



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

ANEXO TÉCNICO No.3

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA PRESTACIÓN 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, ACORDE CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE CONDICIONES, SUS ANEXOS Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. 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), facturación 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).

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

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.

2. 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

3. 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.

4. 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



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

- c) 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.
- d) El consultor abap el cual debere 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.

5. 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.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

- 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.

6. 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.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

- 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.

7. 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:

8. 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.
- Adicionalmente el proveedor deberá ser Parther Certificado SAP con certificación vigente.
- 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.

8.1. 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

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

8.2. ACTIVIDADES ADICIONALES:

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

9. 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.

10. 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:

- la oferta debe ser presentada en unión temporal o consorcio con una empresa que garantice los consultores y acredite la experiencia.
- 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]



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

[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 Facturación 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



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

- 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.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 029 DE 2017

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