

PLEC DE PRESCRIPCIONS TEHNQUES PER AL MANTENIMENT DE LLICENCIES SAP S/4 HANA.

INDEX

1. INTRODUCCIÓ
2. OBJECTE DEL CONTRACTE
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI
4. DURADA DEL CONTRACTE

1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Català d'Oncologia (ICO) és un institut públic monogràfic sobre càncer, que fa un abordatge integral de la malaltia i aplega, dins la mateixa organització, la prevenció, l'assistència, la formació especialitzada i la recerca (epidemiològica, clínica i transaccional).

L'ICO és una empresa pública creada el 1995 pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, que comença a funcionar un any més tard a les instal·lacions de l'Hospital Duran i Reynals de l'Hospitalet de Llobregat. Set anys després, el 2002, s'inaugura l'ICO Girona, l'any següent l'ICO Badalona i, el 2014, l'ICO Tarragona.

Actualment, l'ICO disposa de quatre centres que treballen conjuntament amb quatre hospitals universitaris: l'Hospital de Bellvitge, l'Hospital Dr. Josep Trueta, l'Hospital Germans Trias i Pujol i l'Hospital Joan XXIII de Tarragona.

A més, treballa en xarxa amb una vintena d'hospitals comarcals. L'ICO és el centre oncològic de referència per a més de el 44% de la població adulta de Catalunya.

Per a realitzar l'activitat administrativa, econòmica i financera l'Institut Català d'Oncologia (en endavant ICO) utilitza des de l'any 2010, SAP R/3 com eina de suport i gestió. Els mòduls actualment actius són comptabilitat, finances, contractació administrativa, compres, logística, facturació.

A més disposa de la solució de suport Incident Solution Manager (SM) i SAP Process Orchestration (PO) per a les integracions amb altres sistemes.

Per a donar continuïtat a l'eina SAP i entorn anteriorment descrit l'ICO precisa el manteniment de les llicències SAP S/4 Hana corresponents.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el manteniment de les llicències SAP S/4 Hana que disposa l'ICO, mitjançant "SAP Enterprise Support".

L'abast del **manteniment de llicències** ha de cobrir:



- Noves versions i procediments d'Upgrade: SAP donarà suport i procediments en cas d'haver de fer upgrade a noves versions del producte.
- Resolució de problemes a través de Notes OSS per part del "Support Advisory Center" de SAP (operant 24hx7dies).
- Support Package: Solucions/correccions per reduir l'esforç d'implementar solucions individuals, agrupant-les en paquets. Els paquets no només contenen correccions, sinó adaptacions de funcionalitat al marc legal, o fins i tot nova funcionalitat.
- Enhancement Package: Paquets de funcionalitat millorada o innovacions que SAP allibera amb certa periodicitat.
- Suport SO i BD: Suport tècnic dels seus productes sobre SO i BBDB.
- Accés a les Notes OSS de SAP: Base de dades de coneixement de SAP, que documenta errors de programari i conté informació sobre la manera de posar remei, evitar i prevenir aquests errors.
- Continuous Quality Checks: Sessions en servei remot manual o automàtic amb el objectiu, entre d'altres, d'identificar riscos tècnics i possibles millores, protegir el pas a productiu dels projectes o optimitzar el rendiment del sistema.
- SAP Solution Manager, Enterprise Edition: Amb una funcionalitat ampliada per al desplegament, operacions i millores contínues de les solucions SAP.
- Transferència de coneixement: Com a part de la comunitat SAP a través del SAP Service Marketplace.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 MANTENIMENT DE LES LLICENCIES

Per a dur a terme el manteniment de les llicències indicades amb la present licitació, l'ICO precisa adquirir el servei de manteniment relacionat amb aquests productes per un import màxim de 50.000 euros/any iva exclòs, amb el següent contingut:

ID	Descripció	Quantitat
7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	42
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	1
7020617	SAP Doc and Reporting Compliance for S4H	1
7015920	SAP Process Orchestration	2
7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1

Millora Continuada Del Software SAP.

Noves versions del Software SAP llicenciat, així com eines i procediments per a obtenir actualitzacions.



Paquets de Suport, paquets de correccions per a reduir l'esforç d'implementar correccions únics.

Paquets de suport que continguin correccions destinades a adaptar les funcionalitats existents als canvis legals i reglaments vigents.

Actualitzacions tecnològiques per a donar suport a sistemes operatius i bases de dades

Codis font ABAP disponibles per a aplicacions de Software SAP i mòduls de funció llançats i suportats de forma addicional.

La gestió de canvis de software, com els canvis en configuracions o actualitzacions de Software SAP, per exemple a través de material de contingut i informació, eines per a còpia de mandant i còpia d'entitat i eina per a comparació de personalització.

Estàndards i Eines Sap De Suport Integral Avançat Per a Operacions (“End-To-End”).

Els estàndards i eines SAP de Suport Integral avançat per a operacions (“E2E”) amb l'objectiu de proporcionar a l'ICO el coneixement i els mecanismes necessaris per a operar i optimitzar la seva solució SAP que així mateix permeti analitzar i resoldre problemes de gestió d'aplicacions i serveis de TI.

Recolzament a l'ICO a l'establiment de processos de suport integral avançat en la seva organització i com objectiu principal la definició i implementació dels processos de suport d'acord a les millors pràctiques de SAP, definides en els Estàndards “E2E”.

Metodologia d'optimització d'operacions “RUN SAP”

Les millors pràctiques per a implementació, formació i certificació dels Estàndards E2E d'operacions.

Suport avançat per a Enhancement Packages i altres actualitzacions de Software SAP

Accés a Global Support Backbone:

- **SAP Service Marketplace** Base de dades de coneixement i portal de SAP per a la transferència de coneixements.
- **SAP Notes** SAP Service Marketplace documenta fallades de software amb informació sobre la forma de resoldre, prevenir i evitar les fallades, amb SAP Notes per a correccions de codis a implementar en el sistema SAP.
També ha de documentar altres punts d'interès, preguntes de clients i solucions recomanades (per exemple, personalització de configuracions).
- **SAP Notes Assistant** Aportant eines per a instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition.**

Mecanismes de control i seguiment de la qualitat:

- **Continuous Quality Checks (“CQC”)** incorporació de les Enterprise Supported Solutions, en serveis remot manuals o automàtics, o alarmes SAP EarlyWatch® Alert o les que determini Support Advisory Center per tramitar un Assumpte Crític.



Aspectes a cobrir:

- Identificar els riscos tècnics i les possibles àrees de millora
- Protegir el pas a productiu dels seus projectes de implementació o upgrade
- Optimitzar el rendiment dels sistemes, la seva disponibilitat, estabilitat i consistència de dades, contribuent activament a reduir el TCO
- Donar suport en la configuració bàsica del Solution Manager.
- Recomanar les Millors Pràctiques per maximitzar l'ús del Solution Manager.

Procediments globals d'escalada i d'anàlisi de l'arrel de les causes (Root Cause Analysis) de les incidències en règim 24x7, inclòs en el codi a mida del propietari de les llicències.

4. PROTECCIÓ DE DADES

El manteniment de llicències SAP S/4 HANA haurà de complir amb la legislació vigent en l'àmbit de la protecció de dades de pacients i professionals (LOPD):

En virtut del que estableix llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, l'ICO permetrà a l'adjudicatari del concurs que pugui accedir a les dades de caràcter personal titularitat de l'ICO, amb la finalitat que pugui realitzar-ne el servei.

L'adjudicatari s'obliga al compliment de tot allò que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats de l'adjudicació, que corresponen a l'ICO, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa de l'acord, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte del concurs.

L'adjudicatari reconeix que les dades personals que són de la titularitat de l'ICO, i es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats. L'adjudicatari es compromet, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'ICO per a l'estricta prestació dels serveis; a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'ICO amb una finalitat diferent a la d'aquest acord i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat l'ICO quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota el que estableix el present Plec Tècnic.

D'acord amb el que estableix la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, l'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'ICO i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural. El nivell de les mesures de seguretat a implantar, atenent a les dades objecte del tractament, és el que s'indica a la llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i normativa complementària.



Així mateix l'adjudicatari s'obliga a informar als seus empleats i col·laboradors sobre les seves obligacions en el tractament de les dades a les quals tinguin accés de l'ICO, fent-se l'adjudicatari del tractament responsable de la seva actuació.

L'adjudicatari i els seus treballadors s'obliguen a guardar estricta secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés i del compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per a garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se el contracte que subscriuguin les parts.

L'Hospitalet de Llobregat

Carles Muñoz i Montplet
Director de Sistemes d'Informació, Tecnologia i Física
INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA

