment evolutiu	3	3	3	1,5
Model gestió i relació	Control i seguiment: organització, procediment, metodologia, eines i documentació pel control i seguiment del servei.	10	10	10	5
	Procediment de relació i coordinació del licitador amb tercers que desenvolupin projectes que puguin afectar el sistema SAP del SEM durant la durada del contracte	2	1	1	1
Model de transició del servei	Model de transició del servei	14	7	7	0
Millores	Propostes vinculades a la millora continua de la usabilitat, coneixement del sistema i d'exploració de dades per part dels usuaris claus funcionals i de sistemes.	1	0,5	1	0,5
	Propostes d'evolució funcional, tecnològica i normativa del sistema aplicables al SEM, amb un dimensionament temporal aproximat.	1	0,5	1	0,5
Total		40,00	29,50	29,00	10,00