Agencia Pública Sanitaria Poniente
CONSEJERÍA DE SALUD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS TICS CON DESTINO A LA AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL SANITARIA HOSPITAL DE PONIENTE DE ALMERÍA (EXP PA 22/18)

1. OBJETO DEL CONTRATO ____ 4

2. FINALIDAD DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR ____ 4

3. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ____ 5

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOTES ____ 5

3.1.1. LOTE 1: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP ____ 5

3.1.2. LOTE 2: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS ____ 8

3.1.3. LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP ____ 8

3.1.4. LOTE 4: SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS ____ 9

3.2. CONSIDERACIONES GENERALES ____ 10

3.2.1. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 1: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP ____ 11

3.2.2. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 2: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS ____ 12

3.2.3. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP 13

3.2.3.1. HOSTING Y MANTENIMIENTO FUNCIONAL ____ 13

3.2.3.2. MANTENIMIENTO FACTURA ELECTRÓNICA, CUO Y EDI. ____ 16

3.2.3.3. RECONFIGURACIÓN SISTEMA. ____ 16

3.2.4. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 4: SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS ____ 17

3.3. OTRAS CONSIDERACIONES ____ 18

3.4. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SERVICIO ____ 18

3.5. ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO ____ 19

3.5.1. INFORMES DE INCIDENCIAS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO ____ 19

3.5.2. INFORME ANUAL ____ 20

3.5.3. INFORMACIÓN PUNTUAL ____ 20

4. INFORME DE RECONOCIMIENTO PREVIO DE EQUIPOS, SISTEMAS Y DESARROLLOS ____ 20

5. DESARROLLO OPERATIVO DEL SERVICIO ____ 20

6. INCUMPLIMIENTOS DE SERVICIOS ____ 21

6.1. ACTAS DE INCIDENCIAS E INFRACCIÓN ____ 21

6.2. PENALIZACIONES ____ 22

6.3. INDEMNIZACIONES ____ 23

7. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA REQUERIDA ____ 23

8. PLAZOS DE EJECUCIÓN ____ 23

9. IMPORTES DEL CONTRATO, PRÓRROGA Y MODIFICACIONES ____ 24

9.1. LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP ____ 25

10. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO 25

11. FACTURACIÓN ____ 26

12. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL ____ 26

13. LOTE 1: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN ____ 27

13.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS) ____ 28

13.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS) ____ 28

13.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS) ____ 30

13.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS) ____ 30

13.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 45 PUNTOS) ____ 30

13.2.1. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE INFRAESTRUCTURA (MÁX. 6 PUNTOS) ____ 31

14. LOTE 2: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN ____ 31

14.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS) ____ 31

14.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS) ____ 32

14.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS) ____ 33

14.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS) ____ 33

14.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 51 PUNTOS) ____ 33

15. LOTE 3: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN ____ 34

15.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS) ____ 34

15.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS) ____ 35

15.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS) ____ 36

15.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS) ____ 36

15.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 35 PUNTOS) ____ 36

15.2.2. PLAZO EJECUCIÓN RECONFIGURACIÓN SISTEMA SAP (MÁX. 6 PUNTOS) ____ 37

15.2.3. BOLSA DE HORAS (MÁX. 10 PUNTOS) ____ 37

16. LOTE 4: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN ____ 38

16.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS) ____ 38

16.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS) ____ 39

16.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS) ____ 39

16.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS) ____ 40

16.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 51 PUNTOS) ____ 40

17. VARIANTES Y MEJORAS ____ 40

18. ANEXO I. DETALLES DE RECONFIGURACIÓN DE SISTEMAS SAP ____ 42

18.1. RECONFIGURACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE SAP CON LA APLICACIÓN FARMATOOLS: _ 42
18.1.1. DESCRIPCIÓN DE OPERATORIA ACTUAL _____ 42
18.1.2. DESCRIPCIÓN NUEVA OPERATORIA _____ 43

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato al que se refiere el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto la contratación de los lotes correspondientes al **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SISTEMAS TICS** de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Hospital de Poniente de Almería (en adelante Agencia Pública Sanitaria Poniente o APSP) para sus centros de Hospital de Poniente (El Ejido) (en adelante HP), Hospital de Alta Resolución El Toyo (Retamar – Almería) (en adelante HARET), Hospital de Alta Resolución de Guadix (en adelante HAREG) (Granada) y Hospital de Alta Resolución de Loja (en adelante HAREL) (Granada). La presente contratación se regirá, además de por el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, por el de Cláusulas Administrativas Particulares, reguladores ambos de las características de la prestación y ejecución del servicio objeto del contrato, y de los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Si durante la vigencia de dicha contratación se adscribiesen nuevos centros a la gestión de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, ésta podrá asignar su gestión a la empresa adjudicataria del lote correspondiente. Para ello deberán acogerse a las prescripciones técnicas descritas en el presente pliego y a una cuantificación económica que será similar a los recursos materiales, personales y económicos asignados de forma que guarde proporcionalidad a lo ofertado para el presente pliego, y al plazo de ejecución cuyo inicio será siempre determinado por las necesidades reales de la Agencia Pública Sanitaria Poniente y cuya fecha final coincidirá, en todo caso, con el final del contrato actual o de cualquiera de sus prórrogas en el caso de hallarse en ellas.

2. FINALIDAD DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

La finalidad de las prestaciones de los servicios consistirá en la consecución del mejor estado de mantenimiento, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, de los sistemas y las aplicaciones que se describen y que conforman parte de la infraestructura TIC existente, facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir, asegurar su correcto funcionamiento realizando el mantenimiento necesario que minimice posibles paradas, su adecuación técnica y legal atendiendo a las necesidades funcionales que en todo momento demanden los centros hospitalarios, manteniendo un correcto y aceptable equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su coste de explotación.

La prestación de servicio a que obliga el contrato tiene como fines primordiales:

a. **Mantenimiento de equipos, instalaciones y licencias de software**: El adjudicatario debe proporcionar el mantenimiento de los equipos, instalaciones, así como del uso de las licencias del software durante el periodo contratado.

b. **Actualización de versiones**: El adjudicatario pondrá a disposición de Agencia Pública Sanitaria Poniente las actualizaciones del software, a medida que estén disponibles.

c. **Mantenimiento de software**: El adjudicatario proporcionará a la Agencia Pública Sanitaria Poniente el mantenimiento de los softwares contratados, así como de los desarrollos específicos, adaptaciones e integraciones implantados por los adjudicatarios IT. Las actuaciones de mantenimiento comprenderán:

   - Correctivo: subsanación de errores o fallos ocultos que impidan el correcto funcionamiento de la actividad en un entorno de producción, que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la aplicación, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, y que sean imputables al sistema (cambios precisos para corregir errores del producto software.
   - Evolutivo: incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en un producto software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario. El adjudicatario suministrará una nueva versión actualizada del producto con las mejoras y modificaciones, cada vez que estas estén disponibles para evolucionar el producto, junto con los procedimientos de actualización. Asimismo, proporcionará la documentación asociada (funcional y técnica) que reflejará las nuevas

funcionalidades y correcciones que incluye la nueva versión, entre las que se deberán incluir las derivadas de cambios en la normativa que pudiera afectar al software o el uso de este.

- Adaptativo: modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

d. **Soporte helpDesk**: El soporte técnico debe contar con un servicio para la atención inmediata de consultas bien por teléfono, por correo electrónico o a través de alguna plataforma del cliente referidas a los productos licenciados, así como a los desarrollos específicos, adaptaciones e integraciones desarrollados e implantados para la Agencia Sanitaria Poniente.

e. **Soporte funcional y asistencia técnica**: El adjudicatario prestará un soporte funcional, que garantice a los usuarios el correcto uso de las funcionalidades del sistema, y técnico sobre el modelo de datos y lógica del sistema, prestado por consultores profesionales expertos. El adjudicatario proporcionará a la Agencia Pública Sanitaria Poniente un manual de actuación con los principales problemas a resolver, las actuaciones básicas a seguir, así como un sistema eficaz (bien por teléfono, por correo electrónico o a través de alguna plataforma electrónica) para la comunicación y seguimiento de las incidencias de funcionamiento al adjudicatario.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El presente apartado tiene por objeto, regular y definir el alcance y condiciones de la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte de sistemas tics exclusivos existentes en la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LOTES

La prestación del servicio de mantenimiento se desglosa en lotes, por razones de especificidad técnica del objeto del servicio, para los que cada licitador deberá presentar propuestas por separado.

A lo largo del presente pliego se expondrán especificaciones comunes a ambos lotes salvo cuando se expresen de modo individual en el propio título de cada apartado o subapartado.

3.1.1. LOTE 1: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP

La Agencia Pública Sanitaria Poniente dispone de centros de Procesamiento de Datos (CPD) en cada uno de los centros hospitalarios, requiriéndose el mantenimiento preventivo y correctivo, monitorización, soporte de las plataformas de servidores instaladas, así como la actualización, renovación tecnológica y mejora de la infraestructura existente.

La infraestructura existente en cada uno de los centros de la Agencia es la siguiente:

CPD HOSPITAL DE PONIENTE.

MODELO	TIPO	Nº DE SERIE
IBM PSERIES Power 720	8202-E4B	D65F88P
IBM PSERIES Power 720	8202-E4B	D65F89P

MODELO	TIPO	Nº DE SERIE
LENOVO XSERIES 3650 M5	8871AC1	S405NV6
LENOVO XSERIES 3650 M5	8871AC1	S405NV7
LENOVO XSERIES 3650 M5	8871AC1	S405NV8
SWITCH FC	3873-HC4/AR3	MM04531
SWITCH FC	3873-HC4/AR3	MM04546
IBM V3700V2	6535-HC4	781P711
IBM V3700	207212C	7809581
IBM XSERIES X3550 M4	7914-E3G	KD2M3AX
LIBRERIA DE CINTAS TS3100	6173-L2U	78BW618

El sistema está compuesto por una SAN formada por la cabina V3700V2 y los switches de fibra donde van conectados el resto de los elementos.

Hay dos servidores de datos PSERIES donde se aloja una instancia Oracle 11gR2 en producción. Ambos servidores de datos se encuentran en cluster con el software ClusterWare de Oracle y tienen el sistema operativo AIX VV6.1.

La plataforma VMWARE está formada por servidores Xseries 3650. Se dispone de un servidor IBM X3550 M4 como servidor de backup y de gestión de VMWARE.

La cabina V3700 está conectada los servidores 3650 por iscsi.

La mayoría de las máquinas virtuales que se alojan tienen sistema operativo Windows 2012 Server R2, manteniendo un cluster de Windows para aplicaciones críticas.

CPD HAR EL TOYO.

MODELO	TIPO	Nº DE SERIE
IBM X3650 M3	7945-KLG	KD5R946
IBM X3650 M3	7945-KLG	KD5R947
SWITCH FC	2498-24E	10221HZ
SWITCH FC	2498-24E	10220DY
DS3512	1746-C2A	13D04W2

Existe una única SAN formada por la cabina DS3512 junto con dos switches de fibra donde se conectan dos servidores.

Los servidores Xseries están virtualizados con VMWARE Vsphere y alojan servidores con sistemas operativos Windows 2003 Server y Windows 2008 Server. Además, alojan dos servidores Oracle Linux 5.8 con Oracle 11g y una instancia en Oracle 11g RAC One Node.

CPD HAR DE GUADIX.

MODELO	TIPO	Nº DE SERIE
IBM X3650 M3	7945-KLG	KD5T017
IBM X3650 M3	7945-KLG	KD5R945
SWITCH FC	2005-16B	102934H
SWITCH FC	2005-16B	102894E
DS3512	1746-C2A	13D051D

Existe una única SAN formada por una cabina DS3512 junto con dos switches de fibra donde se conectan dos servidores.

Los servidores Xseries están virtualizados con VMWARE Vsphere y alojan servidores con sistemas operativos Windows 2003 Server y Windows 2008 Server. Además, alojan dos servidores Oracle Linux 5.8 con Oracle 11g y una instancia en Oracle 11g RAC One Node.

CPD HAR DE LOJA.

MODELO	TIPO	Nº DE SERIE
IBM X3850 M2	7233-5LG	0617343
IBM X3850 M2	7233-5LG	0617342
SWITCH FC	2498-24E	10103RH
SWITCH FC	2498-24E	10103RX
Cabina Lenovo S2200	6411	J3265RW

Existe una única SAN formada por una cabina S2200, junto con los dos switches de fibra donde se conectan dos servidores.

Los servidores Xseries están virtualizados con VMWARE Vsphere y alojan unos nueve servidores con sistemas operativos Windows 2003 Server y Windows 2008 Server. Además, alojan dos servidores Oracle Linux 5.8 con Oracle 11g y una instancia en Oracle 11g RAC One Node.

3.1.2. LOTE 2: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS

La Agencia Pública Sanitaria Poniente dispone Firewall CheckPoint software en cada centro hospitalario, para la seguridad perimetral. En Hospital de Poniente se encuentra alojado en un servidor físico mientras que en el resto de los centros es una máquina virtual. Se pretenden actualizar los Firewall de los cuatro centros, alojándolos en Appliance, dotarlos de capacidad de Alta Disponibilidad y contratar un servicio de actualizaciones con el fabricante que permita que el producto no se quede obsoleto durante el tiempo de vigencia del contrato.

Las características generales del servicio de Seguridad Perimetral que se requieren son las siguientes:

- Actualización de los Firewall CheckPoint actualizados en formato Appliance para cada uno de los centros.
- Dotar de Alta Disponibilidad al firewall en cada uno de los cuatro centros. Por tanto, se tendrán que suministrar **8 Appliance, dos para cada centro,** todas las licencias, el hardware y el software necesario. Los Appliance de cada centro deberán ser iguales para garantizar la alta disponibilidad del servicio.
- Configuración de estos conforme a las necesidades de la Agencia.
- Migración de las reglas actuales.
- Capacidad de gestionar un mínimo de 8 VLAN's. A parte de las tradicionales (WAN, LAN) deberá permitir 6 más como mínimo (servicio biotecnología, servicio radiología, etc.).
- Documentación de la solución.
- Formación básica al personal TIC de la Agencia.
- Soporte Hardware y suscripción a las actualizaciones del fabricante durante la duración del contrato.
- Servicios de consultoría y soporte tanto preventivo como correctivo.
- Como mínimo, las funcionalidades del Firewall serán las de Nateo de direcciones IP y filtrado básico de reglas. Deberá permitir, bajo contratación aparte de licencia, nuevas funcionalidades a demanda de la Agencia. Por ejemplo, filtrado a nivel de aplicaciones.
- Se debe suministrar el software de gestión de los Firewall de manera centralizada, de tal forma que, en una misma consola, se puedan administrar los 4 firewall.
- Deben soportar, sin disminución de rendimiento, al menos el siguiente número de equipos de escritorio por centro:
    - Hospital de Poniente: Se dispone de unos 700 equipos. Al menos debe soportar la mitad de los equipos conectados a la vez.
    - Hospital de Guadix: Se dispone de unos 120 equipos. Al menos debe soportar la mitad de los equipos conectados a la vez.
    - Hospital de Toyo: Se dispone de unos 110 equipos. Al menos debe soportar la mitad de los equipos conectados a la vez.
    - Hospital de Loja: Se dispone de unos 100 equipos. Al menos debe soportar la mitad de los equipos conectados a la vez.

La Agencia Pública Sanitaria Poniente Adjunto dispone del Antivirus TrendMicro como antivirus de escritorio, con 1030 licencias de OfficeScan Client/Server y sus asociados, requiriéndose suministro de licencias, actualizaciones y el soporte del antivirus de escritorio.

3.1.3. LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP

La Agencia Pública Sanitaria Poniente dispone del software de gestión ERP SAP en su versión R3, para la gestión económica-financiera, requiriéndose un Servicio Externalizado para su gestión.

Los componentes objeto del contrato son los siguientes:

- Área Financiera
    - Módulo de finanzas (FI)
    - Módulo de activos fijos (AA)
    - Módulo de control de gestión (CO)
- Área Logística
    - Módulo de gestión de compras y almacenes (MM)
- Área de mantenimiento (PM)
- Business Warehouse (BW)[1]
- Área Tecnológica
    - Módulo de integración (XI)
- Solution Manager

El servicio requerido debe constar de las siguientes prestaciones:

- **Hosting**: Provisión de todos los servicios necesarios para el adecuado funcionamiento del ERP (servidores, sistemas operativos, sistemas de almacenamiento, sistemas de gestión de bases de datos, sistemas de copia en cinta, etc.) siguiendo un modelo externalizado de gestión en el que el adjudicatario proporcionará a todos los puestos de trabajo que la Agencia Pública Sanitaria Poniente determine, sea cual sea la ubicación geográfica de sus centros dependientes, el acceso que permita el trabajo con dicha aplicación
- **Mantenimiento funcional**: Administración, mantenimiento, parametrización y soporte para la operatoria diaria de trabajo una vez puesta la aplicación en producción.
- **Mantenimiento Factura Electrónica, CUO y EDI**: Provisión de todos los servicios necesarios para el adecuado funcionamiento, soporte, adaptación de las aplicaciones y sistemas, así como su evolución, de los desarrollos realizados para dar soporte a la Bandeja de Factura Electrónica, comunicaciones CUO y comunicaciones EDI con proveedores.
- **Reconfiguración Sistema**: Provisión de todos los servicios necesarios para la reconfiguración de la integración de SAP con la aplicación Farmatools para la gestión hospitalaria de farmacia; configuración de SAP para control de consumos asociados a pedidos abiertos de materiales en consigna; reconfiguración de sistema de autorizaciones de pedidos abiertos y de pedidos; y configuración de Workflow de autorizaciones de documentos en SAP.
- **Bolsa Soporte**: Disponibilidad de soporte técnico para la realización de desarrollos sobre la aplicación.

3.1.4. LOTE 4: SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS

La Agencia Pública Sanitaria Poniente dispone de base de datos corporativa ORACLE, aplicaciones corporativas RIS (PDI) y PACS Regional (CareStream), así como plataformas de servidores y de electrónica en red para las que se requiere asistencia técnica para labores de mantenimiento y resolución de incidencias, sobre los siguientes aspectos:

- Resolver cualquier incidencia del software corporativo del SAS PDI y PACS en los cuatro centros de la Agencia, así como dar soporte al usuario final de estas aplicaciones.
- Apoyo y asistencia a los usuarios del equipamiento de imagen médica de la Agencia.

[1] Actualmente sin explotación.

- Realizar mantenimiento correctivo y evolutivo de las bases de datos Oracle, dedicando a este aspecto un mínimo de 10 horas al mes.
- Apoyo al mantenimiento correctivo y evolutivo a nivel de plataformas de servidores de la Agencia sanitaria.
- Apoyo al servicio de mantenimiento de electrónica de red.
- Cualquier otro servicio TIC que la Agencia considere oportuno

3.2. CONSIDERACIONES GENERALES

Con carácter general, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones para la prestación de los servicios:

- Las empresas adjudicatarias deberán contar con los medios propios y adecuados para la ejecución de su cometido.
- El adjudicatario llevará a cabo, defectivamente y siempre que la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente no determine lo contrario, la gestión con el fabricante o empresa mantenedora correspondiente a equipos/instalaciones en garantía, o con contratos de mantenimiento específicos firmados directamente con la Agencia Pública Sanitaria Poniente o bien equipos cedidos o en depósito. Por lo tanto, se encargará de la gestión de avisos telefónicos, seguimiento y reclamación de actuaciones, apoyo técnico, primera respuesta, etc. Además, tras cualquier revisión por parte de la empresa responsable del mantenimiento, la empresa adjudicataria deberá comprobar la intervención realizada y el correcto funcionamiento del equipo en cuestión.
- Aquellas reparaciones u operaciones cuya realización produzca un trastorno en la actividad de cualquier centro serán efectuadas en los horarios que señale la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.
- El adjudicatario está obligado a formar o indicar al personal responsable de las unidades TICs en cada centro en el que presta el servicio sobre las precauciones en el uso de los equipos o instalaciones para evitar averías. En aquellos casos en los que se produzca una avería por desconocimiento del personal de dichas precauciones, provocado por la insuficiente información o formación por parte del adjudicatario, será el propio adjudicatario el que corra con el importe íntegro de las reparaciones.
- Las empresas adjudicatarias estarán obligadas a participar activamente en los eventos formativos que organice la Agencia Pública Sanitaria Poniente cuya Dirección considere de interés para el servicio correspondiente en cada caso. En ningún caso este hecho supondrá una merma en el servicio prestado ni contraprestación económica alguna.
- Las empresas adjudicatarias deberán estar autorizadas, como instaladoras mantenedoras para realizar los mantenimientos técnicos exigidos en el presente pliego, según normativa vigente.
- Las empresas adjudicatarias, en virtud de su conocimiento del equipamiento y sistemas objeto del contrato y del seguimiento de las averías y comportamiento del mismo, estarán obligadas a realizar una labor permanente de asesoramiento y consultoría para mantener informada a la Agencia Pública Sanitaria Poniente de las oportunidades de mejora de dicho equipamiento, necesidades de sustitución, consejos de empleo y manejo, adaptación de nuevas tecnologías y, en general, cualquier cuestión relacionada directa o indirectamente con el servicio prestado, que tenga o pueda tener repercusión positiva en el mismo y aporte ventajas o mejoras a los centros hospitalarios correspondientes.
- Si debido al grado de complejidad o a la dificultad que represente una avería de algún equipo o instalación de los incluidos en el alcance de la presente contratación ésta debiera ser resuelta por el servicio técnico oficial del equipo o instalación en cuestión, los costes que se deriven de la misma correrán íntegramente a cargo del

adjudicatario correspondiente, siendo los plazos de respuesta y resolución los mismos que aplican para el resto.

3.2.1. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 1: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP

El servicio prestado por el adjudicatario debe garantizar el correcto funcionamiento de los cuatro centros de la Agencia Pública Sanitaria Poniente 24 horas al día, 365 días al año.

El servicio debe prever tanto con un mantenimiento preventivo para evitar posibles averías como con un mantenimiento correctivo eficaz y rápido en caso de que la avería se produzca.

Todos los equipos, componentes, sistemas y materiales dañados durante el periodo de vigencia del contrato deberán ser sustituidos por otros de las mismas características, siendo a cargo del adjudicatario su reposición. Esta sustitución deberá realizarse dentro del plazo de respuesta establecido, poniéndose a disposición de la APSP un equipo de idénticas características en el caso de no tener el elemento en reposición.

Todos los desplazamientos, dietas y mano de obra correrán igualmente, y sin coste alguno para la APSP, a cuenta del adjudicatario, quedando totalmente entendido que el coste de mantenimiento durante el plazo de ejecución del contrato se encuentra incluido en el precio del servicio.

Se describen a continuación las condiciones mínimas que deberán incluirse en el alcance del servicio:

I. MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Es imprescindible que los técnicos de sistemas de la empresa adjudicataria, acudan una vez al mes para realizar una puesta a punto de los sistemas y así prevenir y detectar posibles problemas antes de que se produzcan.

Las tareas de estas visitas mensuales tendrán como objetivo la revisión de todos los posibles logs de los sistemas, así como la realización de las acciones necesarias para la mejora del rendimiento. También se realizarán las acciones que el Responsable de Sistemas TICs de la Agencia Pública Sanitaria Poniente considere oportunas que por su complejidad no puedan ser realizadas por el personal propio de la Agencia Púbica Sanitaria Poniente.

De cada visita debe quedar en disposición del Responsable de Sistemas de Hospital, un informe (check list) con especificación de las acciones realizadas.

II. MONITORIZACIÓN DE SISTEMAS EN REMOTO:

Se valorará que la empresa adjudicataria disponga de la capacidad de realizar una monitorización en remoto de los sistemas de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, en todos sus centros.

La conexión desde sus instalaciones se realizará a través de la VPN de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía a los sistemas de la Agencia Pública Sanitaria Poniente con objeto de comprobar el estado de éstos durante las veinticuatro horas a través de un panel de control.

En caso de producirse algún exceso de umbral de los límites de riesgo impuestos por cada uno de los Centros, deberán poder actuar en función de la gravedad de la alarma.

III. ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE FIRMWARE:

Los sistemas deben estar perfectamente actualizados en tanto a versiones en firmware para todos los sistemas de almacenamiento, así como de parches del sistema operativo para los sistemas AIX. Siempre deben estar actualizados a la versión recomendada por el fabricante para su máximo rendimiento y para que éste no ponga impedimentos a la hora de gestionar incidencias con ellos.

IV. SOPORTE TELEFÓNICO:

El adjudicatario deberá disponer de un soporte telefónico para el caso de producirse una avería o incidencia en los sistemas.

V. EQUIPO DE TRABAJO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS:

El adjudicatario deberá designar y comunicar a la Agencia Pública Sanitaria Poniente unos determinados técnicos específicos y que se especialicen en los sistemas existentes para que en caso de producirse incidencias o averías estén familiarizados con la infraestructura existente.

VI. REPARACIÓN DE HARDWARE AVERIADO:

La reparación del hardware que pudiera resultar averiado es crítica con el fin de garantizar en todo momento el funcionamiento de los sistemas de información de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

Será condición indispensable para la valoración de las ofertas realizadas por los licitadores presentar **contrato Service Suite o un equivalente** que garantice la posibilidad de reparación de hardware y sistemas, debiendo quedar expresado **muy claramente** el tiempo máximo ofertado entre el momento en el que se da el aviso de la avería y la sustitución del componente averiado. En el caso que el licitador opte por realizar la renovación tecnológica del hardware, si la garantía del equipamiento nuevo cubre la duración del contrato, será condicione suficiente para cumplir este criterio.

VII. MANTENIMIENTO ACTIVO O TUNING DE SISTEMAS:

El mantenimiento preventivo se limita a prevenir y el correctivo a corregir, es decir son mantenimientos pasivos de acciones predefinidas y que se realizan cronológicamente o en caso de avería; el mantenimiento activo trata de conseguir una mayor eficiencia de nuestros recursos para así evitar posibles problemas y costos económicos en un futuro cercano.

Se persigue evaluar la capacidad de los licitadores para proponer iniciativas para la mejora de los sistemas de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, debido que el contrato se formalizará para un periodo dilatado en el tiempo durante el que será necesario que la empresa adjudicataria sea capaz de proponer las opciones oportunas para que los sistemas estén siempre tecnológicamente al día, así como su capacidad para ejecutarlas en caso de que fuesen aceptadas.

VIII. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA:

Se valorará muy positivamente la renovación hardware de los equipos que forman actualmente la plataforma de CPD´s, así como el suministro de nuevas mejoras tecnológicas que aporten una mayor robustez a esta.

3.2.2. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 2: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS

El servicio prestado por el adjudicatario debe garantizar el correcto funcionamiento de los cuatro centros de la Agencia Pública Sanitaria Poniente 24 horas al día, 365 días al año.

El servicio debe prever tanto con un mantenimiento preventivo para evitar posibles averías como con un mantenimiento correctivo eficaz y rápido en caso de que la avería se produzca.

Todos los equipos, componentes, sistemas y materiales dañados durante el periodo de vigencia del contrato deberán ser sustituidos por otros de las mismas características, siendo a cargo del adjudicatario su reposición. Esta sustitución deberá realizarse dentro del plazo de respuesta establecido, poniéndose a disposición de la APSP un equipo de idénticas características en el caso de no tener el elemento en reposición.

Todos los desplazamientos, dietas y mano de obra correrán igualmente, y sin coste alguno para la APSP, a cuenta del adjudicatario, quedando totalmente entendido que el coste de mantenimiento durante el plazo de ejecución del contrato se encuentra incluido en el precio del servicio.

Se describen a continuación las condiciones mínimas que deberán incluirse en el alcance del servicio:

I. SUMINISTRO DE LOS APPLIANCE Y LAS LICENCIAS CORRESPONDIENTES:

El adjudicatario deberá suministrar, al menos, 8 Appliance, dos para cada centro y en Alta disponibilidad con la suficiente capacidad para soportar sin problemas la carga de trabajo de las especificaciones indicadas.

II. SOPORTE HARDWARE Y SUSCRIPCIÓN CON EL FABRICANTE:

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de contrato con el fabricante para tener el Firewall permanentemente actualizado durante el periodo de duración del contrato. La garantía debe extenderse a nivel Hardware para garantizar su correcto funcionamiento ante roturas de equipo, y a nivel software para mantenerlo siempre actualizado a la última versión del fabricante.

III. SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO:

Adicionalmente del soporte contratado con el fabricante por el adjudicatario, este deberá mantener un plan de mantenimiento tanto correctivo como preventivo que contemple la prestación de soporte 24x7, gestión de incidencias, currículo de técnicos asociados al proyecto, programación de visitas, elaboración de informes, etc.

IV. PROYECTO LLAVE EN MANO Y DOCUMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN:

Los licitadores deberán contemplar la realización de un proyecto “llave en mano”, migrando todas las reglas y las condiciones de la plataforma actual a la nueva plataforma, realizando una vez entregado el proyecto, la documentación asociada a la nueva estructura, licencias, etc., a la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

V. LICENCIAS ANTIVIRUS TRENDMICRO:

Los licitadores deberán contemplar, como mínimo, la actualización, mantenimiento y soporte de las 1030 licencias existentes durante toda la vigencia del contrato.

3.2.3. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP

El servicio objeto del contrato se considera del tipo “llave en mano”, o lo que es lo mismo el contratista deberá proveer y ejecutar todas las obras, instalaciones y suministros necesarios para que las prestaciones contratadas funcionen adecuadamente.

Dentro del alcance del servicio, y sin ningún tipo de coste adicional para la Agencia Pública Sanitaria Poniente se considerará incluido el proceso de migración de datos de la plataforma actual a la nueva plataforma, en caso de ser necesario. Este proceso deberá estar documentado en la oferta técnica. En todo caso se deberá garantizar la continuidad del Servicio con la mínima repercusión en el proceso productivo.

Se describen a continuación las condiciones mínimas que deberán incluirse en el alcance del servicio:

3.2.3.1. HOSTING Y MANTENIMIENTO FUNCIONAL

El servicio prestado por el adjudicatario debe garantizar el correcto funcionamiento de los cuatro centros de la Agencia Pública Sanitaria Poniente 24 horas al día, 365 días al año.

El servicio debe prever tanto con un mantenimiento preventivo para evitar posibles averías como con un mantenimiento correctivo eficaz y rápido en caso de que la avería se produzca.

I. INFRAESTRUCTURA:

La empresa licitadora deberá mantener o, en su caso, provisionar toda la infraestructura técnica necesaria para la prestación de los servicios objeto del concurso.

Dicha infraestructura debe estar dimensionada para los entornos de producción, desarrollo y pruebas de la aplicación, así como el SAP Solutión Manager, y debe incluir al menos los siguientes recursos:

- Sistema de servidores convenientemente dimensionado en número y en prestaciones, incluyendo los sistemas operativos.
- Plataforma de almacenamiento de datos escalable y flexible.
- Plataforma de respaldo.

Toda la infraestructura tecnológica objeto del concurso será propiedad de la empresa adjudicataria y deberá estar alojada en un CPD de su propiedad, o en su defecto contar con un contrato de permanencia que abarque toda la duración del contrato.

La empresa licitadora deberá detallar en su oferta la infraestructura tecnológica propuesta para la prestación del servicio, así como las capacidades, prestaciones y certificaciones del CPD en el que se alojará dicha infraestructura.

II. COMUNICACIONES:

Las comunicaciones atenderán a las directrices generales establecidas por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (RCJA). La solución propuesta deberá incluir conexiones privadas y seguras entre los centros de la Agencia y el CPD donde resida el servicio. El Adjudicatario deberá utilizar las opciones que ofrece la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. Igualmente, deberá soportar los costes de conexión derivados del establecimiento de esta conexión, que bien podrá ser mediante una conexión VPN Site-to-Site con la RCJA o, mediante el establecimiento de una línea punto a punto entre el NIX (Módulo de interconexión de RCJA) y el CPD de la empresa adjudicataria.

Dada la dispersión geográfica de los centros de la Agencia Pública Sanitaria Poniente forma parte del alcance del presente concurso la provisión de todos aquellos elementos y servicios de comunicaciones que se requieran para que los usuarios de los distintos centros puedan acceder a la aplicación.

La empresa licitadora deberá incluir en su propuesta los servicios de comunicaciones que se incluyen en su oferta para que cualquier usuario que especifique la Agencia Pública Sanitaria Poniente pueda hacer uso de la aplicación desde su puesto de trabajo, tanto para la parametrización de la aplicación como para la operatoria diaria de trabajo una vez puesta la aplicación en producción.

III. ADMINISTRACIÓN:

La empresa adjudicataria deberá ser capaz de realizar las labores necesarias de administración de la plataforma SAP objeto del contrato.

El personal adscrito a la administración del servicio deberá poseer los perfiles requeridos en cuanto a experiencia y competencias técnicas (titulaciones, conocimientos específicos, técnicas y habilidades) que garanticen el óptimo desempeño de las actividades requeridas con los niveles de calidad y seguridad exigidos.

De esta manera, la empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad sobre las acciones que tengan que realizarse para el buen funcionamiento de este servicio, basándose en las mejores prácticas definidas al efecto.

IV. ADMINISTRACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA:

Se realizarán las tareas de administración de la infraestructura que se requieran para mantener los elementos que forman el sistema SAP (servidores, sistemas operativos, almacenamiento y backup) en un régimen de funcionamiento óptimo para la operación normal de los usuarios con el sistema.

Las labores de administración de la infraestructura deberán contemplar, como mínimo:

- Mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo de plataformas hardware, sistemas operativos y herramientas de explotación de sistemas
- Soporte de plataformas hardware, sistemas operativos y herramientas de explotación de sistemas
- Administración de usuarios de los Sistema Operativos
- Monitorización y supervisión de los Sistemas Operativos

V. ADMINISTRACIÓN DE LA BASE DE DATOS:

Las tareas de administración de las bases de datos incluirán, como mínimo:

- Instalación y puesta en marcha de bases de datos.
- Mantenimiento preventivo de bases de datos.
- Mantenimiento correctivo de bases de datos.
- Mantenimiento adaptativo de bases de datos.
- Mantenimiento evolutivo de bases de datos.
- Soporte en el desarrollo de aplicaciones con bases de datos.

VI. ADMINISTRACIÓN DE SAP:

La empresa adjudicataria proporcionará el personal adecuado para la ejecución de las tareas a realizar en la administración de SAP con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de los módulos de los que la Agencia Sanitaria Poniente tiene licencia.

Las tareas de administración de SAP a realizar, como mínimo, se resumen a continuación:

- Gestión de Transportes
- Localización y aplicación de parches.
- Parada y arranque del sistema.
- Mantenimiento de modos de operación.
- Mantenimiento de grupos de logon.
- Procesos batch.
- Realización y control de backup del sistema SAP.
- Realización y control de restore del sistema SAP.
- Configuración del sistema de alertas.
- Revisión periódica de la base de datos.
- Administración avanzada de la base de datos.
- Obtención de estadísticas de carga de trabajo.

- Gestión y mantenimiento de usuarios.
- Mantenimiento de dispositivos de salida impresoras.
- Gestión de mandantes.
- Conexión remota oss y escalado de incidencias.

VII. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO:

Con el objetivo de proporcionar la automatización de muchas de las tareas diarias, las tareas propias de la supervisión de SAP que se incluirán, como mínimo, serán las siguientes:

- Gestión estratégica de sistemas
- Toma de decisiones estratégicas: selección de herramientas, implementación
- Gestión de la disponibilidad de los Sistemas
- Planificación y análisis proactivo de los niveles de servicio
- Gestión del rendimiento (CPU, memoria, i/o)
- Capacity Planning (software y hardware adicional)
- Configuración y diseño de sistemas

VIII. ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El soporte telefónico es indispensable a la hora de producirse incidencias. Se precisa un soporte que sea lo más ágil posible y que permita que las incidencias se resuelvan lo antes posible.

IX. CERTIFICADOS:

Deberán presentarse así mismo, cuantos certificados expedidos por Laboratorios o Departamentos Oficiales acreditados en control de calidad en los que se reflejen el cumplimiento de las Normas Nacionales o Internacionales correspondientes y la cuantificación de los parámetros medidos: Certificación ISO 9001, otros certificados de calidad y rendimientos realizados por laboratorios de ensayos acreditados.

Se valorará que la empresa licitadora cuente con una certificación de tipo “Hosting Advanced Partner” emitida por el fabricante del ERP que se oferta (SAP).

3.2.3.2. MANTENIMIENTO FACTURA ELECTRÓNICA, CUO Y EDI.

La empresa adjudicataria proporcionará el personal técnico, soportes e infraestructura precisa para la ejecución de las tareas a realizar con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de los desarrollos implementados previamente en esta Agencia para el soporte de la Facturación Electrónica, sus conectividades con el Punto Único de Entrada de Facturas (PUEF) y Censo Único de Obligaciones (CUO), así como las comunicaciones con proveedores vía EDI (Electronic Data Interchange), de forma que se garantice el adecuado funcionamiento, soporte, adaptación de las aplicaciones y sistemas y evolución de los mismos.

3.2.3.3. RECONFIGURACIÓN SISTEMA.

La empresa adjudicataria proporcionará el personal técnico, soportes e infraestructura precisa para la realizar la configuración y/o reconfiguración de las operatorias y sistemas que a continuación se detallan. En el **ANEXO I. DETALLES DE RECONFIGURACIÓN DE SISTEMAS SAP**, se aporta información adicional sobre estos.

La reconfiguración de los sistemas deberá ser implementada en los primeros 12 meses de vigencia del contrato, dando prioridad a las actuaciones I y II siguientes.

I. RECONFIGURACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE SAP CON LA APLICACIÓN FARMATOOLS:

Se deberá implementar la reconfiguración de la integración entre SAP y Farmatools existente, con objeto de garantizar la sincronía entre ambos sistemas, validando el correcto funcionamiento de las interfaces de acuerdo con la siguiente operatoria general:

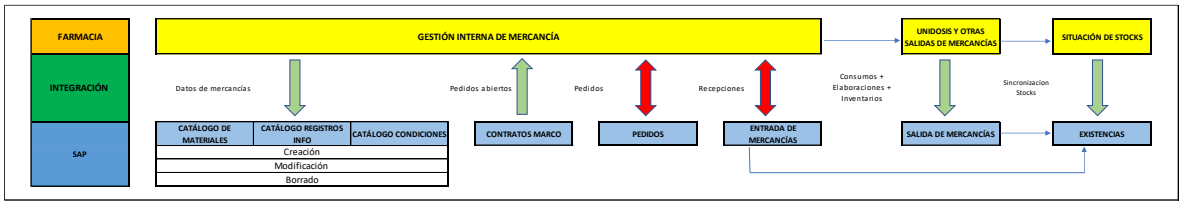

Diagrama general de definición de interfaces

Se indican en rojo interfaces con origen y destino pendiente de valoración.
Se identifica a la izquierda de cada flujo la denominación o referencia del interface.

Se contemplarán tanto procesos de entrada de información desde SAP a Farmatools, como desde Farmatools a SAP, desarrollando la operatoria que garantice la robustez de las operaciones realizadas (creación de interfaz de comunicaciones y de verificación de la réplica de operaciones en el otro sistema), a la vez que se minimice el impacto para los usuarios que usan Farmatools, y para los técnicos de soporte de SAP.

II. CONFIGURACIÓN DE SAP PARA CONTROL DE CONSUMOS ASOCIADOS A PEDIDOS ABIERTOS DE MATERIALES EN CONSIGNA

Se deberá implementar configuración o desarrollo de control para el control de consumos asociados a pedidos abiertos de materiales en consigna, que aseguren la realización de compras conforme a los límites establecidos en los pedidos abiertos (importes, cantidades, etc.).

III. RECONFIGURACIÓN DE SISTEMA DE AUTORIZACIONES DE PEDIDOS ABIERTOS Y, PEDIDOS

Se deberá implementar la reconfiguración de política de autorizaciones de pedidos abiertos y de pedidos, para su valoración por responsable del área de compra correspondiente, y/o importes de las operaciones asociadas.

IV. CONFIGURACIÓN DE WORKFLOW DE AUTORIZACIONES DE DOCUMENTOS EN SAP

Se deberá implementar la configuración del workflow de autorizaciones de documentos en SAP correspondiente a comprobación de prestaciones de servicios, recepciones y puesta en marcha de inmovilizados, etc.

3.2.4. CONSIDERACIONES PARA EL LOTE 4: SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS

Los licitadores deberán acreditar su experiencia para el mantenimiento y soporte de PDI y Pacs Regional de la Junta de Andalucía (CareStream).

Se requieren servicios de soporte que proporcionen soporte y asistencia técnica, así como, al menos, la presencia de un técnico en Hospital de Poniente en horario 7x5.

3.3. OTRAS CONSIDERACIONES

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones para la prestación de los servicios:

- Las empresas adjudicatarias deberán contar con los medios propios y adecuados para la ejecución de su cometido.
- Aquellas actuaciones u operaciones cuya realización produzca un trastorno en la actividad de cualquier centro serán efectuadas en los horarios que señale la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.
- El adjudicatario está obligado a formar o indicar al personal TICs en cada centro en el que presta el servicio sobre las precauciones en el uso de softwares, equipos y/o instalaciones para evitar averías. En aquellos casos en los que se produzca una avería por desconocimiento del personal de dichas precauciones, provocado por la insuficiente información o formación por parte del adjudicatario, será el propio adjudicatario el que corra con el importe íntegro de las reparaciones.
- Las empresas adjudicatarias estarán obligadas a participar activamente en los eventos formativos que organice la Agencia Pública Sanitaria Poniente cuya Dirección considere de interés para el servicio correspondiente en cada caso. En ningún caso este hecho supondrá una merma en el servicio prestado ni contraprestación económica alguna.
- Las empresas adjudicatarias, en virtud de su conocimiento del software objeto del contrato y del seguimiento de las averías y comportamiento del mismo, estarán obligadas a realizar una labor permanente de asesoramiento y consultoría para mantener informada a la Agencia Pública Sanitaria Poniente de las oportunidades de mejora de dicho este, necesidades de sustitución, consejos de empleo y manejo, adaptación de nuevas tecnologías y, en general, cualquier cuestión relacionada directa o indirectamente con el servicio prestado, que tenga o pueda tener repercusión positiva en el mismo y aporte ventajas o mejoras.
- Si debido al grado de complejidad o a la dificultad que represente una avería de algún software o instalación de los incluidos en el alcance de la presente contratación ésta debiera ser resuelta por el servicio técnico oficial del adjudicatario, los costes que se deriven de la misma correrán íntegramente a cargo de este, siendo los plazos de respuesta y resolución los mismos que aplican para el resto.
- En el caso en el que se necesitara una intervención no incluida en el soporte de mantenimiento de los productos licenciados por cualquier razón que la Agencia Pública Sanitaria Poniente considerara oportuna, el adjudicatario debe ser capaz de suministrar la asistencia técnica solicitada.

3.4. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

Los licitadores deberán en su oferta explicitar tiempos máximos de respuesta para la apertura de Tickets de soporte, con su feedback de reporte a la Agencia Sanitaria Poniente, así como para la resolución de las incidencias comunicadas, contadas desde su comunicación a la empresa prestataria del servicio, con el límite temporal máximos que se determina a continuación, salvo que los establecidos por el licitador en su oferta de nivel de servicio fuesen inferiores, en cuyo caso se tomarán las mismas al efecto de la determinación de penalizaciones.

- Apertura de Tickets de soporte: 4 horas.

Las incidencias se clasificarán como críticas, mayores o menores atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Se entenderá como incidencia crítica la que paralice el funcionamiento del servicio contratado y afecte al funcionamiento normal del Centro.

- Se entenderá como incidencia mayor la que afecte a la totalidad o gran parte del funcionamiento normal del servicio contratado y afecte al funcionamiento normal del Centro
- Se entenderá como incidencia menor la que no afecte al funcionamiento normal del Centro Sanitario, así como las demás indecencias que no se encuadren en las anteriores.

Los tiempos máximos de resolución de incidencias se medirán desde su comunicación a la empresa prestataria del servicio, salvo que los establecidos por el licitador en su oferta de nivel de servicio fuesen inferiores, en cuyo caso se tomarán las mismas al efecto de la determinación de penalizaciones.

Se establecen como tiempos máximos de respuesta para la resolución de incidencias los siguientes:

- Incidencias críticas: 4 horas.
- Incidencias mayores: 24 horas.
- Incidencias menores: 48 horas.

Si por la índole de esta se requiriese mayor plazo, el adjudicatario deberá notificarlo razonadamente por escrito, y con indicación expresa del nuevo plazo de reparación, a la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, reservándose éste la facultad de comprobación, quien en todo caso deberá autorizar la ampliación del plazo. En caso de no disponer de la autorización por escrito, la empresa adjudicataria deberá resolver la avería en el plazo citado desde su aparición.

La demora en el cumplimiento del tiempo máximo de respuesta en la resolución de las incidencias podrá ser objeto de penalización en los términos establecidos en el apartado correspondiente de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

En caso de no cumplirse los tiempos anteriores la Agencia Pública Sanitaria Poniente dispondrá lo necesario para el mantenimiento del servicio, llegando incluso a la contratación de este a una tercera empresa especializada realice las mismas, descontando al adjudicatario afectado del importe de facturación mensual el importe de dichos trabajos profesionales.

3.5. ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

La Agencia Pública Sanitaria Poniente a través de sus servicios TICS llevará a cabo el control y supervisión necesarios autorizando, coordinando y verificando los trabajos que la empresa adjudicataria realice con el fin de asegurar que el mantenimiento y soporte de las aplicaciones se ejecuten en todo momento conforme con las exigencias del presente pliego y compromisos contractuales.

Las empresas adjudicatarias serán responsables de la administración del servicio objeto del contrato, ejerciéndose la supervisión de este por parte de su dirección por un técnico especializado en el mantenimiento y soporte de las aplicaciones objeto del contrato.

Asimismo, dichas empresas serán responsables de la puesta en marcha de la mecánica operativa, establecimiento de procesos, definición y preparación de recursos que conlleven la ejecución rigurosa y eficaz de los servicios contratados, todo lo cual se define con amplitud en apartados posteriores.

3.5.1. INFORMES DE INCIDENCIAS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

En caso de producirse incidencia en la prestación o ejecución del servicio, debido a comunicación de incidencias, actualizaciones, etc., durante los 15 primeros días de cada mes, los adjudicatarios deberán dar cuenta a la Agencia Pública Sanitaria Poniente, mediante los correspondientes informes, de los trabajos y tareas ejecutadas en el mes anterior y de cualquier incidencia que sea importante destacar.

3.5.2. INFORME ANUAL

Coincidiendo con el inicio y anualmente dentro del mes siguiente a la finalización de cada anualidad, las empresas adjudicatarias deberán elaborar un informe anual que incluya una memoria técnica detallada del estado de la aplicación y las incidencias más relevantes ocurridas a lo largo de dicho periodo. Incluirá, oportunidades de mejora, necesidades de sustitución, pronósticos de vida de las aplicaciones u otras recomendaciones para un mejor servicio. Este informe deberá entregarse puntualmente a la Dirección de Gestión de la Agencia Púbica Sanitaria Poniente.

3.5.3. INFORMACIÓN PUNTUAL

Las empresas adjudicatarias, a petición de la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, elaborarán cuantos informes técnicos estimen necesarios para la mejora del funcionamiento de los servicios, solución de problemas detectados o adaptación a nuevas tecnologías. En su petición, la Agencia Pública Sanitaria Poniente indicará la fecha de entrega del informe.

4. INFORME DE RECONOCIMIENTO PREVIO DE EQUIPOS, SISTEMAS Y DESARROLLOS

Las empresas licitadoras podrán realizar un reconocimiento previo de las infraestructuras, sistemas, softwares, y desarrollos existentes correspondientes al alcance de los servicios descritos en los 10 primeros días a contar desde el anuncio de la licitación.

La comunicación deberá solicitarse de forma fehaciente a la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, a través de la Unidad de Contratación Administrativa de esta, haciendo constar de forma expresa el alcance del reconocimiento requerido, personal técnico de la Agencia Pública Sanitaria Poniente requerido para este, así como la duración estimada para su realización, que en todo caso no podrá ser superior a dos días laborales, y que tendrá que ser realizado en los 20 primeros días a contar desde el anuncio de la licitación, sin que por ello pueda proceder ampliación de plazo para presentación de ofertas por parte de los licitadores.

En el caso que así lo dispusiera la Agencia Pública Sanitaria Poniente, se podrá organizar el reconocimiento previo de forma conjunta para aquellos licitadores que así lo hubieran solicitado, siendo en este caso obligatorias las fechas que al efecto se establecieran por la Agencia Pública Sanitaria Poniente para su realización.

Los licitadores que realizasen el reconocimiento previo indicado deberán de forma obligatoria incluir en el sobre nº 2 de Referencias Técnicas, junto con el resto de los documentos solicitados en el presente pliego (Documentación Técnica Requerida) un documento con título “Informe de Reconocimiento Previo de las Instalaciones” con el resumen de sus análisis, conclusiones, y consideraciones.

La información obtenida estará sujeta a total confidencialidad por parte de las empresas licitadoras, prohibiéndose taxativamente la utilización, divulgación o distribución de la misma, salvo autorización expresa y por escrito por parte del Órgano de Contratación de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

5. DESARROLLO OPERATIVO DEL SERVICIO

Los fundamentos operativos que han de ser tenidos en cuenta para llevar a cabo el mantenimiento de los sistemas objeto de esta contratación han de estar basados en la implantación de una ingeniería de mantenimiento de manera que por su misma aplicación se consiga el correcto control, estado de conservación, funcionamiento y condiciones de servicio de estos tendentes a la consecución de su eficiencia técnica y económica.

A este respecto las empresas licitadoras deberán establecer la metodología y sistemática[2] a seguir, así como el plan maestro de revisiones y control que periódicamente se estudiará con el Responsable de Sistemas TICs de la Agencia Pública Sanitaria Poniente. El objetivo perseguido es el de perfeccionar el programa de actuación vigente, aceptando o modificando criterios, definiendo fichas de control, proponiendo sistemas, métodos o reformas que a su juicio contribuyan a la conservación y a la mejora de los sistemas.

Por todo ello, y debido a los objetivos a conseguir con la ejecución rigurosa del mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipamiento objeto del concurso, se considera necesaria la existencia de una estrecha colaboración por parte de los responsables técnicos de las empresas adjudicatarias y el Responsable de Sistemas TICs de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

Para el logro de estos objetivos, las empresas encargadas del servicio objeto del presente contrato realizarán anualmente un informe del grado de cumplimiento de los planes de mantenimiento desarrollados, justificando a su vez lo incumplido siempre que dichas desviaciones se encuentren dentro de los parámetros de calidad establecidos en este pliego.

Los adjudicatarios contarán con un sistema de comunicaciones para su personal adecuado con el fin de permitir su localización y comunicación directa, debiendo aportar al menos un equipo de personas asignadas que puedan en todo momento comunicar con el personal de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

6. INCUMPLIMIENTOS DE SERVICIOS

Con carácter general el adjudicatario estará obligado a cumplir con el nivel de servicio propuesto en su oferta, estableciéndose para todos los lotes se determinan penalizaciones por incumplimiento de este, tanto para el caso que, una vez realizada su puesta en producción, éste se detuviera por causas ajenas a la Agencia Pública Sanitaria Poniente, como para la resolución de incidencias comunicadas a los servicios de soporte.

Con independencia de las responsabilidades que para el caso de incumplimiento de prestaciones de tipo general vienen establecidas en la legislación contractual o caracterizadas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, se indican particularmente a continuación aquellas infracciones, inobservancias o contravenciones y su régimen singular de penalización que, de forma específica y en función a las especiales características del contrato, pueden afectar al adecuado desarrollo o desenvolvimiento de los servicios contratados y prestaciones que hayan de ser realizadas.

6.1. ACTAS DE INCIDENCIAS E INFRACCIÓN

Cualquier infracción o incumplimiento del contrato será comunicado al adjudicatario correspondiente a través de su representante en la Agencia Pública Sanitaria Poniente, mediante la correspondiente acta de incidencias que será en cualquier caso aceptada en cuanto a su recepción y firmada por él mismo.

El incumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de incidencias, así como el incumplimiento del nivel de servicio propuesto por el adjudicatario en su oferta, podrá dar lugar al levantamiento de un acta de infracción en los siguientes casos:

- Incumplimiento en 3 ocasiones durante un mismo mes natural.
- Incumplimiento en 1 ocasión al mes durante 2 meses consecutivos.

[2] Para las tareas de mantenimiento correctivo, la sistemática de actuación deberá incluir la cumplimentación de partes de incidencia en un sistema de gestión del mantenimiento. Si por circunstancias excepcionales el aviso fuera telefónico o verbal, el propio personal de soporte del adjudicatario deberá cumplimentar el parte anterior con todos sus apartados.

Las incidencias serán resueltas, salvo lo establecido en la legislación de contratos para casos específicos, conforme al siguiente procedimiento, que tendrá siempre carácter preferente y contradictorio en cuanto a plazos, trámites y actuaciones en que deban ser resueltas:

1. Comunicación a la adjudicataria.
2. Audiencia del contratista e informe de/los servicio/s correspondiente/s a cumplimentar, en ambos casos, en el plazo que se señale al efecto.
3. Resolución y subsiguiente notificación al contratista.

Podrá ser causa de resolución del contrato el levantamiento de tres actas documentadas y probadas.

Salvo que motivos de interés público lo justifiquen, la tramitación de incidencias no determinará la paralización del contrato.

6.2. PENALIZACIONES

Los incumplimientos comunicados y notificados al contratista conforme al apartado anterior podrán dar lugar al establecimiento de una penalización, para cada incumplimiento, según su índole, de 1/10 parte del importe de la facturación mensual, hasta el límite legal establecido.

Para los incumplimientos recogidos en los apartados anteriores respecto plazos de apertura de tickets de soporte y/o incumplimiento de plazos de resolución de incidencias, la Agencia Pública Sanitaria Poniente podrá establecer una penalización, para cada incumplimiento, y en función del tiempo de demora en la resolución de la avería, contada a partir del tiempo máximo establecido para la resolución de ésta, según su índole, hasta la resolución total por parte de la empresa adjudicataria, de 1/30 parte del importe de la facturación mensual, para cada fracción de período de 24 horas que supere el plazo de resolución de las averías, hasta el límite legal establecido, serán directamente ejecutivos con tan solo la comunicación fehaciente por cualquier medio al contratista, sin tener que acudir al procedimiento descrito en el apartado 4.1 ACTAS DE INCIDENCIA E INFRACCION.

Las penalizaciones establecidas, según la naturaleza del incumplimiento serán las siguientes:

- Incumplimiento de plazo de apertura de tickets de soporte: 1/100 parte de la facturación mensual por cada fracción de hora que supere el plazo establecido, hasta el límite legal establecido.
- Incumplimiento de plazo de resolución Incidencias Críticas: 1/30 parte del importe de la facturación mensual, para cada fracción de período de 24 horas que supere el plazo de resolución, hasta el límite legal establecido.
- Incumplimiento de plazo de resolución Incidencias Graves: 1/50 parte del importe de la facturación mensual, para cada fracción de período de 24 horas que supere el plazo de resolución, hasta el límite legal establecido.
- Incumplimiento de plazo de resolución Incidencias No Graves: 1/100 parte del importe de la facturación mensual, para cada fracción de período de 24 horas que supere el plazo de resolución, hasta el límite legal establecido.

Se establece de forma particular una indemnización por el incumplimiento del plazo de ejecución de las prestaciones asociadas a la RECONFIGURACIÓN DE SISTEMAS DEL LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP, igual al 50% de la valoración establecida para esta prestación por el adjudicatario en su oferta.

Los incumplimientos comunicados y notificados al contratista conforme al apartado anterior podrán dar lugar al establecimiento de una penalización, para cada incumplimiento, según su índole, de 1/10 parte del importe de la facturación mensual, hasta el límite legal establecido.

El importe de las penalizaciones acordadas contra el contratista se hará efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre las facturas pendientes de pago, o en su caso sobre la garantía, si esta se hubiese constituido.

6.3. INDEMNIZACIONES

Con independencia de las penalizaciones anteriormente establecidas, la Agencia Pública Sanitaria Poniente podrá derivar a los contratistas las indemnizaciones a las que pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista en la prestación del servicio o la resolución de las incidencias comunicadas.

De forma expresa se establece como indemnización la contratación por la Agencia Pública Sanitaria Poniente de una tercera empresa especializada, bien para la prestación del servicio o para la resolución de las incidencias comunicadas, descontando al adjudicatario afectado del importe de facturación mensual el importe de dichos trabajos profesionales, incautando total o parcialmente la garantía, o reclamándola judicialmente. Expresamente se reclamará la indemnización correspondiente a la contratación por parte de la Agencia Pública Sanitaria Poniente de una tercera empresa especializada para la ejecución de las prestaciones asociadas a la RECONFIGURACIÓN DE SISTEMAS DEL LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP.

7. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA REQUERIDA

Las empresas licitadoras deberán presentar en su propuesta técnica la documentación que se describe a continuación con idéntica numeración, orden y enunciado, y con todo el detalle necesario que, como mínimo será aquellos requisitos y obligaciones especificados en el presente PPT para la consideración de los servicios ofertados, y concretamente aquellas que serán objeto de valoración técnica.

Esta documentación tendrá carácter de mínimos y se valorará según lo descrito en el apartado “Criterios de Adjudicación” de cada lote, pudiendo descartarse aquellas ofertas que no mantengan la ordenación anterior, que omitan algún apartado o bien que la información sea confusa o no esté relacionada con lo solicitado.

Con el objetivo de favorecer la concisión y valoración posterior de las ofertas técnicas presentadas, se establece un máximo de 50 páginas utilizando para el texto un tamaño de fuente de 12 puntos e interlineado de 1,5 líneas. El incumplimiento de este requisito podrá suponer la exclusión automática de la oferta.

Documentación técnica obligatoria que deberán aportarse por los licitadores en sus ofertas:

- Soporte ofertado (5x7, 24x7, etc.).
- Tiempo respuesta apertura tickets de soporte.
- Tiempo de respuesta de Incidencias críticas inmediato.
- Tiempo de respuesta de Incidencias mayores.
- Tiempo de respuesta de Incidencias menores.
- Mejoras técnicas y organizativas.

8. PLAZOS DE EJECUCIÓN

Se establecen los siguientes plazos de ejecución del contrato principal, y en su caso de posibilidad de prórrogas, a ejecutar en períodos mensuales a determinar entre la Agencia Pública Sanitaria Poniente y los adjudicatarios:

LOTES	CONCEPTO	PLAZO LICITACIÓN	PLAZO PRÓRROGA
LOTE 1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP	4	1
LOTE 2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS	4	1
LOTE 3	SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP	4	1
LOTE 4	SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS	4	1

9. IMPORTES DEL CONTRATO, PRÓRROGA Y MODIFICACIONES

Para el desarrollo de la presente contratación se establecen los siguientes importes máximos de licitación:

LOTES	CONCEPTO	IMPORTE ANUAL (S/IVA)	IMPORTE ANUAL (C/IVA)	IMPORTE LICITACIÓN (S/IVA)	IMPORTE LICITACIÓN (C/IVA)
LOTE 1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP	90.000 €	108.900 €	360.000 €	435.600 €
LOTE 2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS	30.000 €	36.300 €	120.000 €	145.200 €
LOTE 3	SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP	155.000 €	187.550 €	620.000 €	750.200 €
LOTE 4	SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS	50.000 €	60.500 €	200.000 €	242.000 €

En el caso de que a la finalización se proceda a prorrogar el contrato hasta el máximo posible, los importes para esta prórroga son los siguientes:

LOTES	CONCEPTO	IMPORTE ANUAL (S/IVA)	IMPORTE ANUAL (C/IVA)	IMPORTE PRÓRROGA (S/IVA)	IMPORTE PRÓRROGA (C/IVA)
LOTE 1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE DE LOS CPD´S DE LOS CENTROS DE LA APSP	90.000 €	108.900 €	90.000 €	108.900 €
LOTE 2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD PERIMETRAL Y ANTIVIRUS	30.000 €	36.300 €	30.000 €	36.300 €
LOTE 3	SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP	155.000 €	187.550 €	155.000 €	187.550 €
LOTE 4	SERVICIOS DE SOPORTE AL ÁREA TICS	50.000 €	60.500 €	50.000 €	60.500 €

Se ha considerado un tipo de IVA del 21% tanto para importe de licitación como para prórrogas.

Se admitirá un importe máximo de modificación del contrato tal que su suma con los importes ofertados para el conjunto de los 5 años, del total de los servicios contemplados en la licitación, nunca pueda superar la cantidad de 1.950.000,00 € (sin IVA). Las modificaciones del contrato podrán darse por ampliaciones de los servicios contemplados en la presente contratación como consecuencia de nuevas necesidades asistenciales que surjan en la Agencia Pública Sanitaria Poniente durante la ejecución de la presente contratación, actualización de condiciones sociales y, en todo caso, se estará a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9.1. LOTE 3: SERVICIO DE EXTERNALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ERP SAP

Los licitadores del lote 3 deberán en su oferta económica incluir los importes anuales ofertados para cada una de las prestaciones que componen el servicio:

SUMINISTRO	IMPORTE ANUAL (s/IVA)	IMPORTE SERVICIO (s/IVA)
Hosting		
Mantenimiento funcional		
Mantenimiento Factura Electrónica, CUO y EDI		
Reconfiguración Sistema		
Bolsa Soporte		

10. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO

Salvo que la Agencia Pública Sanitaria Poniente comunique oficialmente cualquier otro durante la ejecución de la presente contratación, se establece el siguiente Procedimiento de Verificación de Conformidad con el Servicio Prestado:

1. Finalizado cada mes de prestación del servicio objeto de la presente contratación, la Agencia Pública Sanitaria Poniente dispone de un máximo de 30 días naturales para la comprobación del servicio efectivamente realizado durante el mes de prestación.
2. Durante ese periodo de 30 días, la Agencia Pública Sanitaria Poniente comprobará el cumplimiento de las especificaciones del presente PPT, de la oferta técnica aportada por el adjudicatario y de todas las actuaciones requeridas durante el propio mes de la prestación.
3. En el caso de existir incidencias de cumplimiento, se comunicarán por correo electrónico facilitado para comunicaciones oficiales indicando en el asunto de este “PA 22/18 Lote XX: Servicio en MM-AA (mes y año) con Disconformidades en su Prestación”. En el cuerpo del correo se justificarán los incumplimientos observados, así como las penalizaciones a que pudieran dar lugar. Como conclusión, se indicará si puede proceder dar curso a la factura correspondiente, aplicar descuentos por penalizaciones registradas hasta la fecha, o a la no aceptación de la factura correspondiente por la existencia de incumplimientos. Para este último caso, el adjudicatario podrá dar curso a la factura una vez subsanados satisfactoriamente los incumplimientos comunicados.
4. En el caso de no evidenciarse incidencias de cumplimiento, la conformidad con el servicio prestado tendrá lugar una vez se haya consumido el periodo de 30 días naturales indicado anteriormente.

11. FACTURACIÓN

En virtud del apartado anterior, cada uno de los conceptos de los servicios objeto de la presente contratación se facturará por meses naturales vencidos, debiendo ser repercutido como partida independiente el Impuesto sobre el Valor Añadido, sin que el importe global contratado experimente incremento alguno como consecuencia de la consignación de dicho tributo. La factura deberá contener en todo caso las menciones establecidas en el artículo 72 del Reglamento General de la LCAP.

Con carácter general los contratistas presentarán sus facturas en formato electrónico y atendiendo a las disposiciones generales recogidas en la Ley 25/2013 de 27 de diciembre referente a impulsar el uso de la factura electrónica.

El pago se tramitará por la Agencia Pública Sanitaria Poniente una vez verificada la realización parcial o total de los trabajos según el procedimiento indicado en el apartado anterior 8. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO.

Los pagos serán normalmente abonados por la Agencia Pública Sanitaria Poniente mediante órdenes de transferencia, salvo establecimiento de otro procedimiento que se comunicaría al contratista.

En cuanto a plazos de pago se estará a los dispuesto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley 15/2010 de 5 de Julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, así como a lo dispuesto en el Decreto 5/2017, de 16 de enero, por el que se establece la garantía de los tiempos de pago de determinadas obligaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Entidades Instrumentales, o la normativa que los sustituya.

12. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Las empresas adjudicatarias se comprometen a utilizar la información a la que pueda tener acceso como consecuencia de la ejecución de la presente contratación con los fines exclusivos propios de la misma así como a conservar la confidencialidad sobre toda aquella información afectada por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) y posterior normativa de desarrollo, adoptando para ello las medidas de seguridad que resulten necesarias. Del mismo modo, se estará a lo dispuesto en esta materia en lo estipulado en el RD 70/2017 por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los datos personales a los que acceda, o sean susceptibles de tratamiento, la entidad adjudicataria en el ejercicio de la prestación de los servicios profesionales derivados de la formalización del presente PPT, son titularidad de la entidad contratante, la Agencia Pública Sanitaria Poniente, la cual es el órgano responsable del fichero o ficheros. Las personas que en el desarrollo de este servicio acceden a este tipo de información deben asumir la responsabilidad de custodia de la información contenida en los mismos. Para ello el adjudicatario deberá garantizar y acreditar el conocimiento de los trabajadores adscritos al servicio de las obligaciones y la aceptación de las responsabilidades adquiridas. Los documentos de acreditación de responsabilidades deberán considerar al menos:

1. Que en todo momento el acceso por terceros a la información de carácter personal debe ser evitado con las suficientes garantías.
2. Que en los casos que sea sospechada la vulneración del carácter secreto de la información debe ser inmediatamente puesto en comunicación a los responsables de infraestructuras del hospital respectivo.
3. Que queda terminantemente prohibida la reproducción parcial o total de la información, la utilización, difusión, disposición o consulta por terceros de la información, y cualquier otra actuación que facilite la vulneración del carácter secreto de la información disponible en los equipos o instalaciones.

Las empresas adjudicatarias tratarán los datos de conformidad con las instrucciones de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, y, en ningún caso las aplicarán ni utilizarán con una finalidad diferente a la establecida en el presente pliego, ni las comunicarán ni cederán, ni siquiera para su conservación, a cualquier tercero ajeno al mismo.

La documentación e información que se desprenda o a la cual se tenga acceso con ocasión de la prestación de los servicios profesionales derivados del presente PPT, disponen de carácter plenamente confidencial. A tal efecto, no podrá ser objeto de reproducción total ni parcial por ningún medio o soporte, no se podrá hacer ningún tratamiento ni edición informática, así como tampoco ninguna transmisión a terceras personas fuera del estricto ámbito de la ejecución directa del servicio. Esta prohibición aplica también al resto del personal que tenga o pueda tener las entidades que prestan el servicio objeto de la presente contratación.

Las empresas adjudicatarias y la totalidad de sus trabajadores se obligan a mantener estricto deber de secreto y confidencialidad en relación con la información a la cual tenga acceso. Asimismo, las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto por parte de las entidades adjudicatarias subsistirán, también, con posterioridad a la extinción del contrato correspondiente.

En caso de que las empresas adjudicatarias, como encargada del tratamiento, destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las estipulaciones indicadas, serán consideradas también responsables del tratamiento y deberán responder personalmente de las infracciones en las cuales hayan incurrido.

Las empresas adjudicatarias no podrán subcontratar con un tercero la realización de ningún tratamiento que les hubiera encomendado la Agencia Pública Sanitaria Poniente, excepto en los casos en que esta última lo autorice de forma expresa. En estos casos, la contratación se efectuará en nombre y por cuenta de la Agencia Pública Sanitaria Poniente. La autorización reseñada no será necesaria en caso de que concurra cualquiera de los supuestos previstos en el artículo 21.2 del RDLOPD.

Durante la vigencia de la prestación del servicio las empresas adjudicatarias se comprometen a adoptar y dar un efectivo cumplimiento a todas las medidas de seguridad necesarias de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos personales que provienen de los ficheros de titularidad de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, responsable del fichero, con el fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, atendiendo al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los cuales están expuestos, tanto si provienen de la acción humana como del medio físico o natural.

Una vez finalizada la vigencia de la prestación del servicio, las empresas adjudicatarias procederán de forma inmediata a destruir o devolver, según lo pactado con la Agencia Pública Sanitaria Poniente, los soportes en los cuales consten los datos personales obtenidos como consecuencia de la prestación del servicio, sin conservarse ninguna copia.

13. LOTE 1: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La valoración de las ofertas presentadas para este lote se efectuará en función de los siguientes parámetros:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	TIPO	MÁXIMO
1.1 VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	JV	40
1.2 MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS	JV	9
1. TOTAL CRITERIOS JUICIO DE VALOR	**JV**	**49**
2.1 VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO	AF	45
2.2 RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE INFRAESTRUCTURA	AF	6
2. TOTAL CRITERIOS APLICACIÓN DE FÓRMULAS	**AF**	**51**
TOTAL CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		**100,00**

Donde:

JV: Valoración mediante Juicios de Valor.

AF: Valoración mediante Aplicación de Fórmula.

13.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS)

Todos los apartados de la Oferta Técnica se valorarán mediante el método de "factor de utilidad", que puntúa cada oferta en función de la comparación con el resto de ofertas presentadas. El procedimiento consiste en:

1. Destacar los criterios incluidos en el apartado "Documentación Técnica Requerida".
2. Asignar la puntuación o peso de cada uno de los criterios anteriores, valorándose comparativamente dos a dos y asignando las puntuaciones de 0, 0.25, 0.5, 0.75 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán los pesos de los criterios.
3. Valorar para cada criterio las distintas ofertas entre sí. Una oferta podrá valorarse comparativamente respecto a otra en un criterio mediante 0, 0.2, 0.4, 0.5, 0.6, 0.8 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán las puntuaciones en cada criterio. En caso de existir una única oferta se valorará para cada criterio el cumplimiento de la oferta existente entre 0,00 y 1,00 puntos, en fracciones de 0,10 puntos, según su grado de adecuación o cumplimiento del criterio.
4. La puntuación obtenida por una oferta es la suma de los productos de los pesos de los criterios por la puntuación obtenida en éstos.

En general, la ausencia de información en la oferta técnica de un licitador para cualquiera de los criterios a considerar podrá suponer una puntuación de 0 para el criterio considerado y por lo tanto la no realización de valoración comparativa.

<u>Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 30 puntos.</u>

13.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en los apartados correspondientes de la "Documentación Técnica Requerida" y considerando los criterios detallados a lo largo el presente PPT. En aplicación del método "factor de utilidad" la ponderación de tales criterios queda establecida del siguiente modo:

<u>Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 28 puntos.</u>

CRITERIO 1.-VISITAS MESUALES:

Para la valoración de este criterio será necesaria la concreción especifica de las tareas a realizar en cada visita por cada oferta, teniendo en cuenta los sistemas operativos presentados anteriormente. De esta manera se valorará más positivamente aquella oferta que nos proporcione mejores y más eficaces acciones por visitas.

CRITERIO 2.- MONITORIZACIÓN DE SISTEMAS EN REMOTO:

La valoración de este criterio es: o se ofrece el servicio de monitorización en remoto o no se ofrece (SI/NO).

CRITERIO 3.- ELABORACIÓN DE INFORMES:

Los licitadores deberán explicitar el compromiso de la presentación de informes en cada tarea de mantenimiento que se realice y el tiempo de presentación para que se pueda determinar con eficacia si el mantenimiento realizado es correcto.

CRITERIO 4.-ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE FIRMWARE:

Los licitadores deberán explicitar las condiciones de sus compromisos de actualización con las últimas versiones de firmware de los fabricantes.

CRITERIO 5.- SOPORTE TELEFÓNICO:

Los licitadores deberán explicitar el tipo de soporte telefónico ofertado, disponibilidad horaria, etc., de forma que se valorará positivamente que lo más ágil posible y que permita que las incidencias se resuelvan lo antes posible.

CRITERIO 6.- EQUIPO DE TRABAJO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS:

Los licitadores deberán aportar en su propuesta técnica las personas que serían asignadas en caso de resultar la oferta elegida y su currículo para determinar su experiencia con entornos semejantes a los de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

CRITERIO 7.- TIEMPO DE RESPUESTA:

Los licitadores deberán indicar en su oferta técnica el tiempo de respuesta máximo propuesto para el caso de incidencias críticas que no pudieran resolverse por teléfono, y que requieran el desplazamiento de un técnico de la empresa adjudicataria a las instalaciones de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

CRITERIO 8.- REPARACIÓN DE HARDWARE AVERIADO:

Los licitadores deberán indicar en su oferta técnica el tiempo de recambio o reparación desde que se realice aviso de avería hasta que el hardware sea sustituido (tiempo de reparación), valorándose muy positivamente las ofertas que garanticen menor tiempo de reparación.

CRITERIO 9.- CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN:

Se valorará la experiencia de los licitadores en el mantenimiento de sistemas de administraciones públicas, preferiblemente entornos sanitarios como el de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, debiendo los licitadores aportar en su oferta técnica una lista con los proyectos realizados en entornos hospitalarios.

CRITERIO 10.- MANTENIMIENTO ACTIVO O TUNING DE SISTEMAS:

Se valorará la capacidad de los licitadores para realizar acciones que permitan elevar el rendimiento de los sistemas

La posibilidad de realizar una auditoría de sistemas anual se valorará en este punto.

CRITERIO 11.- RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA:

Se evaluarán las propuestas de los licitadores para la renovación hardware de los equipos que forman actualmente los sistemas de los CPD´s, así como el suministro de nuevas mejoras tecnológicas que aporten una mayor robustez a la plataforma, como, por ejemplo, la duplicación de la cabina de datos para eliminar el tiempo de parada en caso de alguna caída de la cabina actual.

OBTENCIÓN DE PUNTUACIÓN O PESOS DE CADA CRITERIO

Valoración por Columnas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1		0,5	0,5	0,5	0,5	0,25	0,5	0,75	0,75	0,5	0,75
2	0,5		0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75

OBTENCIÓN DE PUNTUACIÓN O PESOS DE CADA CRITERIO

Valoración por Columnas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
3	0,5	0,25		0,5	0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,5	0,75
4	0,5	0,25	0,5		0,5	0,5	0,5	0,75	0,75	0,25	0,75
5	0,5	0,25	0,5	0,5		0,5	0,5	0,5	0,25	0,25	0,75
6	0,75	0,25	0,5	0,5	0,5		0,5	0,75	0,25	0,25	0,75
7	0,5	0,25	0,5	0,5	0,5	0,5		0,5	0,25	0,25	0,75
8	0,25	0,25	0,25	0,25	0,5	0,25	0,5		0,25	0,25	0,5
9	0,25	0,25	0,25	0,25	0,75	0,75	0,75	0,75		0,5	0,75
10	0,5	0,25	0,5	0,75	0,75	0,75	0,75	0,5	0,5		0,75
11	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	
Total	**4,5**	**2,75**	**4,5**	**4,75**	**5,5**	**5**	**5,5**	**6,25**	**4,75**	**3,75**	**7,25**

13.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en el apartado correspondiente de la "Documentación Técnica Requerida" considerando los criterios detallados en el presente PPT.

Se aplicará el método "factor de utilidad" en la forma anteriormente descrita, destacando las mejoras técnicas y organizativas propuestas por los licitadores y de interés para la Agencia Pública Sanitaria Poniente, y se valorarán igualmente mediante la aplicación del método "factor de utilidad".

13.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS)

13.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 45 PUNTOS)

En este apartado se valorará la oferta económica de cada licitador para el servicio objeto del presente lote. Se asignará la puntuación de cada licitador según el importe económico ofertado total sin IVA (TOTAL OF). Para ello se tomará en consideración el porcentaje de bajada de cada licitador ($\%B_{OF}$) respecto al importe de licitación sin IVA, quedando definido el porcentaje de bajada significativa ($\%B_{SIG}$) en el porcentaje (%) del importe de licitación sin IVA que se indica, considerado como mínimo exigible para optar al máximo de valoración en aplicación de la fórmula.

Por otro lado, se establece como porcentaje de bajada límite para revisión en la presente contratación el 15% del importe de licitación sin IVA, admitiéndose aquellas propuestas que superen el mismo siempre y cuando la oferta del licitador venga acompañada de un documento justificativo del cumplimiento de la licitación con la oferta realizada. En el caso que la oferta económica supere el porcentaje de bajada límite, la Comisión Técnica podrá solicitar al licitador, por escrito, las precisiones que considere oportunas sobre la citada oferta económica y sus justificaciones. El licitador dispondrá de un máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha en que reciba la solicitud para presentar sus aclaraciones también por escrito.

Para el cálculo de la puntuación se utilizará la siguiente expresión:

$$Si\ B_{OF} = B_{MAX} \qquad P_{OF} = 0\ puntos$$

$$Si\ B_{OF} < B_{MAX} \qquad P_{OF} = P_{MÁX} * \frac{\%B_{OF}}{MAX(\%B_{OF}; \%B_{SIG})}$$

Donde:

$P_{MÁX}$: puntuación máxima para este criterio (45).

P_{OF}: puntuación de la oferta considerada para el presente criterio.

B_{MAX}: oferta económica máxima para el lote.

B_{OF}: oferta económica del licitador.

$\%B_{OF}$: porcentaje de bajada ofertado por el licitador.

$\% B_{SIG}$: porcentaje de bajada significativa (1%).

13.2.1. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE INFRAESTRUCTURA (MÁX. 6 PUNTOS)

En este apartado se valorará si la oferta técnica de cada licitador para el servicio objeto del presente lote considera la renovación tecnológica de la infraestructura.

Se asignará la puntuación máxima a cada licitador que considere al menos la renovación completa de los IBM PSERIES Power 720 y todos sus componentes ; asignando 0 puntos a aquellos licitadores que aunque contemplasen renovación tecnológica no alcanzase este umbral.

14. LOTE 2: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La valoración de las ofertas presentadas para este lote se efectuará en función de los siguientes parámetros:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	TIPO	MÁXIMO
1.1 VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	JV	40
1.2 MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS	JV	9
1. TOTAL CRITERIOS JUICIO DE VALOR	**JV**	**49**
2.1 VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO	AF	51
2. TOTAL CRITERIOS APLICACIÓN DE FÓRMULAS	**AF**	**51**
TOTAL CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		**100,00**

Donde:

JV: Valoración mediante Juicios de Valor.

AF: Valoración mediante Aplicación de Fórmula.

14.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS)

Todos los apartados de la Oferta Técnica se valorarán mediante el método de “factor de utilidad”, que puntúa cada oferta en función de la comparación con el resto de ofertas presentadas. El procedimiento consiste en:

5. Destacar los criterios incluidos en el apartado “Documentación Técnica Requerida”.
6. Asignar la puntuación o peso de cada uno de los criterios anteriores, valorándose comparativamente dos a dos y asignando las puntuaciones de 0, 0.25, 0.5, 0.75 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán los pesos de los criterios.
7. Valorar para cada criterio las distintas ofertas entre sí. Una oferta podrá valorarse comparativamente respecto a otra en un criterio mediante 0, 0.2, 0.4, 0.5, 0.6, 0.8 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida

por comparación se obtendrán las puntuaciones en cada criterio. En caso de existir una única oferta se valorará para cada criterio el cumplimiento de la oferta existente entre 0,00 y 1,00 puntos, en fracciones de 0,10 puntos, según su grado de adecuación o cumplimiento del criterio.

8. La puntuación obtenida por una oferta es la suma de los productos de los pesos de los criterios por la puntuación obtenida en éstos.

En general, la ausencia de información en la oferta técnica de un licitador para cualquiera de los criterios a considerar podrá suponer una puntuación de 0 para el criterio considerado y por lo tanto la no realización de valoración comparativa.

Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 30 puntos.

14.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en los apartados correspondientes de la "Documentación Técnica Requerida" y considerando los criterios detallados a lo largo el presente PPT. En aplicación del método "factor de utilidad" la ponderación de tales criterios queda establecida del siguiente modo:

Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 28 puntos.

CRITERIO 1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS APPLIANCE.

Se deben suministrar 8 Appliance, dos para cada centro y en Alta disponibilidad con la suficiente capacidad para soportar sin problemas la carga de trabajo de las especificaciones indicadas.

Se valorarán las características técnicas de cada uno de los Appliance ofertados, así como sus prestaciones.

CRITERIO 2. SOPORTE PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

Se valorará el plan de mantenimiento tanto correctivo como preventivo ofertado por los licitadores, gestión de incidencias, currículo de técnicos asociados al proyecto, programación de visitas, elaboración de informes, etc.

CRITERIO 3. PROYECTO LLAVE EN MANO Y DOCUMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN.

Se valorará la propuesta del proyecto propuesto, documentación a aportar, licencias, etc.

CRITERIO 4. FORMACIÓN BÁSICA AL PERSONAL TIC DE LA AGENCIA.

Se valorará la propuesta de formacion sobre la solución desplegada destinada al personal TIC de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

CRITERIO 5. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

Se valorará la experiencia de los licitadores en el mantenimiento de sistemas de administraciones públicas, preferiblemente entornos sanitarios como el de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, debiendo los licitadores aportar en su oferta técnica una lista con los proyectos realizados en entornos hospitalarios.

OBTENCIÓN DE PUNTUACIÓN O PESOS DE CADA CRITERIO

Valoración por Columnas

	1	2	3	4	5
1		0	0	0	0
2	1		0,5	0	0,25
3	1	0,5		0	0,25
4	1	1	1		0,5
5	1	0,75	0,75	0,5	
Total	**4**	**2,25**	**2,25**	**0,5**	**1**

14.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en el apartado correspondiente de la "Documentación Técnica Requerida" considerando los criterios detallados en el presente PPT.

Se aplicará el método "factor de utilidad" en la forma anteriormente descrita, destacando las mejoras técnicas y organizativas propuestas por los licitadores y de interés para la Agencia Pública Sanitaria Poniente, y se valorarán igualmente mediante la aplicación del método "factor de utilidad".

14.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS)

14.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 51 PUNTOS)

En este apartado se valorará la oferta económica de cada licitador para el servicio objeto del presente lote. Se asignará la puntuación de cada licitador según el importe económico ofertado total sin IVA (TOTAL OF). Para ello se tomará en consideración el porcentaje de bajada de cada licitador ($\%B_{OF}$) respecto al importe de licitación sin IVA, quedando definido el porcentaje de bajada significativa ($\%B_{SIG}$) en el porcentaje (%) del importe de licitación sin IVA que se indica, considerado como mínimo exigible para optar al máximo de valoración en aplicación de la fórmula.

Por otro lado, se establece como porcentaje de bajada límite para revisión en la presente contratación el 15% del importe de licitación sin IVA, admitiéndose aquellas propuestas que superen el mismo siempre y cuando la oferta del licitador venga acompañada de un documento justificativo del cumplimiento de la licitación con la oferta realizada. En el caso que la oferta económica supere el porcentaje de bajada límite, la Comisión Técnica podrá solicitar al licitador, por escrito, las precisiones que considere oportunas sobre la citada oferta económica y sus justificaciones. El licitador dispondrá de un máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha en que reciba la solicitud para presentar sus aclaraciones también por escrito.

Para el cálculo de la puntuación se utilizará la siguiente expresión:

$$Si\ B_{OF} = B_{MAX} \quad P_{OF} = 0\ puntos$$

$$Si\ B_{OF} < B_{MAX} \quad P_{OF} = P_{MÁX} * \frac{\%B_{OF}}{MAX(\%B_{OF}; \%B_{SIG})}$$

Donde:

$P_{MÁX}$: puntuación máxima para este criterio (45).

P_{OF}: puntuación de la oferta considerada para el presente criterio.

B_{MAX}: oferta económica máxima para el lote.

B_{OF}: oferta económica del licitador.

$\%B_{OF}$: porcentaje de bajada ofertado por el licitador.

$\% B_{SIG}$: porcentaje de bajada significativa (1%).

15. LOTE 3: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La valoración de las ofertas presentadas para este lote se efectuará en función de los siguientes parámetros:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	TIPO	MÁXIMO
1.1 VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	JV	40
1.2 MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS	JV	9
1. TOTAL CRITERIOS JUICIO DE VALOR	**JV**	**49**
2.1 VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO	AF	35
2.2 PLAZO EJECUCIÓN RECONFIGURACIÓN SISTEMA SAP	AF	6
2.3 BOLSA DE HORAS	AF	10
2. TOTAL CRITERIOS APLICACIÓN DE FÓRMULAS	**AF**	**51**
TOTAL CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		**100,00**

Donde:

JV: Valoración mediante Juicios de Valor.

AF: Valoración mediante Aplicación de Fórmula.

15.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS)

Todos los apartados de la Oferta Técnica se valorarán mediante el método de "factor de utilidad", que puntúa cada oferta en función de la comparación con el resto de ofertas presentadas. El procedimiento consiste en:

9. Destacar los criterios incluidos en el apartado "Documentación Técnica Requerida".
10. Asignar la puntuación o peso de cada uno de los criterios anteriores, valorándose comparativamente dos a dos y asignando las puntuaciones de 0, 0.25, 0.5, 0.75 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán los pesos de los criterios.
11. Valorar para cada criterio las distintas ofertas entre sí. Una oferta podrá valorarse comparativamente respecto a otra en un criterio mediante 0, 0.2, 0.4, 0.5, 0.6, 0.8 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán las puntuaciones en cada criterio. En caso de existir una única oferta se valorará para cada criterio el cumplimiento de la oferta existente entre 0,00 y 1,00 puntos, en fracciones de 0,10 puntos, según su grado de adecuación o cumplimiento del criterio.
12. La puntuación obtenida por una oferta es la suma de los productos de los pesos de los criterios por la puntuación obtenida en éstos.

En general, la ausencia de información en la oferta técnica de un licitador para cualquiera de los criterios a considerar podrá suponer una puntuación de 0 para el criterio considerado y por lo tanto la no realización de valoración comparativa.

<u>Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 30 puntos.</u>

15.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en los apartados correspondientes de la "Documentación Técnica Requerida" y considerando los criterios detallados a lo largo el presente PPT. En aplicación del método "factor de utilidad" la ponderación de tales criterios queda establecida del siguiente modo:

Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 28 puntos.

CRITERIO 1. INFRAESTRUCTURA HARDWARE.

El tipo de infraestructura hardware ofertado será un punto para valorar. La infraestructura debe ser capaz de soportar todas las necesidades de rendimiento de SAP, así como sus diferentes plataformas. También se deberá especificar el tipo de backup y la facilidad de recuperación, así como la disponibilidad de los datos en ubicaciones diferentes.

CRITERIO 2. CPD.

Se deberá incluir en la oferta técnica una descripción del CPD donde se van a alojar los servidores de SAP, así como todas las certificaciones pertinentes. También se debe indicar si el CPD se encuentra redundado en instalaciones físicas independientes.

CRITERIO 3. GESTIÓN DE SAP.

En este apartado se valorarán todas las acciones pertenecientes a la gestión del servicio de SAP Gestionado. La empresa adjudicataria deberá especificar todas las tareas de gestión y supervisión del sistema SAP referentes a los módulos de los que la Agencia Pública Sanitaria Poniente tiene licencia.

CRITERIO 4. ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS).

En la oferta técnica se debe especificar los niveles de servicio a los que las empresas licitadoras se comprometen a implementar.

En este criterio se valorará tanto el tipo de soporte telefónico ofertado como el horario de este, así como los niveles de servicio acordado.

CRITERIO 5. EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO.

Para la valoración de este criterio es necesario la aportación en la propuesta técnica de las personas que serían asignadas en caso de resultar la oferta elegida y su curriculum vitae para determinar su experiencia con entornos semejantes a los de la Agencia Pública Sanitaria Poniente, tanto para la gestión de SAP como para la gestión de la infraestructura hardware y de base de datos.

CRITERIO 6.- DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.

Dado que el sistema de SAP debe estar operativo en los centros de la Agencia Pública Sanitaria Poniente de 8 de la mañana a 8 de la tarde, se valorará la disponibilidad del servicio, así como la garantía del servicio en este horario.

CRITERIO 7.- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta una bolsa de horas para la realización de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo ligero de SAP, que será evaluado.

OBTENCIÓN DE PUNTUACIÓN O PESOS DE CADA CRITERIO
Valoración por Columnas

	1	2	3	4	5	6	7
1		0,5	0,5	0,75	0,5	0,25	0,25
2	0,5		0,5	0,75	0,5	0,25	0,25
3	0,5	0,5		0,75	0,5	0,25	0,25
4	0,25	0,25	0,25		0,25	0	0
5	0,5	0,5	0,5	0,75		0,25	0,25
6	0,75	0,75	0,75	1	0,75		0,5
7	0,75	0,75	0,75	1	0,75	0,5	
Total	**3,25**	**3,25**	**3,25**	**5**	**3,25**	**1,5**	**1,5**

15.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en el apartado correspondiente de la "Documentación Técnica Requerida" considerando los criterios detallados en el presente PPT.

Se aplicará el método "factor de utilidad" en la forma anteriormente descrita, destacando las mejoras técnicas y organizativas propuestas por los licitadores y de interés para la Agencia Pública Sanitaria Poniente, y se valorarán igualmente mediante la aplicación del método "factor de utilidad".

15.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS)

15.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 35 PUNTOS)

En este apartado se valorará la oferta económica de cada licitador para el servicio objeto del presente lote. Se asignará la puntuación de cada licitador según el importe económico ofertado total sin IVA (TOTAL OF). Para ello se tomará en consideración el porcentaje de bajada de cada licitador ($\%B_{OF}$) respecto al importe de licitación sin IVA, quedando definido el porcentaje de bajada significativa ($\%B_{SIG}$) en el porcentaje (%) del importe de licitación sin IVA que se indica, considerado como mínimo exigible para optar al máximo de valoración en aplicación de la fórmula.

Por otro lado, se establece como porcentaje de bajada límite para revisión en la presente contratación el 15% del importe de licitación sin IVA, admitiéndose aquellas propuestas que superen el mismo siempre y cuando la oferta del licitador venga acompañada de un documento justificativo del cumplimiento de la licitación con la oferta realizada. En el caso que la oferta económica supere el porcentaje de bajada límite, la Comisión Técnica podrá solicitar al licitador, por escrito, las precisiones que considere oportunas sobre la citada oferta económica y sus justificaciones. El licitador dispondrá de un máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha en que reciba la solicitud para presentar sus aclaraciones también por escrito.

Para el cálculo de la puntuación se utilizará la siguiente expresión:

$$Si\ B_{OF} = B_{MAX} \quad P_{OF} = 0\ puntos$$

$$Si\ B_{OF} < B_{MAX} \quad P_{OF} = P_{MÁX} * \frac{\%B_{OF}}{MAX(\%B_{OF}; \%B_{SIG})}$$

Donde:

$P_{MÁX}$: puntuación máxima para este criterio (45).

P_{OF}: puntuación de la oferta considerada para el presente criterio.

B_{MAX}: oferta económica máxima para el lote.

B_{OF}: oferta económica del licitador.

$\%B_{OF}$: porcentaje de bajada ofertado por el licitador.

$\% B_{SIG}$: porcentaje de bajada significativa (1%).

Los licitadores del lote 3 deberán en su oferta económica incluir los importes anuales ofertados para cada una de las prestaciones que componen el servicio:

SUMINISTRO	IMPORTE ANUAL (s/IVA)	IMPORTE SERVICIO (s/IVA)
Hosting		
Mantenimiento funcional		
Mantenimiento Factura Electrónica, CUO y EDI		
Reconfiguración Sistema		
Bolsa Soporte		

15.2.2. PLAZO EJECUCIÓN RECONFIGURACIÓN SISTEMA SAP (MÁX. 6 PUNTOS)

En este apartado se valorará la oferta de cada licitador para la ejecución de los trabajos de reconfiguración del sistema SAP, con el límite temporal máximo de 12 meses establecido.

La valoración se realizará conforme a la siguiente fórmula:

$$Si\ B_{OF} \leq 12 \quad P_{OF} = P_{MÁX} * \frac{12 - B_{OF}}{9}$$

$$Si\ B_{OF} = 12 \quad P_{OF} = 0$$

Donde:

$P_{MÁX}$: puntuación máxima para este criterio (6).

P_{OF}: puntuación de la oferta considerada para el presente criterio.

B_{OF}: oferta de plazo de ejecución del licitador, en meses (entre 3 y 12 meses).

15.2.3. BOLSA DE HORAS (MÁX. 10 PUNTOS)

En este apartado se valorará la oferta de cada licitador para la puesta a disposición de la Agencia Pública Sanitaria Poniente de bolsa de horas de soporte técnico para la realización de desarrollos sobre la aplicación.

La valoración se realizará conforme a la siguiente fórmula:

$$P_{OF} = P_{MAX} \times \frac{B_{OF}}{B_{OF-MEJOR}}$$

Donde:

$P_{MÁX}$: puntuación máxima para este criterio (10).

P_{OF}: puntuación de la oferta considerada para el presente criterio.

B_{OF}: oferta del licitador, en número de horas anuales.

$B_{OF-MEJOR}$: mejor oferta (mayor número de horas anuales) de entre todos los licitadores.

16. LOTE 4: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La valoración de las ofertas presentadas para este lote se efectuará en función de los siguientes parámetros:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	TIPO	MÁXIMO
1.1 VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO	JV	40
1.2 MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS	JV	9
1. TOTAL CRITERIOS JUICIO DE VALOR	**JV**	**49**
2.1 VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO	AF	51
2. TOTAL CRITERIOS APLICACIÓN DE FÓRMULAS	**AF**	**51**
TOTAL CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN		**100,00**

Donde:

JV: Valoración mediante Juicios de Valor.

AF: Valoración mediante Aplicación de Fórmula.

16.1. VALORACIÓN MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (MÁX. 49 PUNTOS)

Todos los apartados de la Oferta Técnica se valorarán mediante el método de "factor de utilidad", que puntúa cada oferta en función de la comparación con el resto de ofertas presentadas. El procedimiento consiste en:

13. Destacar los criterios incluidos en el apartado "Documentación Técnica Requerida".
14. Asignar la puntuación o peso de cada uno de los criterios anteriores, valorándose comparativamente dos a dos y asignando las puntuaciones de 0, 0.25, 0.5, 0.75 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán los pesos de los criterios.
15. Valorar para cada criterio las distintas ofertas entre sí. Una oferta podrá valorarse comparativamente respecto a otra en un criterio mediante 0, 0.2, 0.4, 0.5, 0.6, 0.8 o 1 punto. De la suma de puntos obtenida por comparación se obtendrán las puntuaciones en cada criterio. En caso de existir una única oferta se valorará para cada criterio el cumplimiento de la oferta existente entre 0,00 y 1,00 puntos, en fracciones de 0,10 puntos, según su grado de adecuación o cumplimiento del criterio.
16. La puntuación obtenida por una oferta es la suma de los productos de los pesos de los criterios por la puntuación obtenida en éstos.

En general, la ausencia de información en la oferta técnica de un licitador para cualquiera de los criterios a considerar podrá suponer una puntuación de 0 para el criterio considerado y por lo tanto la no realización de valoración comparativa.

Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 30 puntos.

16.1.1. VALORACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (MÁX. 40 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en los apartados correspondientes de la "Documentación Técnica Requerida" y considerando los criterios detallados a lo largo el presente PPT. En aplicación del método "factor de utilidad" la ponderación de tales criterios queda establecida del siguiente modo:

Quedarán excluidas de la presente contratación aquellas ofertas que en este apartado no alcancen un mínimo de 28 puntos.

CRITERIO 1.- TÉCNICO ASOCIADO. EXPERIENCIA EN PDI Y PACS REGIONAL.

Se valorará experiencia de los licitadores para el mantenimiento y soporte de PDI y Pacs Regional de la Junta de Andalucía (CareStream).

CRITERIO 2.- TÉCNICO ASOCIADO. CURRRÍCULO.

Se valorará el perfil, currículo y experiencia de los técnicos asignados para el despliegue del servicio, considerando sus habilidades técnicas, cualificaciones y certificaciones.

CRITERIO 2.- HORARIO.

Se valorará la ampliación del horario del personal técnico previsto para la ejecución del servicio en el Hospital de Poniente.

CRITERIO 3.- TAREAS A REALIZAR.

Se valorará la propuesta de los licitadores con el desarrollo de las tareas a realizar por los técnicos asignados a la ejecución del servicio.

OBTENCIÓN DE PUNTUACIÓN O PESOS DE CADA CRITERIO

Valoración por Columnas

	1	2	3	4
1		0	0	0
2	1		0	0
3	1	1		0,75
4	1	1	0,25	
Total	**3**	**2**	**0,25**	**0,75**

16.1.2. MEJORAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS (MÁX. 9 PUNTOS)

En este apartado se valorarán las ofertas según lo ofertado en el apartado correspondiente de la "Documentación Técnica Requerida" considerando los criterios detallados en el presente PPT.

Se aplicará el método "factor de utilidad" en la forma anteriormente descrita, destacando las mejoras técnicas y organizativas propuestas por los licitadores y de interés para la Agencia Pública Sanitaria Poniente, y se valorarán igualmente mediante la aplicación del método "factor de utilidad".

16.2. VALORACIÓN MEDIANTE APLICACIÓN DE FÓRMULA (MÁX. 51 PUNTOS)

16.2.1. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL SERVICIO (MÁX. 51 PUNTOS)

En este apartado se valorará la oferta económica de cada licitador para el servicio objeto del presente lote. Se asignará la puntuación de cada licitador según el importe económico ofertado total sin IVA (TOTAL OF). Para ello se tomará en consideración el porcentaje de bajada de cada licitador ($\%B_{OF}$) respecto al importe de licitación sin IVA, quedando definido el porcentaje de bajada significativa ($\%B_{SIG}$) en el porcentaje (%) del importe de licitación sin IVA que se indica, considerado como mínimo exigible para optar al máximo de valoración en aplicación de la fórmula.

Por otro lado, se establece como porcentaje de bajada límite para revisión en la presente contratación el 15% del importe de licitación sin IVA, admitiéndose aquellas propuestas que superen el mismo siempre y cuando la oferta del licitador venga acompañada de un documento justificativo del cumplimiento de la licitación con la oferta realizada. En el caso que la oferta económica supere el porcentaje de bajada límite, la Comisión Técnica podrá solicitar al licitador, por escrito, las precisiones que considere oportunas sobre la citada oferta económica y sus justificaciones. El licitador dispondrá de un máximo de 2 días hábiles a contar desde la fecha en que reciba la solicitud para presentar sus aclaraciones también por escrito.

Para el cálculo de la puntuación se utilizará la siguiente expresión:

$$Si\ B_{OF} = B_{MAX} \quad P_{OF} = 0\ puntos$$

$$Si\ B_{OF} < B_{MAX} \quad P_{OF} = P_{MÁX} * \frac{\%B_{OF}}{MAX(\%B_{OF}; \%B_{SIG})}$$

Donde:

$P_{MÁX}$: puntuación máxima para este criterio (45).

P_{OF}: puntuación de la oferta considerada para el presente criterio.

B_{MAX}: oferta económica máxima para el lote.

B_{OF}: oferta económica del licitador.

$\%B_{OF}$: porcentaje de bajada ofertado por el licitador.

$\%B_{SIG}$: porcentaje de bajada significativa (1%).

17. VARIANTES Y MEJORAS

No se admite la presentación de variantes.

La Agencia Pública Sanitaria Poniente podrá aceptar, en caso de resultar de su interés, las mejoras presentadas por los licitadores con impacto técnico, organizativo o en la gestión del servicio expresados por los licitadores en sus ofertas.

18. ANEXO I. DETALLES DE RECONFIGURACIÓN DE SISTEMAS SAP

18.1. RECONFIGURACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DE SAP CON LA APLICACIÓN FARMATOOLS:

18.1.1. DESCRIPCIÓN DE OPERATORIA ACTUAL

La aplicación de farmacia (Farmatools) gestiona el catálogo de materiales, emite los pedidos de compra, las recepciones de los albaranes de mercancías, y los consumos de materiales.

Existe una integración con SAP mediante la cual se pasa información de los pedidos de compra y las recepciones de mercancías, con las siguientes funcionalidades generales:

El canal de comunicación de PI examina periódicamente la BBDD de Farmacia y si detecta que existen nuevas entradas de pedidos genera un idoc de entrada correspondiente a SAP parar reflejar un pedido de tipo ZFAR y la entrada de éste mediante un movimiento 101 de mercancías, en un almacén específico de farmacia.

En esta integración, se transforma el código del material de farmacia por un único código en SAP (Material 23373). Se pasa a SAP el código del fármaco al campo Mat.Proveedor del pedido, y la descripción de este al campo Texto Breve de la posición del pedido. En el movimiento de entrada 101, en el campo Nota de Entrega, registramos el número de pedido de la aplicación FarmaTools.

No existe una integración con SAP para registrar la existencia de Pedidos Abiertos (PA) asociados a compras de fármacos.

En la integración también se generan automáticamente los registros info (o se recuperan si ya existen en SAP), para cada proveedor. Existe un único registro info para cada proveedor (ya que el código usado en SAP para todos los fármacos es el indicado 23373).

El movimiento de entrada de mercancías en SAP acumula valor en el código del material 23373, y por tanto también en el almacén de farmacia, de una forma global. No se mantiene, por tanto, información individualizada de existencias de fármacos, ni es posible utilizar el MRP para la previsión de necesidades de compras.

Existen algunas operatorias que recurrentemente generan incidencias en la interface: devoluciones de entradas no asociadas a pedidos, modificaciones de entradas, facturas de rápel, abonos y rápeles programados por importe o volumen de operaciones, préstamos de mercancías con otros hospitales sin pedido asociado, etc.

Mensualmente el Área de Farmacia informa de los consumos de materiales, por centro de coste, y desde CO se realiza la imputación de los consumos. Esta imputación de los consumos en CO ajusta el valor de los consumos de fármacos en FI, pero no reduce la valoración del material en MM, ni en su almacén. Manualmente de forma periódica se realizan ajustes de la valoración del material 23373, para aproximar el valor de este almacén al de las existencias de Farmacia (éstas se indican por el Área de Farmacia).

18.1.2. DESCRIPCIÓN NUEVA OPERATORIA

De forma enunciativa se describen las funcionalidades mínimas requeridas, pudiendo estas ser modificadas como resultado del análisis de implantación y desarrollo, siempre previa aceptación por parte de la Dirección de la Agencia Pública Sanitaria Poniente.

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
Sincronización de Stocks	Sincronización de las existencias de Farmatools y SAP, enviándose a SAP vía interfaz los documentos de ajuste de existencias y stock generados por cualquier contingencia en Farmatools	Carga inicial de stock, por materiales, en SAP Creación de interfaz desde Farmatools a SAP que genere el documento de material correspondiente a la operación realizada (altas de existencias, bajas de existencias, etc.) Creación de interfaz desde SAP a Farmatools para la verificación de la réplica del documento de material correspondiente a la operación realizada (altas de existencias, bajas de existencias, etc.)	Desasistida, programada para realización periódica. El control de existencias por centro y almacén se mantendrá por almacenes lógicos y/o físicos en Farmatools, manteniéndose en SAP agrupados a nivel de un único almacén definido para farmacia. No se registrarán traspasos entre centros, almacenes, etc. de Farmatool, que no supongan consumos. Los movimientos de regularización serán totalizados a nivel de material, sumándose todas las cantidades y enviándose un solo registro por material. Los movimientos de regularización de stock se identificarán con un motivo de movimiento para su control y seguimiento.

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
Maestros de materiales, condiciones y ofertas	El maestro de materiales se va a gestionar en Farmatools, así como los maestros de condiciones (registros info) y de ofertas. En SAP deben existir los datos mínimos imprescindibles para el funcionamiento del ERP y las interfaces. Los mismos datos maestros deben existir en SAP, de forma que, si se realizan modificaciones en los maestros de Farmatools, se deben ver reflejadas en los maestros de SAP	Creación de interfaz Farmatools-SAP para creación o modificación del maestro de materiales en SAP Creación de interfaz Farmatools-SAP para creación o modificación del maestro de registros info en SAP Creación de interfaz Farmatools-SAP para creación o modificación del registro de condiciones de compra (ofertas) Carga inicial del maestro de materiales, registros info y registro de condiciones de compra en SAP Carga inicial de registros info en SAP Carga inicial de registro de condiciones de compra en SAP	Desasistida, a demanda de operaciones de grabación de datos en Farmatools. El punto de unión entre los sistemas SAP y Farmatools es el código nacional de medicamentos3. Los materiales de Farmtools sin código nacional de medicamento se gestionarán como materiales SAP no de farmacia. Deberá considerarse la existencia de códigos para la transferencia de consumos de elaboraciones, y formulaciones. Deberán configurarse las condiciones en SAP para gestionar bonificaciones, descuentos, rápeles, etc.

3 El código de nacional de medicamento es único y unívoco para cada fármaco. Este código está conformado por seis dígitos más un dígito de control autogenerado. El sistema, según proceda, eliminará el último dígito de control para realizar las comparaciones.

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
Pedido Abiertos (Contratos Marco)	Los pedidos abiertos (Contratos Marco), y sus modificaciones, van a crearse en SAP y se van a replicar en Farmatools una vez que hayan sido aprobados	Creación de una interfaz desde SAP a Farmatools para la generación de la réplica de pedidos abiertos Creación de una interfaz desde Farmatools a SAP para la verificación de la réplica del pedido abierto en Farmatool Carga inicial de pedidos abiertos (contratos marco)	Desasistida, a demanda de operaciones de grabación de datos en SAP. Deberá implementarse el control de límite de compras asociadas a pedidos abiertos existente en SAP para el resto de pedidos abiertos.

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
Pedidos de compras	Los pedidos, y sus modificaciones deben mantenerse en ambos sistemas, los envíos de pedidos vía EDI a proveedores se realizarán desde SAP.	Parametrización de estrategias de liberación de pedidos Creación del control de límite de pedidos realizados, con el límite de pedidos abiertos Creación de una interfaz para generación de réplica del pedido Creación de una interfaz para la verificación de la réplica del pedido Carga inicial de pedidos existentes en Farmatools (sin entrada)	Desasistida, a demanda de operaciones. Debe poder recoger el centro hospitalario de entrega requerido para realizar la entrega del pedido por parte del proveedor. Los pedidos se enviarán al proveedor desde SAP vía EDI o alternativamente por email y/o Fax desde Farmatools. Deberán poder recogerse pedidos gratuitos.

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
Entrada de Mercancías	Las operaciones de mercancías deben mantenerse en ambos sistemas.	Creación de una interfaz para la generación de la réplica de la operación de mercancías (recepción, devolución, entrada sin pedido, etc.) Creación de una interfaz para la verificación de la réplica de la recepción. Creación de una interfaz para operaciones de mercancías comunicadas vía EDI por proveedores.	Desasistida, a demanda de operaciones. No se gestionarán lotes ni fecha de caducidad en SAP, de forma que la información relativa a estos se recogerá exclusivamente en Farmatools. Se considerarán al menos los movimientos SAP (101, 102, 161, 162, 121 y 122). Se deberá contemplar la operatoria de recepción de materiales sin pedido asociado correspondiente a préstamos de fármacos de otros hospitales.

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
Salida de Mercancías	Los consumos de materiales se generan en Farmatools y se enviarán vía interfaz a SAP, dónde se generará un documento de material y por tanto el ajuste de existencias y stock	Creación de interfaz desde Farmatools a SAP que genere el documento de material correspondiente a la operación realizada (consumo, anulaciones de consumo, etc.) Creación de interfaz desde SAP a Farmatools para la verificación de la réplica del documento de material correspondiente a la operación realizada (consumo, anulaciones de consumo, etc.)	Desasistida, programada para realización periódica. Deberán considerarse y configurarse los movimientos en SAP precisos para registrar los consumos de componentes para la fabricación de mezclas, reenvasados, fórmulas magistrales y

Nombre	Nueva Operativa	Actuaciones Mínimas Propuestas	Consideraciones
			similares; etc, de acuerdo a las operatorias existentes en Farmatools. Deberá registrarse el CECO SAP correspondiente a la imputación de los consumos de fármacos, según tabla de equivalencias. Los consumos serán totalizados a nivel de material, y centro de coste (CECO) de consumo, sumándose todas las cantidades (Se estudiará registrar la imputación por CECO y consumidor final-Paciente). Se deberá contemplar la operatoria de devolución de materiales sin consumo asociado correspondiente a devoluciones de préstamos de fármacos de otros hospitales.

De forma general, sin carácter exclusivo de otras operaciones que pudieran realizarse, las operatorias de entradas, salidas, consumos, y regularizaciones de inventario que deberán contemplarse son las siguientes:

Movimiento Necesario	Movimiento SAP Existente	Descripción
Entrada mercancías	101	Recepciones de mercancías
Anulación entrada mercancías	102	Anulación de recepciones de mercancías
Devolución mercancía a proveedor	122	Devolución mercancía a proveedor
Anulación devolución mercancía a proveedor	123	Anulación devolución mercancía a proveedor
Devolución entrada pedido a proveedor	161	Devolución entrada pedido a proveedor
Anulación entrada pedido a proveedor	162	Anulación entrada pedido a proveedor
Consumos materiales	201	Consumos de planta imputados.
Anulación consumo materiales	202	Devoluciones de planta a Almacenes de Farmacia.
Entrega gratuita	511	Recepción mercancía gratuita
Salidas a desguace	551	Consumos derivados de pérdidas por desecho de materiales debido a caducidad, deterioro, etc.
Anulaciones salidas a desguace	552	Anulación de consumos derivados de pérdidas por desecho de materiales debido a caducidad, deterioro, etc.
Entrada inicial Stock	561	Entrada inicial Stock
Anulación entrada inicial Stock	562	Anulación entrada inicial Stock
Regularización positiva inventario	701	Movimientos de regularización de incremento de stock por inventarios.
Regularización negativa inventario	702	Movimientos de regularización de decremento de stock por inventarios.
Consumo material para fabricación		Consumos de materiales por su partición para generación de reenvasados, fabricación de fármacos, elaboración de fórmulas magistrales, etc.
Anulación consumo material para fabricación		Anulación de consumos de materiales por su partición para generación de reenvasados, fabricación de fármacos, elaboración de fórmulas magistrales, etc.
Traspaso de valor entre materiales por fabricación		Alta de existencias y valor por la elaboración de reenvasados, fabricación de fármacos, elaboración de fórmulas magistrales, etc.
Recepción préstamos de material		
Devolución de préstamos de material		

De forma general, sin carácter exclusivo de otras cuestiones que deban considerarse para el adecuado funcionamiento de las operaciones, deberán darse solución en los interfaces a las siguientes cuestiones:

- Consumos en Farmatools por encima del stock en SAP.
- Precios medios diferentes.
- Consumos fraccionados.
- Regularizaciones.
- Intercambios
- Mapeos y correspondencia.
- Definición correcta de unidades de medida y su interpretación.
- Cambios de códigos de artículos y ofertas.
- Modificaciones de consumos posteriores a un envío a SAP.