INDICE DEL EXPEDIENTE "SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS".

1.- PROPUESTA DE AUTORIZACION AL CONSEJO DE GOBIERNO.

2.-INFORME SERVICIO JURÍDICO

3.- INFORME PROPUESTA

4.- INFORME NECESIDAD

5.- MEMORIA ECONÓMICA

6.- PPT

7.- 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 procedentes en derecho, debiendo ajustar su actividad contractual a la legislación de contratos del Estado, siéndole de aplicación, la normativa contractual contenida en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y demás normas de desarrollo.

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 14/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2019, 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, se ha manifestado la necesidad de iniciar la tramitación del expediente referente a la prestación del SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS.

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 DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS.
Presupuesto inicial del contrato: 502.150,00 € (21% IVA incluido)
Plazo de ejecución: Hasta 31 de diciembre de 2020.

EL CONSEJERO DE SALUD

(Firmado electrónicamente)
Manuel Villegas García

VILLEGAS GARCÍA, MANUEL 20/12/2019 13:37:46
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-a77c1388-2325-22ea-cb3c-005056996346

Servicio Murciano de Salud
C/ Central, nº 7, Edif. Habitamia I
30100 Espinardo (Murcia)

19/12/2019 08:41:41
17/12/2019 19:02:38
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. Los firmantes y las fechas de firma se

EXPTE. 815/19

INFORME DEL SERVICIO JURÍDICO DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD SOBRE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO PARA PROCEDER A LA LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS.

-PRIMERO. 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 referente a la prestación del servicio de mantenimiento y soporte del sistema de atención primaria OMI-AP y la plataforma ESALUS, con un presupuesto de licitación de 502.150,00 € (21% IVA incluido), siendo su plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2020.

-SEGUNDO. La Ley 5/2010, de 27 de diciembre de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finazas públicas establece en su artículo 34 (modificado por la Ley 1/2011, de 24 de febrero) que:

"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 (…).

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 (…)".

-TERCERO. El artículo 1 de la Ley 14/2018, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2019, incluye

Servicio Jurídico, 7ª Planta
C/ Central, nº 7 –Edificio Habitamia I-
30100 Espinardo (Murcia)

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, el Servicio Murciano de Salud necesita la autorización del Consejo de Gobierno para la realización de gastos de naturaleza contractual o subvencional que superen la cantidad de 300.000 euros.

Dado que el precio de licitación del contrato sometido a consulta supera ampliamente dicho importe, es preceptivo solicitar con carácter previo a la misma la autorización del Consejo de Gobierno.

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 502.150,00 € (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.

El Asesor Jurídico.

.

CONSEJERÍA DE SALUD

CONFORME

La Jefe del Servicio Jurídico.

19/12/2019 08:41:41
17/12/2019 19:02:38
Este 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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Servicio Murciano de Salud

Subdirección General de Tecnologías de la Información

Informe Propuesta

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS

Ref. SGTI.	0074/2019
Creación:	Noviembre de 2019
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

28/11/2019 07:50:11
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CA

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

28/11/2019 07:50:11
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud utiliza el producto OMI-AP, de la empresa Stacks, para todos sus centros de salud de atención primaria y para sus consultorios.

Este producto, OMI-AP, necesita ser interconectado con otros sistemas con el fin de intercambiar datos de tal modo que ciertos procesos sean más seguros y eficientes a la vez que se hace posible iniciar nuevos circuitos y formas de trabajo.

Algunas de las integraciones de las que OMI forma parte a fecha de hoy son:

- Con tarjeta sanitaria (Cívitas).
- Con la mensajería de peticiones de laboratorio.
- Con la gestión de procesos de IT.
- Con el sistema hospitalario (Selene).
- Con el sistema de historia clínica electrónicas del Servicio Murciano de Salud.
- Con el sistema gestor de peticiones

Para gestionar estas integraciones, se adquirió el producto eSalus, también de la empresa Stacks, donde se configuran y administran todas estas integraciones.

El sistema actualmente se encuentra centralizado a nivel de área de salud y presta servicio diariamente a más de dos mil profesionales, constituyendo la historia clínica electrónica de Atención Primaria para el Servicio Murciano de Salud.

El uso de este sistema y sus integraciones es crítico para poder atender adecuadamente a la población en el ámbito de la atención primaria. Su disponibilidad debe ser total dentro del horario de asistencia.

Para la administración y soporte adecuados de estos productos, es necesaria la contratación de servicios lo suficientemente especializados para resolver los problemas planteados que se registran con el uso normal de una aplicación. Por otro lado, para garantizar los niveles actuales de operatividad, es necesario contratar un servicio de mantenimiento de las licencias de las aplicaciones correspondientes instaladas en los Centros del Servicio Murciano de Salud. Dicho servicio de mantenimiento ha de comprender los derechos de actualización de licencias.

Además, se hace necesaria la adaptación del producto a las necesidades planteadas por el Servicio Murciano de Salud, de tal modo que permita la implementación de nuevos circuitos o procedimientos de trabajo.

Previo a este expediente, se inició el expediente CSE/9900/1100893455/19/PN con el mismo objetivo y condiciones.

OBJETO

El objeto del presente concurso es la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte de segundo nivel y de valor añadido a los sistemas corporativos OMI-AP y e-Salus, explotaciones asociadas y módulos de integración de interconexión del mismo con el resto de aplicaciones relacionadas e implantadas en el Servicio Murciano de Salud.

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

PROPUESTA

Se propone contratar mediante el procedimiento que mejor se ajuste, la contratación de los servicios descritos, por un importe de **415.000,00 €,** IVA no incluido. La duración del contrato será desde su formalización hasta 31 de Diciembre de 2020.

El contrato podrá ser prorrogable hasta un total de cuatro anualidades independientes y consecutivas, por un importe de 300.000,00€, IVA no incluido.

ANEXOS

Se anexan a esta contratación los siguientes documentos:

- Informe de necesidad sobre el objeto de la contratación.
- Informe de insuficiencia de medios.
- Presupuesto y memoria justificativa.
- Pliego de prescripciones técnicas.
- Informe razonado.
- Anexo II para el PCA

(Fecha y firma electrónica en lateral)

El Subdirector General de Tecnologías de la Información

Fdo. I

28/11/2019 07:50:11
nible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CAI

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

Servicio Murciano de Salud

Subdirección General de Tecnologías de la Información

Informe de Necesidad

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS

Ref. SGTI.	0074/2019
Creación:	Noviembre de 2019
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

27/11/2019 15:09:38
Este 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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CA

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

27/11/2019 15:09:38
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. Las firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud utiliza el producto OMI-AP, de la empresa Stacks, para todos sus centros de salud de atención primaria y para sus consultorios.

Este producto, OMI-AP, necesita ser interconectado con otros sistemas con el fin de intercambiar datos de tal modo que ciertos procesos sean más seguros y eficientes a la vez que se hace posible iniciar nuevos circuitos y formas de trabajo.

Algunas de las integraciones de las que OMI forma parte a fecha de hoy son:

- Con tarjeta sanitaria (Cívitas).
- Con la mensajería de peticiones de laboratorio.
- Con la gestión de procesos de IT.
- Con el sistema hospitalario (Selene).
- Con el sistema de historia clínica electrónicas del Servicio Murciano de Salud.
- Con el sistema gestor de peticiones

Para gestionar estas integraciones, se adquirió el producto eSalus, también de la empresa Stacks, donde se configuran y administran todas estas integraciones.

El sistema actualmente se encuentra centralizado a nivel de área de salud y presta servicio diariamente a más de dos mil profesionales, constituyendo la historia clínica electrónica de Atención Primaria para el Servicio Murciano de Salud.

El uso de este sistema y sus integraciones es crítico para poder atender adecuadamente a la población en el ámbito de la atención primaria. Su disponibilidad debe ser total dentro del horario de asistencia.

Para la administración y soporte adecuados de estos productos, es necesaria la contratación de servicios lo suficientemente especializados para resolver los problemas planteados que se registran con el uso normal de una aplicación. Por otro lado, para garantizar los niveles actuales de operatividad, es necesario contratar un servicio de mantenimiento de las licencias de las aplicaciones correspondientes instaladas en los Centros del Servicio Murciano de Salud. Dicho servicio de mantenimiento ha de comprender los derechos de actualización de licencias.

Además, se hace necesaria la adaptación del producto a las necesidades planteadas por el Servicio Murciano de Salud, de tal modo que permita la implementación de nuevos circuitos o procedimientos de trabajo.

OBJETO

- El soporte "in situ" del aplicativo OMI-AP en todos los centros del Servicio Murciano de Salud.
    - Se debe disponer de al menos dos técnicos especialistas.
- El soporte de la plataforma eSalus
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de OMI-AP y eSalus

En definitiva, el objeto del presente concurso es la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte de segundo nivel y de valor añadido a los sistemas corporativos OMI-AP y e-Salus, explotaciones asociadas y módulos de integración de interconexión del

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

mismo con el resto de aplicaciones relacionadas e implantadas en el Servicio Murciano de Salud.

El soporte de segundo nivel de valor añadido objeto de este pliego técnico prestará sus servicios in situ en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el horario laboral establecido de lunes a viernes, y consistirá en dos técnicos especialistas. Estos técnicos estarán ubicados inicialmente en las dependencias del SMS, o en las del adjudicatario, si así lo dispone el Servicio Murciano de Salud, un total de 40 horas semanales.

El mantenimiento de las Licencias del Aplicativo de OMI-AP, incluye todas las instalaciones realizadas, o que se realicen, en el ámbito del SMS, para usuarios ilimitados y supone el derecho a la actualización de licencias y de productos en los términos especificados en este pliego durante la duración del contrato.

La adaptación de los productos a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS se hará conforme a los planes acordados con el SMS. Se precisan, al menos 200 jornadas de desarrollo que deberá aportar el adjudicatario.

(Fecha y firma electrónica en lateral)

El Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas

Fdo. D.

27/11/2019 15:09:38
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

Servicio Murciano de Salud

Subdirección General de Tecnologías de la Información

Presupuesto base de licitación y Memoria Justificativa

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS

Ref. SGTI.	0074/2019
Creación:	Noviembre de 2019
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

28/11/2019 07:49:57
27/11/2019 15:09:52
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de ver

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

En base al alcance expuesto en el Informe de necesidad en relación al "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS" se establece el siguiente presupuesto de licitación:

Concepto	Precio unitario sin iva	Unidades	Precio Total
Servicios			
Tareas Mantenimiento	160.000,00 €	1	160.000,00 €
Tareas Soporte	179.000,00 €	1	179.000,00 €
Jornadas de desarrollo	380,00 €	200 (jornadas)	76.000,00 €
			0,00 €
Total:			**415.000,00 €**

La duración del contrato será desde su formalización hasta 31 de Diciembre de 2020, lo que supone un valor de contratación total de **415.000** euros, IVA no incluido, pudiendo ser prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de 4 años.

Se trata de un gasto corriente.

Las jornadas de desarrollo se abonarán si llegan a ejecutarse en base a las necesidades del Servicio Murciano de Salud.

Se establece el siguiente presupuesto para cada año de prórroga adicional:

Concepto	Precio unitario sin iva	Unidades	Precio Total
Servicios			
Mantenimiento anual	120.000,00 €	1	120.000,00 €
Soporte anual	142.000,00 €	1	142.000,00 €
Jornadas de desarrollo	380,00 €	100 (jornadas)	38.000,00 €
			0,00 €
Total:			**300.000,00 €**

28/11/2019 07:49:57
27/11/2019 15:09:52
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CA

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

28/11/2019 07:49:57
27/11/2019 15:08:5
Este 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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

ANUALIDADES

Teniendo en cuenta que la duración del contrato será desde su formalización hasta 31 de Diciembre de 2020, pudiendo ser prorrogable anualmente, hasta un máximo de 4 años, se establecen las siguientes anualidades, IVA no incluido:

Anualidad	Gasto
2020	415.000 €
2021 – Prórroga	300.000 €
2022 – Prórroga	300.000 €
2023 – Prórroga	300.000 €
2024 – Prórroga	300.000 €
Total	1.615.000 €

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Este expediente viene a dar continuidad al expediente CSE/9900/1100893455/19/PN, cuyo precio de licitación fue de 99.400,00 euros sin IVA y su precio de adjudicación de 99.300 euros sin IVA. A su vez, el expediente CSE/9900/1100893455/19/PN da continuidad al expediente CSE/9900/1100741590/16/PA, cuyo precio de licitación fue 300.000,00 euros sin IVA y su precio de adjudicación 299.910,28 euros sin IVA.

Los cálculos actualizados se han realizado en base a ofertas de las empresas avaladas por el fabricante teniendo en cuenta que la duración del contrato será desde su formalización hasta 31 de Diciembre de 2020. La intención es gestionar durante ese periodo un expediente que permita continuar con la estrategia del Servicio Murciano de Salud respecto a OMI AP.

(Fecha y firmas electrónicas en lateral)

El Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas

Fdo.

El Subdirector General de Tecnologías de la Información

Fdo.

C/Central 7, 4º
30100 Espinardo
(Murcia)
Telf. 968 288 318

Servicio Murciano de Salud

Subdirección General de Tecnologías de la Información

Pliego de Prescripciones Técnicas.

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS

Referencia:	0074/2019
Creación:	Noviembre 2019
Autor(es):	Subdirección General de Sistemas de Información

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN 3
2 OBJETO Y ALCANCE 4
3 DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE 4
3.1 Soporte a productos 4
3.2 Soporte a integración 7
3.3 Soporte a explotación 8
4 DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO 8
5 DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO 9
6 RECURSOS HUMANOS. PERFILES Y CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO 9
6.1 Equipo de trabajo 9
7 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 10
7.1 Indicadores asociados a las entregas de versiones 10
7.2 Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte 11
7.3 Cálculo de penalizaciones 14
7.3.1 Asociadas a las entregas de versiones 14
7.3.2 Asociadas a la calidad del servicio de soporte 15
8 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS CÁLCULO DEL IMPORTE DEL MANTENIMIENTO 16
9 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 17
9.1 Propiedad Intelectual 17
9.2 Protección de Datos y Política de Privacidad 18
9.2.1 Identificación de la información afectada 18
9.2.2 Destino de los datos entregados al adjudicatario al finalizar el contrato ... 18
9.3 Garantías 19
ANEXO I. CONDICIONES DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 20

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CS
27/11/2019 15:09:43

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (
27/11/2019 15:09:43

1 INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud utiliza el producto OMI-AP, de la empresa Stacks, para todos sus centros de salud de atención primaria y para sus consultorios.

Este producto, OMI-AP, necesita ser interconectado con otros sistemas con el fin de intercambiar datos de tal modo que ciertos procesos sean más seguros y eficientes a la vez que se hace posible iniciar nuevos circuitos y formas de trabajo.

Algunas de las integraciones de las que OMI forma parte a fecha de hoy son:

- Con tarjeta sanitaria (Cívitas).
- Con la mensajería de peticiones de laboratorio.
- Con la gestión de procesos de IT.
- Con el sistema hospitalario (Selene).
- Con el sistema de historia clínica electrónicas del Servicio Murciano de Salud.
- Con el sistema gestor de peticiones

Para gestionar estas integraciones, se adquirió el producto eSalus, también de la empresa Stacks, donde se configuran y administran todas estas integraciones.

El sistema actualmente se encuentra centralizado a nivel de área de salud y presta servicio diariamente a más de dos mil profesionales, constituyendo la historia clínica electrónica de Atención Primaria para el Servicio Murciano de Salud.

El uso de este sistema y sus integraciones es crítico para poder atender adecuadamente a la población en el ámbito de la atención primaria. Su disponibilidad debe ser total dentro del horario de asistencia.

Para la administración y soporte adecuados de estos productos, es necesaria la contratación de servicios lo suficientemente especializados para resolver los problemas planteados que se registran con el uso normal de una aplicación. Por otro lado, para garantizar los niveles actuales de operatividad, es necesario contratar un servicio de mantenimiento de las licencias de las aplicaciones correspondientes instaladas en los Centros del Servicio Murciano de Salud. Dicho servicio de mantenimiento ha de comprender los derechos de actualización de licencias.

Además, se hace necesaria la adaptación del producto a las necesidades planteadas por el Servicio Murciano de Salud, de tal modo que permita la implementación de nuevos circuitos o procedimientos de trabajo.

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CS

2 OBJETO Y ALCANCE

- El soporte "in situ" del aplicativo OMI-AP en todos los centros del Servicio Murciano de Salud.
  - Se debe disponer de al menos dos técnicos especialistas.
- El soporte de la plataforma eSalus.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de OMI-AP y eSalus.

En definitiva, el objeto del presente concurso es la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte de segundo nivel y de valor añadido a los sistemas corporativos OMI-AP y e-Salus, explotaciones asociadas y módulos de integración de interconexión del mismo con el resto de aplicaciones relacionadas e implantadas en el Servicio Murciano de Salud.

El soporte de segundo nivel de valor añadido objeto de este pliego técnico prestará sus servicios in situ en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el horario laboral establecido de Lunes a Viernes, y consistirá en dos técnicos especialistas. Estos técnicos estarán ubicados inicialmente en las dependencias del SMS, o en las del adjudicatario, si así lo dispone el Servicio Murciano de Salud, un total de 40 horas semanales.

El mantenimiento de las Licencias del Aplicativo de OMI-AP, incluye todas las instalaciones realizadas, o que se realicen, en el ámbito del SMS, para usuarios ilimitados y supone el derecho a la actualización de licencias y de productos en los términos especificados en este pliego durante la duración del contrato.

La adaptación de los productos a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS se hará conforme a los planes acordados con el SMS. Se precisan, al menos 200 jornadas de desarrollo que deberá aportar el adjudicatario.

3 DESCRIPCION 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 explotación.
3. Soporte a explotación.

3.1 Soporte a productos

- Se entiende por productos:
  - Los módulos propios de la Gestión Integral de Centros de Salud y la plataforma de integración instalados o pendientes de instalar en el SMS.
  - Los módulos y mecanismos destinados a la integración de los productos anteriormente citados.

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

- 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.
  - Asimismo se deberá monitorizar el comportamiento de aquellos componentes de los productos, o que afecten a los productos, que determine el SMS.
  - 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, programación de tareas periódicas de chequeo de la base de datos, etc.
- Soporte operativo. El adjudicatario recibirá notificación de incidencias detectadas desde el centro de soporte del SMS, desde la Subdirección General de Tecnologías de la Información 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.
- Soporte funcional. 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.
- Gestión de incidencias. Cuando una incidencia sea reportada al adjudicatario o ésta 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, por lo que se contará con un filtrado previo de incidencias.
  - Si se trata de una incidencia inherente al producto, deberá documentarla, informar al jefe de proyecto del SMS y remitir los datos recogidos sobre la incidencia al proveedor del producto si así se determina. 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. Se considera incidencia propia de soporte:
    - Colaborar con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y con el centro de

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CS

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

soporte en la instalación y puesta en marcha de nuevas versiones de OMI-AP
    - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos, especialmente las entidades maestras del sistema, tales como centros, consultorios, etc.
    - Configuración del producto.
    - La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
    - La facilitación al usuario de las instrucciones adecuadas para la resolución de la incidencia, cuando ésta sea solucionable de este modo.
    - Toda aquella que no implique la modificación del producto ni afecte a sistemas relacionados con el producto cuyo soporte esté confiado a terceros.
    - 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.
- El reporte y seguimiento de incidencias se realizará con los sistemas que establezca el SMS, independientemente de los que el adjudicatario use de forma interna.
- Cuando se trate de la implantación de una nueva versión del producto:
    - Se asegurará de solicitar y, en su caso, completar la documentación relativa a la nueva versión, además de encargarse de la distribución de dicha documentación.
    - Deberá realizar la instalación del producto en un entorno de pruebas indicado por el SMS y realizar las pruebas básicas, si así lo determina el SMS.
    - 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.
    - Deberá certificar con pruebas documentadas la calidad de la versión entregada y podrán ser requeridas por el SMS.
    - Deberá colaborar en las sesiones de pruebas de validación con el personal designado por el SMS, si así se determina.
    - Deberá organizar, según las pautas del SMS, la puesta en producción, según el protocolo

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación
27/11/2019 15:09:43

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

establecido, incluyendo las migraciones o la configuración de software adicional.
- En el caso de que las nuevas versiones de producto incorporen nuevas funcionalidades que no requieran de formaciones regladas para su entendimiento, sino de formaciones puntuales, el adjudicatario tendrá la capacidad técnica y funcional de explicar la funcionalidad incorporada.
- 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.
- Todos estos pasos deberán realizarse bajo la aprobación previa del jefe de proyecto del SMS.

- 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.
  - Realizar sesiones de revisión del soporte con el fin de identificar los fallos o carencias detectados por los usuarios. El fin es mejorar, aparte del producto y los procesos, los mecanismos de gestión de incidencias y la percepción por parte del usuario.

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 se efectuará mediante eSalus (plataforma de integración con OMI-AP).
- Son tareas propias de este soporte:
  - 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.
  - La coordinación con eSalus para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido, el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por eSalus.
  - 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.

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (C

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

- 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 DEL MANTENIMIENTO

Se entiende por servicios de mantenimiento el suministro de las licencias de uso de las nuevas versiones del programa que el fabricante pudiera desarrollar en el futuro y que se compromete a suministrar sin costo adicional al SMS, durante la duración del presente contrato y comprende las siguientes definiciones:

1. **Mantenimiento Adaptativo:** trabajos realizados, siempre de "motu propio", por el fabricante orientados a introducir o modificar en los programas funcionalidades que responda a cambios normativos o, en general, de obligado cumplimiento.
2. **Mantenimiento Correctivo:** trabajos realizados por el fabricante encaminados a resolver errores de los programas en explotación, bien reportadas por el SMS mediante los mecanismos detallados en el apartado correspondiente al servicio de soporte, o bien por el control de calidad del fabricante o el adjudicatario.
3. **Mantenimiento Evolutivo:** trabajos realizados, siempre de "motu propio", por el fabricante para la introducción en los programas de nuevas funcionalidades o mejora de los procesos ya existentes. Se asegurará la participación del SMS en la orientación de aquellos aspectos del aplicativo que le pudieran afectar.

El adjudicatario se compromete a mantener informado al SMS, al menos de forma trimestral, acerca de las nuevas funcionalidades sobre las que el fabricante esté trabajando. En caso de que hubiera alguna disconformidad respecto a los contenidos de las nuevas funcionalidades, el adjudicatario habilitará los procedimientos necesarios para que la funcionalidad en cuestión pueda no ser utilizada por el SMS. Así mismo el adjudicatario mantendrá informado al SMS de

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificat

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

en qué versiones evolutivas de producto irán incorporadas dichas funcionalidades.

Se deberá suministrar, al menos, una versión anual del aplicativo, aparte de los parches o Service Packs que tuvieran que ser facilitados para corregir errores o incorporar funcionalidades de forma urgente.

Será obligatorio que la empresa proveedora de las licencias del producto presente la evolución del mismo respecto a las plataformas de software base necesaria para su implantación en el SMS. En concreto, y entre otros, deberá certificarse el funcionamiento del producto para las versiones del sistema gestor de base de datos, sistema operativo y virtualizador de servidores que determine el SMS en cada momento, contando con un plazo de tres meses para adaptarse desde el requerimiento del SMS.

5 DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO

El desarrollo de nuevas funcionalidades irá orientado a la adaptación del producto a las necesidades del SMS, así como a su integración con el resto de sistemas asistenciales.

6 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 este pliego técnico. Se rechazarán las ofertas que no incluyan como mínimo el número y perfil de personas con dedicación a tiempo completo que se establecen a continuación:

6.1 Equipo de trabajo

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a este pliego técnico. Se rechazarán las ofertas que no incluyan como mínimo el número y perfil de personas con dedicación a tiempo completo que se establecen a continuación:

- ***Técnico OMI-AP:***
- Con título universitario.
- Conocimiento experto de los productos OMI-AP.
- Conocimiento del entorno de usuario de la aplicación.
- Conocimientos de Oracle.
- Con experiencia demostrable de al menos 5 años en el entorno técnico y funcional objeto del contrato.

- ***Técnico de e-Salus:***
- Con título universitario.
- Conocimiento experto del producto e-Salus.

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

- Conocimiento del entorno de usuario de la aplicación.
- Conocimientos de Oracle.
- Conocimientos de Web Services.

Para poder realizar las tareas de soporte descritas en este pliego, el equipo de trabajo deberá estar debidamente homologado o certificado por el fabricante del producto.

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 en coordinación con el fabricante. 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 éste.

7 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.

7.1 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 plantificación 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:

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificació

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

Nivel de Cumplimiento	*Criterio de Cumplimiento*
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.

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:

Nivel de Cumplimiento	*Criterio de Cumplimiento*
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

7.2 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.

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificació

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

- ***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.

Además las atenciones in-situ en las dependencias del usuario también se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

- ***Urgente***: aquel que deja sin servicio a varios usuarios o bien aquel que sólo afecta a un puesto de trabajo o usuario (alto cargo) pero cuyo funcionamiento es indispensable.
- ***Normal***: el resto.

En cualquier caso, el SMS podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia o atención in-situ 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 os 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

Indicador	*Definición*
Porcentaje de respuesta inferior a 1 horas para incidencias con prioridad crítica (RES-1)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 1 horas sobre el total de incidencias tipificadas como críticas
Porcentaje de respuesta inferior a 1,5 hora para incidencias con prioridad alta (RES-2)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como altas cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 1,5 hora sobre el total de incidencias tipificadas como altas
Porcentaje de respuesta inferior a 8 horas para incidencias con prioridad normal (RES-3)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como normales cuyo tiempo de respuesta ha sido inferior a 8 horas sobre el total de incidencias tipificadas como normales
Porcentaje de resolución inferior a 8 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 8 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

27/11/2019 15:30:43
ble de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

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:

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*
RES-1	>=90%
RES-2	>=85%
RES-3	>=80%
SOL-1	>=90%
SOL-1b	<=3
SOL-2	>=85%
SOL-2b	<=5
SOL-3	>=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,

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

7.3 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 utilizaran 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:
    - Nº de indicadores que se incumplen.
    - 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

7.3.1 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 será 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.

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificació
27/11/2019 15:09:43

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

7.3.2 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	*Umbral ANS (umbral)*	*Desviación leve*		*Desviación moderada*		*Desviación grave*	
		%	*Fi*	*%*	*Fi*	*%*	*Fi*
RES-1	>=90%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
RES-2	>=85%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
RES-3	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
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

27/11/2019 15:09:43 de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CS

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

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:
  - 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.
  - 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.

8 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,

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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (
27/11/2019 15:09:43

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

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 y un responsable directivo de la empresa adjudicataria. Este Comité se podrá reunir a petición de cualquiera de las partes

9 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

9.1 Propiedad Intelectual

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 desarrollados al amparo del presente concurso corresponden únicamente al SMS, con exclusividad y a todos los efectos.

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

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de ver

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SMS.

9.2 Protección de Datos y Política de Privacidad

El adjudicatario, en cualquiera de sus formas o trabajadores, queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en el Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y las normas que la complementen, así como las adaptaciones posteriores en cuanto a protección de datos personales se refiere. En el Anexo I del presente pliego se especifican estas obligaciones.

En concreto, hay que asegurar la posibilidad de cumplir con los derechos sobre protección de datos personales relacionados con los sistemas de información.

El adjudicatario debe adherirse a códigos de conducta o certificarse dentro de los esquemas previstos por el RGPD en su área tan pronto como le sea posible.

El adjudicatario tiene la obligación de tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Servicio Murciano de Salud.

El adjudicatario deberá consultar con el Servicio Murciano de Salud cualquier iniciativa para subcontratar parte de las tareas objeto del contrato si estas implican acceso a datos personales, y contar con su visto bueno.

El adjudicatario realizará una Evaluación de Impacto sobre la Protección de Datos (EIPD) con carácter previo a la puesta en marcha de aquellos cambios que sea probable que conlleven un alto riesgo para los derechos y libertades de los pacientes, según las guías publicadas por la Agencia Española de Protección de Datos.

9.2.1 Identificación de la información afectada

La información a la que el adjudicatario tendrá acceso para cumplir los objetivos fijados por este expediente es de la siguiente naturaleza:

- Datos identificativos y demográficos de los interesados
- Datos implícitos de salud de los interesados
- Datos personales de los profesionales implicados en la asistencia sanitaria

9.2.2 Destino de los datos entregados al adjudicatario al finalizar el contrato

Una vez finalice el correspondiente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir los mismos, devolverlos al Servicio Murciano de Salud o devolverlos a otro encargado que designe el Servicio Murciano de Salud, según éste establezca

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verifi

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

y bajo los formatos y mecanismos que el Servicio Murciano de Salud determine. Además, el adjudicatario debe suprimir cualquier copia que esté en su poder.

9.3 Garantías

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

(Fecha y firma electrónica en lateral)

El Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas

Fdo. :

27/11/2019 13:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CS

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

ANEXO I. CONDICIONES DEL ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. **Objeto del encargo del tratamiento:** Se habilita a la parte adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta del Servicio Murciano de Salud, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para la ejecución del presente contrato.

2. Identificación de la información afectada:

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Servicio Murciano de Salud, responsable del tratamiento, pone a disposición de la parte adjudicataria, encargada del tratamiento, la información que se describe en el apartado correspondiente del presente pliego de prescripciones técnicas.

3. **Duración:** La duración del encargo de tratamiento tiene una duración igual a la del contrato.
Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe proceder según se establece en el apartado correspondiente del pliego de prescripciones técnicas.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento:

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Servicio Murciano de Salud. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al Servicio Murciano de Salud.

c) En el caso de que sea necesario según la normativa vigente, llevar por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Servicio Murciano de Salud, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

27/11/2019 15:09:43
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verific

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1.2º del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a :

    a) La anonimización y el cifrado de datos personales, si procede.
    b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
    d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Servicio Murciano de Salud, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del Servicio Murciano de Salud, de acuerdo con las instrucciones relativas a la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar que especifique el Servicio Murciano de Salud por escrito y de forma previa.

e) Subcontratación:

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al Servicio Murciano de Salud, con una antelación de quince días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Servicio Murciano de Salud no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

27/11/2019 15:09:43
Este 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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) C

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el Servicio Murciano de Salud. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el Servicio Murciano de Salud en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

h) Mantener a disposición del Servicio Murciano de Salud la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al Servicio Murciano de Salud en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación al tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones automatizadas individualizadas

Los interesados o personas afectadas deben ser siempre emplazados a ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Servicio Murciano de Salud.

k) Derecho de información:

Corresponde al Servicio Murciano de Salud facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

27/11/2019 15:09:43 | Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
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 del código seguro de verificación |

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al Servicio Murciano de Salud, sin dilación indebida, y en cualquier caso, antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tengan conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

m) Realizar o dar apoyo al Servicio Murciano de Salud en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando el Servicio Murciano de Salud determine, además de realizar la evaluación de impacto relativa a la protección de datos inicial según se determina en el apartado correspondiente de este pliego de prescripciones técnicas.

n) Implantar las medidas de seguridad establecidas por el Servicio Murciano de Salud de acuerdo a sus estándares o según los resultados de las correspondientes evaluaciones de riesgos.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:
a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

5. Obligaciones del Servicio Murciano de Salud

Corresponde al responsable del tratamiento:

a) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este anexo.
b) Velar por la realización de una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
c) Realizar las consultas previas que corresponda.
d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

27/11/2019 15:09:43
Este 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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV)

C/ Central, 7
30100 Espinardo- Murcia
Telf.

Región de Murcia
Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

40 ANIVERSARIO TRASVASE TAJO-SEGURA

EXPTE Nº: CSE/9900/1100931143/19/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **SERVICIO MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS** 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. Francisco Vilches Alonso, jefe de Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de Órganos Centrales del Servicio Murciano de Salud

CERTIFICA

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de **502.150,00 €** serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

Material	Cuenta Financiera
83000041	62320001

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

Firmante(s):
Copia autén
Puede contrastar la autenticidad del documento con el siguiente Código Seguro de Verificación (CSV): 0B
Fecha: 04/12/2019 09:01
lectrónico administrativo archivado por el Servicio Murciano de Salud, según el artículo 27.3.c), Ley 39/2015, 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.