



**HOSPITAL UNIVERSITARI  
DE MATARÓ**  
CONSORCI SANITARI DEL MARESME

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT  
PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES  
LLICÈNCIES SAP-ERP, PER AL CONSORCI SANITARI DEL MARESME.**

**EXPEDIENT CSdM 6/26-I**

(IMP-SC-006)



## ÍNDEX

---

<b>1. Presentació del Consorci Sanitari del Maresme – CSdM.....</b>	<b>Pàg. 3</b>
1.1 Introducció .....	Pàg.3
1.2 Àrea d'influència .....	Pàg.3
1.3 Recursos estructurals.....	Pàg.4
<b>2. Objectiu del Contracte .....</b>	<b>Pàg.4</b>
<b>3. Serveis a contractar .....</b>	<b>Pàg.5</b>
<b>4. Documentació tècnica a aportar pel licitador .....</b>	<b>Pàg. 8</b>



## **1. CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

---

### **1.1 Introducció:**

El Consorci Sanitari del Maresme (CSdM) es una entitat pública de la Generalitat de Catalunya, constituïda 30 de juliol de 1998 on va iniciar la seva activitat el 24 d'abril de 1999.

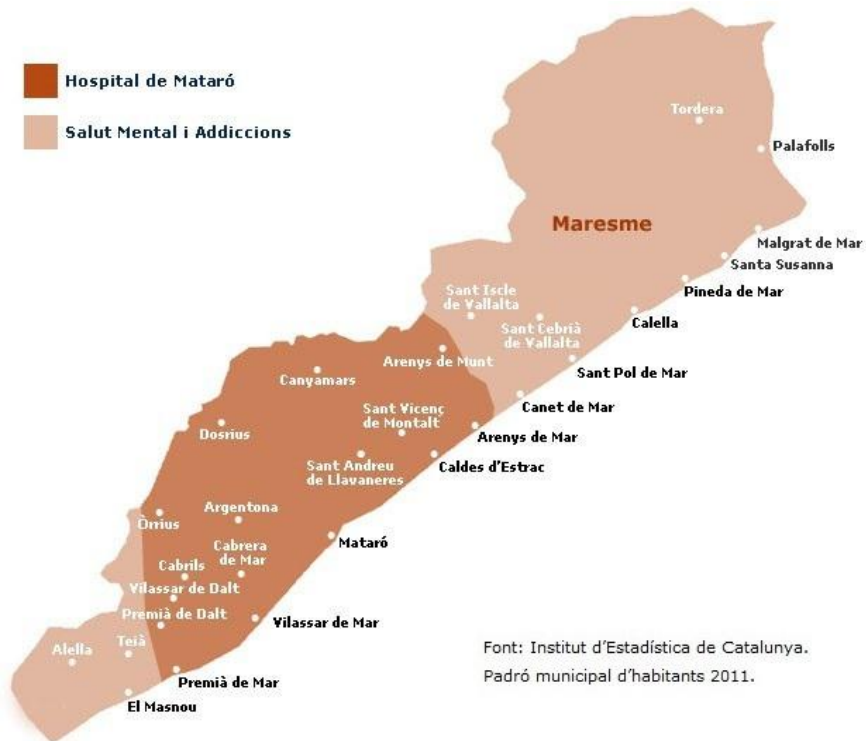
El CSdM es una organització de provisió de serveis sanitaris que dona cobertura integral a les necessitats de millora de salut al ciutadana que viu en la seva area d'influència amb una població de mes de 281.000 persones del Maresme Central, des de Premià de Mar fins Arenys de Munt i de mes de 449.880 habitants (tota la comarca del Maresme) en salut mental i adicions.

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

### **1.2 Àrea d'influència:**



**HOSPITAL UNIVERSITARI  
DE MATARÓ**  
CONSORCI SANITARI DEL MARESME





### **1.3 Recursos estructurats:**

- 1 HOSPITAL D'AGUTS
- 3 àrees d' ATENCIÓ PRIMÀRIA
- 1 centre de SALUT MENTAL I ADDICCIONS
- 1 centre ATENCIÓ INTERMÈDIA
- 1 Residència

## **2. OBJETIU DEL CONTRACTE**

---

L'objectiu d'aquest document tècnic fa referència a la contractació de serveis de manteniment de les llicències SAP que consta com a titular el Consorci Sanitari del Maresme per a l'ús dels seus mòduls de gestió ERP R3/SAP.

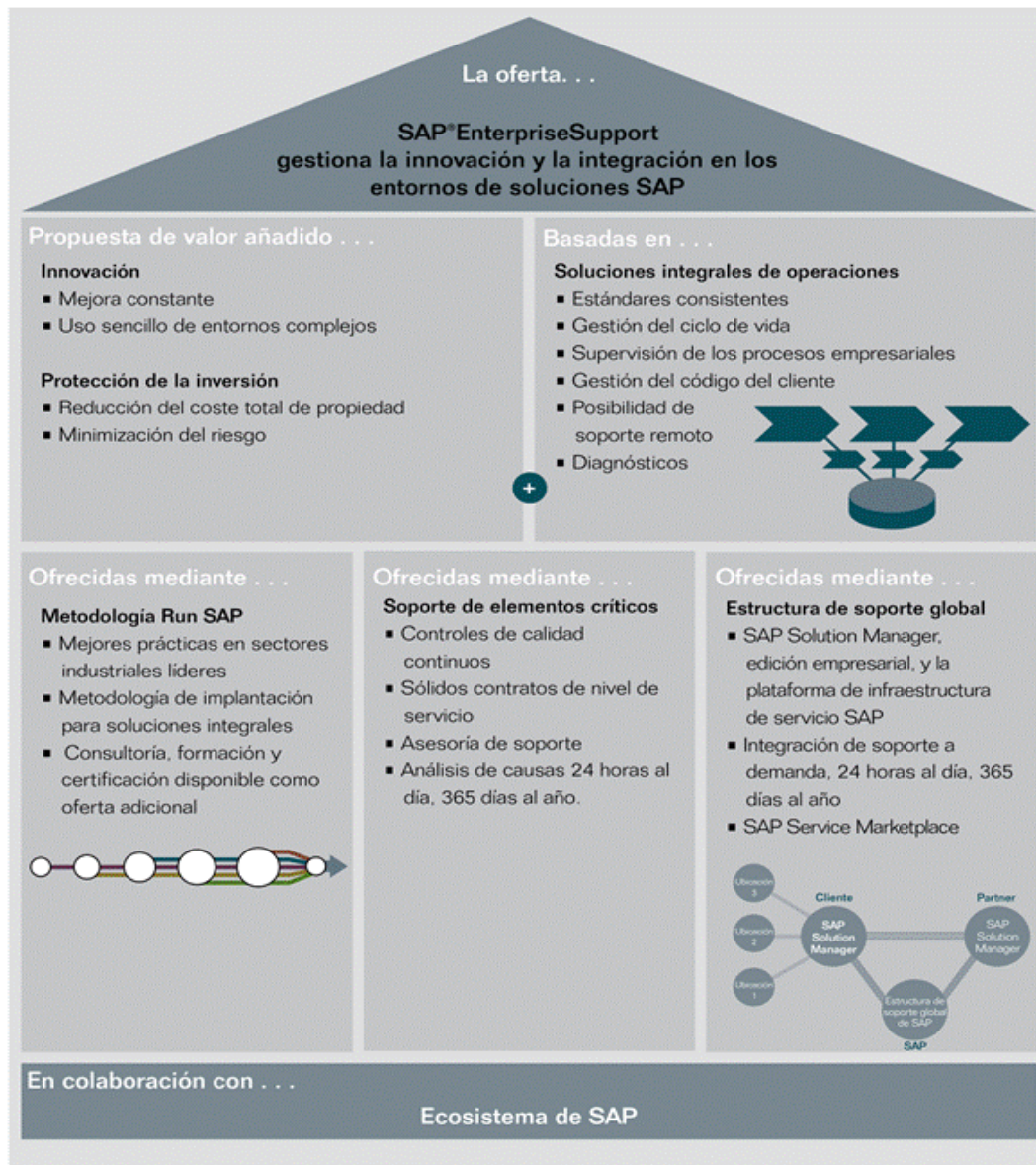
### **Les llicències adquirides a dia d'avui son les següents:**

- 1 MS SQL Server Enterprise Edition
- 44 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



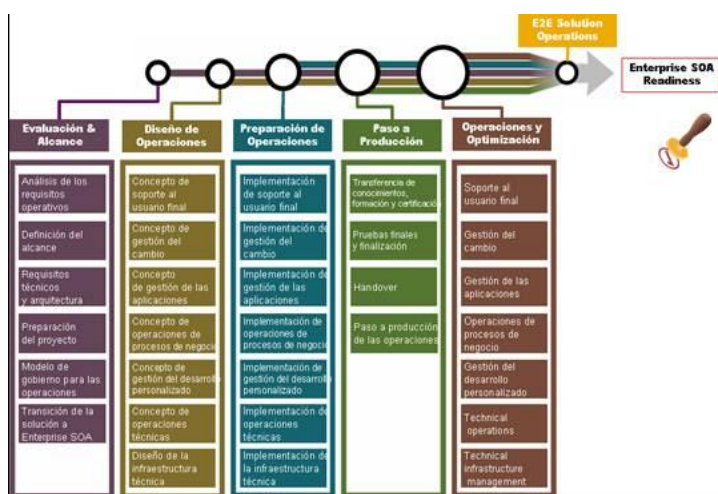
### 3. SERVEI A CONTRACTAR

L'oferta de manteniment ha d'incloure els serveis de suport integral de les operacions a l'entorn de les solucions SAP (SAP Enterprise Support) que inclou:





- **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. Els Paquets de Suport també poden contenir correccions destinats a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents, per exemple en l'àrea de recursos humans. Actualitzacions tecnològiques per a donar suport a sistemes operatius i bases de dades de tercers. Codis font ABAP disponible 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, rep un suport extens, 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”) conformen una oferta completa de serveis amb l'objectiu de proporcionar al CSdM el coneixement i els mecanismes necessaris per a operar i optimitzar de continuo la seva solució SAP que així mateix li permet analitzar i resoldre problemes de gestió d'aplicacions i serveis de TI. SAP ofereix, mitjançant varis serveis, recolzament al CSdM a l'establiment de processos de suport integral avançat en la seva organització. L'objectiu principal es 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 cada sector empresarial.
  - Implementació, formació i certificació dels Estàndards E2E d'operacions.



- **Support 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** en el SAP Service Marketplace documenta fallades de software i conté informació sobre la forma de resoldre, prevenir i evitar les fallades. SAP Notes pot contenir correccions de codis que els llicenciataris poden implementar en el seu sistema SAP. SAP Notes també documenta altres punts d'interès, preguntes de clients i solucions recomanades (per exemple, personalització de configuracions).
  - **SAP Notes Assistant** - Eines per a instal·lar correccions i millores específiques en components de SAP.
  - **SAP Solution Manager Enterprise Edition.**
- **Serveis de suport davant aspectes crítics (Mission Critical Support)**
  - **Assessoria de suport 24x7 (Support Advisory Center).** Contacte per a Top-Issues, com a nivell d'escalat addicional, planificació d'entrega del servei Continuous Quality Check en col·laboració amb el departament d'informàtica del CSdM. Certificació en remot del Centre de Competència del CSdM si així el sol·licitem. Orientació en aquells casos en que el Continuous Quality Check un pla d'acció o recomanacions escrites de SAP reflecteixen la situació crítica de les Enterprise Supported Solution.
  - **Diagnòstic de problemes (Roor Cause Analysis) 7x24**
  - **Alarmes SAP EarlyWatch® Alert**



- **Amb un nivell de servei garantit:**

Prioridad del Mensaje del CSdM	Descripción	SLA de Tiempo de Reacción Inicial	SLA de Medidas Correctivas
<b>1 Very High</b>	<p>El missatge es considerarà de prioritat 1 si el problema té conseqüències molt greus que afectin tant a les transaccions habituals del negoci com a les urgents, impeditint portar a terme treball crític per al negoci. El missatge requereix ser processat d'immediat per que l'error de funcionament pot ocasionar greus pèrdues.</p> <p>Generalment es deu a les circumstàncies següents: Caigudes o parades no programades del sistema. Errors de funcionament que afecten a las funcions del sistema central de SAP utilitzat en productiu. Situacions extremadament crítiques del CSdM relacionades amb actualitzacions del Software de SAP y posta en marcha del Software de SAP.</p>	1 hora (7*24h). El temps es mesura en temps real	4 hores (7*24h)
<b>2.Alta</b>	<p>El missatge es considerarà de prioritat 2 si les transaccions habituals del negoci es veuen greument afectades i no es pot portar a terme las tasques necessàries, degut a funcions incorrectes o no operatives del sistema de SAP que poden afectar seriosament al cicle de producció del negoci.</p>	4 hores (Horari d'Oficina Local). El temps mesura segons l'Horari d'Oficina Local	NO

- **Mecanismes de control i seguiment de la qualitat:**

- **Continuous Quality Checks** ("CQC") per a cada Solució SAP per cada any de duració 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 habituals que cobreixen:
  - Identificar els riscos tècnics i les possibles àrees de millora
  - Protegir el pas a productiu dels seus projectes de implementació o upgrade
  - Millorar de continu la operativitat de la seva solució
  - 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 llicenciatari.



**HOSPITAL UNIVERSITARI  
DE MATARÓ**  
CONSORCI SANITARI DEL MARESME

#### **4. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PEL LICITADOR**

---

*Annex OE degudament complimentat i signat.*