	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P02-F-29
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	05
	ESTUDIOS PREVIOS PARA CONVOCATORIA PÚBLICA E INVITACION A COTIZAR	VIGENCIA:	18/11/2016
		Página 1 de 7	

Fecha:	16 FEBRERO 2017	Número(s) de Item(s) _____393_____ Plan anual de adquisiciones

Seleccione la modalidad de selección que corresponde al presente proceso:

CONVOCATORIA PÙBLICA [X] **INVITACIÒN A COTIZAR** [ ]

Nombre funcionario responsable del área ejecutora	**NILSA YANETH BERMUDEZ B.**
Cargo del funcionario solicitante:	COORDINADOR GRUPO APLICACIONES

1. Descripción de la necesidad y justificación.

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

Se procede a realizar el presente estudio previo, teniendo en cuenta que el Instituto Nacional de Cancerología ESE, considera necesario y oportuno contratar bajo la modalidad de convocatoria pública la prestación del servicio de soporte para el sistema de información de misión crítica sap ecc 7.0 R/3, HCM, ISH, ISH-MED PS – GM – XRPM - BW – Sap Enterprise portal del Instituto, teniendo en cuenta que el contrato que actualmente se encuentra en ejecución tiene su fecha de terminación el 30 de abril de 2017, por lo cual el Instituto está interesado en seleccionar proveedores legalmente constituidos en Colombia, personas naturales o jurídicas, para contratar dicho servicio para la vigencia 2017-2018.

1.2 JUSTIFICACIÓN:

- Que el Instituto Nacional de Cancerología es una Empresa Social del Estado del orden nacional, cuya organización y funciones están dirigidas a la investigación, docencia, prevención, tratamiento y rehabilitación del cáncer en Colombia de acuerdo con las normas establecidas en el decreto 5017 de 2009.
- Que el **INSTITUTO** debe prestar servicios de salud eficientes, oportunos y con calidad.
- Que uno de los objetivos del **INSTITUTO** es desarrollar su estructura y capacidad operativa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de recursos, capacidad de competir en el mercado, obteniendo rentabilidad social y financiera, enmarcado dentro de la ley de seguridad social en salud.
- Que en virtud de la función misional del Instituto y de acuerdo con la naturaleza de los servicios de salud que presta, desde el año 2006 con el sistema de información SAP, en cuál es el sistema corporativo con el que cuenta la institución, tiene cubrimiento en todas las áreas y cuenta en la actualidad con 1396 usuarios.
- Que el sistema consta de múltiples módulos y se hace necesario contar con un proveedor especializado que permanentemente, brinde el apoyo con consultores SAP, para garantizar la operación, atender incidentes que no se pueden resolver con el personal del Instituto y realizar ajustes y desarrollos de acuerdo a las solicitudes de las áreas o mejoras planteadas.

2. Objeto

LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MISIÓN CRÍTICA SAP versión **EHP7 FOR SAP ERP ECC 6.17** R/3, FI, FM, TR, CO, MM, AM, PM, SD, PS, HCM, ISH, ISH-MED– GM – XRPM - BW – SAP Enterprise Portal -GM, DEL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA – EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

3. Obligaciones del contratista para la correcta ejecución del contrato

"En esta casilla debe indicar las obligaciones generales y específicas que debe asumir para la correcta ejecución y cumplimiento del objeto contractual".

Cumplir con las necesidades explicitas, en el anexo técnico # 3 de la invitacion publica.

- Asignar un coordinador consultor permanente que sea el interlocutor para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC, en jornada completa y brindará soporte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., durante la vigencia del contrato. Dicho coordinador deberá tener un perfil profesional y ser un consultor con conocimientos de SAP, el cual se encargará de: conocer el modelo funcional del sistema que opera en el INC, documentar, verificar y hacer seguimiento y gestión a los incidentes y solicitudes, asistir a reuniones, elaborar el informe soporte de la cuenta de cobro mensual. Proponer soluciones y mejoras, de acuerdo a las situaciones presentadas.

- Asignar un consultor abap el cual debera permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., con el objetivo de atender y evaluar requerimientos o incidentes que por su complejidad o urgencia sean requeridos. Dicho consultor deberá tener un perfil profesional

- 1.) Efectuar el servicio objeto de ésta contratación de acuerdo con las características y especificaciones definidas en la convocatoria pública y sus anexos técnicos. **2.)** Garantizar la disponibilidad de un Gerente del Servicio de Soporte y Mantenimiento, o Asignar un coordinador consultor permanente que sea el interlocutor para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del **INSTITUTO**, y brindará soporte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., y. Dicho coordinador debe ser un consultor con conocimientos de SAP el cual se encargará de: Conocer el sistema que funciona en el **INSTITUTO**, documentar, verificar y hacer seguimiento a Incidentes o solicitudes, asistir a reuniones, elaborar el informe soporte de la cuenta de cobro mensual, proponer soluciones y mejoras, de acuerdo a las situaciones presentadas. **3.)** Resolver incidentes desde el inicio del contrato. **4.)** Entregar documentación formal de la solución de los incidentes. Como documentación se entiende los siguientes aspectos: **4.1.)** Diagnóstico funcional del problema. **4.2.)** Definición funcional de la solución: Transacción modificada, parámetro de usuario modificado, definición del proceso a cambiar. **5.)** Llevar control de las horas consumidas por los servicios prestados a satisfacción en el marco de las horas/días contratadas. **6.)** Proporcionar los recursos humanos con conocimientos tecnológicos acordes al perfil requerido para la prestación del servicio al **INSTITUTO. 7.)** Velar porque el personal asignado cumpla las labores correspondientes y que lo hagan con calidad y con la debida oportunidad, de acuerdo con los planes de trabajo. **8.)** Realizar pruebas de calidad antes de entregar la solución al **INSTITUTO** por parte de los consultores. **9.)** Brindar el soporte adecuado de acuerdo a las condiciones con calidad y oportunidad, las siguientes actividades y servicios: **9.1.) ACTIVIDADES DE SOPORTE: 9.1.1.)** Brindar el servicio de soporte para el software aplicativo SAP, en los módulos e interfaces referidos en las Actividades de Soporte, atendiendo con agilidad los eventos que requieran soporte por parte de la consultoría. **9.1.2.)** Contar con un equipo de consultores con experiencia en los módulos referidos para brindar el soporte al **INSTITUTO**, de tal forma que se garantice una atención oportuna, eficiente y adecuada a los problemas que se presenten en la operación diaria del sistema de información. **9.1.3.)**

Corregir los defectos funcionales y técnicos que puedan presentarse en los módulos SAP, Interfaces HL7, **inc**luyendo pruebas documentadas. **9.1.4.)** Documentar toda la solución de los casos reportados por el **INSTITUTO**, dicha documentación deberá ser presentada al momento de la presentación mensual de la factura de cobro. La documentación además debe indicar el número de horas utilizadas cada mes en los diferentes módulos y temas contratados. **9.1.5.)** El **INSTITUTO** podrá utilizar en mayor proporción uno u otro de los perfiles de consultoría, es decir en cualquiera de los módulos o componentes del sistema. **9.2.) ACTIVIDADES APOYO ABAP /JAVA: 9.2.1.)** Realizar actividades de soporte ABAP sobre el modelo actual implantado, para los casos específicos en que la resolución del Incidente lo requiera. **9.2.2.)** Ajustar los desarrollos ABAP/JAVA existentes que permitan una mejor operación del modelo actual implantado, en caso de requerirse. **9.2.3.)** Realizar los ajustes de tipo ABAP/JAVA solicitados por el **INSTITUTO. 10** Aportar las garantías solicitadas por el **INSTITUTO,** dentro del plazo establecido. **11.)** Entregar de los siguientes resultados: **11.1.)** Un solo punto de contacto para la administración, gestión y operación del servicio de soporte. **11.2.)** Minimizar el tiempo de respuesta ante incidentes reportados. **11.3.)** Garantizar la calidad en el servicio. **11.4.)** Garantizar la privacidad y seguridad de la Información. **12.)** Presentar la factura con los documentos exigidos por la DIAN y el **INSTITUTO. 13.)** Aportar las garantías solicitadas por el **INSTITUTO**, dentro del plazo establecido. **14.)** Al terminar el Contrato colaborar para la realización de la liquidación del presente contrato. **15.)** Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al sistema de seguridad Social Integral, PARAFISCALES (Caja de Compensación, Sena, ICBF), por lo cual el incumplimiento de ésta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto, se dé cumplimiento previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la Entidad Administradora. Cuando durante la ejecución del contrato o la fecha de su liquidación se observe la persistencia de este incumplimiento, por cuatro (4) meses la entidad estatal dará aplicación a la Cláusula excepcional de caducidad administrativa. **PARAGRAFO:** Dentro de los cinco (05) días siguientes al vencimiento del plazo del contrato, el **CONTRATISTA** deberá enviar a la oficina de Compras, Contratación e Interventoría del **INSTITUTO,** certificación de cumplimiento de dicha obligación, incluido el mes en el cual termine el plazo contractual. **16.)** Las demás que se generen en el desarrollo y ejecución del presente contrato.

4. Plazo estimado de ejecución del contrato.

El plazo estimado para que el contratista de cumplimiento al objeto pactado será del 1 de Mayo de 2017 hasta el 31 de Junio de 2018.

5. **Análisis del Sector:** revisión de las condiciones jurídicas, económicas, financieras y técnicas del sector económico al cual pertenece el bien servicio u obra a contratar.

Análisis sectorial: Software y tecnologías de la información y comunicación.

Las TIC revolucionaron la manera de entender y desarrollar los negocios a nivel mundial, lo cual hace que su sector sea dinámico, tenga características innovadoras, y esté enfocado a la investigación y el desarrollo. En Colombia el uso de las TIC ha avanzado en acceso y penetración, según el informe trimestral TIC a junio de 2013 del CCIT y Fedesarrollo:

> "El Network Readiness Index (NRI), uno de los indicadores que mejor sintetiza el estado del sector TIC en cada país, refleja importantes avances durante los últimos años. Tales avances han estado liderados principalmente por las mejoras que ha tenido el sistema de Gobierno en Línea desde 2008, y no tanto por el masivo uso de las herramientas que provee el sector por parte de las pequeñas y medianas empresas, y los consumidores finales.
>
> El sector TIC genera beneficios sobre la productividad de otras actividades económicas por medio de menores costos de transacción, tecnificación en los distintos procesos operativos y la migración a nuevos modelos de negocio. Finalmente, la utilización de las herramientas TIC facilita la ampliación de la oferta y la demanda, lo que traduce en una expansión de las fronteras de mercado"

El sector de Software y Tecnologías de la Información en Colombia cuenta ahora con un completo informe sobre aspectos de importancia y tiene un mapa guía sobre su potencial, obstáculos y retos que debe capitalizar y encarar para convertirse en un motor cada vez más potente de crecimiento y desarrollo para Colombia, en un contexto global en el que ya se habla de la cuarta revolución industrial.

6. Valor y Forma de Pago

VALOR ESTIMADO : $ 890.000.000
Forma de Pago: 30 días fecha de factura

7. Garantías exigibles en el proceso de contratación.

"En esta casilla se debe indicar el amparo que cubre cada garantía"

Los montos mínimos y vigencia de las garantías están detallados en el Manual de Contratación del INC

Las garantías exigibles en el proceso de contratación son:

FASE DE LA SELECCIÓN

X☐ Póliza de seriedad de la oferta.

FASE DE LA CONTRATACIÓN

X☐ Calidad del servicio

☐ Calidad y correcto funcionamiento de los bienes

X☐ Cumplimiento

☐ Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales

☐ Responsabilidad civil extracontractual

☐ Estabilidad y calidad de la obra

☐ Correcta inversión del anticipo

Cuando el INC requiera el amparo de otros riesgos, estos serán establecidos en los términos de condiciones junto con los porcentajes y vigencias de cada riesgo allí descritos.

8. Justificación de los factores de selección que permiten escoger la oferta más favorable

El INC evaluará las propuestas así:

REQUISITOS HABILITANTES:

- **JURÍDICOS**: no tiene puntaje. Habilita o Deshabilita, cuyos documentos serán solicitados en los términos de condiciones.
- **FINANCIEROS**: No tiene puntaje. Habilita o Deshabilita. Cuyos indicadores serán establecidos en los términos de condiciones.
- **TÉCNICOS**: Será realizada de acuerdo con los siguientes criterios serán establecidos en los términos de condiciones. Ver anexo 1

9. Análisis del riesgo y la forma de mitigarlo

"En esta casilla debe indicar el análisis de la valoración de los riesgos previsibles en el proceso de ejecución contractual, así mismo se deberá indicar la forma o medidas que debe adoptar el instituto para mitigar los mismos".

Para facilitar la identificación de riesgos, el Manual de Contratación del INC los describe y explica su alcance

La matriz de riesgos debe ser resultado del análisis del objeto contractual, en el marco de la previsibilidad, de tal manera que al estar identificados, el INC pueda mitigarlos, valorar su ocurrencia y distribuirlos entre contratante y contratista.

Para ello, se recomienda consultar el capítulo de riesgos previsibles contenida en el manual de contratación del INC.

(Diligenciar)

10. Número de Certificado de Disponibilidad Presupuestal que respalda la solicitud	1201700213 – 1201700431 (VIGENCIA FUTURA)
11. Número de la solicitud de pedido.	10011297 – 10011298 (VIGENCIA FUTURA)

Firman:

Nombre y cargo del solicitante. . NILSA YANETH BERMÚDEZ
Coordinador Grupo Aplicaciones

OBSERVACIONES:

ANEXO 2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN TÉCNICA DE PUNTAJE

1. METODOLOGIA, CRITERIOS Y FACTORES DE CALIFICACIÓN

La adjudicación de la presente Invitación se hará teniendo en cuenta la propuesta más favorable, previa evaluación realizada por el comité evaluador seleccionado para tal fin y cotejo de cada una de las propuestas presentadas.

Se entiende por propuesta más favorable aquella que ofrezca las mejores condiciones en cuanto a contratos anteriores, capacidad técnica, servicios ofrecidos, precio; adicionalmente sobre los valores agregados ofertados.

Una vez publicada la adjudicación final, dicha evaluación será publicada en la página web y posteriormente se presentará en el Comité de Compras del Instituto. Será este Comité, la instancia final que decidirá sobre la adjudicación, evaluando este Comité si la oferta económica supera o no el presupuesto asignado. En caso que la oferta supere el precio asignado, la invitación se declarará desierta y se convocará una nueva invitación pública o directa, según criterio de la entidad.

El adjudicatario de esta Invitación quedará sujeto a las sanciones económicas en caso de que se negase a firmar el contrato dentro de los términos establecidos. En este caso el Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado, podrá hacer efectivo el valor de la póliza de garantía de seriedad de la oferta, prevista en estos términos de referencia, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la garantía de seriedad. En este evento, el Instituto Nacional de Cancerología – ESE, mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá adjudicar el contrato al concursante calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la entidad.

EVALUACION TÉCNICA.		
	EXPERIENCIA	100
	OFERTA ECONÓMICA	100
	OFERTA TÉCNICA	100
	TOTAL PUNTOS	**300**

1.1. EXPERIENCIA

Debido a la naturaleza de nuestra institución es indispensabe que la oferta acredite experiencia en la vertical de salud SAP (ISH –MED / ISH-PA) ya sea por el propio oferente, a través de una unión temporral, consorcio o un acuerdo firmado con un tercero que garantice la consultoría y con el alcance estipulado. Este ítem es obligatorio.

Sin embargo se aclara que para efectos de la calificación únicamente se le dará puntaje al oferente, uniones temporales o consorcios.

La calificación solamente se refiere a la experiencia que tenga el (oferente, unión temporal o consorcio) como empresa y sus filiales en la ejecución de contratos relacionadas con IMPLEMENTACION O SOPORTE SAP y cuyos contratos se hayan ejecutado en los últimos tres (3) años anteriores a la fecha de la entrega de las ofertas.

Sólo deberán reportarse contratos iguales o superiores a ochocientos (800) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

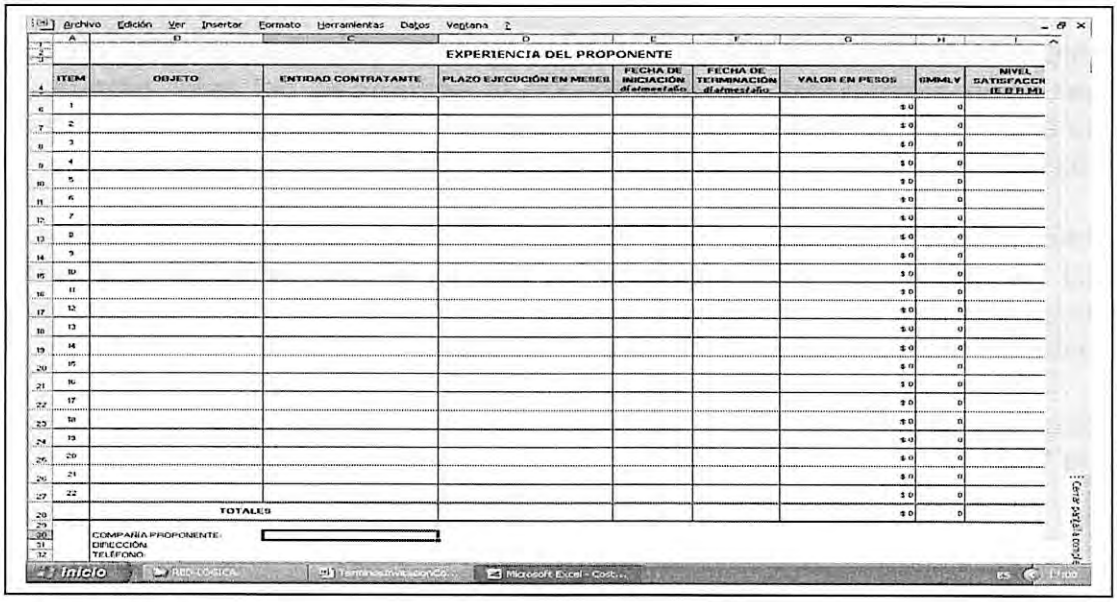
Se asignará un máximo de cien puntos (100) puntos, así:

SMMLV	Puntos
>=800 y < 900	30
>=900 y < 1000	40
>=1100 y < 1200	50
>=1200 y < 1400	70
>= 1400	100

Cada uno de los contratos recibirá puntos de acuerdo con el criterio previamente expuesto, luego se sumarán los puntos de todos los contratos por cada proponente y se dividirá entre el número de certificaciones del proponente que mayor número de certificaciones válidas aporte; este promedio será el que sume a la calificación total.

Las certificaciones deben ser relacionadas en el formato que se detalla en la hoja "Experiencia" de la plantilla de costos (**CostosOferta_2017)** que acompaña la presente invitación (ver gráfica No 3).

En caso que la información requerida no se encuentre en las certificaciones, el Instituto Nacional de Cancerología – Empresa Social del Estado, podrá hacer uso de los demás documentos aportados en la propuesta, sin perjuicio de las verificaciones que la entidad considere necesario realizar.



EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

ITEM	OBJETO	ENTIDAD CONTRATANTE	PLAZO EJECUCIÓN EN MESES	FECHA DE INICIACIÓN d/mes/año	FECHA DE TERMINACIÓN d/mes/año	VALOR EN PESOS	SMMLV	NIVEL SATISFACCIÓN (E,B,R,M)
1						$ 0	0	
2						$ 0	0	
3						$ 0	0	
4						$ 0	0	
5						$ 0	0	
6						$ 0	0	
7						$ 0	0	
8						$ 0	0	
9						$ 0	0	
10						$ 0	0	
11						$ 0	0	
12						$ 0	0	
13						$ 0	0	
14						$ 0	0	
15						$ 0	0	
16						$ 0	0	
17						$ 0	0	
18						$ 0	0	
19						$ 0	0	
20						$ 0	0	
21						$ 0	0	
22						$ 0	0	
	TOTALES					$ 0	0	

COMPAÑÍA PROPONENTE:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:

Grafica # 3.

Para efectos de evaluación se tomará el valor de los contratos en SMMLV a la fecha actual.

Para los contratos en donde haya hecho parte de un consorcio o unión temporal, se tendrá en cuenta sólo su porcentaje de participación en valor.

Para efectos de evaluación las fechas de inicio y terminación de los contratos certificados serán válidas con mes y año, caso en el cual se contabilizará el mes a partir del último día del mes informado, o con año, caso en el cual se contabilizará a partir del último día del último mes del año de inicio informado, hasta el primer mes del año de finalización del contrato certificado.

1.2. OFERTA ECONÓMICA

Calificación de la propuesta económica

Los costos de la oferta deberán ser relacionados en la hoja Costos del archivo **ANEXO CostosOferta_2017** anexo diligenciadas impresas y firmadas.

COSTOS TOTALES						
COSTOS	DESCRIPCION DE OTRO TIPO DE CONSULTOR	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	Descuento %	IVA %	VALOR TOTAL
Consultor SAP por hora	Hora Consultoria	1			0,00	$ 0
Costo Mes Consultoría en sitio	Coordonador en sitio	1			0,00	$ 0
Costo Mes ABAP en sitio	Consultor ABAP	1			0,00	$ 0

COMPAÑÍA PROPONENTE:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	

El puntaje máximo otorgado a la propuesta económica, será de cien (100) puntos y la evaluación se realizará de acuerdo con la proximidad del valor propuesto respecto a la media geométrica obtenida a partir del valor de todas las propuestas habilitadas jurídica, financiera y técnicamente, sin incluir el presupuesto.

El máximo puntaje (100 puntos) será otorgado a la oferta que más cercana esté a la media geométrica en valor absoluto, las demás ofertas recibirán puntos de acuerdo con el factor de proporcionalidad que se establece entre el total de puntos y el número de ofertas validas, otorgados en su orden.

El cálculo de media geométrica por valor absoluto se realizará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Media geométrica (}\mathbf{MG}\text{)} = \sqrt[n]{X1 * X2 ... * Xn}$$

Xn = Valor de cada una de las propuestas habilitadas jurídica, financiera y técnicamente.

n = Número de propuestas totales habilitadas jurídica, financiera y técnicamente.

El cálculo del factor de proporcionalidad se realizará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Factor proporcionalidad } \mathbf{(FP)} = 100 / n$$

100 = Total puntos asignados a la evaluación del precio.

n = Número de propuestas totales habilitadas jurídica, financiera y técnicamente.

Los puntos por precio serán asignados de acuerdo con los criterios de la Tabla 1. La base para dicho análisis será el valor total de la oferta, incluido el IVA.

Si se presenta alguna diferencia entre los precios parciales y el precio total obtenido, prevalecerá el precio total ofertado. Si se presenta alguna discrepancia entre el precio total en palabras y el precio total en cifras, prevalecerá el precio expresado en palabras. Cuando el valor de las ofertas sobrepase el monto establecido para presupuesto oficial, la oferta quedará incursa en una de las causales de rechazo. En este caso, la oferta no será incluida en el cálculo de media geométrica.

Tabla 1: Asignación puntos por precio evaluado por media geométrica

Criterios de evaluación Precio			
Valor total de la propuesta en pesos	Diferencia en pesos con MG	Orden evaluación de propuestas	Puntos (100 – FP)
$	$	Primera más cercana	100
$	$	Segunda más cercana	(100 – 1FP)
$	$	Tercera más cercana	(100 – 2FP)
$	$	Cuarta más cercana	(100 – 3FP)
$	$	n... más cercana	(100 – (n-1) FP)

El valor de oferta no podrá ser modificado durante la ejecución del contrato. El oferente deberá mantener los precios establecidos hasta la terminación certificada del mismo.

En la presente invitación, la adjudicación se realizará de conformidad a los criterios técnicos, jurídicos y financieros de evaluación y a la propuesta más conveniente. El Instituto queda en plena libertad para realizar o no la adjudicación sino se ajusta al presupuesto o de alguna forma, resulta no conveniente para los intereses de la entidad.

Se entiende una propuesta más favorable aquella que ofrezca las mejores condiciones con relación a los criterios técnicos descritos en los presentes términos y además, según la calificación obtenida para la propuesta económica.

Una vez publicada la calificación final, se presentará ante Comité de Apoyo a la Actividad Contractual del Instituto. Será este comité, la instancia que decidirá sobre la adjudicación, evaluando si la oferta económica supera o no el presupuesto asignado. En caso que la oferta presentada sea inconveniente financieramente para el Instituto, se declarará desierta y se convocará a una invitación a cotizar o de manera directa, según criterio de la Institución.

El adjudicatario de esta invitación quedará sujeto a las sanciones económicas en caso que se negase a firmar el contrato dentro de los términos establecidos. En este caso el Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado, podrá hacer efectivo el valor de la póliza de garantía de seriedad de la oferta, prevista en los términos de invitación, sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y cubiertos por el valor de la garantía de seriedad. En este evento, el Instituto Nacional de Cancerología ESE, mediante acto administrativo debidamente motivado, podrá adjudicar el contrato al concursante calificado en segundo lugar, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable para la entidad.

1.3. OFERTA TÉCNICA

La evaluacion de la oferta técnica tiene 2 componentes:

a. La manifestacion expresa por parte del oferente que su propuesta tiene una cobertura total a las necesidades explicitas en la presente invitación, de acuerdo al anexo CostosOferta_2017.xls Hoja Especificaciones técnicas, la cual no tiene puntaje pero es excluyente en caso de no se así.

b. Diligenciar de forma completa la el archivo Anexo CostosOferta_2017.xls

c. La evaluación técnica tendrá un valor máximo de 100 puntos para la oferta que obtenga la mejor evaluación de sus consultores, y a los siguientes proponentes se les asignará un puntaje proporcionalmente inferior.

El puntaje mínimo aceptado de evaluación debe ser de 210 puntos.

ANEXO TÉCNICO No. 3

INFORMACIÓN GENERAL SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MISIÓN CRÍTICA SAP DEL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA

Actualmente el sistema de información de misión crítica SAP del Instituto Nacional de Cancerología cuenta con los componentes y versiones que a continuación se detallan: ECC 6.17, SAP Netweaver 2004s, Solution Manager 7.1, Enterprise Portal y Business Warehouse.

La versión SAP 6.17, tiene actualmente en producción módulos del ERP (áreas financiera, logística y de recursos humanos), módulos de la vertical de salud, e interfaces de integración con soluciones satélite.

Sobre SAP NetWeaver actualmente corren los módulos para la administración de proyectos xRPM (Resource and Portfolio Management) y GM (Grants Management).

De mySAP-ERP se tienen en producción los siguientes módulos: **(a) en área financiera**: FI (contabilidad financiera), CO (contabilidad de costos), FM (presupuesto sector público), TR (tesorería), PS (sistema de proyectos**); (b) en área logística:** MM (gestión de materiales), AM (gestión de activos fijos), SD (distribución y ventas), PM (mantenimiento de planta); y **(c) en área de recursos humanos:** gestión de la organización (OM), administración de personal (PA), desarrollo y planificación de personal (PD), nómina (PY), gestión de eventos (PE), gestión de tiempos (PT), selección y contratación (RC), salud ocupacional (SO) y evaluación del desempeño

De la vertical de salud se tienen en producción los siguientes módulos: asistencia clínica (Basis), salas de cirugía (Surgery), facturacion de pacientes (FP), gestión de pacientes (GP) y documentos parametrizables de historia clínica.

En cuanto a interfaces entre SAP y soluciones satélites, mediante protocolo HL7, actualmente se tienen en producción las siguientes integraciones: sistema de información de comunicaciones y archivo de imágenes diagnósticas (solución CR-RIS-PACS de Carestream), sistema de información de Patología (MED), sistema de información del Banco de Sangre (**Hexa-Bank**), sistema de información de laboratorio clínico (solución Enterprise), sistema de información de control y acceso electrónico (solución BIS). También se tiene una integración con Banco Nacional de Tumores (solución Labware-LIMS) por base de datos. Adicionalmente, se cuenta con un Webservice que permite integrar datos desde SAP hacia el sistema de información de calidad, planeación y gestión documental (solución T&MS).

A continuación se relacionan algunos datos relevantes:

- La instalación actual tiene implementadas dos sociedades, la sociedad INC y la sociedad GPRE.
- La base de datos DB2 a mayo de 2016 tiene un tamaño de: 2,5 TB.
- Actualmente el sistema tiene 1396 usuarios nombrados.

Infraestructura tecnológica

La solución SAP mySAP-ERP, ISH e ISH-MED, corre en servidores IBM Power 7, bajo sistema operativo AIX 7.1.

El almacenamiento se realiza en un sistema STORWIZE 3700. En el ambiente de producción se cuenta con cinco (5) servidores que corresponden a particiones lógicas Virtual Server, sobre un sistema Flex System Manager de IBM, con la siguiente distribución: (a) un servidor de base de datos, (b) un servidor de instancia central, y (c) tres servidores de aplicación. Adicionalmente se cuenta con un servidor IBM en el que se tiene configurado SAP Router y las Interfaces de integración con soluciones satélites, el cual corre bajo sistema operativo Windows Server 2008.

Los sistemas SAP Business Warehouse y SAP Enterprise Portal, también se encuentran en la misma plataforma IBM Power 7 - AIX 7.1, en particiones lógicas Virtual server, sobre el sistema Flex System Manager de IBM.

Todas las plataformas corren sobre base de datos DB2 versión 10,5

2. SERVICIO DE SOPORTE.

El oferente a quien le sea adjudicado el contrato, deberá contar con la infraestructura suficiente y la experiencia previa para brindar servicio de soporte sobre en todos los módulos e interfaces que la conforman durante la vigencia del contrato

El servicio de mantenimiento y soporte debe incluir la totalidad de módulos que hacen parte de la solución SAP. Regularmente el servicio se debe prestar en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes, en condiciones normales. No obstante, si la incidencia se considera crítica el horario de atención debe ser extendido y de forma excepcional se haría necesario el soporte correspondiente los días sábados, domingos y feriados, dependiendo de la criticidad y urgencia que se reporte.

2.1 **Consultoría en Sitio**:

El servicio debe contar con (2) consultores en sitio en horario de 7 am a 4 pm cuyos roles serán los siguientes:

a. Consultor SAP coordinador del servicio.
b. Consultor ABAP

a. El consultor – coordinador permanente es el interlocutor para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa y brindará soporte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. durante la vigencia del contrato. Dicho coordinador deberá tener un perfil profesional y ser un consultor con conocimientos de SAP, demostrar experiencia mínima de 4 años como consultor o coordinador de mesa de ayuda SAP y como mínimo en 3 proyectos el cual se encargará de: conocer el modelo funcional del sistema que opera en el INC, documentar, verificar y hacer seguimiento y gestión a los incidentes y solicitudes, asistir a reuniones, elaborar el informe soporte de la cuenta de cobro mensual. proponer soluciones y mejoras, de acuerdo a las situaciones presentadas.

b. El consultor abap el cual debera permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m, con el objetivo de atender y evaluar requerimientos o incidentes que por su complejidad o urgencia sean requeridos. Dicho consultor deberá tener un perfil profesional y debe demostrar como mínimo 5 años de experiencia como desarrollador en la vertical de salud (ISH – ISH MED), además deberá ser cosultor certificado SAP - ABAP (anexar documentacion que lo acredite)

Los requerimientos que a través del equipo técnico y sus líderes internos no puedan ser resueltos, sin importar el nivel al cual pertenezcan, serán escalados a la empresa encargada de brindar el soporte, a través del equipo técnico del INC.

Para realizar el proceso de reporte de incidentes al servicio de soporte y mantenimiento externo, el INC tiene estandarizado el formato GTE-P04-F-07, sobre el cual se documentan las incidencias por parte del INC.

Esta documentación del reporte inicial del caso es elaborada por personal del INC.

2.2 EL OFERENTE DEBE GARANTIZAR:

El Oferente del servicio de soporte y mantenimiento sobre el sistema de información de misión crítica ECC 6.17 deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Garantizar la asignación de un coordinador consultor permanente que sea el interlocutor válido para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC durante la vigencia del contrato. Dicho coordinador deberá tener un perfil profesional y ser un consultor con conocimientos de SAP, ISH-PA, con experiencia mínima de tres (3) años como consultor SAP.

  Esta persona se encargará de conocer el modelo funcional del sistema que opera en el INC, documentar, verificar y hacer seguimiento y gestión a los incidentes y solicitudes, asistir a reuniones, elaborar el informe soporte de la cuenta de cobro mensual, proponer soluciones y mejoras, de acuerdo con las situaciones que se presenten.
- Garantizar la asignación de un consultor ABAP el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa, con el objetivo de atender y evaluar requerimientos o incidentes que por su complejidad y urgencia sean requeridos.
- Garantizar la resolución de los incidentes, desde el inicio del servicio de soporte sobre la versión ECC 6.17.
- Garantizar la entrega de documentación formal de la solución de los incidentes, entendida en los siguientes aspectos: (a) diagnóstico, (b) solución, (c) órdenes de transporte, si aplican (d) Recomendaciones si aplica.
- Garantizar el seguimiento y control de las horas consumidas por los servicios prestados a satisfacción en el marco de las horas/días contratadas.
- Garantizar que se proporcionará el recurso humano con conocimientos tecnológicos acordes con el perfil requerido para la prestación del servicio al Instituto Nacional de Cancerología.
- Garantizar que el proveedor del servicio velará porque el personal asignado cumpla las labores correspondientes, que se realizarán con calidad y la debida oportunidad, de acuerdo con los planes de trabajo.
- Garantizar que los consultores realizarán pruebas de calidad antes de entregar la solución al Instituto.
- Garantizar soporte que permita solucionar los inconvenientes, brindar asesoría y mantener operativo el sistema y las aplicaciones de forma permanente.
- Garantizar un tiempo de revisión del incidente y retroalimentación de la siguiente forma: (a) si el incidente se considera vital para el INC, la revisión debe realizarse de forma inmediata en un tiempo máximo de una (1) hora; (b) si el incidente se considera de mediana prioridad para el INC, la revisión debe realizarse dentro de las ocho (8) horas siguientes al

reporte del incidente; (c) los demás tiempos serán acordados dependiendo de cada caso. En cualquier situación, la tipificación del incidente vital, no vital o de mediana prioridad, será definida por el INC.

- Garantizar que el INC podrá hacer uso de soporte en horarios considerados "extras" de acuerdo con la prioridad que se asigne al incidente y que dispondrá de un contacto permanente para estos casos.

2.3. COMPONENTES DEL SERVICIO DE SOPORTE A CONTRATAR

- Recepción de solicitudes desde el INC a través del grupo técnico
- Resolución de dudas funcionales básicas.
- Resolución de errores de baja complejidad.
- Aplicación de mejoras, si son necesarias. (desarrollos)
- Ajuste a requerimientos que surgen por mal funcionamiento del software incluida la plataforma Basis – ABAP - Java y que impliquen adecuación de la parametrización actual y/o aplicación de notas.
- Brindar soporte a las áreas usuarias en la resolución de incidentes derivados de una incorrecta operación del sistema en sitio si es necesario.
- Resolución de incidentes funcionales y técnicos, detectados por los usuarios durante la interacción con el sistema, que requieran modificación/ajustes de algunos de los módulos que se encuentran en soporte.
- Equipo de expertos a disposición del INC para la resolución de incidentes de alta prioridad en los cuales se tenga detenida la operación y se requiera de una solución inmediata.
- Consultoría especializada SAP y resolución de requerimientos sobre consultas e incidentes escalados.

3. ACTIVIDADES QUE DEBE DESARROLLAR EL CONTRATISTA

El Proponente se debe comprometer a brindar el soporte adecuado de acuerdo a las condiciones con calidad y oportunidad, las siguientes actividades y servicios:

3.1. ACTIVIDADES DE SOPORTE

- Brindar el servicio de soporte para el software aplicativo SAP, en los módulos e interfaces referidos en el numeral 1, atendiendo con agilidad los eventos que requieran soporte por parte de la consultoría.
- Contar con un equipo de consultores con especialidad en los módulos referidos en el numeral 1. para brindar el soporte al Instituto, de tal forma que se garantice una atención oportuna, eficiente y adecuada a los

problemas que se presenten en la operación diaria del sistema de información.

- Se deben adjuntar las hojas de vida de los consultores que brindarán el soporte. La experiencia mínima del consultor deben ser de 2 proyectos.
- Corregir los defectos funcionales y técnicos que puedan presentarse en los módulos SAP, Interfaces HL7, incluyendo pruebas documentadas.
- Documentar toda la solución de los casos reportados por el INC, dicha documentación deberá ser presentada al momento de la presentación mensual de la factura de cobro. La documentación además debe indicar el número de horas utilizadas cada mes en los diferentes módulos, temas contratados, debe ir completamente diligenciada (firmada) por el usuario que solicito el servicio.
- El Instituto podrá utilizar en mayor proporción uno u otro de los perfiles de consultoría, es decir en cualquiera de los módulos o componentes del sistema.

3.2. ACTIVIDADES APOYO ABAP /JAVA

- Realizar actividades de soporte Abap sobre el modelo actual implantado, para los casos específicos en que la resolución del incidente lo requiera.
- Ajustar los desarrollos ABAP/JAVA existentes que permitan una mejor operación del modelo actual implantado, en caso de requerirse.
- Realizar los ajustes de tipo ABAP/JAVA solicitados por el INC

3.3. ACTIVIDADES ADICIONALES:

El proveedor seleccionado será responsable de gestionar todo los relacionado con los derechos de actualización de licenciamiento SAP a través de service marcket place con el ánimo mejorar el sistema y además resolver los incidentes que se presenten y requieran acudir a SAP OSS.

4. RESULTADOS ESPERADOS

El proponente se debe comprometer a la entrega de los siguientes resultados:

- Un solo punto de contacto para la administración, gestión y operación del servicio de soporte.
- Minimizar el tiempo de respuesta ante incidentes reportados.
- Garantizar la calidad en el servicio.
- Garantizar la privacidad y seguridad de la Información.

5. PRODUCTOS Y SERVICIOS A COTIZAR

Tabla No 3: Productos y servicios a cotizar, el objeto del contrato debe tener cobertura de soporte para el sistema SAP que contienen los siguientes módulos y componentes:

Condiciones especiales:

La oferta debe **ser completa** de forma que cumpla con todo el alcance detallado en la presente invitación. El INC no contratará servicios de manera Parcial.

Para el caso en el cual un proveedor no disponga de consultores para todos los
Módulos la oferta debe Considerar alguna de las siguientes alternativas:

a. la oferta debe ser presentada en unión temporal o consorcio con una empresa que garantice los consultores y acredite la experiencia.
b. La oferta se debe contener un preacuerdo firmado con un tercero que garantice la consultoría de forma completa y con el alcance estipulado

Si se opta por la opción b, dicho acuerdo deberá estar legalizado antes de la firma del contrato.

MÓDULOS SAP	
[FI]	[FI]
[FM]	[FM]
[TR]	[TR]
[CO]	[CO]
[MM]	[MM]
[AM]	[AM]
[PM]	[PM]
[SD]	[SD]
[HCM]	[HCM]
[PS]	[PS]
[GM]	[GM]
[xRPM]	[xRPM]
[BW]	[BW]
[EP]	[EP]
MÓDULOS SAP ISH	
[ISH-PA]	Facturación Pacientes
[ISH-GP]	Gestión de Pacientes
MÓDULOS SAP ISH-MED	
[SURGERY]	Salas de Cirugía
[BASIS]	Asistencia Clínica
[HCLINICA]	Documentos Parametrizables
INTERFACES HL7	
[CARESTREAM]	Imágenes Diagnósticas
[MED]	Patología
[HEXABANK]	Banco de Sangre

[ENTERPRISE]	Laboratorio Clínico
SOPORTE BASIS Y ABAP	
[BASIS /instancias ABAP/JAVA]	Apoyo Basis / Solution Manager
[ABAP/Java]	Apoyo Abap /Java.
SOLMAN	SAP **Solution Manager**

TABLA No 3.

El alcance incluye cualquier tipo de funcionalidad adicional actualmente Implementada que no esté, detallada en los módulos anteriores.

- El INC podrá hacer uso de soporte en horarios considerados extras de acuerdo a la prioridad que considere La prestación del servicio podrá ser presencial o remota.
- Es necesario disponer de un contacto permanente para estos casos
- Para la solución de incidentes y de acuerdo a la experiencia acumulada el INC estima 200 horas mensuales, es decir el contrato se realizará por el valor correspondiente a 200 horas por 14 (catorce) meses es decir 2.800 horas a la tarifa de consultoría especificada, más el valor mensual del consultor (Coordinador) y ABAP en sitio pero el INC, además podrá utilizar más horas o menos horas mensuales de acuerdo a sus requerimientos o prioridades, en caso de ser necesario adicionalmente al ABAP en sitio se podrá utilizar un ABAP adicional con cargo a la bolsa de horas.
- La Facturacion y ejecución del contrato mensual se debe realizar por el número de horas utilizadas y documentadas a las tarifas pactadas de acuerdo con la cotización), es decir no se manejarán bolsas de horas con costo fijo
- Para los casos en los cuales se requiera la consultoría de forma presencial, se contabilizará el tiempo laborado en el INC y no se tendrán en cuenta tiempos de desplazamiento.
- Las solicitudes podrán ser utilizadas por el INC en cualquiera de los módulos y componentes del sistema actualmente implementado y especificados en esta invitación.
- El INC podrá hacer uso de las horas contratadas para temas de soporte, ajustes o mejoras al software, o reinducción en algunos módulos de acuerdo a la necesidad.

Los costos deben ser cifras redondeadas (sin decimales), expresadas en pesos colombianos.

El proponente debe revisar cada uno de los requerimientos y actualizar la plantilla de Costos, cuyo archivo en formato Excel se encuentra en el medio magnético adjunto a los términos de referencia.

El archivo para registrar los costos se denomina "**CostosOferta_2017.xls**" y consta de cuatro (4) hojas, en las que se presenta la siguiente información:

Hoja "Consultores" Anexar soportes.
Hoja "Costos": Costos
Hoja "Experiencia": Certificación de contratos realizados.
Hoja "Especificaciones Técnicas": Diligenciar de forma completa para conocer la cobertura total de Las necesidades consignadas en la invitación

En la Hoja "**Consultores**" se debe relacionar la información de los consultores con los que cuenta el oferente para cumplir el objeto del contrato.

- ✓ Cada consultor debe acreditar su participación en mínimo 2 proyectos, de lo contrario no será tenido en cuenta
- ✓ Cada consultor Certificado SAP obtendrá 10 puntos. (Aclarando que debe avalar la experiencia mínima en su hoja de vida)
- ✓ Cada consultor NO Certificado SAP obtendrá 7 puntos. (Aclarando que debe avalar la experiencia mínima en su hoja de vida)
- ✓ Si el consultor acredita más de 4 proyectos tendrá 3 puntos adicionales.
- ✓ Se deben registrar máximo 2 consultores por tema.

En este punto se podrá relacionar información de los consultores que formen parte de la oferta mediante unión temporal, consorcio o mediante acuerdo.

La oferta debe considerar consultoría para todos los temas solicitados.
En la hoja "**Experiencia**", se deben reportar los contratos que ha realizado el proponente en implementaciones o servicios de mesa de ayuda SAP en los últimos 3 años. A partir de esta información y con las certificaciones de experiencia se realiza el proceso de evaluación y calificación de este ítem.

Como parte de la experiencia, el proponente deberá acreditar como mínimo 2 contratos en los últimos 3 años en los que se hayan realizado proyectos o servicios de mesa de ayuda en entidades del sector salud (con SAP – ISH-MED)

El archivo CostosOferta_2017.xls debe presentarse en medio magnético además impreso y firmado

En la Hoja "**Especificaciones Técnicas**" Se debe diligenciar en su totalidad y debe tener toda la cobertura esperada además es la manifestacion expresa por parte del oferente que su propuesta tiene una cobertura total a las necesidades explicitas en la presente invitación, la cual no tiene puntaje pero es excluyente en caso de no ser así.

Cláusula de confidencialidad. Cuando dentro del objeto del contrato se tenga previsto el intercambio de información, es recomendable que el contratista se comprometa a guardar confidencialidad sobre la misma

INFORMACION DE LA CONSULTORIA

Ítem	MÓDULOS SAP		Nombre del consultor	Certificado SAP	Número de Folios en los culaes esta la hoja de vida del consultor	Número de Folio en el cual esta la CERTIFICACION SAP
1	[FI]	[FI]		Certificado SAP		
2	[FM]	[FM]		Certificado SAP		
3	[TR]	[TR]		Sin Certificación		
4	[CO]	[CO]		Sin Certificación		
5	[MM]	[MM]		Sin Certificación		
6	[AM]	[AM]		Sin Certificación		
7	[PM]	[PM]		Sin Certificación		
8	[SD]	[SD]		Sin Certificación		
9	[HCM]	[HCM]		Sin Certificación		
10	[PS]	[PS]		Sin Certificación		
11	[GM]	[GM]		Sin Certificación		
12	[xRPM]	[xRPM]		Sin Certificación		
13	[BW]	[BW]		Sin Certificación		
14	[EP]	[EP]		Sin Certificación		
	MÓDULOS SAP ISH					
15	[ISH-PA]	Facturación Pacientes		Sin Certificación		
16	[ISH-GP]	Gestión de Pacientes		Sin Certificación		
	MÓDULOS SAP ISH-MED					
17	[SURGERY]	Salas de Cirugía		Sin Certificación		
18	[BASIS]	Asistencia Clínica		Sin Certificación		
19	[HCLINICA]	Documentos Parametrizables		Sin Certificación		
20	COMPONENTE SAP					
	[RIS-PACS]	Imágenes Diagnósticas		Sin Certificación		
	[MED]	Patología		Sin Certificación		
	[HEXABANK]	Banco de Sangre		Sin Certificación		
	[ENTERPRISE]	Laboratorio Clínico		Sin Certificación		
	SOPORTE BASIS Y ABAP					
21	[BASIS /instancias ABAP/JAVA]	Apoyo Basis / Solution Manager		Sin Certificación		
22	[ABAP/Java]	Apoyo Abap /Java.		Sin Certificación		

Nota: Favor solamente diligenciar los espacios en blanco.

Cada consultor debe acreditar su participación en mínimo 2 proyectos, de lo contrario no será tenido en cuenta.

Cada consultor Certificado SAP obtendrá 10 puntos. (Aclarando que debe avalar la experiencia mínima en su hoja de vida)

Cada consultor **NO** Certificado SAP obtendrá 7 puntos. (Aclarando que debe avalar la experiencia mínima en su hoja de vida)

Si el consultor acredita más de 4 proyectos tendrá 3 puntos adicionales

Se deben registrar máximo 2 consultores por tema.

COMPAÑÍA PROPONENTE:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:

Certificado SAP
Sin Certificación

COSTOS TOTALES						
COSTOS	DESCRIPCION DE OTRO TIPO DE CONSULTOR	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	Descuento %	IVA %	VALOR TOTAL
Consultor SAP por hora	Hora Consultoria	1			0,00	$ 0
Costo Mes Consultoría en sitio	Coordonador en sitio	1			0,00	$ 0
Costo Mes ABAP en sitio	Consultor ABAP	1			0,00	$ 0

COMPAÑÍA PROPONENTE:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	

EXPERIENCIA DEL PROPONENTE								
ITEM	OBJETO	ENTIDAD CONTRATANTE	PLAZO EJECUCIÓN EN MESES	FECHA DE INICIACIÓN día/mes/año	FECHA DE TERMINACIÓN día/mes/año	VALOR EN PESOS	SMMLV	NIVEL SATISFACCIÓN (E B R M)
1						$ 0	0	
2						$ 0	0	
3						$ 0	0	
4						$ 0	0	
5						$ 0	0	
6						$ 0	0	
7						$ 0	0	
8						$ 0	0	
9						$ 0	0	
10						$ 0	0	
11						$ 0	0	
12						$ 0	0	
13						$ 0	0	
14						$ 0	0	
15						$ 0	0	
16						$ 0	0	
17						$ 0	0	
18						$ 0	0	
19						$ 0	0	
20						$ 0	0	
21						$ 0	0	
22						$ 0	0	
TOTALES						$ 0	0	

COMPAÑÍA PROPONENTE:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	

DESCRIPCION			
Administración Plataforma y Cursos	Cumple		Observaciones por parte del oferente Indicando # folio de la oferta si require anexar alguna documentación
	SI	**NO**	
SE SOLICITA SOPORTE sobre la version SAP 6.17, que tiene actualmente en producción módulos del ERP (áreas financiera, logística y de recursos humanos), módulos de la vertical de salud, e interfaces de integración con soluciones satélite.			
SE SOLICITA SOPORTE EN: SAP NetWeaver actualmente corren los módulos para la administración de proyectos xRPM (Resource and Portfolio Management) y GM (Grants Management).			
SE SOLICITA SOPORTE EN: Los siguientes módulos: **(a) en área financiera:** FI (contabilidad financiera), CO (contabilidad de costos), FM (presupuesto sector público), TR (tesoreria), PS (sistema de proyectos**); (b) en área logística:** MM (gestión de materiales), AM (gestión de activos fijos), SD (distribución y ventas), PM (mantenimiento de planta); y **(c) en área de recursos humanos:** gestión de la organización (OM), administración de personal (PA), desarrollo y planificación de personal (PD), nómina (PY), gestión de eventos (PE), gestión de tiempos (PT), selección y contratación (RC), salud ocupacional (SO) y evaluación del desempeño			
SE SOLICITA SOPORTE EN: La vertical de salud se tienen en producción los siguientes módulos: asistencia clínica (Basis), salas de cirugía (Surgery), facturacion de pacientes (FP), gestión de pacientes (GP) y documentos parametrizables de historia clínica.			
Se solicita soporte para las interfaces entre e SAP y soluciones satélites, mediante protocolo HL7 ☐ Solución Imágenes Diagnósticas (RIS-PACS CareStream Health) ☐ Solución Patología (MED) ☐ Solución Banco de Sangre (Hexabank) ☐ Solución Laboratorio Clínico (Enterprise)			
El alcance incluye cualquier tipo de funcionalidad adicional actualmente Implementada que no esté, detallada en los módulos anteriores.			
SERVICIO DE SOPORTE			
El oferente a quien le sea adjudicado el contrato, deberá contar con la infraestructura suficiente y la experiencia previa para brindar servicio de soporte sobre en todos los módulos e interfaces que la conforman durante la vigencia del contrato			
El servicio de mantenimiento y soporte debe incluir la totalidad de módulos que hacen parte de la solución SAP. Regularmente el servicio se debe prestar en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., de lunes a viernes, en condiciones normales. No obstante, si la incidencia se considera crítica el horario de atención debe ser extendido y de forma excepcional se haría necesario el soporte correspondiente los días sábados, domingos y feriados, dependiendo de la criticidad y urgencia que se reporte.			
Asignar un coordinador consultor permanente que sea el interlocutor para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa y brindará soporte de lunes a viernes 5x8 de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. durante la vigencia del contrato. Dicho coordinador deberá tener un perfil profesional y ser un consultor con conocimientos de SAP, demostrar experiencia minima de 4 años como consultor o coordinador de mesa de ayuda SAP y como mínimo en 3 proyectos el cual se encargará de: conocer el modelo funcional del sistema que opera en el INC, documentar, verificar y hacer seguimiento y gestión a los incidentes y solicitudes, asistir a reuniones, elaborar el informe soporte de la cuenta de cobro mensual. proponer soluciones y mejoras, de acuerdo a las situaciones presentadas.			
Asignar un consultor abap el cual debera permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa, de lunes a viernes 5x8 de 7:00 a.m. a 4:00 p.m, con el objetivo de atender y evaluar requerimientos o incidentes que por su complejidad o urgencia sean requeridos. Dicho consultor deberá tener un perfil profesional y debe demostrar como mínimo 5 años de experiencia como desarrollador en la vertical de salud (ISH – ISH MED), además deberá ser cosultor certificado SAP - ABAP (anexar documentacion que lo acredite)			

Los requerimientos que a través del equipo técnico y sus líderes internos no puedan ser resueltos, sin importar el nivel al cual pertenezcan, serán escalados a la empresa encargada de brindar el soporte, a través del equipo técnico del INC.			
EL OFERENTE DEBE GARANTIZAR:			
Garantizar la asignación de un coordinador consultor permanente que sea el interlocutor válido para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC durante la vigencia del contrato. Dicho coordinador deberá tener un perfil profesional y ser un consultor con conocimientos de SAP, ISH-PA, con experiencia mínima de tres (3) años como consultor SAP. Esta persona se encargará de conocer el modelo funcional del sistema que opera en el INC, documentar, verificar y hacer seguimiento y gestión a los incidentes y solicitudes, asistir a reuniones, elaborar el informe soporte de la cuenta de cobro mensual, proponer soluciones y mejoras, de acuerdo con las situaciones que se presenten.			
Garantizar la asignación de un consultor ABAP el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa, con el objetivo de atender y evaluar requerimientos o incidentes que por su complejidad y urgencia sean requeridos.			
Garantizar la resolución de los incidentes, desde el inicio del servicio de soporte sobre la versión ECC 6.17.			
Garantizar la entrega de documentación formal de la solución de los incidentes, entendida en los siguientes aspectos: (a) diagnóstico, (b) solución, (c) órdenes de transporte, si aplican (d) Recomendaciones si aplica.			
Garantizar el seguimiento y control de las horas consumidas por los servicios prestados a satisfacción en el marco de las horas/días contratadas.			
Garantizar que se proporcionará el recurso humano con conocimientos tecnológicos acordes con el perfil requerido para la prestación del servicio al Instituto Nacional de Cancerología.			
Garantizar que el proveedor del servicio velará porque el personal asignado cumpla las labores correspondientes, que se realizarán con calidad y la debida oportunidad, de acuerdo con los planes de trabajo.			
Garantizar que los consultores realizarán pruebas de calidad antes de entregar la solución al Instituto.			
Garantizar soporte que permita solucionar los inconvenientes, brindar asesoría y mantener operativo el sistema y las aplicaciones de forma permanente.			
Garantizar un tiempo de revisión del incidente y retroalimentación de la siguiente forma: (a) si el incidente se considera vital para el INC, la revisión debe realizarse de forma inmediata en un tiempo máximo de una (1) hora; (b) si el incidente se considera de mediana prioridad para el INC, la revisión debe realizarse dentro de las ocho (8) horas siguientes al reporte del incidente; (c) los demás tiempos serán acordados dependiendo de cada caso. En cualquier situación, la tipificación del incidente vital, no vital o de mediana prioridad, será definida por el INC.			
Garantizar que el INC podrá hacer uso de soporte en horarios considerados "extras" de acuerdo con la prioridad que se asigne al incidente y que dispondrá de un contacto permanente para estos casos.			

COMPONENTES DEL SERVICIO DE SOPORTE A CONTRATAR			
Recepción de solicitudes desde el INC a través del grupo técnico			
Resolución de dudas funcionales básicas.			
Resolución de errores de baja complejidad.			
Aplicación de mejoras, si son necesarias. (desarrollos)			

Ajuste a requerimientos que surgen por mal funcionamiento del software incluida la plataforma Basis – ABAP - Java y que impliquen adecuación de la parametrización actual y/o aplicación de notas.			
Brindar soporte a las áreas usuarias en la resolución de incidentes derivados de una incorrecta operación del sistema en sitio si es necesario.			
Resolución de incidentes funcionales y técnicos, detectados por los usuarios durante la interacción con el sistema, que requieran modificación/ajustes de algunos de los módulos que se encuentran en soporte.			
Equipo de expertos a disposición del INC para la resolución de incidentes de alta prioridad en los cuales se tenga detenida la operación y se requiera de una solución inmediata.			
Consultoría especializada SAP y resolución de requerimientos sobre consultas e incidentes escalados.			
ACTIVIDADES QUE DEBE DESARROLLAR EL CONTRATISTA			
ACTIVIDADES DE SOPORTE			
Brindar el servicio de soporte para el software aplicativo SAP, en los módulos e interfaces referidos en el numeral 1, atendiendo con agilidad los eventos que requieran soporte por parte de la consultoría.			
Contar con un equipo de consultores con especialidad en los módulos referidos en el numeral 1. para brindar el soporte al Instituto, de tal forma que se garantice una atención oportuna, eficiente y adecuada a los problemas que se presenten en la operación diaria del sistema de información.			
Se deben adjuntar las hojas de vida de los consultores que brindarán el soporte. La experiencia mínima del consultor deben ser de 2 proyectos.			
Corregir los defectos funcionales y técnicos que puedan presentarse en los módulos SAP, Interfaces HL7, incluyendo pruebas documentadas.			
Documentar toda la solución de los casos reportados por el INC, dicha documentación deberá ser presentada al momento de la presentación mensual de la factura de cobro. La documentación además debe indicar el número de horas utilizadas cada mes en los diferentes módulos, temas contratados, debe ir completamente diligenciada (firmada) por el usuario que solicito el servicio.			
El Instituto podrá utilizar en mayor proporción uno u otro de los perfiles de consultoría, es decir en cualquiera de los módulos o componentes del sistema.			
ACTIVIDADES APOYO ABAP /JAVA			
Realizar actividades de soporte Abap sobre el modelo actual implantado, para los casos específicos en que la resolución del incidente lo requiera.			
Ajustar los desarrollos ABAP/JAVA existentes que permitan una mejor operación del modelo actual implantado, en caso de requerirse.			
Realizar los ajustes de tipo ABAP/JAVA solicitados por el INC			
ACTIVIDADES ADICIONALES:			
El proveedor seleccionado será responsable de gestionar todo los relacionado con los derechos de actualización de licenciamiento SAP a través de service marcket place con el ánimo mejorar el sistema y además resolver los incidentes que se presenten y requieran acudir a SAP OSS.			
RESULTADOS ESPERADOS			
El proponente se debe comprometer a la entrega de los siguientes resultados:			
Un solo punto de contacto para la administración, gestión y operación del servicio de soporte.			
Minimizar el tiempo de respuesta ante incidentes reportados.			
Garantizar la calidad en el servicio.			
Garantizar la privacidad y seguridad de la Información.			
CONDICIONES ESPECIALES			
La oferta debe ser completa de forma que cumpla con todo el alcance detallado en la presente invitación. El INC no contratará servicios de manera parcial			
El INC podrá hacer uso de soporte en horarios considerados extras de acuerdo a la prioridad que considere La prestación del servicio podrá ser presencial o remota.			
Es necesario disponer de un contacto permanente para estos casos			

Para la solución de incidentes y de acuerdo a la experiencia acumulada el INC estima 200 horas mensuales, es decir el contrato se realizará por el valor correspondiente a 200 horas por 14 (catorce) meses es decir 2.800 horas a la tarifa de consultoría especificada, más el valor mensual del consultor (Coordinador) y ABAP en sitio pero el INC podrá utilizar más horas o menos horas mensuales de acuerdo a sus requerimientos o prioridades, en caso de ser necesario adicionalmente al ABAP en sitio se podrá utilizar un ABAP adicional con cargo a la bolsa de horas.			
La Facturacion y ejecución del contrato mensual se debe realizar por el número de horas utilizadas y documentadas a las tarifas pactadas de acuerdo con la cotización), es decir no se manejarán bolsas de horas con costo fijo			
Para los casos en los cuales se requiera la consultoría de forma presencial, se contabilizará el tiempo laborado en el INC y no se tendrán en cuenta tiempos de desplazamiento.			
Las solicitudes podrán ser utilizadas por el INC en cualquiera de los módulos y componentes del sistema actualmente implementado y especificados en esta invitación.			
El INC podrá hacer uso de las horas contratadas para temas de soporte, ajustes o mejoras al software, o reinducción en algunos módulos de acuerdo a la necesidad.			
El proveedor seleccionado será responsable de gestionar todo los relacionado con los derechos de actualización de licenciamiento SAP a través de service marcket place con el ánimo mejorar el sistema y además resolver los incidentes que se presenten y requieran acudir a SAP OSS.			