Pliego de Prescripciones Técnicas.

CONTRATACION SERVICIOS NECESARIOS PARA EL INTERCAMBIO DE MENSAJERIA ELECTRONICA (EDI) CON EL SISTEMA SAP DEL SMS

Referencia:	0055/2016
Creación:	OCTUBRE 2016
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETO Y ALCANCE 3

3. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS. 4

4. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS. 6

5. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO. 7

- Evaluación del servicio prestado. 7
- Informes de actividad. 7
- Comité de seguimiento. 7

6. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. 8

7. GARANTÍAS. 8

8. DOCUMENTACION TECNICA DE LA OFERTA. 8

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

1. INTRODUCCIÓN

EDI son las siglas de Electronic Data Interchange o Intercambio Electrónico de Datos, siendo el objetivo de este sistema es comunicarse con una red común de proveedores para el intercambio de la información necesaria para las compras.

El intercambio electrónico de datos (en inglés Electronic Data Interchange o EDI) es un software middleware que permite la conexión a distintos sistemas empresariales como ERP o CRM. El intercambio electrónico de datos puede realizarse en distintos formatos: EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport), XML, ANSI ASC X12, TXT, etc.

En nuestro caso utilizaremos las recomendaciones que de forma conjunta se ha realizado entre AECOC (Asociación Española de Codificación Comercial) y la CTCL (Comisión Técnica de Compras y Logística) creada al amparo de los Servicios de Salud de todas las Comunidades Autónomas Españolas.

El Servicio Murciano de Salud tiene integrados diversos mensajes EDI con su sistema SAP R3, sistema de información para los procesos económicos, financieros y logísticos. Los mensajes integrados son dos:

- Orders
- Desadv

Con la puesta en marcha, a comienzos del año 2015, de la plataforma de facturas electrónicas del Estado, FACE, se dejó de procesar el mensaje INVOICE pasando a recibir factura electrónica en formato FACTURAE del portal FACE.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente concurso es doble:

- Servicios de comercio electrónico: el adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad de los servicios de comercio electrónico en cuanto a transacciones de mensajería de intercambio electrónico de datos (EDI) entre SAP y la plataforma de integración que conecte con sus proveedores.
- Servicios de soporte avanzado: el adjudicatario debe asumir todas aquellas tareas necesarias para llevar a cabo la realización y monitorización de las pruebas para la incorporación de nuevos proveedores al entorno de producción de EDI, generando los datos válidos de entrada en SAP. También incluirán las modificaciones y adaptaciones software y el asesoramiento técnico necesarios.

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

3. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS.

El servicio de mensajería EDI se prestará en la modalidad de ASP (Acceso seguro a través de Internet) siendo por cuenta del proveedor la gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica fuera del CPD del SMS.

El adjudicatario pondrá a disposición del SMS un entorno que posibilite la emisión y recepción de mensajería en formato EDI. Los mensajes configurados son dos:

- Salida. ORDERS.
- Entrada. DESADV

Estos mensajes integrados con el sistema de gestión económico-financiero y logístico del SMS, SAP R3, mediante servicios web seguros que interactúan con la plataforma de integración del SMS.

La estructura de los mensajes se basa en el estándar sanitario que se ha desarrollado de forma conjunta entre AECOC y la CTCL (Comisión Técnica de Compras y Logística de los Servicios de Salud).

El servicio tendrá las siguientes características:

- En lo referido al funcionamiento ordinario:
  - Administración del sistema y seguimiento del flujo de intercambios
  - Consecución del máximo nivel de disponibilidad
  - Atención a cualquier tipo de incidencia
  - Gestiones delegadas con las Redes de Valor añadido, pasarelas, etc.
  - Prestar información a interlocutores internos y externos
  - Mantenimiento de la instalación
- En lo referido a la incorporación de nuevos Interlocutores:
  - Adecuación de la libreta de Interlocutores
  - Revisión de los interfaces (ficheros de integración) y especificación de las modificaciones a realizar, para la adecuación a estos.
  - Ejecución de pruebas de intercambio hasta su pase a producción

El licitador incluirá en su oferta los procedimientos para el servicio.

Se mantendrán las integraciones y traducciones de los mensajes contratados a los formatos utilizados por el SMS. Estos son, sin perjuicio de que durante la duración del contrato se puedan incluir más mensajes que habría que mantener:

- Pedidos: Traducción desde SAP al formato EDIFACT 96A
- Aviso de expedición: Traducción de EDIFACT 96A a SAP

3.1. Estimación del volumen de transacciones.

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

En la actualidad el Servicio Murciano de Salud procesa alrededor de 27.000 mensajes al año y unas previsiones de crecimiento de un 20% para los dos próximos años.

3.2. Horario de Servicio.

El Servicio de soporte se realizará, al menos, de Lunes a Viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas, con un tiempo máximo de respuesta de 30 minutos y de resolución no superior a tres horas.

3.3. Calidad de Servicio.
Se establece como valor objetivo de calidad del servicio mensual en el 90%, que se calculará por la siguiente fórmula:

$$Calidad\ del\ Servicio = \frac{\sum_1^n Incidencias\ resueltas\ (0\ a\ 3\ horas)}{n}$$

n=número incidencias totales

Si por cualquier circunstancia, el servicio prestado no se hubiera ajustado al compromiso adquirido, el SMS aplicará descuentos en factura en función del porcentaje de desviación y en proporción directa a su facturación.

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

4. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS.

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a este pliego técnico.

Todo el personal realizará los trabajos desde las instalaciones de la empresa adjudicataria. El adjudicatario dispondrá de todo equipamiento técnico y de comunicaciones necesario para garantizar el correcto desarrollo de los servicios prestados desde sus propias instalaciones (mobiliario, equipamiento informático, equipamiento de terminales telefónicos, fax, impresoras, dispositivos de proyección, etc.), salvo indicación fehaciente en contrario por parte del SMS.

Las instalaciones deberán ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información del SMS. Además deberán establecerse políticas de seguridad para el acceso al puesto de trabajo de cada una de las personas que trabajan en el servicio.

Las empresas ofertantes detallarán la relación de personas que intervendrán en el proyecto y su experiencia en proyectos similares, los perfiles esperados son:

- **Consultor EDI**. Perfil avanzado que pueda aconsejar y guiar en la adopción de las mejores prácticas relacionadas con mensajería EDI.
- **Técnico Sistemas**. Será el responsable de coordinar la comunicación entre la plataforma EDI y el entorno de integración de SAP/R3.
- **Equipo de Soporte**. El quipo dará cobertura a las incidencias que puedan surgir en la gestión de la mensajería EDI a lo largo del proyecto.

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

5. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

- **Evaluación del servicio prestado.**

Es responsabilidad del SMS ejercer, de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del servicio contratado. Las personas encargadas de prestar los servicios anteriormente descritos estarán bajo la dirección de los responsables del SMS determine, los cuales evaluarán la calidad de la asistencia realizada y marcarán prioridades en el cumplimiento de los servicios.

La empresa adjudicataria que presta el servicio responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. El SMS podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

- **Informes de actividad.**

Con periodicidad mensual, el adjudicatario confeccionará un informe de la actividad realizada en el periodo junto con la planificación del siguiente periodo.

El contenido de estos informes incluirá como mínimo los siguientes aspectos: avance de tareas realizadas y previstas, riesgos e incidencias, volúmenes de mensajería generada y/o recibida.

Adicionalmente, y en el marco de la prestación del servicio, la dirección del proyecto del SMS, podrá solicitar aquellos informes que considere oportunos.

El incumplimiento de esta obligación, así como la demora respecto a los plazos establecidos, pueden dar lugar a la no certificación de un pago.

- **Comité de seguimiento.**

Existirá un Comité de Seguimiento con la función de supervisar el cumplimiento de las cláusulas del contrato en todos sus aspectos y velar por la consecución de sus objetivos.

Este comité se reunirá al menos una vez al semestre y elaborará actas.

El adjudicatario deberá participar en dicha reunión del Comité de Seguimiento.

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

6. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la información y documentación desarrollados al amparo del presente concurso corresponden únicamente al SMS, con exclusividad y a todos los efectos.

El adjudicatario, en cualquiera de sus formas o trabajadores, queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Al final del contrato queda obligado a destruir todos los datos que haya podido conocer, y destruir el soporte documental en los casos donde sea de aplicación.

Todos los estudios y documentos, así como los productos. y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SMS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este Pliego de Condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SMS.

El adjudicatario quedará obligado expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y al Reglamento LOPD Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre. También en lo que se pudiera aplicar de la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información de 28 de diciembre.

7. GARANTÍAS.

La garantía del equipamiento, software y soluciones se extenderá, al menos, por la duración del presente contrato.

8. DOCUMENTACION TECNICA DE LA OFERTA.

Con independencia de la documentación que el licitador pueda incluir en su oferta cuanta información considere de interés, la oferta deberá incluir un apartado denominado 'Solución propuesta' donde se indiquen los siguientes aspectos:

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia

- Descripción de las funcionalidades soportadas por la solución y propuestas funcionales que completen las recogidas en este pliego.
- Descripción de los recursos hardware y software destinados a la gestión de la plataforma, así como de las políticas de seguridad utilizadas; accesos, backup, etc.
- Descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

Murcia, a 2 de Diciembre de 2016

Consejería de Sanidad
Región de Murcia
Servicio Murciano de Salud
Subdirección General de Tecnologías de la Información

César C.Aparicio García

Técnico Responsable
Subdirección General de Tecnologías
Servicio Murciano de Salud

Edificio Habitamia
C.Central, S.N.
Espinardo - Murcia