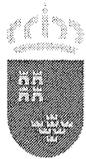




ÍNDICE DEL EXPEDIENTE “SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD”.

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.- INFORME SERVICIO JURÍDICO.
- 3.- INFORME- PROPUESTA.
- 4.- PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.
- 5.- CERTIFICADO ECONÓMICO.



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.

Asimismo, el artículo 1 de la Ley 7/2017, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018, 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.

En este sentido, 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 SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

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: SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Presupuesto inicial del contrato: 726.000,00€ (21% IVA INCLUIDO)

Plazo de ejecución: 2 años.

EL CONSEJERO DE SALUD

(Firmado electrónicamente)
Manuel Villegas García



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

21/07/2013 11:50:09

EXPTE. 116-18

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 del “SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.”.

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 el Consejero de Salud 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 del “SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD”, con un plazo de duración de 2 años, y un presupuesto de licitación de 726.000,00 € (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:

15/07/2013 14:51:04 | Firmante

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2010. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocuments> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV)

Firmant



“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 7/2017, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018, incluye en su apartado 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 7/2017, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018.

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 al Consejero de Salud, la elevación al Consejo de Gobierno de la correspondiente propuesta de autorización.

Por todo lo expuesto, se emite informe favorable sobre el procedimiento tramitado para elevación al Consejo de Gobierno de la Propuesta de autorización de la realización del mencionado gasto por importe de 726.000,00 €, (21% IVA incluido), conforme determina la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, sin perjuicio de la documentación e informes que se emitan en el momento procedimental oportuno durante la tramitación del expediente de contratación del “SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD”.

La Asesora Jurídica

(Documento firmado electrónicamente)

CONSEJERÍA DE SALUD

CONFORME

El Jefe de Servicio Jurídico

(Documento firmado electrónicamente)



INFORME PROPUESTA

**SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO
MURCIANO DE SALUD**

Exp SGTI:	0006/2018
Creación:	Febrero 2018
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

13/02/2018 09:30:44

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV)

Firmanti



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO Y ALCANCE	3
3.	EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO	4
4.	DURACIÓN DE LOS TRABAJOS	5
5.	VALORACIÓN	5
6.	PROPUESTA	5

13/07/2018 09:30:44

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

Firmant



1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud (SMS), tal como le encarga el artículo 5.1 del Decreto 92/2005 por el que se regula la Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) y su régimen de uso en la Región de Murcia, en coordinación con los órganos competentes de la Consejería de Sanidad y Política Social, gestiona y mantiene una Base de Datos de Usuarios (BDU) del Sistema Sanitario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En dicha BDU se registran todos aquellos ciudadanos que, por residir en Murcia, reciben determinadas prestaciones sanitarias por parte del SMS, vinculando dichos ciudadanos con los recursos asistenciales que les corresponden.

Además, en la BDU se registran aquellos usuarios cuya asistencia no le ha sido confiada al SMS, pero que, aplicando la normativa y convenios vigentes, son atendidos en instalaciones del SMS bajo diferentes circunstancias (transeúntes, desplazados temporales desde otras CCAA,...).

La BDU genera un identificador único (Código de Identificación Personal Autonómico, o CIP Autonómico) que es la clave para la identificación de los pacientes en los circuitos asistenciales corporativos.

El sistema de gestión de la BDU se ocupa también de las tareas de gestión de tarjetas sanitarias, incluyendo la generación de ficheros para su fabricación.

En la actualidad, además, se han implementado diferentes mecanismos de integración, de tal modo que el adecuado registro de usuarios en la BDU es necesario para poder disponer de los datos de dichos usuarios en diferentes aplicativos asistenciales, a veces en tiempo real.

La BDU del SMS está construida actualmente sobre la aplicación Cívitas, de Connectis Consulting Services (ahora Getronics). Además de dicha aplicación, se ha hecho necesario el desarrollo de diversas aplicaciones o servicios que ayudan a un mejor uso de los datos de BDU (búsqueda de pacientes, identificación en proyectos de historia clínica digital...).

Transcurrido el tiempo, y habiéndose detectado nuevas necesidades y estrategias para la organización en el ámbito de la gestión poblacional, el SMS, a través de este pliego, se plantea la adquisición, construcción o adaptación, si procede, e implantación de un nuevo sistema de información poblacional que dé respuesta a los nuevos retos planteados.

2. OBJETO Y ALCANCE

Los objetivos del presente concurso son, por tanto:

1. El suministro de un sistema de gestión poblacional al SMS, que tenga como función registrar de forma única y clasificar, en las categorías definidas por el



SMS, a todos los ciudadanos que tengan algún contacto con un punto asistencial del SMS, a los ciudadanos cuya asistencia sanitaria corresponda al SMS y, en cualquier caso, a cualquier otro tipo de población que determine el SMS. Este sistema será propiedad del SMS, y su funcionalidad y operatividad será desarrollada a medida de las necesidades del SMS durante la duración del contrato resultante.

2. Asimismo, el sistema entregado debe ser capaz de gestionar la Tarjeta Sanitaria Individual como la documentación y tramitación necesaria para gestionar el aseguramiento de los ciudadanos en el ámbito de la Región de Murcia.
3. Se deben entregar también todos los módulos y mecanismos necesarios para que el sistema se integre con los sistemas existentes en el SMS y con otros sistemas externos a este.
4. El adjudicatario deberá proveer de las jornadas de desarrollo necesarias para atender las necesidades de adaptación y evolución surgidas durante la duración del contrato resultante.
5. El adjudicatario, además, deberá proveer del soporte adecuado al sistema durante el periodo de vigencia del contrato resultante. Mientras que el nuevo sistema ofertado no esté operativo deberá suministrar el soporte al sistema actual instalado en el SMS; o sea, Cívitas. Este periodo no puede ser superior a 12 meses. Los licitadores recibirán información sobre el importe mensual de dicho soporte.

3. **EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO**

- Un coordinador responsable.
 - Requisitos: Con más de 3 años de experiencia demostrable en
 - Proyectos similares en cuanto a volumen y complejidad
 - Interlocución con clientes, análisis de necesidades y formulación de las mismas
 - Interlocución y coordinación con equipos técnicos de desarrollo y de soporte
 - Reporte de estado y resultados
 - Funciones
 - Este coordinador actuará como interlocutor continuo con el SMS, sin menoscabo de los contactos que se tengan que realizar a lo largo del proyecto con los perfiles necesarios (jefe o director de proyecto por parte del adjudicatario, analistas, desarrolladores, implantadores, arquitectos de sistemas,...)
 - Transmitirá al resto del equipo del adjudicatario las necesidades o problemas que surjan durante el periodo contratado, aparte de los requisitos ya recogidos durante la correspondiente fase
 - Velará por el buen desarrollo de las tareas planificadas o sobrevenidas

13/07/2015 09:30:44

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.1 de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV)

Firmat



El personal de soporte deberá tener un dominio y formación de los aplicativos objeto de este pliego y el adjudicatario garantizará la formación continua de los mismos

4. DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

La duración del contrato será de dos años.

5. VALORACIÓN

El desarrollo, implantación y soporte del sistema se ha estimado por un coste de 600.000 € para los dos años. El nuevo sistema debe estar operativo antes de 12 meses desde la firma del contrato correspondiente.

Por tanto, el importe total de licitación sería de 600.000 € más IVA. Las posibles prórrogas anuales tendrían un coste de 300.000 € cada una.

6. PROPUESTA

Contratar mediante el procedimiento que mejor se ajuste, la CONTRATACIÓN DE SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD, durante 2 años prorrogable a otros dos periodos de un año, y por un importe de **seiscientos mil euros, IVA no incluido (600.000,00€)**.

Murcia a 5 de febrero de 2018

El Subdirector General de Tecnologías de la Información, Fdo. Manuel Escudero Sánchez



Pliego de Prescripciones Técnicas.

**SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO
MURCIANO DE SALUD**

Referencia:	0006/2018
Creación:	Febrero 2018
Autor(es):	Subdirección General de Sistemas de Información

17/02/2018 19:35:42

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificar-documentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV)

Firmado



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETO Y ALCANCE.....	3
2.1	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA POBLACIONAL DEL SMS.....	4
2.1.1	Módulo poblacional	4
2.1.2	Gestión del aseguramiento.....	5
2.1.3	Integración	5
2.1.4	Gestión del callejero	6
2.1.5	Gestión de la Tarjeta Sanitaria Individual	6
2.1.6	Explotación de datos	6
2.1.7	Anuncios y avisos	6
3	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE	6
3.1	Soporte a productos.....	7
3.2	Soporte a integración.....	9
3.3	Soporte a explotación	10
4	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN ..	11
5	RECURSOS HUMANOS. PERFILES Y CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	14
5.1	Equipo de trabajo	14
6	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	15
6.1	Indicadores asociados a las entregas de versiones.....	15
6.2	Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte	16
6.3	Cálculo de penalizaciones	18
6.4	Asociadas a las entregas de versiones	18
6.5	Asociadas a la calidad del servicio de soporte.....	19
7	PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS CÁLCULO DEL IMPORTE DEL MANTENIMIENTO.....	20
8	PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.	21
9	GARANTÍAS.....	22

17/07/2019 19:15:47

Firmant

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



1 INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud (SMS), tal como le encarga el artículo 5.1 del Decreto 92/2005 por el que se regula la Tarjeta Sanitaria Individual (TSI) y su régimen de uso en la Región de Murcia, en coordinación con los órganos competentes de la Consejería de Sanidad y Política Social, gestiona y mantiene una Base de Datos de Usuarios (BDU) del Sistema Sanitario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En dicha BDU se registran todos aquellos ciudadanos que, por residir en Murcia, reciben determinadas prestaciones sanitarias por parte del SMS, vinculando dichos ciudadanos con los recursos asistenciales que les corresponden.

Además, en la BDU se registran aquellos usuarios cuya asistencia no le ha sido confiada al SMS, pero que, aplicando la normativa y convenios vigentes, son atendidos en instalaciones del SMS bajo diferentes circunstancias (transeúntes, desplazados temporales desde otras CCAA,...).

La BDU genera un identificador único (Código de Identificación Personal Autonómico, o CIP Autonómico) que es la clave para la identificación de los pacientes en los circuitos asistenciales corporativos.

El sistema de gestión de la BDU se ocupa también de las tareas de gestión de tarjetas sanitarias, incluyendo la generación de ficheros para su fabricación.

En la actualidad, además, se han implementado diferentes mecanismos de integración, de tal modo que el adecuado registro de usuarios en la BDU es necesario para poder disponer de los datos de dichos usuarios en diferentes aplicativos asistenciales, a veces en tiempo real.

La BDU del SMS está construida actualmente sobre la aplicación Cívitas, de Connectis Consulting Services (ahora Getronics). Además de dicha aplicación, se ha hecho necesario el desarrollo de diversas aplicaciones o servicios que ayudan a un mejor uso de los datos de BDU (búsqueda de pacientes, identificación en proyectos de historia clínica digital...).

Transcurrido el tiempo, y habiéndose detectado nuevas necesidades y estrategias para la organización en el ámbito de la gestión poblacional, el SMS, a través de este pliego, se plantea la adquisición, construcción o adaptación, si procede, e implantación de un nuevo sistema de información poblacional que dé respuesta a los nuevos retos planteados.

2 OBJETO Y ALCANCE

Los objetivos del presente concurso son, por tanto:

1. El suministro de un sistema de gestión poblacional al SMS, que tenga como función registrar de forma única y clasificar, en las categorías definidas por el SMS, a todos los ciudadanos que tengan algún contacto con un punto asistencial del SMS, a los ciudadanos cuya asistencia sanitaria corresponda al SMS y, en cualquier caso, a cualquier otro tipo de



población que determine el SMS. Este sistema será propiedad del SMS, y su funcionalidad y operatividad será desarrollada a medida de las necesidades del SMS durante la duración del contrato resultante. Se entiende que la entrega del producto incluye toda la documentación técnica, librerías, código fuente y demás elementos que sean necesarios para poder modificar o alterar el producto posteriormente.

2. Asimismo, el sistema entregado debe ser capaz de gestionar la Tarjeta Sanitaria Individual como la documentación y tramitación necesaria para gestionar el aseguramiento de los ciudadanos en el ámbito de la Región de Murcia.
3. Se deben entregar también todos los módulos y mecanismos necesarios para que el sistema se integre con los sistemas existentes en el SMS y con otros sistemas externos a este.
4. El adjudicatario deberá proveer de las jornadas de desarrollo necesarias para atender las necesidades de adaptación y evolución surgidas durante la duración del contrato resultante.
5. El adjudicatario, además, deberá proveer del soporte adecuado al sistema durante el periodo de vigencia del contrato resultante. Mientras que el nuevo sistema ofertado no esté operativo deberá suministrar el soporte al sistema actual instalado en el SMS; o sea, Cívitas. Este periodo no puede ser superior a 12 meses. Los licitadores recibirán información sobre el importe mensual de dicho soporte.

2.1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA POBLACIONAL DEL SMS

El sistema poblacional del SMS debe ser un compendio de módulos interconectados pero con funcionalidades definidas, acotadas y de uso que general que interactúen entre sí para conseguir los objetivos del SMS.

2.1.1 Módulo poblacional

- a) Debe permitir la identificación, registro y clasificación de todos los ciudadanos anteriormente referidos, incluyendo de 1 a N datos de contacto. Debe asignar a cada usuario registrado en la base de datos un código único, denominado CIP Autonómico, que debe seguir el mismo formato y reglas que el actualmente utilizado en el SMS
- b) Debe contar con los mecanismos necesarios (integración, servicios web,...) para servir de base poblacional al resto de sistemas que determine el SMS
- c) Debe sincronizarse con la BD del Sistema Nacional de salud, siguiendo las especificaciones determinadas por este y almacenar, para ello, la información que este determine.
- d) Debe permitir las búsquedas globales de ciudadanos en el propio sistema o en sistemas ajenos, especialmente en los sistemas poblacionales del Sistema Nacional de Salud. Las búsquedas deben admitir filtros fonéticos, uso de máscaras y mecanismos comunes de ayuda a la localización de ciudadanos
- e) Debe incluir todas las características necesarias para soportar el papel de un Enterprise Master Patient Index según IHE



- f) Debe contar con mecanismos destinados a preservar la calidad de los datos: búsqueda de duplicados, mecanismos de fusión, sistemas de depuración de datos...
- g) Debe permitir una gestión de expedientes asociada a los ciudadanos, basada en un sistema corporativo de gestión documental previamente existente. Esta gestión de expedientes está destinada a incorporar los documentos que el ciudadano aporte, una vez digitalizados y según las reglas establecidas.
- h) Debe contemplar la identificación de circunstancias especiales de los ciudadanos, independientemente del tipo de aseguramiento: discapacidad, atención especial,... Entre otras funcionalidades debe permitir gestionar pacientes cuya identidad se deba preservar por diferentes circunstancias: protección especial, personalidades públicas,...
- i) Debe permitir elegir el Tipo de Ciudadano de los usuarios cuyo aseguramiento no lo establece el INSS. El sistema, basado en reglas de decisión, debe ser capaz de elegir el tipo de ciudadano a partir de preguntas como sexo, edad, tiempo empadronado, nacionalidad,.... Y ofrecerá el Tipo de Ciudadano a elegir, la fecha de caducidad del documento que se entrega y la documentación que debe presentar el ciudadano.
- j) Debe mantener registro de auditoría de acceso a los datos de los ciudadanos.

2.1.2 Gestión del aseguramiento

- a) Gestión de la cartera de servicios del SMS
- b) Asignación de la cartera de servicios correspondiente a cada ciudadano, en función de su catalogación, así como el mantenimiento de dicha asignación.
- c) Comunicación al resto de sistemas que determine el SMS de los cambios en las condiciones de aseguramiento de los ciudadanos registrados.
- d) Debe permitir la gestión del aseguramiento de los ciudadanos registrados en la base de datos, así como el mantenimiento de todos los históricos, de forma que permita analizar con fiabilidad la evolución de los datos del ciudadano en el tiempo. Por ejemplo, tipo de ciudadano, tipo de aseguramiento, datos de localización o cualquier cambio en los datos personales.
- e) Debe permitir la asignación de los recursos sanitarios, que determine el SMS a los ciudadanos, profesionales, centros, cupos, etc.

2.1.3 Integración

- a) Debe ser capaz de integrarse con otros sistemas de información poblacional
- b) En concreto, debe poder procesar y generar toda la mensajería que requiera la integración con el Sistema Nacional de Salud
- c) En general, debe poder procesar y generar mensajería destinada al alta, baja, modificación, fusión, cancelación y todos los que incluya HL7 respecto a la gestión de demográficos. Esta mensajería podrá proceder de organismos internos y externos al SMS
- d) El sistema debe emitir mensajería de actualización de maestros (centros, puestos, ocupación,...) para servir de datos de entrada a otros sistemas.



En este mismo sentido, debe ser capaz de aceptar y procesar mensajería similar

- e) Debe ser capaz de gestionar la información correspondiente que proceda de los sistemas de recursos humanos del SMS con el fin de actualizar los puestos asistenciales y su ocupación
- f) La gestión de la mensajería se realizará a través de la plataforma de integración del SMS. El sistema debe estar preparado para generar mensajería síncrona y asíncrona

2.1.4 Gestión del callejero

- a) Debe ser capaz de cargar y gestionar el callejero del Instituto Nacional de Estadística, y aquellos otros oficiales que determine el SMS
- b) Debe servir de base de localización para todos los sistemas del SMS
- c) Debe soportar la incorporación de domicilios foráneos, de otras comunidades autónomas y extranjeros, así como de vías provisionales no incluidas en el callejero.
- d) Debe incorporar mecanismos de depuración de direcciones

2.1.5 Gestión de la Tarjeta Sanitaria Individual

- a) Debe incorporar todos los mecanismos para identificar cuándo fabricar una nueva tarjeta sanitaria a cada ciudadano y generar la información adecuada para proceder a la fabricación de dichas tarjetas
- b) Lo anterior aplica cuando se externalice la fabricación de dichas tarjetas. No obstante, el sistema debe prever la posibilidad de fabricación propia y directa de Tarjetas Sanitarias
- c) El sistema debe incluir la emisión de otros documentos acreditativos del acceso a la cartera de servicios del SMS
- d) En todo caso, el sistema debe gestionar todo el proceso de fabricación, envío, devolución y en general todos los estados que sea preciso identificar y tramitar, incluyendo la gestión administrativa, contractual y económica
- e) Se deben contemplar todos los mecanismos necesarios para posibilitar la tramitación electrónica del proceso de obtención y gestión de la TSI de los ciudadanos.

2.1.6 Explotación de datos

- a) Además de lo que se especifique más adelante en este pliego, el sistema debe incluir la gestión de estadísticas e informes, usando como base las herramientas de explotación que forman parte de la estrategia del SMS

2.1.7 Anuncios y avisos

- a) El sistema contará con un Tablón de Anuncios.
- b) El sistema contará con mensajes personalizados configurables, que se mostrarán cada vez que el usuario entre en el programa. El usuario podrá descartarlos para que no le vuelvan a aparecer.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE



Desde el punto de vista operativo y funcional, el servicio a prestar incluirá como mínimo los siguientes grupos de tareas:

1. Soporte a productos.
2. Soporte a integración.
3. Soporte a explotación.

3.1 Soporte a productos

- Se entiende por productos:
 - Los módulos propios de la gestión poblacional corporativa y de la tarjeta sanitaria instalados o pendientes de instalar en el SMS.
 - Los módulos de estadísticas asociados.
 - Los módulos y mecanismos destinados a la integración de los productos anteriormente citados.
- **Soporte preventivo.** Se deberán realizar tareas periódicas de comprobación del correcto funcionamiento de los distintos productos, pudiendo derivar alguna de estas comprobaciones en la detección y gestión de una incidencia acontecida o prevista.
 - Dentro de este tipo de soporte, el adjudicatario proveerá de políticas, procedimientos y herramientas para la gestión del adecuado dimensionamiento del almacenamiento propio del producto, tales como scripts de descarga de datos a entornos no productivos, programación de tareas periódicas de chequeo de la base de datos, etc.
 - Dentro de este tipo de soporte, el adjudicatario deberá contar con un plan de soporte preventivo del sistema, que incluya especialmente revisiones de rendimiento y optimización, para su valoración por parte del SMS
 - Asimismo, el adjudicatario realizará las certificaciones de los productos para los entornos técnicos que estime el SMS, tanto en entorno cliente como servidor; en aras de una actualización tecnológica acorde al escenario que establezca el SMS.

Soporte operativo y funcional.

El adjudicatario recibirá notificación de incidencias detectadas desde el centro de soporte del SMS, desde el Servicio Regional de Tarjeta Sanitaria u órgano equivalente o por los canales que se determine. Deberá gestionar estas incidencias según se especifica más adelante en este pliego, y realizar el seguimiento hasta el cierre de las mismas. El soporte operativo debe tener disponibilidad en horario laboral.

12/02/2018 19:15:42

Firmant



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

Las incidencias deberán ser atendidas y gestionadas en su totalidad usando las herramientas y canales corporativos que establezca el SMS. Se puede exigir integración estos mecanismos para la mejor gestión de las incidencias.

El adjudicatario formará a los técnicos del centro de soporte del SMS cuando así se le requiera en aquellos aspectos necesarios para que las incidencias sean resueltas en la medida de lo posible por los técnicos del centro. Asimismo, cuando se le demande, formará a los usuarios finales de las aplicaciones desarrolladas.

El adjudicatario resolverá las dudas de utilización de los productos cubiertos por el contrato y realizará las recomendaciones oportunas para el adecuado uso de estos productos. Asimismo, organizará e impartirá cursos de formación sobre estos productos de acuerdo con el Servicio Regional de Tarjeta Sanitaria u órgano equivalente.

Gestión de incidencias.

Cuando una incidencia sea reportada al adjudicatario o esta sea detectada al realizar una tarea de soporte preventivo el adjudicatario procederá del siguiente modo:

- Estudio de la incidencia y determinación de su naturaleza. Hay que tener en cuenta que el primer nivel de soporte lo ofrece el centro de soporte del SMS, por lo que se contará con un filtrado previo de incidencias.
- Si se trata de una incidencia inherente al desarrollo, deberá documentarla e informar al jefe de proyecto del SMS. Deberá, asimismo, realizar el seguimiento de la resolución de la misma e informar sobre ello al jefe de proyecto, o a quien él indique.
- Si se trata de una incidencia relacionada con el entorno del producto (red de comunicaciones, red eléctrica,...) deberá seguir los protocolos que le hayan sido establecidos para informar de la misma a terceros. Al igual que en el caso anterior, deberá realizar el seguimiento de la resolución de la misma e informar sobre ello al jefe de proyecto o a quien él determine.
- Si se trata de una incidencia propia de soporte, se realizará la acción correctiva adecuada. La tipificación de incidencias, así como los Acuerdos de Nivel de Servicio deseados y las penalizaciones asociadas se tratan en el apartado 6 de este pliego.
- Se considera incidencia propia de soporte:
 - Colaborar con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y con el centro de soporte del SMS en la instalación y puesta en marcha de versiones de los productos.



- Optimización del rendimiento de los productos.
 - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos.
 - Configuración del producto.
 - La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
 - Se excluye la configuración de servidores, bases de datos y redes. No obstante, el adjudicatario deberá realizar recomendaciones y asesorar sobre las configuraciones que afecten al sistema objeto del soporte, así como proveer de un manual detallado de instalación y configuración de los sistemas.
- El reporte y seguimiento de incidencias se realizará con los sistemas que establezca el SMS, que pueden incluir sistemas de monitorización proactiva.

Proactividad.

Se requiere que el adjudicatario destine una parte de sus recursos a actuaciones preventivas y que muestre dinamismo y anticipación en la resolución de los problemas y en la mejora de las prestaciones. Esta proactividad implicará, entre otras cosas:

- Realizar recomendaciones formales de modificaciones del producto o del proceso para mejorar los resultados.
- Identificación de fallos repetitivos que implican un replanteamiento más general que la simple resolución del fallo puntual. Asimismo se deben efectuar recomendaciones sobre este replanteamiento.
- Colaborar y coordinar la resolución de incidencias de segundo y tercer nivel

3.2 Soporte a integración

Se entiende por integración la construcción, monitorización y mantenimiento de sistemas de conexión de datos que tienen como origen o destino los productos incluidos en el soporte. Dicha conexión puede efectuarse mediante mensajería HL7, otro tipo de mensajería, intercambio de ficheros, o cualquier otro medio que establezca el SMS.

El SMS cuenta con una unidad de integración (UDI) que monitoriza los sistemas de integración, incluyendo los referidos en este pliego.

Son tareas propias de este soporte:



- La resolución de las incidencias reportadas por la UDI, por los usuarios o por otros agentes implicados. A veces, la resolución de estas incidencias puede implicar volver a generar uno o varios mensajes..
- La alineación de sistemas conectados. Esto puede implicar la actualización de los datos ubicados en los productos bajo soporte, en base a un fichero entregado; o la generación de un fichero para ser cargado en un tercer sistema.
- El desarrollo, si procede, de los mecanismos de integración y mensajería que el SMS estime necesarios. En este apartado se incluye la emisión de mensajería asociada a determinados eventos. También se incluye el desarrollo y establecimiento de mecanismos de traspaso de información con la frecuencia que se determine hacia otros sistemas.
- La coordinación con la UDI y los proveedores de los productos para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido, el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por la UDI.
- En el mismo sentido que el apartado anterior, el adjudicatario deberá realizar tareas periódicas de comprobación de la calidad de las integraciones. Dichas tareas será pactadas con el jefe de proyecto del SMS.
- La comprobación de los mecanismos de integración tras cada actualización de cualquiera de los componentes implicados.
- La emisión de estadísticas, informes y recomendaciones sobre la integración de los productos.

3.3 Soporte a explotación

Se entiende por explotación la obtención de datos e información elaborada desde los productos cubiertos por el soporte.

Son tareas propias de este soporte:

- La extracción de información desde los productos y la entrega o depósito de la misma en el formato indicado por el SMS
- El asesoramiento al SMS sobre la obtención de información desde los productos.
- La elaboración de informes y estadísticas establecidas por el SMS en relación a los productos cubiertos por el soporte.



- La monitorización de los procesos de extracción, transformación y carga (ETL) que el SMS confíe al adjudicatario en relación con los productos cubiertos por el soporte.

4 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN

Análisis

El análisis de negocio inicial a alto nivel será efectuado también por el adjudicatario.

Tras la fase de análisis, el adjudicatario deberá entregar la documentación relativa al mismo, que incluirá, al menos, el catálogo de requisitos. No obstante, el SMS puede requerir que se utilicen las herramientas, formatos y contenidos que determine según la metodología que crea conveniente en cada momento.

En las sesiones de análisis, además del jefe de proyecto del SMS, participarán los responsables del SRTS, así como cualquier otro referente funcional o técnico que el SMS considere necesario.

Diseño

Asimismo, en esta fase, se espera proactividad por parte del adjudicatario, de tal modo que deberá aportar alternativas tecnológicas para cubrir las diferentes necesidades del proyecto. En su defecto, el jefe de proyecto por parte del SMS podrá pedir al adjudicatario de forma explícita la evaluación y propuesta de las alternativas tecnológicas que se consideren en cada caso.

Tras la fase de diseño, el adjudicatario deberá entregar la documentación relativa al mismo, que incluirá, al menos, la descripción del diseño y el documento de arquitectura de la solución. No obstante, el SMS puede requerir que se utilicen las herramientas, formatos y contenidos que determine según la metodología que crea conveniente en cada momento.

Desarrollo

Los trabajos de desarrollo, si fueran necesarios, se realizarán en los entornos y herramientas que determine el SMS. Por lo general se ajustarán al uso del framework de desarrollo Lobo, del SMS y que se describe en el anexo III de este documento.

No obstante, si el adjudicatario parte de un desarrollo ya realizado y cuya adaptación no fuera abordable en el alcance del proyecto, se procurará que los nuevos módulos desarrollados sí que se ajusten a los requerimientos especificados por el framework del SMS.

El desarrollo se podrá realizar de forma remota, desde dependencias externas al SMS y con una conexión adecuada a los entornos que se consideren necesarios.

Durante los trabajos de desarrollo el adjudicatario irá informando sobre el grado de avance de los mismos. Esta información le puede ser requerida mediante el uso de alguna herramienta específica que el SMS destine para este propósito.



Tras la fase de desarrollo, aparte de una primera versión del producto desarrollado, que consistirá en la mayoría de los casos en un paquete WAR y en los scripts de creación de base de datos, se entregará el código fuente, depositándolo en los gestores de versiones que determine el SMS. Asimismo, se entregará toda la documentación funcional y técnica de todos los elementos.

Pruebas unitarias, de integración y de aceptación

El adjudicatario deberá realizar y documentar las pruebas unitarias correspondientes a los elementos que conformen la solución final.

A la hora de realizar la primera prueba de integración, los desarrollos, subsistemas de información y bases de datos asociadas, se implantarán en la plataforma de pruebas que especifique el SMS. Esta implantación se realizará por un equipo mixto, de manera que sea el personal técnico del SMS quién lidere esta operación con la asistencia técnica y colaboración del adjudicatario.

El adjudicatario realizará de forma individual o, si así lo requiere el jefe de proyecto, de forma coordinada con otros técnicos o usuarios finales, las pruebas de integración, documentándolas e incluyendo al menos en esta documentación el resultado de cada prueba y el grado de cobertura de los requisitos iniciales.

El adjudicatario también deberá entregar la documentación necesaria para poder realizar las pruebas de aceptación con el usuario final, lo que puede incluir la entrega de manuales. Igualmente se le puede requerir formación o soporte presencial durante dichas pruebas.

Entrega e implantación

El adjudicatario realizará la entrega de la versión a poner en producción. Dicha entrega incluye, al menos, los siguientes elementos:

- Versión definitiva del paquete desplegable y de los scripts de base de datos
- Documentación técnica del desarrollo
- Código fuente
- Manuales que se le requieran: de usuario final, técnicos, de integración, de explotación...
- Resultados documentados de las pruebas

Durante la implantación, el adjudicatario

- Liderará, junto al jefe de proyecto, la gestión del cambio, si procede. Planificará las actuaciones necesarias y realizará las comunicaciones y asesoramientos asociados.
- Propondrá los mapeos, asumirá el sistema de validación de datos, así como las migraciones desde el sistema actual al nuevo, las correcciones, la formación, el soporte y todas aquellas tareas relacionadas con la implantación.
- Deberá asesorar al SMS en todos los procesos de instalación requeridos y, si así lo dispone el SMS, llegar a realizar los procedimientos de instalación que se determinen. Además, deberá facilitar mediciones previas de duración y



necesidades de recursos sobre los procesos de instalación. Dichos procesos estarán diseñados de tal modo que minimicen el impacto en la organización y permitan una restauración de la situación original en caso de problemas.

- La entrega original debe ir acompañada de un documento de arquitectura, donde se indique claramente los requisitos para los diferentes componentes (de acuerdo a las dimensiones del sistema) y de los puestos clientes. También una guía de instalación. Para el dimensionamiento se podrá requerir la realización de pruebas de estrés.
- Junto a cada nueva versión, deberá entregarse guía de instalación, así como cambios en los requisitos de la parte cliente o servidora. Ante una extensión del sistema (más usuarios), se podrá requerir un estudio del nuevo dimensionamiento.
- Deberá organizar, según las pautas del SMS, la puesta en producción, según el protocolo establecido, incluyendo las migraciones o la configuración de software adicional.
- Deberá estudiar el impacto de las nuevas versiones del producto sobre los procesos de explotación, integración o de cualquier otra naturaleza que se hayan implantado alrededor del producto. Asimismo deberá realizar recomendaciones sobre cómo evitar o minimizar este impacto.
- En caso de problemas de rendimiento achacables a la aplicación o al diseño de su base de datos, el SMS puede exigir al adjudicatario la ejecución de consultorías especializadas por parte de terceros con el fin de determinar el origen y la solución de los problemas.

Evolución del producto

El SMS podrá solicitar al adjudicatario la adaptación del producto a nuevos entornos tecnológicos, tanto físicos como lógicos, así como a nuevas especificaciones del framework del SMS. Estas adaptaciones no supondrán en ningún caso un coste adicional para el SMS, teniendo que asumir el adjudicatario aquella formación, consultoría o asesoramiento que requiera para su ejecución

Transferencia de conocimiento

El adjudicatario se compromete a informar de modo documentado y formar, si procede, al personal técnico de la SGTI sobre aquellos aspectos técnicos o metodológicos que se incorporen a los diferentes proyectos de desarrollo y que sean necesarios para comprender y dominar los elementos utilizados durante dicho desarrollo.

Gestión del proyecto

El adjudicatario deberá entregar al jefe de proyecto una planificación del proyecto en cuanto sea posible determinarla.

El plan de proyecto así cerrado será vinculante y el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio puede resultar en penalizaciones, tal como se describe en el apartado correspondiente.

Para toda la gestión del proyecto el SMS puede imponer al adjudicatario el uso de herramientas o entornos de trabajo determinados con el fin de integrar el seguimiento de sus actividades con el conjunto de actividades de la SGTI. Por



gestión del proyecto se entiende el seguimiento, la gestión de toda la documentación y su entrega, el uso de entornos colaborativos, etc.

Asimismo, el SMS se reserva su derecho a imponer el uso de determinadas metodologías, prácticas o técnicas relativas a la Ingeniería del Software, incluyendo la gestión de la Calidad y su control, con el fin de unificar criterios en alguna de estas áreas.

5 RECURSOS HUMANOS. PERFILES Y CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a los objetivos marcados por este pliego; tanto en lo referente a desarrollo y entrega de versiones como al soporte establecido.

No obstante, para asegurar la calidad del soporte, la comunicación continua de los equipos y un seguimiento más fluido durante el periodo contratado, se exige el siguiente equipo a tiempo completo:

5.1 *Equipo de trabajo*

- Un coordinador responsable.
 - Requisitos: Con más de 3 años de experiencia demostrable en
 - Proyectos similares en cuanto a volumen y complejidad
 - Interlocución con clientes, análisis de necesidades y formulación de las mismas
 - Interlocución y coordinación con equipos técnicos de desarrollo y de soporte
 - Reporte de estado y resultados
 - Funciones
 - Este coordinador actuará como interlocutor continuo con el SMS, sin menoscabo de los contactos que se tengan que realizar a lo largo del proyecto con los perfiles necesarios (jefe o director de proyecto por parte del adjudicatario, analistas, desarrolladores, implantadores, arquitectos de sistemas,...)
 - Transmitirá al resto del equipo del adjudicatario las necesidades o problemas que surjan durante el periodo contratado, aparte de los requisitos ya recogidos durante la correspondiente fase
 - Velará por el buen desarrollo de las tareas planificadas o sobrevenidas

El personal de soporte deberá tener un dominio y formación de los aplicativos objeto de este pliego y el adjudicatario garantizará la formación continua de los mismos. Esta formación versará no sólo sobre los productos objeto del contrato, sino también sobre herramientas y métodos relacionados con el soporte y que ayuden a la mejora de este.



Es potestad del SMS decidir cuando el equipo de soporte deberá prestar sus servicios en las instalaciones del SMS o en las instalaciones del adjudicatario. Por defecto se realizarán en las instalaciones del adjudicatario.

6 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación se describe un conjunto de indicadores y umbrales que constituyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cuyo cumplimiento es aceptado por el licitante en el momento de presentar una respuesta al presente pliego de bases técnicas. Se definen dos grupos de indicadores:

- Indicadores asociados a las entregas de versiones.
- Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado.

Se valorará positivamente las posibles mejoras que el licitante pueda aportar al Acuerdo de Nivel de Servicio planteado, a fin de garantizar el éxito del proyecto y la calidad de las tareas realizadas en el mismo.

6.1 *Indicadores asociados a las entregas de versiones*

El adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes indicadores:

Desviación en la planificación

Se considerará una desviación en la planificación el retraso incurrido por el proveedor en la entrega de cualquier versión, producto fundamental o hito planificado, según se haya establecido en la planificación consensuada entre el adjudicatario y el SMS a través del jefe de proyecto

Se considerará una desviación como la diferencia de días entre la fecha real de entrega de los productos y la fecha planificada.

El nivel de cumplimiento se medirá para cada uno de los hitos del proyecto y entregables determinados en la fase de planificación, según los siguientes criterios:

<i>Nivel de Cumplimiento</i>	<i>Criterio de Cumplimiento</i>
Nivel Verde	Desviación menor de 2 días
Nivel Amarillo	Desviación menor de 7 días
Nivel Rojo	Desviación mayor a 7 días

El incumplimiento de los niveles especificados llevará asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del proveedor en la revisión, y aceptación de la misma por parte del SMS.

Desviación en la calidad de las entregas

El adjudicatario será el responsable de garantizar la calidad de las versiones o los entregables generados durante el proyecto (documento o producto) y su correcta entrega e implantación.



Para asegurar la calidad de los entregables, el SMS realizará un proceso de revisión y certificación de los mismos y generará un informe de valoración de la entrega conteniendo las posibles No Conformidades mayores o menores existentes.

Se entiende como No Conformidad menor un problema detectado que hay que subsanar pero que no pone en riesgo la implantación del proceso.

Se entiende como No Conformidad mayor un problema detectado que hay que subsanar y que además impide la implantación del proceso con garantías. También se considerará no conformidad mayor la alteración o adición de funcionalidades no comunicadas por adelantado y adecuadamente al SMS.

En caso de existir disconformidades, tanto menores como mayores, el adjudicatario deberá generar una nueva versión del entregable subsanando los problemas detectados.

El nivel de cumplimiento se medirá para cada uno de entregables del proyecto según los siguientes criterios:

<i>Nivel de Cumplimiento</i>	<i>Criterio de Cumplimiento</i>
Nivel Verde	Menos de 3 No Conformidades menores
Nivel Amarillo	Más de 3 No Conformidades menores
Nivel Rojo	Existencia de No Conformidades mayores o reiteración en disconformidades detectadas y comunicadas

El incumplimiento de los niveles especificados llevará asociado la aplicación de penalizaciones, salvo justificación pormenorizada del proveedor en la revisión, y aceptación de la misma por parte del SMS

6.2 *Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte*

Todas las incidencias recibidas por adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

- **Prioridad crítica o urgente:** afectan a varios usuarios con denegación del servicio, a procesos de generación de información necesaria para el cálculo de nómina, generación de información para la fabricación de tarjetas. También se consideran críticas las incidencias que impliquen la no generación o generación errónea, o la no recepción de la mensajería necesaria para que las aplicaciones asistenciales puedan trabajar con normalidad.
- **Prioridad alta:** afectan a un usuario con denegación del servicio.
- **Prioridad normal:** hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el SMS podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.



Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado se pueden agrupar en aquellos referidos a la disponibilidad del servicio, y los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Respuesta y resolución de consultas e incidencias

<i>Indicador</i>	<i>Definición</i>
Porcentaje de resolución inferior a 4 horas para incidencias con prioridad crítica (SOL-1)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 4 horas sobre el total de incidencias tipificadas como críticas
Número de incidencias con prioridad crítica cuya resolución ha superado los 3 días laborables (SOL-1b)	Se refiere al número de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de resolución ha superado los 3 días laborables
Porcentaje de resolución inferior a 16 horas para incidencias con prioridad alta (SOL-2)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como altas cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 16 horas sobre el total de incidencias tipificadas como altas
Número de incidencias con prioridad alta cuya resolución ha superado los 7 días laborables (SOL-2b)	Se refiere al número de incidencias tipificadas como altas cuyo tiempo de resolución ha superado los 7 días laborables
Porcentaje de resolución inferior a 32 horas para incidencias con prioridad normal (SOL-3)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como normales cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 32 horas sobre el total de incidencias tipificadas como normales
Número de incidencias con prioridad normal cuya resolución ha superado los 20 días laborables (SOL-3b)	Se refiere al número de incidencias tipificadas como normales cuyo tiempo de resolución ha superado los 20 días laborables

Niveles de servicio exigidos

Para los indicadores anteriores el adjudicatario deberá cumplir los siguientes umbrales de niveles de servicio:

<i>Indicador</i>	<i>umbral Nivel de Servicio</i>
SOL-1	$\geq 90\%$
SOL-1b	≤ 3
SOL-2	$\geq 85\%$
SOL-2b	≤ 5



SOL-3	$\geq 80\%$
SOL-3b	≤ 7

El periodo de aplicación de estos indicadores será sobre el tiempo de vigencia del contrato exceptuando el periodo de transición de entrada. Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del contrato según las condiciones del pliego de cláusulas administrativas.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan.

Los indicadores del ANS se medirán a través de la aplicación de gestión de incidencias en la cual se clasifican y se registra toda la actividad relacionada con la misma. El adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

6.3 *Cálculo de penalizaciones*

Los indicadores indicados anteriormente representan el nivel de servicio mínimo que el SMS considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este contrato. Niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que no son un objetivo de este contrato, pero que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores).

La base para determinar el incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio se establece, a falta de acuerdo con el adjudicatario, en lo siguiente:

- Los objetivos de calidad y niveles de servicio serán revisables en función de su realismo y objetivo dadas las circunstancias del servicio.
- Si el adjudicatario en su oferta, mejora los umbrales de nivel de servicio, se utilizarán los de la oferta para la evaluación del servicio y el cálculo de las penalizaciones
- Mes a mes se identificará si existe penalización en base a:
 - o Nº de indicadores que se incumplen.
 - o Se valorarán las causas aplicables al adjudicatario.
 - Se establecerán acciones de mejora
 - Se establecerá el plazo de consecución del indicador
 - Se aplicará la penalización correspondiente en la facturación mensual por cada indicador no alcanzado

6.4 *Asociadas a las entregas de versiones*

Este apartado recoge las penalizaciones a aplicar al adjudicatario, en el supuesto de que le sean aplicables, por parte del SMS, a los indicadores de calidad en materia de desviación en tiempo y calidad recogidos en los apartados anteriores.



La penalización para las desviaciones tanto en la planificación como en la calidad de los entregables serán de un **5% del importe de facturación mensual** para un nivel de cumplimiento de nivel rojo, siendo acumulativo este concepto.

Será potestad del SMS el rescindir el contrato al adjudicatario si la penalización a aplicar sobrepasara el 40% del importe de cada trabajo a realizar.

Las penalizaciones se aplicarán por parte del SMS una vez haya sido informado el adjudicatario.

6.5 Asociadas a la calidad del servicio de soporte

El cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente en las reuniones de seguimiento. La penalización, porcentaje de decremento en la facturación mensual de los servicios proporcionados durante el periodo correspondiente debidos a incumplimiento en el ANS, se calculará de acuerdo a la siguiente formulación:

$$\text{Penalización} = \sum_{i=1}^n (F_i + F_i * K_i)$$

siendo:

Fi un factor para el indicador **i**, cuyo valor va a ser dependiente de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para dicho indicador.

Ki un coeficiente de repetición del indicador **i**, que toma el valor 1 en caso de que se repita el incumplimiento del indicador **i**, o el valor 0 en caso de no repetición.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.
2. En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve, moderada o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de **Fi** para cada indicador.
3. Se determinará los indicadores en los que el valor requerido se haya incumplido reiteradamente (dos o más meses consecutivos), en cuyo caso el factor de penalización que se aplicará para dicho indicador será el doble del factor **Fi** de penalización correspondiente (Ki=1).
4. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los tres pasos anteriores para cada indicador con incumplimiento.

Los valores de **Fi** para cada indicador se recogen en la tabla siguiente:

Indicador <i>r</i>	Umbral ANS (umbral	Desviación leve		Desviación moderada		Desviación grave	
		%	<i>Fi</i>	%	<i>Fi</i>	%	<i>Fi</i>

SOL-1	>=90%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-1b	<=3	<= umbral + 1	0,50	<= umbral + 2	1,00	<= umbral + 3	1,50
SOL-2	>=85%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-2b	<=5	<= umbral + 2	0,50	<= umbral + 3	1,00	<= umbral + 4	1,50
SOL-3	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-3b	<=7	<= umbral + 3	0,50	<= umbral + 4	1,00	<= umbral + 5	1,50

Ejemplo derivado de los datos anteriores:

- Supongamos que en la revisión mensual de indicadores de servicio, obtenemos las siguientes lecturas de tres de ellos:
 - o El 21% de incidencias de prioridad crítica ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (8 horas). Esto supone una desviación moderada, $Fi(SOL-1) = 1,00$.
 - o El 19% de incidencias de prioridad alta ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (16 horas), lo cual supone una desviación leve $Fi(SOL-2) = 0,50$.
- En el caso de SOL-2 se determina que el indicador se incumplió también el mes anterior con lo que se aplica un coeficiente de repetición.

Con todo ello las penalizaciones por incumplimiento de los SLA supondrán una reducción de 2,00 puntos ($1,00 + 0,50 + 0,50*1$) en la facturación mensual.

7 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS CÁLCULO DEL IMPORTE DEL MANTENIMIENTO.

El Servicio Murciano de Salud designará un jefe de proyecto cuyas funciones en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

- Ser el punto de contacto habitual entre el adjudicatario y el SMS a efectos operativos y de planificación y seguimiento del proyecto.
- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.

Además, se establecerá un Comité de Seguimiento que:

- Se reunirá con periodicidad mensual.



- Estará integrado por el Jefe de Proyecto del SMS, y por parte del adjudicatario, por el Director de Proyecto. Además, estarán los responsables del SRTS. Adicionalmente, se podrá requerir la presencia de los miembros que se estime oportunos para la correcta realización de las sesiones de seguimiento. También existirá un secretario/a del SMS encargado del levantamiento de actas, difusión y archivo correspondiente.
- En estas reuniones se realizará el seguimiento detallado y continuo del proyecto, a saber:
 - Revisión de los ANS en curso según el caso (cumplimiento de niveles de servicio y calidad, análisis de incidencias y reasignación de prioridades, peticiones y consultas, mejoras, seguimiento presupuestario, fases) y evaluación de métricas. Para ello el adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos. Se valorará el desarrollo de un cuadro de mando para la monitorización de dichos ANS.
 - Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento en cada caso concreto con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones establecidas.
 - Acuerdo sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir el adjudicatario en caso de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.
 - Definición y aprobación de nuevos acuerdos de niveles de servicio y régimen de penalizaciones, no mencionados en este Pliego y considerados imprescindibles para la correcta prestación del servicio.
 - Detalle de la facturación mensual y jornadas realizadas.
 - Cualquier otro asunto que se considere de interés.

Para cualesquiera otros asuntos no contemplados en el punto anterior o para resolver posibles discrepancias que puedan surgir en el seno del Comité de Seguimiento, se constituirá un Comité de Dirección compuesto, al menos, por el Subdirector General de Tecnologías de la Información del SMS, responsables del SRTS y un responsable directivo de la empresa adjudicataria . Este Comité se podrá reunir a petición de cualquiera de las partes.

8 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

El producto resultante para cubrir los objetivos marcados en este pliego será propiedad del SMS, incluyendo todo el código fuente que lo componga, la documentación técnica, manuales, librerías y cualquier otro elemento necesario para la implantación, mantenimiento y evolución del producto.

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



El adjudicatario, en cualquiera de sus formas, y sus trabajadores, quedan expresamente obligados 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, así como al Reglamento General de Protección de Datos partir de que comience a aplicarse. 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.

9 GARANTÍAS.

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

Murcia, a 5 de febrero de 2018

El Jefe de Servicio de Coordinación v Aplicaciones Informáticas,





Región de Murcia
Consejería de Salud



EXPTE. N° CSE/9900/1100826860/18/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado *SERVICIO SISTEMA DE BASE DE DATOS DE USUARIOS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD* 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, el responsable del Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de la Gerencia interesada y cuyos datos constan al margen.

CERTIFICA

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de 726.000,00, serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

Material	Cuenta Financiera
83000041	62320001
83000037	62320001

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