



INDICE DEL EXPEDIENTE “SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT”.

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACION AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.-INFORME SERVICIO JURIDICO
- 3.- INFORME PROPUESTA
- 4.- PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS
- 5.- CERTIFICADO ECONOMICO



Región de Murcia
Consejería de Sanidad



AL CONSEJO DE GOBIERNO

La Ley 4/1994, de 26 de julio, de Salud de Murcia configura en su artículo 21 al Servicio Murciano de Salud como un ente de Derecho Público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene plena capacidad de obrar, pública y privada, para el cumplimiento de sus fines, a cuyos efectos podrá actuar directamente o establecer cuantas fórmulas cooperativas y contractuales sean procedentes en derecho, debiendo ajustar su actividad contractual a la legislación de contratos del Estado, siéndole de aplicación, la normativa contractual contenida en el RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

El artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, en redacción dada por Ley 1/2016, de 5 de febrero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2016, preceptúa que las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos c) y d) del artículo 1 de la Ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2011 que propongan la realización de gastos de naturaleza contractual que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la Consejería de la que dependan o a la que estén adscritas. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.

Por la Subdirección General de Tecnologías de la Información del Servicio Murciano de Salud, se ha manifestado la necesidad de iniciar la tramitación del expediente para la contratación del SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.

Por lo expuesto, y conforme lo establecido en el artículo 34 de la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, al Consejo de Gobierno se eleva para su aprobación, la siguiente

PROPUESTA DE ACUERDO

Autorizar la realización del gasto que supone el contrato que a continuación se indica:

Objeto: SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS.

Presupuesto inicial del contrato: 5.601.016,90 € (21% IVA INCLUIDO)

Plazo de duración: Hasta el 31 de diciembre de 2019.

LA CONSEJERA DE SANIDAD
Encarnación Guillén Navarro

(Fecha y firma electrónica al margen)

01/03/2017 14:58:32

Firmante: GUILLEN NAVARRO, ENCARNACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación

2



C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)

EXPTE. 127/17

INFORME JURÍDICO

ASUNTO: Propuesta de elevación al Consejo de Gobierno de Acuerdo de autorización al Servicio Murciano de Salud, para la realización del gasto previsto en el expediente de contratación de “SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT”.

Visto el expediente tramitado a instancia del Servicio de Obras y Contratación del Servicio Murciano de Salud sobre el asunto de referencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, se emite el siguiente:

INFORME

PRIMERO. Es objeto del presente informe la elevación por la Consejera de Sanidad al Consejo de Gobierno de la propuesta de autorización al Servicio Murciano de Salud para la realización del gasto previsto en el expediente de contratación de “SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT”, con un plazo de duración de hasta el 31 de diciembre de 2019, y un presupuesto de licitación de 5.601.016,90 € (21% IVA INCLUIDO).

SEGUNDO. La ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, modificada mediante Ley 1/2011, de 24 de febrero, establece, en su artículo 34 “Autorización para la realización de gastos de entidades del sector público”, que:

28/02/2017 14:04:34
27/02/2017 13:43:33 Firmante:
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)

“1. Las unidades integrantes del sector público regional referidas en los párrafos b), c) y d) del artículo 1 de la ley 4/2010, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la comunidad autónoma de la región de Murcia para el ejercicio 2011 que se propongan la realización de gastos de naturaleza contractual o subvencional que superen la cifra de 60.000 euros, deberán solicitar la autorización del titular de la consejería de la que dependan o a la que estén adscritas, antes de la licitación o de publicar la convocatoria, en caso de subvenciones de concurrencia competitiva, o de acordar su concesión, en caso de subvenciones de concesión directa.

2. La petición de autorización será elevada para su otorgamiento por el Consejo de Gobierno si el gasto a autorizar supera la cantidad de 300.000 euros.

3. No está sometida a esta exigencia de autorización la realización de gastos de la referida naturaleza contractual o subvencional que tengan lugar con posterioridad a la licitación o a la publicación de la convocatoria, en el caso de subvenciones de concurrencia competitiva, o de que se acuerde la concesión, en el caso de subvenciones de concesión directa”.

TERCERO. El artículo 1 de la Ley 1/2017, de 9 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017, incluye, en su letra c), al Servicio Murciano de Salud entre las entidades cuyos presupuestos integran los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

CUARTO. De acuerdo con lo anterior, es necesario solicitar autorización del Consejo de Gobierno para la realización de gastos de cuantía superior a 300.000 euros antes de la licitación, al ser el Servicio Murciano de Salud una de las entidades de las previstas en la letra c) del artículo 1 de la Ley 1/2017, de 9 de

29/02/2017 14:04:34

27/02/2017 13:43:33 Firmante:

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinatdo (Murcia)

enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017.

En aplicación del artículo 16.2.c) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, corresponde a la Consejera de Sanidad, la elevación al Consejo de Gobierno de la correspondiente propuesta de autorización.

Expuesto cuanto antecede, se emite Informe favorable a la Propuesta de Elevación al Consejo de Gobierno de Acuerdo de concesión de autorización al Servicio Murciano de Salud, para la realización del gasto presupuestado, por importe de 5.601.016,90 € (21% IVA INCLUIDO), en el expediente de contratación de las “SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE MICROSOFT”, por ser dicho gasto de cuantía superior a 300.000 euros.

Murcia, a 27 de febrero de 2017

La Asesora Jurídica

Murcia, a

CONSEJERÍA DE SANIDAD

CONFORME

El Jefe de Servicio Jurídico



3

INFORME PROPUESTA

Suministro de productos y servicios Microsoft

14/02/2017 16:31:26

Firmante

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV)

Ref. SGTI 0006/2017

Creación: Enero 2017

Autor(es): Subdirección General de T.I.



1. ANTECEDENTES

El Servicio Murciano de Salud (SMS) utiliza en numerosos sistemas de información, tanto asistenciales como de soporte administrativo, los productos desarrollados por Microsoft.

Específicamente se utiliza el conjunto de utilidades de OFFICE, bien directamente como tratamiento de texto (Microsoft Word), hoja de cálculo (Microsoft Excel) o editor de presentaciones (Microsoft Power Point), o bien invocados desde otras aplicaciones. Por ejemplo, en el ámbito de la Atención Especializada, para la realización de informes tanto desde la Estación Clínica de Selene, como de departamentales como RIS, PACS o Anatomía Patológica, o en OMI-AP en el ámbito de la Atención Primaria, así como en otros sistemas corporativos como SAP en Gestión Económica o SAINT7 en Recursos Humanos.

También es utilizado, como parte del software básico de escritorio, el sistema de correo electrónico Exchange, bien mediante el cliente web Outlook Web Access u Office Outlook, de uso generalizado entre los profesionales del SMS.

Otros productos de Microsoft que son utilizados por el SMS son los sistemas operativos, en especial Windows 200x, que sirven de plataforma servidora para gran parte de los sistemas asistenciales (OMI-AP, Selene, RIS, ..) y otros, como las plataformas de gestión de ficheros y usuarios.

Por último, como plataforma de integración se utiliza el EAI de Microsoft (Biztalk Server), que permite el intercambio de mensajería entre todos los sistemas de información del SMS, entre los que tienen especial importancia:

- En el ámbito nacional, la sincronización de la BDU (BD de Usuarios del SMS) con la BD de usuarios del Sistema Nacional de Salud y el intercambio de información con el sistema de la HCDSNS.
- En el ámbito regional, la sincronización de la BDU con los sistemas de HCE del SMS, OMI-AP en Atención Primaria y SELENE en Atención Especializada.
- Por lo que respecta al ámbito hospitalario, también está soportado por este software todo el intercambio de información para la sincronización de pacientes, peticiones y devolución de resultados entre el HIS y todos los sistemas departamentales.

La evolución constante de estos productos, así como la de los sistemas operativos y hardware donde están instalados, hace necesario contar con la posibilidad de acceder a actualizaciones y nuevas versiones de los mismos, así como con un soporte especializado por parte de la empresa fabricante.

Por otro lado, el SMS debe hacer una inversión adicional de licencias por los motivos que se indican:

- El incremento en el uso del producto de escritorio Office en el SMS.
- El mejor control del parque PC mediante el producto Microsoft Active Directory, lo que supone un incremento de las licencias Windows Server CAL que el SMS requiere.
- La necesidad de evolucionar el parque de PC con S.O. Windows XP, que está fuera de soporte, con licencias Windows 10 Enterprise.

2. OBJETO

Se constituye como objeto del contrato:

- La renovación de los derechos de actualización tecnológica de las licencias propiedad del SMS hasta el 31 de diciembre de 2019.





- La adquisición de nuevas licencias Microsoft y los derechos de actualización tecnológica de éstas hasta el 31 de diciembre de 2019. Esta adquisición corresponde principalmente a:
 - El paquete Microsoft Office.
 - El producto Windows Ser CAL.
 - El S.O. Windows 10 Enterprise.
- Los servicios de soporte especializado directamente prestados por el fabricante hasta el 31 de diciembre de 2019.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO

Microsoft ofrece servicios de soporte avanzado, denominados por el fabricante Servicios de Soporte Premier, que dan derecho a, como mínimo anualmente:

- 70 horas de gestión.
- 80 de servicios proactivos.
- 30 de resolución de problemas 24x7.

Estos servicios, unidos a los beneficios de Software Assurance (derechos de actualización de las licencias de productos), dan robustez a los recursos disponibles en caso de problemas con las licencias objeto de este contrato y pueden agilizar la resolución de incidencias en las aplicaciones.

El adjudicatario deberá aportar el servicio de soporte especializado directamente dado por el fabricante Microsoft y en las condiciones mínimas arriba descritas. Este servicio deberá ser ofrecido para la duración completa del contrato.

4. VALORACION

En la siguiente tabla se detallan los productos y servicios software de Microsoft que es necesario licenciar, dividido en inversión y gasto:



NUEVAS LICENCIAS A ADQUIRIR, CON SOFTWARE ASSURANCE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades	Coste / ud. (sin IVA)	Coste Total (sin IVA) anual
Visio Profesional Standard		18	137,00	2.466,00
SQL Server User CAL		65	107,00	6.955,00
Windows Server DataCenter	WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic Ste CoreLic	192	396,00	76.032,00
Project Professional Standard		19	310,00	5.890,00
Windows Server CAL	WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	9.933	12,00	119.196,00
Windows 10 Enterprise con posibilidad de downgrade a Windows 7 Professional 64b	WINE3perDVC UpgradSAPk OLP NL Gov	1.250	107,00	133.750,00
Total inversión anual				344.283,00

NUEVAS PRODUCTOS A ADQUIRIR EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN, HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades	Coste / ud. (sin IVA)	Coste Total (sin IVA)
Office 365 con posibilidad de instalación de utilidades Professional y on premise	O365ProPlus ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	5.008	115,00	575.920,00

CONVERSIÓN DE LICENCIAS A MODALIDAD SUSCRIPCIÓN, HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades	Coste / ud. (sin IVA)	Coste Total (sin IVA)
Office 365 con posibilidad de instalación de utilidades Professional y on premise	O365ProPlusFrom SA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3.500	84,00	294.000,00

RENOVACIÓN DE LICENCIAS, CON SOFTWARE ASSURANCE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades	Coste / ud. (sin IVA)	Coste Total (sin IVA)
Visio Profesional Standard	VisioPro ALNG SA MVL	1	123,00	123,00
Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	20	4.888,00	97.760,00
Biztalk Standard	BztlkSvrStd ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	6	1.119,00	6.714,00
SqlServer Standard	SQLSvrStd ALNG SA MVL	27	198,00	5.346,00
Terminal Server	WinRmDsktprsvcs CAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.357	22,00	73.854,00
Windows Server DataCenter	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	80	170,00	13.600,00
Windows Server Standard	WinSvrSTDCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	560	24,00	13.440,00
Windows Server CAL	WinSvrCAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.500	6,00	21.000,00
Exchange Server CAL	Exchange Standard Cal SNGL	3.500	18,00	63.000,00

SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE FABRICANTE

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades	Coste / ud. (sin IVA)	Coste Total (sin IVA)
Servicios de Soporte Especializado de Fabricante	Servicios de Soporte Premier	1	36.400,00	36.400,00

Total gasto anual 1.201.157,00

Total licitación anual 1.545.446,00

Total licitación 3 años 4.636.338,00

14/07/2017 16:31:26

Firmante: Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 17/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación



5. PROPUESTA

Se propone **contratar por procedimiento abierto** el "Suministro de productos y licencias Microsoft" hasta el **31 de diciembre de 2019** y por valor total de **cuatro millones seiscientos treinta y seis mil, trescientos treinta y ocho (4.636.338 euros), sin IVA.**

El Subdirector General de Tecnologías de la Información

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

14/02/2017 16:31:26

Firmante:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación

4



Pliego de Prescripciones Técnicas

Suministro de productos y servicios Microsoft

Ref. SGTI: 0006/2017

Creación: 31 de enero de 2017

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la Información

Firmante:

03/02/2017 13:53:59

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007 de 77 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



ÍNDICE

1	Introducción.....	3
2	Objeto	3
3	Condiciones para la adquisición y mantenimiento de licencias	4
4	Descripción de los servicios de soporte especializados	4
	ANEXO DE SERVICIOS	6

09/07/2017 13:53:59

Firmante:
Este es una copia autentica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 1/2002, de 11 de marzo, de acceso a la información pública. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



1 Introducción

El SMS utiliza diferentes productos del fabricante Microsoft en sus puestos de trabajo. Del mismo modo, utiliza otros productos de parte servidora de tecnología Microsoft en proyectos clave como son sus Unidades de Integración de Aplicaciones o Servicios de Directorio.

En consecuencia, es necesario proceder a la contratación de los derechos de actualización tecnológica de los productos Microsoft correspondientes a las licencias adquiridas por el SMS en anteriores expedientes, así como la contratación de aquellas otras nuevas licencias que son necesarias en este momento.

2 Objeto

Se constituye como objeto del contrato:

- La adquisición de nuevas licencias Microsoft y los derechos de actualización tecnológica de éstas, así como de las licencias que el SMS ya posee, hasta el 31 de diciembre de 2019. Estos derechos de actualización se conocen como Software Assurance en terminología del fabricante.
- Los servicios de soporte especializado directamente prestados por el fabricante hasta el 31 de diciembre de 2019.

Concretamente, los productos a adquirir y renovar objeto de esta licitación se especifican a continuación:

NUEVAS LICENCIAS A ADQUIRIR, CON SOFTWARE ASSURANCE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019		
Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
Visio Profesional Standard		18
SQL Server User CAL		65
Windows Server DataCenter	WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic Ste CoreLic	192
Project Professional Standard		19
Windows Server CAL	WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	9.933
Windows 10 Enterprise con posibilidad de downgrade a Windows 7 Professional 64b	WINE3perDVC UpgradSAPk OLP NL Gov	1.250

NUEVAS PRODUCTOS A ADQUIRIR EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN, HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019		
Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
Office 365 con posibilidad de instalación de utilidades Professional y on premise	O365ProPlus ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	5.008

CONVERSIÓN DE LICENCIAS A MODALIDAD SUSCRIPCIÓN, HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019		
Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades



	informativos, no vinculante)	
Office 365 con posibilidad de instalación de utilidades Professional y on premise	O365ProPlusFrom SA ShrdSVr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3.500

RENOVACIÓN DE LICENCIAS, CON SOFTWARE ASSURANCE HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
Visio Profesional Standard	VisioPro ALNG SA MVL	1
Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	20
Biztalk Standard	BztlkSvrStd ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	6
SqlServer Standard	SQLSvrStd ALNG SA MVL	27
Terminal Server	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.357
Windows Server DataCenter	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	80
Windows Server Standard	WinSvrSTDCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	560
Windows Server CAL	WinSvrCAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.500
Exchange Server CAL	Exchange Standard Cal SNGL	3.500

Los derechos de actualización deberán permitir al SMS actualizar sus instalaciones a las últimas versiones de los productos publicados a lo largo de toda la duración de la contratación, si bien el SMS se reserva el derecho a que, por exigencias de las aplicaciones y otros condicionantes, sus instalaciones permanezcan en las versiones para las que se instalaron y licitaron inicialmente.

3 Condiciones para la adquisición y mantenimiento de licencias

El licitador deberá especificar los precios unitarios y anuales, tanto de adquisición y software assurance anual, como de renovación de software assurance, o de suscripción según el caso, para cada uno de los productos que aparecen en este pliego (se adquieran o se renueven en este contrato). El licitador estará obligado a conservar estos precios al SMS hasta el 31 de diciembre de 2019.

Para la adecuada recepción de los servicios:

- Será necesario que en los portales del fabricante aparezcan todas y cada una de los productos licitados a nombre del SMS. Deberá poderse consultar claramente el tipo de producto, las unidades contratadas, la modalidad de mantenimiento contratada y su fecha de fin de vigencia.
- La garantía de Software Assurance de tres años, que deberá estar certificada por Microsoft y ser entregada por el adjudicatario.
- El adjudicatario deberá entregar el detalle de los beneficios adicionales de Software Assurance a los que tendrá derecho el SMS como parte de esta contratación.
- Los canales y todos los detalles necesarios para hacer uso de estos derechos y en especial de la gestión de incidencias.

4 Descripción de los servicios de soporte especializados

Microsoft ofrece servicios de soporte avanzado, denominados por el fabricante Servicios de Soporte Premier, que dan derecho a, como mínimo anualmente:



- 70 horas de gestión de un Técnico de Referencia del fabricante Microsoft, asignado al SMS nominalmente durante toda la vigencia del contrato.
- 80 de servicios proactivos.
- 30 de resolución de problemas 24x7.

Estos servicios, unidos a los beneficios de Software Assurance, dan robustez a los recursos disponibles en caso de problemas con las licencias objeto de este contrato y pueden agilizar la resolución de incidencias y la corrección de "bug" en las aplicaciones.

El adjudicatario deberá aportar el servicio de soporte especializado directamente dado por el fabricante Microsoft. Este servicio deberá ser ofrecido para la duración completa del contrato. Se valorará positivamente el incremento de las horas mínimas del servicio.

En la recepción de los servicios, el adjudicatario deberá entregar la documentación correspondiente que acredite la contratación de este servicio certificada por el fabricante Microsoft, así como toda la documentación técnica, de soporte y servicio asociada.

La descripción detallada de estos servicios puede encontrarse en el Anexo de Servicios

La Jefa de Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicación

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

03/02/2017 13:53:59

Firmante:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007 de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 03/02/2017 13:53:59



ANEXO DE SERVICIOS

Tipología y nivel funcional de los servicios.

Los servicios requeridos en virtud del presente Pliego (los "Servicios") se centran en las siguientes áreas clave para los sistemas bajo tecnología de Microsoft:

- **Gestión de Soporte:** existirá un recurso asignado por el fabricante, que ayudará a construir y mantener la relación con las personas clave de la Subdirección General de Tecnologías de la Información del SMS (en adelante SGTI) responsables de la gestión y soporte, para asegurarse de que cada elemento del Soporte se ajuste a los requerimientos establecidos. Además será el encargado de involucrar los recursos del fabricante más adecuados en cada momento para cubrir las necesidades de soporte.
- **Soporte para la Resolución de Problemas:** que proporcione asistencia en la resolución de problemas cuyos síntomas se manifiesten mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema ha sido motivado por dichos productos de Microsoft.
- **Talleres** que ayuden a la SGTI del SMS a prevenir problemas, a incrementar la disponibilidad de los sistemas y sirvan para asesorarle sobre creación de productos y soluciones basados en tecnologías de Microsoft.
- **Asistencia de Soporte** que proporcione asesoramiento y orientación a corto plazo para resolver dudas en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación.
- **Servicios Preventivos** que proporcionen revisiones de salud y operación de los entornos en explotación.
- **Servicios de Información** que proporcionen al personal del SGTI del SMS la más reciente información acerca de las tecnologías de Microsoft y le permitan a la misma mejorar sus capacidades de soporte interno.

Alcance de los servicios.

Los Servicios de soporte y asistencia a desarrollar cubrirán las funciones descritas. El alcance de los mismos será el siguiente:

- Horas de un Gestor Técnico de Cuenta, cuyas actividades serán las siguientes:
 - Creación y gestión del Plan de Servicios
 - Escalación y supervisión de la salud de los incidentes de soporte.
 - Asegurar la calidad y la adecuación a las necesidades de los servicios preventivos.
- Horas de Servicios Preventivos al objeto de realizar:
 - Revisiones de salud
 - Revisiones de configuración
 - Revisiones de rendimiento



- Revisiones de operaciones
 - Revisiones de monitorización
 - Talleres teórico-prácticos
 - Sesiones de transferencia de conocimiento
 - Asistencia de soporte.
- Horas para Resolución de Problemas, con cobertura 24x7, incluidas las visitas onsite necesarias para temas críticos.
 - Acceso ilimitado de contactos a la WEB Microsoft Premier Online, así como otros servicios de información.

Características de los servicios de soporte y respuesta ante incidentes.

El soporte y asistencia ante incidentes deberá tener un grado adecuado de respuesta en función del grado de severidad de cada incidente y, por tanto, del perjuicio potencial que el mismo puede causar a la organización del SMS.

Por ello se establecen un conjunto de respuestas, mostradas en el cuadro siguiente. Para cada grado de severidad del incidente (decreciente de 1 a C) se incluye la situación o criticidad del mismo y la respuesta del fabricante:

Severidad	Situación del SMS	Respuesta esperada del adjudicatario
1	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto catastrófico en la actividad - Se presenta una pérdida completa de un proceso del núcleo de su actividad y el trabajo no puede continuar de forma razonable. - Precisa atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. - Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a la instalación del SMS tan pronto como sea posible. - Dedicación continua durante 24x7. - Escalación rápida dentro de la organización del adjudicatario a los equipos de producto. - Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
A	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto crítico en la actividad - La actividad sufre una pérdida o degradación significativa en los servicios. - Necesita atención en una hora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. - Dedicación continua durante 24x7. - Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a la instalación del SMS si es necesario. - Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
B	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto moderado en la actividad - La actividad sufre una pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas laborales. - Dedicación durante el horario laboral.

03/07/2017 13:53:59

Firmante

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación



Severidad	Situación del SMS	Respuesta esperada del adjudicatario
	- Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales.	
C	- Impacto mínimo en la actividad - La actividad está funcionando de forma sustancial sin impedimentos (o con impedimentos menores) en los servicios. - Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.	- Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas laborales. - Dedicación durante el horario laboral.

03/07/2017 13:53:59

Firmante:

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificacimientos> e introduciendo el código seguro de verificación



Región de Murcia
Consejería de Sanidad
y Política Social



A los efectos de la tramitación del expediente denominado *SUMINISTRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS MICROSOFT* y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, D.

jefe de Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de Organos Centrales del Servicio Murciano de Salud

CERTIFICA

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de 5.601.016,90 €, serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

Material	Cuenta Financiera
18018329	20600000
83000041	62320001

de conformidad con el Plan Contable del Servicio Murciano de Salud, plasmándose en las correspondientes Cuentas Anuales del mismo.