

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
		Página 1 de 9	

OBJETO

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SOPORTE PARA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MISIÓN CRÍTICA SAP, ACORDE A ESTA INVITACIÓN, SUS ANEXOS Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA TAL EFECTO.

1. CARACTERÍSTICAS O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. 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 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 7:30 a.m. a 4:30 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 a los días sábados, domingos y feriados, dependiendo de la criticidad y urgencia que se presente.

1.1 CONSULTORIA EN SITIO :

El servicio debe contar con (2) consultores en sitio cuyos roles serán los siguientes:

- a. Consultor SAP coordinador del servicio.
 - b. Consultor ABAP
- a. Asignar personal en sitio que desarrolle las funciones de 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 se pagaran como máximo el valor equivalente a 160 horas de consultoría tendrá una cobertura presencial de lunes a viernes de 7:30 a 4:30, el horario está encaminado a cumplir labores del presente contrato sin que ello represente una subordinación de tipo laboral con el instituto nacional de cancerología. dicho coordinador deberá tener un perfil profesional y ser consultor con conocimientos de SAP, ERP e ISH, 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. Asignar personal en sitio que desarrolle las funciones de consultor ABAP el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC en jornada completa y se pagaran como

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
		Página 2 de 9	

máximo el valor equivalente a 160 horas de consultoría tendrá una cobertura presencial de lunes a viernes de 7:30 a 4:30, el horario está encaminado a cumplir labores del presente contrato sin que ello represente una subordinación de tipo laboral con el Instituto Nacional de Cancerología. 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 6 años de experiencia como desarrollador en la vertical de salud (ISH – ISH MED), además deberá ser consultor certificado 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 de caso es elaborada por personal del INC.

1.2 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, en sitio que sea el interlocutor válido para la realización del servicio, el cual deberá permanecer en las instalaciones del INC durante la vigencia del contrato.
- Garantizar la asignación de un consultor ABAP en sitio 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 SAP ECC 6.0 EHP7
- 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 contratadas.
- Garantizar que se proporcionará el recurso humano con conocimientos acordes con el perfil requerido para la prestación del servicio al Instituto Nacional de Cancerología.
- Garantizar que los BASIS asignados deben ser certificados con mínimo 6 años de experiencia en adecuaciones e instalaciones a los sistemas SAP, dentro de estos deben

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
	Página 3 de 9		

estar los sistemas ABAP y los sistemas NETWEAVER y SOLMAN certificado por empresas en donde hayan realizado soporte o realizado instalaciones.

- Garantizar que el proveedor del servicio velará porque el personal asignado cumpla con las labores correspondientes, que se realizarán con calidad y oportunidad, de acuerdo con los planes de trabajo.
- Garantizar que los consultores realizarán pruebas de calidad antes de entregar la solución al Instituto.
- Garantizar el 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 la complejidad 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.

1.3 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 usuarios en la resolución de incidentes derivados de una incorrecta operación del sistema en sitio de ser 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.

2. ACTIVIDADES QUE DEBE DESARROLLAR EL CONTRATISTA

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
		Página 4 de 9	

El proponente se debe comprometer a brindar el soporte con calidad y oportunidad de acuerdo a las siguientes actividades:

2.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE

- Brindar el servicio de soporte para el software aplicativo SAP, en los módulos e interfaces referidos en el anexo tabla 1 (parte inferior), 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 la tabla 1 (parte inferior). 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 debe ser de 2 proyectos.
- Corregir los inconvenientes funcionales y técnicos que puedan presentarse en los módulos SAP, Interfaces HL7, e incluir 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.

2.2 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

2.3 ACTIVIDADES ADICIONALES:

El proveedor seleccionado será responsable de gestionar todo lo relacionado con los incidentes a través de service market place con el ánimo de mejorar el sistema y además resolver los incidentes que se presenten y que requieran de esta asistencia.

3. PRODUCTOS Y SERVICIOS A COTIZAR

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
		Página 5 de 9	

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 (Ver tabla 1 de la parte inferior):

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 el 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 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.

- 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 los casos que amerite tiempo extralaboral.
- Para la solución de incidentes y de acuerdo con la experiencia acumulada por el INC se dispondrá de: 250 horas mensuales de soporte, no indicando con esto que puedan ser utilizadas más o menos de acuerdo a sus requerimientos o prioridades más el valor mensual del consultor (Coordinador) y Consultor ABAP en sitio.
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.
- 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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
	Página 6 de 9		

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.

-Tabla N.1

MÓDULOS SAP	
FI	FI
FM	FM
TR	TR
CO-COPA	CO
MM	MM
AM	AM
PM	PM
SD	SD
HCM	HCM
PS	PS
GM	GM
xRPM	xRPM
BW	BW
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
NURSING	Enfermería
DWS	Situaciones
VITAL SIGNS	Signos Vitales
INTERFACES HL7	
PHILIPS	Imágenes Diagnósticas
MED	Patología
HEXABANK	Banco de Sangre
ENTERPRISE	Laboratorio Clínico
SOPORTE BASIS Y ABAP	

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
	Página 7 de 9		

BASIS /instancias ABAP/JAVA	Apoyo Basis / Solution Manager
ABAP/Java	Apoyo Abap /Java.
SOLMAN	SAP Solution Manager

a. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR

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: SAP ECC 6.0 EHP7, SAP Netweaver 2004s, Solution Manager 7.2, SAP XRPM y Business Warehouse.

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, 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, y Web Services actualmente se tienen en producción las siguientes integraciones: sistema de información de comunicaciones y archivo de imágenes diagnósticas (solución CR-RIS-PACS de PHILIPS), sistema de información de Patología (MED – LIMS En Implementación), sistema de información del Banco de Sangre (**Hexa-Bank**), sistema de información de laboratorio clínico (solución Enterprise), además se tiene una integración con el 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 TMS), Integración SAP para minería de datos con BI - QLIK.

A continuación, se relacionan algunos datos relevantes:

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
	Página 8 de 9		

- La instalación actual tiene implementadas dos sociedades, la sociedad INC y la sociedad GPPE.
- La base de datos DB2 consta de un tamaño de: 3,9TB.
- Actualmente el sistema tiene 1596 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 – V5030. En el ambiente de producción se cuenta con Siete (7) servidores que corresponden a particiones lógicas Virtual Server “LPARs”, 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) Cinco servidores de aplicación. Adicionalmente se cuenta con un servidor IBM en el que se tiene configurado un SAPRouter y las Interfaces de integración con soluciones satélites, las cuales corren 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. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión del contrato en representación del Instituto Nacional de Cancerología ESE acorde con la normatividad vigente y los lineamientos del manual de contratación, será realizada por Carlos A. Martinez, Yaneth Gil, Claudia Bogoyá, supervisor (es) técnico (s) y Nilsa Y. Bermudez supervisor administrativo quienes certificarán el correcto cumplimiento de lo contratado en concordancia con lo establecido en el Manual de Supervisión e interventoría.

FIRMA DEL SUPERVISOR ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE

Nilsa Yaneth Bermudez B
Coordinadora Grupo Aplicaciones

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GDG-P05-F-04
	GESTIÓN DEL GASTO	VERSIÓN:	1
	ANEXO TÉCNICO	VIGENCIA:	09-01-2020
		Página 9 de 9	

FIRMA DEL SUPERVISOR TÉCNICO
Carlos Alfonso Martinez C.
Coordinadora Almacen y Activos Fijos

FIRMA DEL SUPERVISOR TÉCNICO
Maria Yaneth Gil Parra
Coordinadora Presupuesto

FIRMA DEL SUPERVISOR TECNICO
Claudia Matilde Bogoya Pachón
Coordinadora Facturación

Elaborado por: Nilsa Bermudez

Versión	Fecha de actualización	Descripción de actualización	Responsable OYM
1	09-01-2020	Versión inicial del documento	Xiomara Faizuly Rubiano Aguilar

**"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA
DOCUMENTO NO CONTROLADO"**

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinador Grupo Gestión de Compras y Contratación (E.)	Cargo:	Coordinador Grupo Gestión de Compras y Contratación (E.)
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Grupo Gestión de Compras y Contratación	Dependencia:	Grupo Gestión de Compras y Contratación
Fecha:	09-01-2020	Fecha:	09-01-2020	Fecha:	09-01-2020