



**INDICE DEL EXPEDIENTE “CONTRATACIÓN DE LA OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.”.**

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.-INFORME SERVICIO JURÍDICO
- 3.- INFORME PROPUESTA
- 4.- INFORME DE NECESIDAD
- 5.- MEMORIA ECONÓMICA
6. PLIEGO PRESCRIPCIONES
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 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, 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 CONTRATACIÓN DE LA OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL 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:** CONTRATACIÓN DE LA OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

**Presupuesto inicial del contrato:** 10.875.480,00 (21% IVA incluido)

**Plazo de ejecución:** Dos años.

EL CONSEJERO DE SALUD  
Manuel Villegas García



## **INFORME JURÍDICO**

**ASUNTO:** Propuesta de elevación al Consejo de Gobierno de Acuerdo de autorización al Servicio Murciano de Salud, para la realización del gasto previsto en el expediente de CONTRATACIÓN DE LA OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Visto el inicio del expediente tramitado a instancia de la Dirección General de Asistencia Sanitaria 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 DE LA OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD, con un plazo de duración de dos años y un presupuesto base de licitación de 10.875.480,00 (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 1/2016, de 5



de febrero, establece en su artículo 34, “Autorización para la realización de gastos de entidades del sector público”, que:

*“1. 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 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.-** La letra c) del artículo 1 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020, incluye 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 previstas en la letra c) del artículo 1 de la Ley 1/2020, de 23 de abril, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2020.

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.

En virtud de 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 10.875.480,00 (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 DE LA OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

LA ASESORA JURÍDICA

CONSEJERÍA DE SALUD

**CONFORME**

LA JEFA DE SERVICIO JURÍDICO

*(Fecha y firma electrónica al margen)*





## Informe Propuesta

# Contratación de la Operación y Evolución del actual Centro de Soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud

Referencia:	Informe Propuesta
Expediente SGTI:	0025/2020
Creación:	Abril 2020
Autor(es):	Subdirección General de TI

05/05/2020 11:40:05

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-7.





## ÍNDICE

1. ANTECEDENTES .....	3
<b>1.1 Funcionamiento del Centro de Soporte.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Evolución del Centro de Soporte .....</b>	<b>4</b>
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
3. VALORACIÓN.....	7
4. PROPUESTA.....	7
5. ANEXOS .....	8

05/05/2020 11:40:05

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 el código seguro de verificación (CSV) CARI





## 1. ANTECEDENTES

El Servicio Murciano de Salud (SMS) ejerce las competencias de gestión y prestación de asistencia sanitaria a la población en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Y a fecha de hoy, esta asistencia no se entiende sin el uso intensivo de las Tecnologías de la Información (TI), tanto como herramienta capacitadora y de soporte para el profesional, como facilitadora de servicios para el ciudadano.

La necesidad de dar un servicio 24x7 en muchos casos, el elevado número de potenciales usuarios (cerca de 22.000) y la heterogeneidad de los sistemas y sus incidencias asociadas llevó al SMS a tener que disponer de un Frontal Único de gestión de servicios de Tecnologías de la Información denominado **Centro de Soporte del SMS**, con el objetivo de garantizar en el tiempo la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios de los sistemas de información sanitarios.

### 1.1 Funcionamiento del Centro de Soporte

Este centro está funcionando desde octubre de 2012 y cuenta con una amplia cartera de servicios que, teniendo en cuenta los destinatarios, podemos clasificarlos en dos tipos:

#### Servicios orientados a usuarios finales:

- Centro de Atención a Usuarios del SMS 24x7.
- Recibe las incidencias de los sistemas y aplicaciones corporativas del SMS, las cataloga, las registra en la herramienta de gestión del soporte, las prioriza, hace el seguimiento de las mismas y procede a su cierre cuando corresponde.
- Resuelve en un primer nivel las incidencias susceptibles de ello, ya sea mediante acceso remoto al equipo u otro medio.
- Escala a su segundo nivel (más especializado) las incidencias que proceda.
- Asigna, mediante órdenes de trabajo, a terceros proveedores las incidencias que les correspondan.
- Realiza actuaciones *in situ* en los casos en que sea necesario, ya sea de forma puntual o de forma continuada.
- Gestiona el acceso de los usuarios a los sistemas y aplicaciones corporativas del SMS.
- Realiza implantaciones de software de microinformática o de algunas aplicaciones corporativas que se les indique. Esto, en algunos casos, incluye los controles de calidad asociados.
- Colabora y participa en el despliegue de proyectos corporativos en todos los ámbitos del SMS, con el nivel de implicación definido por la SGTI.

#### Servicios de soporte:

- Monitoriza los sistemas y redes que se les indique.





- Gestiona los eventos que tengan impacto sobre los usuarios, así como todo el sistema de notificaciones asociado. Estos eventos incluyen la gestión del cambio (de sistemas, de procedimientos,...), paradas programadas y cualesquiera otros que afecten al normal funcionamiento de los sistemas.
- Emite informes de seguimiento y control sobre el servicio.
- Administra y da soporte N1 y N2 del equipamiento de LAN y Seguridad del Servicio Murciano de Salud
- Presta algunos servicios de Sistemas sobre infraestructura de la SGTI
- Realiza apoyos específicos, task forces, para el despliegue de nueva infraestructura que proporciona el SMS, nuevas aplicaciones que requieran atención presencial a los usuarios o bien mejoras en los Centros dependientes del SMS
- Protocoliza y automatiza aquellas tareas para que puedan ser atendidas como peticiones de los usuarios dentro de los Servicios Orientados a Usuarios Finales.

#### Otros Servicios:

- Colabora y participa en el despliegue de proyectos corporativos en todos los ámbitos del SMS, con el nivel de implicación definido por la SGTI.
- Gestión de la plataforma de la tele-reuniones del SMS
- Laboratorio de pruebas para aplicaciones y servicios TI en todo el ámbito del SMS

#### 1.2 Evolución del Centro de Soporte

A lo largo del tiempo de prestación de sus servicios, el Centro de Soporte se ha ido evolucionando debido a que:

- El número de sistemas soportados y los proyectos que ha puesto en marcha el SMS se han incrementado sustancialmente, lo que implica directamente una ampliación del ámbito de actuación del servicio.
- Como resultado del punto anterior, la cantidad de usuarios efectivos que hacen uso del Centro de Soporte también ha aumentado.
- Los usuarios demandan continuamente nuevos y más ágiles canales de contacto con el servicio.
- La incorporación de sistemas de información desde Atención Especializada hace que los protocolos de soporte cada vez sean más complejos e incluyan a más interlocutores, sobre todo terceros proveedores.
- La implantación progresiva de buenas prácticas en el SMS permite que los servicios se puedan reasignar buscando una mayor eficiencia.

Adicionalmente, el SMS se enfrenta a nuevos retos en el uso de Tecnologías de la Información por parte de sus usuarios para realizar la prestación asistencial, entre los cuales podemos mencionar:





- Facilitar de forma segura el teletrabajo como alternativa a sus trabajadores, ampliando los servicios TI no solo a los relativos a los necesarios en el puesto de trabajo sino hacerlos extensivos al apoyo a la hora de configurar las herramientas de trabajo remoto en los domicilios de los empleados.
- Aumentar el alcance de los servicios TI que se prestan a la organización incorporando la actuación directa en servicios asistenciales que funcionan 24x7 (urgencias, UCIS,..)
- Ofreciendo servicios TI a otros organismos, instituciones o empresas con las que el SMS realiza proyectos asistenciales o tecnológicos o presta servicios a terceros (Consejería, CARM, COFRM, centros concertados,..)
- Ser un actor importante en despliegue de nuestros proyectos y servicios para garantizar que en el arranque se da localmente el soporte adecuado y requerido y se puede garantizar la sostenibilidad y evolución de dicho proyecto o servicio.
- Ser un elemento clave en la apuesta por la seguridad TI del SMS, colaborando con la SGTI y ejerciendo funciones de operación en la seguridad informática de la organización

En la situación presente, como respuesta a los nuevos retos detectados y dado el estado actual de las prácticas en gestión de servicios IT, el SMS necesita consolidar, reforzar y ampliar los servicios ofertados por este Centro de Soporte, orientándolos de forma que sean capaces de responder a las nuevas necesidades cambiantes de la organización, desarrollando un proceso de mejora continua en sus procedimientos de actuación, evolucionando hacia un verdadero *Centro de Servicios* alineado totalmente con el negocio de la organización a través de la SGTI, acorde con las buenas prácticas ITIL y otras recomendaciones de Gobierno y Gestión de las TIC.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Para ello se propone la realización de un nuevo contrato cuyo objeto principal serán los servicios asociados y necesarios para el óptimo funcionamiento del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud, dentro del marco de buenas prácticas ITIL versión 4 y de modo compatible con la Guía ISO/IEC 20.000/ 27.000/9.001, y su evolución continua hacia un Centro de Servicios.

De este modo las materias objeto de contrato serán las siguientes:

### Centro de Gestión de Servicios

- Prestación de los servicios propios de un centro de soporte de servicios TI detallados en el presente pliego durante el período contratado.
- Contemplará una primera fase de recepción por parte del adjudicatario de los servicios prestados por el actual proveedor de los mismos





- Durante la segunda fase de operación y transformación, en paralelo con la prestación de los servicios, se realizará de forma continua la actualización de los procedimientos y su progresiva adecuación a servicio.
- Finalmente, existe una tercera fase de devolución del servicio a la finalización del período contratado.

### Marco del servicio

- El servicio actual se organiza de acuerdo al marco de trabajo ITIL versión 4 y todos los procesos del ciclo de vida se encuentra implantados. Durante toda la duración del contrato, se precisan tareas de análisis y evolución continua de la implantación de este marco de referencia de buenas prácticas en el SMS, incluyendo la elección, adquisición, puesta en marcha y configuración de un aplicativo software de apoyo al mismo en caso de que el licitador considere que los actuales no son válidos.
- Se mantendrán las certificaciones actuales descritas en la introducción y se ampliarán a otros servicios o a otras certificaciones de utilidad y aplicación a los servicios propios que presta este centro.

### Evolución de los procedimientos

- Modelado y diseño de los procedimientos del SMS y demás elementos de soporte, de modo que se alineen con la gestión de procesos

### Dotar al servicio de herramientas de gestión

- Para mantener la funcionalidad actual, usada por todos los agentes implicados, el adjudicatario deberá mantener, completar y actualizar las herramientas de gestión que soportan los procesos ITIL implantados o sustituirlas por otras nuevas. En caso de proponer nuevas herramientas, la certificación de ésta, tanto en los procesos ya implantados como del resto del marco ITIL de referencia, deberá acreditarse explícitamente por un tercero reconocido en la materia. El SMS se reserva la potestad de requerir una auditoria externa al respecto a cargo del adjudicatario en cualquier fase del contrato.





### 3. VALORACIÓN

La duración del nuevo proyecto será de **DOS AÑOS** desde su formalización, prevista para el 16 de Diciembre de 2020, por una cuantía de licitación de **8.988.000€, IVA no incluido**.

Se trata en su totalidad de un gasto

El contrato será prorrogable hasta por tres anualidades consecutivas e independientes.

Dado que la duración de la contratación será de DOS AÑOS desde el 16 de Diciembre de 2020 y con tres posibles prórrogas consecutivas, se establecen las siguientes anualidades, IVA no incluido:

Anualidad	Gasto (Sin IVA)				Gasto Total (Sin IVA)
	Contrato principal	Primera prórroga	Segunda Prórroga	Tercera Prórroga	
2020	187.250 €				<b>187.250 €</b>
2021	4.494.000 €				<b>4.494.000 €</b>
2022	4.306.750 €	187.250 €			<b>4.494.000 €</b>
2023		4.306.750 €	187.250 €		<b>4.494.000 €</b>
2024			4.306.750 €	187.250 €	<b>4.494.000 €</b>
2025				4.306.750 €	<b>4.306.750 €</b>

### 4. PROPUESTA

Se propone contratar mediante el procedimiento que mejor se ajuste y cumpla con los requerimientos de tramitación, la contratación de “La Operación y Evolución del actual Centro de Soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud”, que comprende la operación y evolución de dicho centro según los requerimiento del correspondiente pliego de prescripciones técnicas, y que permita la continuidad de su funcionamiento, por un importe de 8.988.000€, IVA no incluido.

La cuantía de la licitación de esta contratación se fija en un máximo de **10.875.480€, IVA incluido**.





La duración del contrato será de DOS AÑOS desde su formalización prevista para el 16 de Diciembre de 2020. El contrato será prorrogable hasta por tres anualidades consecutivas e independientes.

## 5. 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.

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

El Subdirector General de Tecnología de la  
Información

05/05/2020 11:40:05

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 el código seguro de verificación (CSV) CARI





## Informe de Necesidad

# Contratación de la Operación y Evolución del actual Centro de Soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud

Referencia:	Informe de necesidad
Expediente SGTI:	0025/2020
Creación:	2020
Autor(es):	Subdirección General de TI

04/05/2020 16:14:24

7  
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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-1





## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SOPORTE .....	3
3. EVOLUCIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE.....	4
4. NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO.....	5

04/05/2020 16:14:24

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 el código seguro de verificación (CSV) CARI





## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud (SMS) ejerce las competencias de gestión y prestación de asistencia sanitaria a la población en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Y a fecha de hoy, esta asistencia no se entiende sin el uso intensivo de las Tecnologías de la Información (TI), tanto como herramienta capacitadora y de soporte para el profesional, como facilitadora de servicios para el ciudadano.

La necesidad de dar un servicio 24x7 en muchos casos, el elevado número de potenciales usuarios (cerca de 22.000) y la heterogeneidad de los sistemas y sus incidencias asociadas llevó al SMS a tener que disponer de un Frontal Único de gestión de servicios de Tecnologías de la Información denominado **Centro de Soporte del SMS**, con el objetivo de garantizar en el tiempo la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios de los sistemas de información sanitarios.

Para la realización de estas funciones, el SMS realizó las siguientes contrataciones:

- Contrato "Frontal Único de Servicios de Tecnologías de la Información en el SMS", con expediente 9900/1100339993/12. Su duración fue desde el 16 de Diciembre de 2012 al 16 de Diciembre de 2016.
- Contrato "Centro de soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el SMS", con expediente 9900/1100716083/16. Comenzó el 16 de Diciembre de 2016 y finalizará el próximo 16 de Diciembre de 2020.

## 2. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE SOPORTE

Este centro está funcionando desde octubre de 2012 y cuenta con una amplia cartera de servicios que, teniendo en cuenta los destinatarios, podemos clasificarlos en dos tipos:

### Servicios orientados a usuarios finales:

- Centro de Atención a Usuarios del SMS 24x7.
- Recibe las incidencias de los sistemas y aplicaciones corporativas del SMS, las cataloga, las registra en la herramienta de gestión del soporte, las prioriza, hace el seguimiento de las mismas y procede a su cierre cuando corresponde.
- Resuelve en un primer nivel las incidencias susceptibles de ello, ya sea mediante acceso remoto al equipo u otro medio.
- Escala a su segundo nivel (más especializado) las incidencias que proceda.
- Asigna, mediante órdenes de trabajo, a terceros proveedores las incidencias que les correspondan.
- Realiza actuaciones *in situ* en los casos en que sea necesario, ya sea de forma puntual o de forma continuada.





- Gestiona el acceso de los usuarios a los sistemas y aplicaciones corporativas del SMS.
- Realiza implantaciones de software de microinformática o de algunas aplicaciones corporativas que se les indique. Esto, en algunos casos, incluye los controles de calidad asociados.
- Colabora y participa en el despliegue de proyectos corporativos en todos los ámbitos del SMS, con el nivel de implicación definido por la SGTI.

### Servicios de soporte:

- Monitoriza los sistemas y redes que se les indique.
- Gestiona los eventos que tengan impacto sobre los usuarios, así como todo el sistema de notificaciones asociado. Estos eventos incluyen la gestión del cambio (de sistemas, de procedimientos,...), paradas programadas y cualesquiera otros que afecten al normal funcionamiento de los sistemas.
- Emite informes de seguimiento y control sobre el servicio.
- Administra y da soporte N1 y N2 del equipamiento de LAN y Seguridad del Servicio Murciano de Salud
- Presta algunos servicios de Sistemas sobre infraestructura de la SGTI
- Realiza apoyos específicos, task forces, para el despliegue de nueva infraestructura que proporciona el SMS, nuevas aplicaciones que requieran atención presencial a los usuarios o bien mejoras en los Centros dependientes del SMS
- Protocoliza y automatiza aquellas tareas para que puedan ser atendidas como peticiones de los usuarios dentro de los Servicios Orientados a Usuarios Finales.

### Otros Servicios:

- Colabora y participa en el despliegue de proyectos corporativos en todos los ámbitos del SMS, con el nivel de implicación definido por la SGTI.
- Gestión de la plataforma de la tele-reuniones del SMS
- Laboratorio de pruebas para aplicaciones y servicios TI en todo el ámbito del SMS

## 3. EVOLUCIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE

A lo largo del tiempo de prestación de sus servicios, el Centro de Soporte se ha ido evolucionando debido a que:

- El número de sistemas soportados y los proyectos que ha puesto en marcha el SMS se han incrementado sustancialmente, lo que implica directamente una ampliación del ámbito de actuación del servicio.
- Como resultado del punto anterior, la cantidad de usuarios efectivos que hacen uso del Centro de Soporte también ha aumentado.
- Los usuarios demandan continuamente nuevos y más ágiles canales de contacto con el servicio.





- La incorporación de sistemas de información desde Atención Especializada hace que los protocolos de soporte cada vez sean más complejos e incluyan a más interlocutores, sobre todo terceros proveedores.
- La implantación progresiva de buenas prácticas en el SMS permite que los servicios se puedan reasignar buscando una mayor eficiencia.

Sin embargo, el SMS se enfrenta a nuevos retos en el uso de tecnologías de la información por parte de sus usuarios para realizar la prestación asistencial, entre los cuales podemos mencionar:

- Facilitar de forma segura el teletrabajo como alternativa a sus trabajadores, ampliando los servicios TI no solo a los relativos a los necesarios en el puesto de trabajo sino hacerlos extensivos al apoyo a la hora de configurar las herramientas de trabajo remoto en los domicilios de los empleados.
- Aumentar el alcance de los servicios TI que se prestan a la organización incorporando la actuación directa en servicios asistenciales que funcionan 24x7 (urgencias, UCIS,..)
- Ofreciendo servicios TI a otros organismos, instituciones o empresas con las que el SMS realiza proyectos asistenciales o tecnológicos o presta servicios a terceros (Consejería, CARM, COFRM, centros concertados,..)
- Ser un actor importante en despliegue de nuestros proyectos y servicios para garantizar que en el arranque se da localmente el soporte adecuado y requerido y se puede garantizar la sostenibilidad y evolución de dicho proyecto o servicio.
- Ser un elemento clave en la apuesta por la seguridad TI del SMS, colaborando con la SGTI y ejerciendo funciones de operación en la seguridad informática de la organización

#### 4. NECESIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO

En la situación presente, como respuesta a los nuevos retos detectados y dado el estado actual de las prácticas en gestión de servicios IT, el SMS necesita consolidar, reforzar y ampliar los servicios ofertados por este Centro de Soporte, orientándolos de forma que sean capaz de responder a las nuevas necesidades cambiantes de la organización, desarrollando un proceso de mejora continua en sus procedimientos de actuación, evolucionando hacia un verdadero *Centro de Servicios* alineado totalmente con el negocio de la organización a través de la SGTI, acorde con las buenas prácticas ITIL y otras recomendaciones de Gobierno y Gestión de las TIC.

Para ello se propone la realización de un nuevo contrato cuyo objeto principal serán los servicios asociados y necesarios para el óptimo funcionamiento del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud, dentro del marco de buenas prácticas ITIL versión 4 y de modo compatible con la Guía ISO/IEC 20.000/ 27.000/9.001, y su evolución continua hacia un Centro de Servicios.

De este modo las materias objeto de contrato serán las siguientes:





### Centro de Gestión de Servicios

- Prestación de los servicios propios de un centro de soporte de servicios TI detallados en el presente pliego durante el período contratado.
- Contemplará una primera fase de recepción por parte del adjudicatario de los servicios prestados por el actual proveedor de los mismos
- Durante la segunda fase de operación y transformación, en paralelo con las prestación de los servicios, se realizará de forma continua la actualización de los procedimientos y su progresiva adecuación a servicio.
- Finalmente, existe una tercera fase de devolución del servicio a la finalización del período contratado.

### Marco del servicio

- El servicio actual se organiza de acuerdo al marco de trabajo ITIL versión 4 y todos los procesos del ciclo de vida se encuentra implantados. Durante toda la duración del contrato, se precisan tareas de análisis y evolución continua de la implantación de este marco de referencia de buenas prácticas en el SMS, incluyendo la elección, adquisición, puesta en marcha y configuración de un aplicativo software de apoyo al mismo en caso de que el licitador considere que los actuales no son válidos.
- Se mantendrán las certificaciones actuales descritas en la introducción y se ampliarán a otros servicios o a otras certificaciones de utilidad y aplicación a los servicios propios que presta este centro.

### Evolución de los procedimientos

- Modelado y diseño de los procedimientos del SMS y demás elementos de soporte, de modo que se alineen con la gestión de procesos

### Dotar al servicio de herramientas de gestión

- Para mantener la funcionalidad actual, usada por todos los agentes implicados, el adjudicatario deberá mantener, completar y actualizar las herramientas de gestión que soportan los procesos ITIL implantados o sustituirlas por otras nuevas. En caso de proponer nuevas herramientas, la certificación de ésta, tanto en los procesos ya implantados como del resto del marco ITIL de referencia, deberá acreditarse explícitamente por un tercero reconocido en la materia. El SMS se reserva la potestad de requerir una auditoria externa al respecto a cargo del adjudicatario en cualquier fase del contrato.

*(Fecha y firma electrónica en el lateral)*  
Responsable técnico Soporte SGTI  
Fdo.





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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-1

e7





## Memoria Económica

# Contratación de la Operación y Evolución del actual Centro de Soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud

Referencia:	Memoria Económica
Expediente SGTI:	0025/2020
Creación:	Abril 2020
Autor(es):	Subdirección General de TI

07/05/2020 12:18:06

07/05/2020 12:15:07

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 el código seguro de verificación (CSV) CARI





## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MEMORIA JUSTIFICATIVA .....	3
3. VALORACIÓN .....	5
<b>3.1 Costes directos .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Costes indirectos .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Beneficio empresarial .....</b>	<b>7</b>
4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.....	7
5. ANUALIDADES.....	8

07/05/2020 12:18:06

7  
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 el código seguro de verificación (CSV) CARI

07/05/2020 12:15:07





## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud (SMS) ejerce las competencias de gestión y prestación de asistencia sanitaria a la población en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Y a fecha de hoy, esta asistencia no se entiende sin el uso intensivo de las Tecnologías de la Información (TI), tanto como herramienta capacitadora y de soporte para el profesional, como facilitadora de servicios para el ciudadano.

La necesidad de dar un servicio 24x7 en muchos casos, el elevado número de potenciales usuarios (cercano a 22.000) y la heterogeneidad de los sistemas y sus incidencias asociadas llevó al SMS a tener que disponer de un Frontal Único de gestión de servicios de Tecnologías de la Información denominado **Centro de Soporte del SMS**, con el objetivo de garantizar en el tiempo la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios de los sistemas de información sanitarios.

Para la realización de estas funciones, el SMS ha realizado hasta el momento dos contrataciones.

- La primera contratación fue el “Frontal Único de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud”, con expediente 9900/1100339993/12. Su duración fue desde el 16 de Diciembre de 2012 al 16 de Diciembre de 2016. Fue adjudicada a la UTE Indra- Telefónica en octubre de 2012 y modificada en 2014 para incluir nuevos servicios necesarios para la organización. El precio de licitación completo a considerar para todos los servicios incluidos en este momento en el contrato es de **3.850.000 €**, IVA no incluido para cada anualidad.
- La segunda contratación ha sido el “Centro de soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el SMS”, con expediente 9900/1100716083/16. Comenzó el 16 de Diciembre de 2016 y finalizará el próximo 16 de Diciembre de 2020. Fue adjudicada a la UTE Indra- Telefónica en noviembre de 2016. El precio de licitación completo a considerar para todos los servicios incluidos en este momento en el contrato es de **4.200.000 €**, IVA no incluido para cada anualidad. Tras el proceso de licitación, la cuantía anual quedó reducida a 3.570.000 €, IVA no incluido.

## 2. MEMORIA JUSTIFICATIVA

A lo largo del tiempo de prestación de sus servicios, el Centro de Soporte se ha ido evolucionando debido a que:

- El número de sistemas soportados y los proyectos que ha puesto en marcha el SMS se han incrementado sustancialmente, lo que implica directamente una ampliación del ámbito de actuación del servicio.
- Como resultado del punto anterior, la cantidad de usuarios efectivos que hacen uso del Centro de Soporte también ha aumentado.





- Los usuarios demandan continuamente nuevos y más ágiles canales de contacto con el servicio.
- La incorporación de sistemas de información desde Atención Especializada hace que los protocolos de soporte cada vez sean más complejos e incluyan a más interlocutores, sobre todo terceros proveedores.
- La implantación progresiva de buenas prácticas en el SMS permite que los servicios se puedan reasignar buscando una mayor eficiencia.

Se debe tener en cuenta que el servicio que presta el actual Centro de Soporte es clave para acometer despliegues de tecnología y proyectos tanto en Primaria como en Hospitalaria así como toda la nueva parte de comunicaciones, seguridad, monitorización centralizada, formación en buenas prácticas TIC, integración con terceros y fortalecimiento a todos los niveles del Portal de Autoprovisión.

Adicionalmente, el SMS se enfrenta a nuevos retos en el uso de Tecnologías de la Información por parte de sus usuarios para realizar la prestación asistencial, entre los cuales podemos mencionar:

- Facilitar de forma segura el teletrabajo como alternativa a sus trabajadores, ampliando los servicios TI no solo a los relativos a los necesarios en el puesto de trabajo sino hacerlos extensivos al apoyo a la hora de configurar las herramientas de trabajo remoto en los domicilios de los empleados.
- Aumentar el alcance de los servicios TI que se prestan a la organización incorporado la actuación directa en servicios asistenciales que funcionan 24x7 (urgencias, UCIS,..)
- Ofreciendo servicios TI a otros organismos, instituciones o empresas con las que el SMS realiza proyectos asistenciales o tecnológicos o presta servicios a terceros (Consejería, CARM, COFRM, centros concertados,..)
- Ser un actor importante en despliegue de nuestros proyectos y servicios para garantizar que en el arranque se da localmente el soporte adecuado y requerido y se puede garantizar la sostenibilidad y evolución de dicho proyecto o servicio.
- Ser un elemento clave en la apuesta por la seguridad TI del SMS, colaborando con la SGTI y ejerciendo funciones de operación en la seguridad informática de la organización

Para responder a las necesidades actuales y futuras, en base a la cantidad e importancia de los sistemas a gestionar, además de tener en cuenta el volumen de usuarios y de incidencias a atender, el adjudicatario tendrá que aportar los recursos adicionales suficientes para alcanzar unos niveles de servicio como los exigidos en el Pliego de Prescripciones técnicas (disponibilidad superior al 99.9%, porcentaje de llamadas perdidas inferior al 5%,...).

07/05/2020 12:18:06  
07/05/2020 12:15:02  
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 el código seguro de verificación (CSV) CARR





### 3. VALORACIÓN

De acuerdo al artículo 100.2 LCSP, se desglosa a continuación la valoración de los servicios objeto de este contrato indicando los costes directos, indirectos y beneficio empresarial. Además, puesto que el precio de los salarios de los técnicos forma parte del precio total del contrato, se especifica los costes salariales por categoría profesional, tomando como referencia el Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (publicado en el BOE de 6 de Marzo de 2018).

En cuanto a la desagregación de género, el convenio colectivo usado como referencia no establece diferencias salariales por este concepto. Por ello, se considera que los costes salariales son iguales independientemente del género.

#### 3.1 Costes directos

El detalle de los servicios y recursos a contratar es el siguiente:

##### Servicios Profesionales

La tipología de los servicios profesionales se establece básicamente:

- Personal del servicio para cumplimiento de SLA's
- Personal in-situ
- Personal en actuaciones planificadas y bajo demanda
- Personal para la realización de guardias
- Personal de coordinación y dirección del equipo del Centro de Soporte

Dado que se trata de un servicio que se abona en su totalidad y que el pliego de prescripciones técnicas fija solo determinados perfiles y categorías de todo el equipo de trabajo necesario para la prestación de estos servicios profesionales, para la valoración de los costes anuales de personal, se establece la siguiente estimación de equipo de trabajo:





N. Recursos	Rol/Perfil Profesional	Coste salario medio (incluida SS)	Total (sin IVA)
28	Operadores	19.440,00 €	544.320,00 €
1	Tecnico SAT Impresoras	29.160,00 €	29.160,00 €
4	Supervisores Operación	31.104,00 €	124.416,00 €
18	Técnicos in-situ	32.076,00 €	577.368,00 €
2	Supervisor grupo in-situ	34.992,00 €	69.984,00 €
6	Técnicos de Calidad	38.880,00 €	233.280,00 €
8	Técnicos Sistemas	44.712,00 €	357.696,00 €
7	Técnicos Comunicaciones y Seguridad	44.712,00 €	312.984,00 €
5	Responsables de nivel	50.544,00 €	252.720,00 €
2	Técnicos de Soporte REMEDY	58.320,00 €	116.640,00 €
2	Especialistas Nivel 3	87.480,00 €	174.960,00 €
0,5	Expertos en Calidad (Apoyo ISO's)	87.480,00 €	43.740,00 €
2	Dirección	93.312,00 €	186.624,00 €
			<b>3.023.892,00 €</b>

Adicionalmente, se establece un coste directo anual de servicios de gestión de personal de 214.528,00 €, IVA no incluido.

### **Recursos:**

La tipología de los recursos necesarios para la prestación del servicio se establece básicamente en:

- Infraestructura Hardware, licenciamiento asociado
- Herramientas Software, licenciamiento
- Comunicaciones
- Seguridad
- Contac Center
- Vehículos, dietas, combustible, etc
- Locales. Consumos, sala de respaldo, etc.

Dado que se trata de un servicio que se abona en su totalidad y que el pliego de prescripciones técnicas no fija específicamente los recursos necesarios para su prestación, de cara a la valoración anual de los costes directos que no de personal, se establece la siguiente estimación





OTROS COSTES DIRECTOS	TOTAL (Sin IVA)	
	627.980,00 €	
Sistema de Comunicaciones	107.800,00 €	
Líneas de Comunicaciones	33.000,00 €	
Infraestructura Equipos de Trabajo	66.440,00 €	
Software y Licencias	271.700,00 €	
Otros Gastos	149.040,00 €	
Formación y Certificación	46.440,00 €	
Acciones de Divulgación y Merchandising	21.600,00 €	
Material repuesto Impresoras	16.200,00 €	
Compras pequeño material	21.600,00 €	
Acciones de Divulgación y Merchandising	21.600,00 €	
Otros gastos (Comunicaciones, Seguridad, Cumplimiento)	21.600,00 €	

### 3.2 Costes indirectos

Se establece la siguiente estimación de costes indirectos anuales para la prestación de los servicios objeto de esta contratación:

COSTE INDIRECTO	TOTAL (Sin IVA)	
	178.200,00 €	
Alquiler Local (Principal, Sala Respaldo, Almacenes)	58.300,00 €	
Vehículos (combustible, seguros, reparación)	90.200,00 €	
Agua + Luz + limpieza	29.700,00 €	

### 3.3 Beneficio empresarial

Se establece un beneficio empresarial anual del 10% del total de la cuantía global de la licitación, fijándolo en 449.400 €, IVA no incluido

## 4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

En base al alcance expuesto en el Informe de necesidad en relación a la "Contratación de la Operación y Evolución del actual Centro de Soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud", que comprende la operación y evolución de dicho centro según los requerimiento del correspondiente pliego de prescripciones técnicas, se establece el siguiente presupuesto de licitación:





PRESUPUESTO ANUAL DE LICITACION				COSTE (Sin IVA)
<b>COSTE INDIRECTO</b>				178.200,00 €
Alquiler Local (Principal, Sala Respaldo, Almacenes)			58.300,00 €	
Vehículos (combustible, seguros, reparación)			90.200,00 €	
Agua + Luz + limpieza			29.700,00 €	
<b>COSTE DIRECTO</b>				3.866.400,00 €
<b>PERSONAL</b>			3.238.420,00 €	
Servicios profesionales	3.023.892,00 €			
Otros servicios de gestion personal	214.528,00 €			
<b>OTROS COSTES DIRECTOS</b>			627.980,00 €	
Sistema de Comunicaciones	107.800,00 €			
Líneas de Comunicaciones	33.000,00 €			
Infraestructura Equipos de Trabajo	66.440,00 €			
Software y Licencias	271.700,00 €			
Otros Gastos	149.040,00 €			
Formación y Certificación	46.440,00 €			
Acciones de Divulgación y Merchandising	21.600,00 €			
Material repuesto Impresoras	16.200,00 €			
Compras pequeño material	21.600,00 €			
Acciones de Divulgación y Merchandising	21.600,00 €			
Otros gastos (Comunicaciones, Seguridad, Cumplimien	21.600,00 €			
<b>BENEFICIO EMPRESARIAL</b>				449.400,00 €
10% del total			449.400,00 €	
<b>TOTAL ANUAL (Sin IVA)</b>				4.494.000,00 €

La duración del nuevo proyecto será de DOS AÑOS desde su formalización, prevista para el 16 de Diciembre de 2020, por una cuantía de licitación de 8.988.000€, IVA no incluido. Es decir, **la cuantía de la licitación se fija en un máximo de 10.875.480€, IVA incluido.**

Se trata en su totalidad de un gasto

El contrato será prorrogable hasta por tres anulidades consecutivas e independientes.

## 5. ANUALIDADES

Dado que la duración de la contratación será de DOS AÑOS desde el 16 de Diciembre de 2020 y con tres posibles prórrogas consecutivas, se establecen las siguientes anualidades, IVA no incluido:

Anualidad	Gasto (Sin IVA)				Gasto Total (Sin IVA)
	Contrato principal	Primera prórroga	Segunda Prórroga	Tercera Prórroga	
2020	187.250 €				187.250 €
2021	4.494.000 €				4.494.000 €
2022	4.306.750 €	187.250 €			4.494.000 €





2023		4.306.750 €	187.250 €		<b>4.494.000 €</b>
2024			4.306.750 €	187.250 €	<b>4.494.000 €</b>
2025				4.306.750 €	<b>4.306.750 €</b>

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

Responsable técnico Soporte  
SGTI

El Subdirector General de Tecnologías  
de la Información

Fdo.

Fdo.

07/05/2020 12:18:06

07/05/2020 12:15:07

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 firmantas 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 el código seguro de verificación (CSV).





## Pliego de Prescripciones Técnicas

# Contratación de la Operación y Evolución del actual Centro de Soporte para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en el Servicio Murciano de Salud

Referencia: Pliego Prescripciones Técnicas  
Creación: Mayo 2020  
Autor(es): Subdirección General TI

21.05/2020.13.58.40

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 el código seguro de verificación (CSV) CARR





## ÍNDICE

1. INTRODUCCION .....	5
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	7
3. FASES DEL CONTRATO .....	8
<b>3.1. Fase de transición.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Fase de Operación y Transformación.....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Fase de devolución .....</b>	<b>10</b>
4. REQUERIMIENTOS.....	11
<b>4.1. Centro de Soporte de Servicios TIC.....</b>	<b>11</b>
4.1.1. Frontal único de Gestión de Servicios.....	15
4.1.2. Nivel 2: Soporte especializado .....	17
4.1.3. Nivel 3: Coordinación y aseguramiento de la calidad .....	24
4.1.4. Servicios adicionales .....	25
<b>4.2. Alcance del servicio.....</b>	<b>27</b>
<b>4.3. Estrategia de cambio y evolución del Centro de Soporte .....</b>	<b>30</b>
4.3.1 Estrategia de cambio .....	30
4.3.2. Evolución del servicio .....	31
4.3.3. Evolución de los procedimientos.....	33
4.3.4. Evolución de la plataforma tecnológica.....	34
4.3.5. Transformación de Proyectos en Servicios.....	36
<b>4.4. Herramientas de gestión.....</b>	<b>36</b>
<b>4.5. Aseguramiento de la Calidad .....</b>	<b>39</b>
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	39
<b>5.1 Indicadores asociados a las tareas de evolución e implantación .....</b>	<b>40</b>
5.1.1 Desviación en la planificación .....	40
5.1.2. Desviación en la calidad de los entregables .....	40
5.1.3. Penalizaciones .....	41
<b>5.2. Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte .....</b>	<b>41</b>
5.2.1. Disponibilidad del servicio.....	42
5.2.2. Calidad de la atención telefónica .....	43
5.2.3. Respuesta y resolución de consultas e incidencias .....	44
5.2.4. Niveles de servicio exigidos.....	50
5.2.5. Penalizaciones .....	52





<b>5.3. Indicadores asociados a la gestión de la LAN y Seguridad</b> .....	<b>55</b>
5.3.1. Gestión de incidentes .....	55
5.3.2. Plan de disponibilidad y continuidad del servicio de comunicaciones .....	57
5.3.3. Colaboración con otro personal técnico .....	57
5.3.4. Gestión de peticiones .....	58
5.3.5. Gestión de la disponibilidad .....	61
5.3.6. Penalizaciones .....	64
<b>6. EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>67</b>
<b>6.1. Director del Centro de Servicios</b> .....	<b>68</b>
<b>6.2. Coordinador Centro de Servicios</b> .....	<b>69</b>
<b>6.3. Coordinador de Calidad</b> .....	<b>69</b>
<b>6.4. Perfil coordinador</b> .....	<b>70</b>
<b>6.5. Técnicos de primer de nivel</b> .....	<b>71</b>
<b>6.6. Técnicos de segundo nivel. Perfil sistemas y escritorio</b> .....	<b>71</b>
<b>6.7. Técnicos de segundo nivel. Perfil Aplicaciones</b> .....	<b>71</b>
<b>6.8. Técnicos de segundo nivel. Perfil Seguridad</b> .....	<b>72</b>
<b>6.9. Técnicos de segundo nivel. Perfil Seguridad en Redes</b> .....	<b>72</b>
<b>6.10. Técnicos de segundo nivel. Perfil comunicaciones</b> .....	<b>73</b>
<b>6.11. Técnicos de segundo nivel. Otros perfiles</b> .....	<b>73</b>
<b>6.12. Técnicos Tercer nivel</b> .....	<b>74</b>
<b>7. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO</b> .....	<b>74</b>
<b>8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS</b> .....	<b>76</b>
<b>9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.</b> .....	<b>78</b>
<b>ANEXO 1. ÁMBITO GEOGRÁFICO GENERAL</b> .....	<b>80</b>
<b>ANEXO 2. ENTORNO SISTEMAS DEL SMS</b> .....	<b>82</b>
<b>1. INFRAESTRUCTURAS DE SISTEMAS</b> .....	<b>82</b>
<b>2. SOFTWARE DE SISTEMAS</b> .....	<b>83</b>
<b>ANEXO 3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES INCLUIDAS EN EL SOPORTE</b> .....	<b>86</b>
<b>ANEXO 4. DATOS DE ACTIVIDAD/VOLUMEN DEL SERVICE DESK DEL CENTRO DE SOPORTE</b> .....	<b>94</b>
<b>ANEXO 5. APLICACIONES A PROTOCOLIZAR</b> .....	<b>105</b>
<b>ANEXO 6. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y OPERACIÓN</b> .....	<b>107</b>
<b>ANEXO 7. SOLUCIÓN TECNOLÓGICA</b> .....	<b>108</b>
<b>ANEXO 8. REQUISITOS DE CONECTIVIDAD DEL CENTRO</b> .....	<b>123</b>
<b>ANEXO 9. INFORMACIÓN RELATIVA A LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO</b> .....	<b>125</b>





ANEXO 10: INFRAESTRUCTURA NO TI MONITORIZADAS..... 128

ANEXO 11: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS NIVEL2 ESPECIALIZADO EN  
COMUNICACIONES ..... 130

ANEXO 12: APLICACIONES PROTOCOLIZADAS..... 136

ANEXO 13: DESCRIPCIÓN SERVICIO DE TELE-REUNIONES..... 137

ANEXO 14. ENTORNO ESCRITORIO DEL SMS Actualizado..... 139

ANEXO 15. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DEL SMS  
Actualizado ..... 147

ANEXO 16. DESCRIPCIÓN DE UNA SOLUCIÓN PARA EL CONTROL REMOTO  
DE LOS EQUIPOS DE TELETRABAJO..... 148

21/05/2020 13:58:40

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 el código seguro de verificación





## 1. INTRODUCCION

El Servicio Murciano de Salud (SMS) ejerce las competencias de gestión y prestación de asistencia sanitaria a la población en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Y a fecha de hoy, esta asistencia no se entiende sin el uso intensivo de las Tecnologías de la Información (TI), tanto como herramienta capacitadora y de soporte para el profesional, como facilitadora de servicios para el ciudadano.

La necesidad de dar un servicio 24x7 en muchos casos, el elevado número de potenciales usuarios (cerca de 22.000) y la heterogeneidad de los sistemas y sus incidencias asociadas llevó al SMS a tener que disponer de un Frontal Único de gestión de servicios de Tecnologías de la Información denominado **Centro de Soporte del SMS**, con el objetivo de garantizar en el tiempo la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios de los sistemas de información sanitarios.

Este centro está funcionando desde octubre de 2012 y cuenta con una cartera de servicios que, teniendo en cuenta los destinatarios, podemos clasificarlos en dos tipos:

### Servicios orientados a usuarios finales:

- Centro de Atención a Usuarios del SMS 24x7.
- Recibe las incidencias de los sistemas y aplicaciones corporativas del SMS, las cataloga, las registra en la herramienta de gestión del soporte, las prioriza, hace el seguimiento de las mismas y procede a su cierre cuando corresponde.
- Resuelve en un primer nivel las incidencias susceptibles de ello, ya sea mediante acceso remoto al equipo u otro medio.
- Escala a su segundo nivel (más especializado) las incidencias que proceda.
- Asigna, mediante órdenes de trabajo, a terceros proveedores las incidencias que les correspondan.
- Realiza actuaciones *in situ* en los casos en que sea necesario, ya sea de forma puntual o de forma continuada.
- Gestiona el acceso de los usuarios a los sistemas y aplicaciones corporativas del SMS.
- Realiza implantaciones de software de microinformática o de algunas aplicaciones corporativas que se les indique. Esto, en algunos casos, incluye los controles de calidad asociados.
- Colabora y participa en el despliegue de proyectos corporativos en todos los ámbitos del SMS, con el nivel de implicación definido por la SGTI.

### Servicios de soporte:

- Monitoriza los sistemas y redes que se les indique.
- Gestiona los eventos que tengan impacto sobre los usuarios, así como todo el sistema de notificaciones asociado. Estos eventos incluyen la gestión del cambio (de sistemas, de procedimientos,...), paradas programadas y cualesquiera otros que afecten al normal funcionamiento de los sistemas.





- Emite informes de seguimiento y control sobre el servicio.
- Administra y da soporte N1 y N2 del equipamiento de LAN y Seguridad del Servicio Murciano de Salud
- Presta algunos servicios de Sistemas sobre infraestructura de la SGTI
- Realiza apoyos específicos, task forces, para el despliegue de nueva infraestructura que proporciona el SMS, nuevas aplicaciones que requieran atención presencial a los usuarios o bien mejoras en los Centros dependientes del SMS
- Protocoliza y automatiza aquellas tareas para que puedan ser atendidas como peticiones de los usuarios dentro de los Servicios Orientados a Usuarios Finales.

### Otros Servicios:

- Colabora y participa en el despliegue de proyectos corporativos en todos los ámbitos del SMS, con el nivel de implicación definido por la SGTI.
- Gestión de la plataforma de tele-reuniones del SMS
- Laboratorio de pruebas para aplicaciones y servicios TI en todo el ámbito del SMS

A lo largo del tiempo de prestación de sus servicios, el Centro de Soporte se ha ido evolucionando debido a que:

- El número de sistemas soportados y los proyectos que ha puesto en marcha el SMS se han incrementado sustancialmente, lo que implica directamente una ampliación del ámbito de actuación del servicio.
- Como resultado del punto anterior, la cantidad de usuarios efectivos que hacen uso del Centro de Soporte también ha aumentado.
- Los usuarios demandan continuamente nuevos y más ágiles canales de contacto con el servicio.
- La incorporación de sistemas de información desde Atención Especializada hace que los protocolos de soporte cada vez sean más complejos e incluyan a más interlocutores, sobre todo terceros proveedores.
- La implantación progresiva de buenas prácticas en el SMS permite que los servicios se puedan reasignar buscando una mayor eficiencia.

Asimismo, la reciente apuesta del SMS por facilitar de forma segura el teletrabajo como alternativa a sus trabajadores ha afectado a los servicios que debe prestar este centro, pues se ha extendido al apoyo a la hora de configurar las herramientas de trabajo remoto en los domicilios de los empleados.

Actualmente el servicio que presta el Centro de Soporte hace uso de una serie de herramientas de gestión que soportan los procesos ITIL implantados y en las que están formados los usuarios propios del SMS.

En la situación presente, como respuesta a los nuevos retos detectados y dado el estado actual de las prácticas en gestión de servicios IT, el SMS necesita consolidar, reforzar y ampliar los servicios ofertados por este Centro de Soporte,





orientándolos de forma que sean capaz de responder a las nuevas necesidades cambiantes de la organización, desarrollando un proceso de mejora continua en sus procedimientos de actuación, evolucionando hacia un verdadero *Centro de Servicios* alineado totalmente con el negocio de la organización a través de la SGTI, acorde con las buenas prácticas ITIL y otras recomendaciones de Gobierno y Gestión de las TIC.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal del presente contrato son los servicios asociados y necesarios para el óptimo funcionamiento del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud, dentro del marco de buenas prácticas ITIL versión 4 y de modo compatible con la Guía ISO/IEC 20.000/ 27.000/9.001, y su evolución continua hacia un Centro de Servicios.

De este modo las materias objeto de contrato regidas por este concurso son las siguientes:

### Centro de Gestión de Servicios

- Prestación de los servicios propios de un centro de soporte de servicios TI detallados en el presente pliego durante el período contratado.
- Contemplará una primera fase de recepción por parte del adjudicatario de los servicios prestados por el actual proveedor de los mismos
- Durante la segunda fase de operación y transformación, en paralelo con la prestación de los servicios, se realizará de forma continua la actualización de los procedimientos y su progresiva adecuación a servicio.
- Finalmente, existe una tercera fase de devolución del servicio a la finalización del período contratado.

### Marco del servicio

- El servicio actual se organiza de acuerdo al marco de trabajo ITIL versión 4 y todos los procesos del ciclo de vida se encuentra implantados. Durante toda la duración del contrato, se precisan tareas de análisis y evolución continua de la implantación de este marco de referencia de buenas prácticas en el SMS, incluyendo la elección, adquisición, puesta en marcha y configuración de un aplicativo software de apoyo al mismo en caso de que el licitador considere que los actuales no son válidos.
- Se mantendrán las certificaciones actuales descritas en la introducción y se ampliarán a otros servicios o a otras certificaciones de utilidad y aplicación a los servicios propios que presta este centro.

### Evolución de los procedimientos

- Modelado y diseño de los procedimientos del SMS y demás elementos de soporte, de modo que se alineen con la gestión de procesos



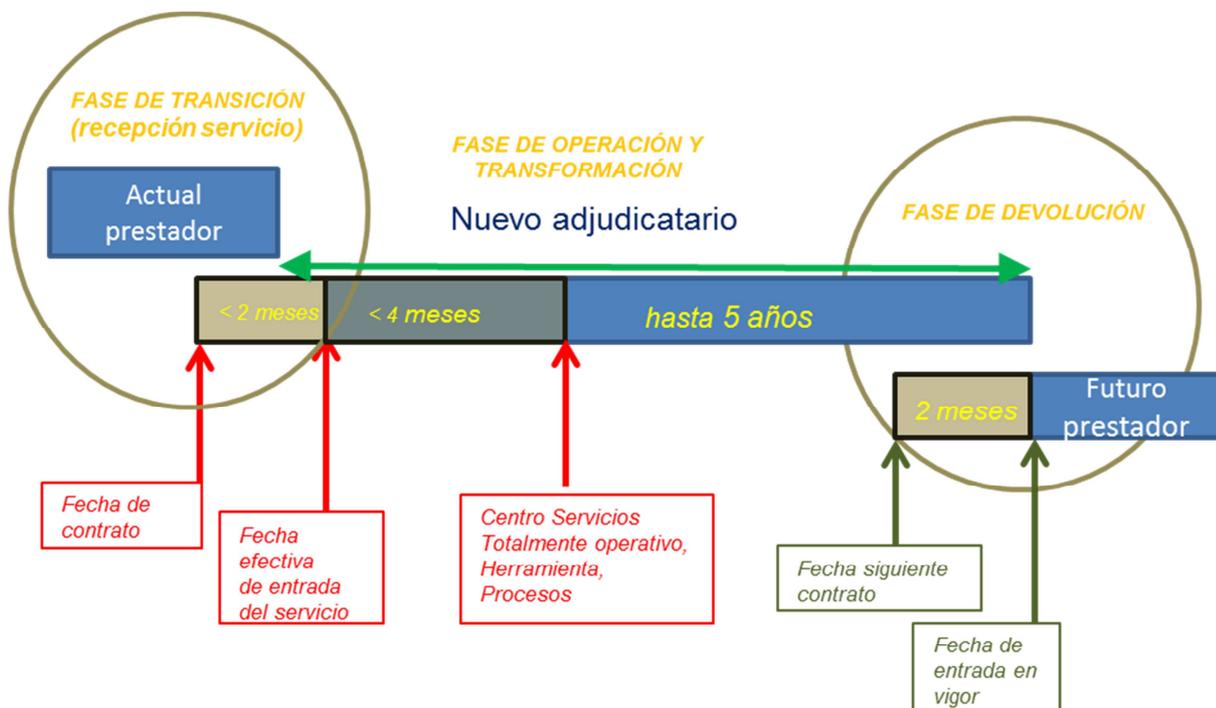
### Dotar al servicio de herramientas de gestión

- Para mantener la funcionalidad actual, usada por todos los agentes implicados, el adjudicatario deberá mantener, completar y actualizar las herramientas de gestión que soportan los procesos ITIL implantados o sustituirlas por otras nuevas. En caso de proponer nuevas herramientas, la certificación de ésta, tanto en los procesos ya implantados como del resto del marco ITIL de referencia, deberá acreditarse explícitamente por un tercero reconocido en la materia. El SMS se reserva la potestad de requerir una auditoria externa al respecto a cargo del adjudicatario en cualquier fase del contrato.

### FASES DEL CONTRATO

Dentro del periodo de ejecución de esta contratación se consideran las siguientes fases:

- Fase de Transición
- Fase de Operación y Transformación
- Fase de Devolución





## 2.1. Fase de transición

El objetivo de esta fase es la correcta transferencia del servicio entre el actual adjudicatario y el que resulte de la presente licitación.

El licitador incluirá en la solución técnica una propuesta de *Plan de Transición* que desarrolle las acciones a efectuar para el cambio de la prestación del actual proveedor al nuevo adjudicatario de esta contratación.

El Plan de Transición deberá concluir en la *fecha efectiva de entrada del servicio*, prevista para el 16 de diciembre de 2020, pudiendo ser inferior a 2 meses contados a partir de la formalización del contrato. Estará organizado en una primera parte de captura del conocimiento y planificación de la transición, y una segunda parte posterior de ejecución de la transición.

En caso de no poder completarse la transición del servicio en el plazo mencionado, el SMS podrá resolver el contrato o ampliar dicho plazo. En este caso, el adjudicatario correrá con los gastos necesarios para la continuidad del servicio por parte del contratista actual hasta la correcta transición del mismo, sin perjuicio de que se apliquen la penalización prevista por no haber cumplido el plazo de transferencia.

Durante esta fase, el contratista actual realizará la prestación de los servicios, siendo el único responsable de su facturación y del cumplimiento de los niveles de calidad.

A la finalización de esta fase en la *fecha efectiva de entrada del servicio*, todos los recursos humanos imprescindibles para la prestación del servicio, y que el adjudicatario haya especificado en su oferta, deberán estar incorporados.

Todos los licitadores deberán presentar una valoración económica de su plan de transición que en ningún caso podrá ser inferior al 50% del coste del servicio actual para el SMS.

## 2.2. Fase de Operación y Transformación

El objetivo de esta fase es la realización de la operación completa del Centro de Soporte según se describe en este documento de prescripciones técnicas y continuar con la transformación del actual modelo de gestión y prestación al modelo de Servicios requerido según la propuesta que el adjudicatario haya realizado durante esta licitación.

Esta fase, posterior a la fase de transición, comenzará en la *fecha efectiva de entrada del servicio*, y en ella el nuevo adjudicatario es el responsable de la prestación y facturación del servicio, así como del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio por él propuestos, que siempre serán iguales o superiores a los ANS establecidos en el apartado correspondiente del presente pliego.

En caso de cambio de herramienta para la gestión y prestación de servicio, el nuevo adjudicatario dispondrá de 4 meses desde la fecha efectiva de entrada para la total implantación de su propuesta, eso sí, desde esta fecha efectiva de entrada en





la que ya es responsable del servicio, correrá con cualquier tipo de coste asociado a la solución actualmente implantada en el Centro.

El licitador tendrá que incluir en su oferta de forma específica un *Plan de Transformación* del Centro de Soporte detallado que describa los objetivos, fases, tareas/actividades y el horizonte temporal en que desarrollará la continuación de la evolución y mejora continua del servicio, cuantificando, siempre y cuando sea posible, las mejoras del servicio en términos de incremento de funcionalidad, calidad del servicio y reducción de costes.

Este plan describirá, de forma clara, su propuesta para la evolución y ejecución del servicio, de manera que se pueda conocer el alcance de los trabajos y se refleje el conocimiento del licitador de la problemática del trabajo a realizar.

Aunque el proceso de transformación y evolución del Centro de Soporte ha de ser continuo estableciendo las bases para una gestión basada en la mejora continua de los procesos, se fija un máximo de 4 meses desde la *fecha efectiva de entrada del servicio* para la evolución, actualización y/o inclusión de los servicios y procedimientos, en especial, a los asociados con los sistemas de información y aplicaciones listados en el anexo 3.

En esta fase el adjudicatario deberá implantar las herramientas de Gestión que considere en su propuesta y hacer la migración de datos, puesta en producción y formación a todos los interesados del SMS.

El adjudicatario deberá entregar informe anual con los certificados de los diferentes fabricantes que acrediten:

- Que todos los equipos objeto del contrato están en soporte y en las condiciones solicitadas en este pliego. También deberá entregar las fechas de publicación de soporte y fin de vida de los fabricantes.
- Que el nivel de licenciamiento es adecuado para la infraestructura existente.

La no presentación de estos certificados del fabricante podrá ser causa de rescisión del presente contrato de forma unilateral por parte del SMS.

### 2.3. Fase de devolución

Esta fase tiene lugar al final de la contratación y debe coincidir con la fase de Recepción del Servicio del proveedor entrante, debido a la alta criticidad del servicio y a la necesidad de mantener su continuidad con las máximas garantías de estabilidad.

El licitador incluirá en su propuesta un *Plan de Devolución* que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución máximo será de 2 meses desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.





- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso y que, como mínimo, describirá:
  - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas del SMS al nuevo adjudicatario.
  - El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y el material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
  - La formación práctica tutelada, en la cual el personal designado por el SMS realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad, tutelados por el personal del adjudicatario.
- El licitador especificará en el plan la definición de las responsabilidades y la forma de gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, el SMS y/o otros proveedores.

Durante el período de la devolución del servicio, el adjudicatario no estará exento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ya implantados. El Plan de Devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.

El SMS no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del SMS en las actividades de devolución.

A la entrega del servicio, el SMS pasará a ser el propietario de la plataforma hardware, licencias, productos software, sistemas de información y la información almacenada en los mismos, que se hayan implantado durante la ejecución del contrato.

Asimismo, en la devolución del servicio, el adjudicatario deberá entregar certificados de los diferentes fabricantes que acrediten:

- Que todos los equipos objeto de este contrato han estado en soporte durante toda la vida del mismo (desde que se produjo su instalación) y en las condiciones solicitadas en este pliego. También deberá entregar las fechas de publicación de soporte y fin de vida de los fabricantes.
- Que el nivel de licenciamiento es adecuado para la infraestructura existente.

La no presentación de estos certificados del fabricante será causa de penalización en el presente contrato por parte del SMS.

## REQUERIMIENTOS

Los requisitos exigidos en este pliego deberán ser considerados mínimos y, por tanto, de indispensable cumplimiento por parte de los licitadores. A los efectos de aceptación de las ofertas, se efectuará una comprobación exhaustiva del cumplimiento de todos y cada uno de ellos. Los licitadores podrán ampliar y mejorar en sus ofertas los requisitos recogidos en el presente pliego.

### 2.4. Centro de Soporte de Servicios TIC

El Centro de Soporte de Servicios TIC debe ser el único punto de entrada para la provisión de servicios de TI y la resolución de incidencias y problemas de





todos los usuarios del SMS. Adicionalmente interactúa con las siguientes unidades y proveedores del SMS:

- Unidades informáticas de la Subdirección General de Tecnologías de la Información.
- Unidades informáticas del SMS (Gerencias Únicas, ...).
- Proveedores de soporte de segundo/ tercer nivel con contrato vigente en el SMS.
- Otras unidades organizativas del SMS (Direcciones de Gestión, servicios de mantenimiento, etc.)
- Otros organismos e instituciones (Ministerio competente en Sanidad, Consejería de Salud, Dirección General de Informática, IMAS, etc.)
- Cualquier otra institución o empresa que designe el SMS para la puesta en marcha de un proyecto o servicio

Aunque la función principal del Centro de Servicios resultante de esta contratación será gestionar la relación con los usuarios del SMS, las actividades del mismo deben abarcar todos los aspectos de la Gestión de Servicios de TI que se definan, tanto en la fase de evolución del servicio, como aquellos servicios que el SMS considere deban ser asumidos por el Centro de Servicios y los procedimientos y demás elementos de soporte.

Desde su puesta en marcha, el Centro de Soporte de Servicios TIC del SMS prestan una servicios de dos tipos: servicios dirigidos a usuarios finales (profesionales del Servicio Murciano de Salud) y servicios de soporte TI propiamente dicho.

Los servicios más representativos de cada tipo son los siguientes:

#### Servicios para usuarios finales:

- **Soporte y atención al usuario**, encargado de la recepción, priorización, clasificación y gestión o escalado (en su caso) de todos los eventos, incidencias, peticiones, problemas y solicitudes de acceso que llegan por diversos canales (Portal de Autoprovisión, aplicación de gestión de incidencias, teléfono, correo electrónico,...). También se encarga de solicitar toda la información necesaria para la resolución de la incidencia, si ésta no está reflejada en la misma.
- **Asistencia técnica in-situ**, soporte in-situ para determinadas actuaciones que lo requieran o así se determine
- **Quejas y sugerencias**. Los usuarios pueden trasladar por diferentes canales su valoración del servicio o las reclamaciones que consideren

#### Servicios de soporte:

- **Administración de sistemas**. Administra las plataformas propias del Centro de Soporte (ver anexos 6 y 7) y colabora y trabaja de forma



integrada con la SGTI y, en especial, con el Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones (SSIC) en la resolución de incidencias de segundo nivel y otras tareas que se le asignen.

- **Administración de escritorio TI.** Bajo la estrategia y directrices de la SGTI, y en especial de SSIC, administración, soporte reactivo, proactivo y mejora continua de los sistemas que favorecen la existencia de un parque de escritorios de trabajo homogéneo (PC, dispositivos en movilidad, plataformas de escritorios virtuales...), actualizado y eficiente, así como de las aplicaciones que en ellos se ejecutan.
- **Monitorización centralizada.** Monitoriza diferentes elementos tanto hardware como software, TI y NO TI (ver anexo 10), para garantizar la disponibilidad de las infraestructuras que soportan los servicios a usuarios
- **Administración y soporte de comunicaciones.** Administración Integral de La Red de Área Local, cableada e inalámbrica (en adelante LAN) del SMS. Cubre las necesidades de administración de la electrónica de red y seguridad persiguiendo como principal meta la disponibilidad de los servicios que requieren los profesionales del SMS para su trabajo y se descompone en los siguientes componentes:
  - Servicios de soporte:
    - *Servicio de soporte reactivo:*  
Aseguran la respuesta y resolución inmediata a incidencias inesperadas y malos funcionamientos de la red de datos y equipamientos objeto de este contrato 24 horas al día, los 7 días de la semana, con intervención in-situ. Para algunos equipos, la resolución pasa por su sustitución mediante stock aportado por el SMS y, para otros, mediante la gestión de soporte con terceros con los que el SMS tiene contratos en vigor.
    - *Servicios de soporte proactivo:*  
Detecta incidencias mediante sistemas de monitorización y otros métodos de prospección, y su posterior resolución.
    - *Servicios de soporte preventivo:*  
Evita al máximo posible problemas y paradas de los entornos, así como minimiza sus tiempos de recuperación
  - Servicio de administración consiste en la colaboración con el SMS en la administración y operación diaria de los diferentes componentes de la LAN.
- **Soporte aplicaciones usuario final.** Para algunas aplicaciones de usuario final que se utilizan en el SMS que no han llegado a través de un proyecto TI, sino para aportar funcionalidades concretas a algunos usuarios de la organización, el Centro de Soporte realiza un registro de su instalación y requisitos técnicos para poder prestar servicio de soporte y evolución de las mismas. En el anexo 12 se listan algunas de estas





aplicaciones. Será responsabilidad del adjudicatario incluir en este servicio cualquier otra que será necesaria durante la duración del contrato.

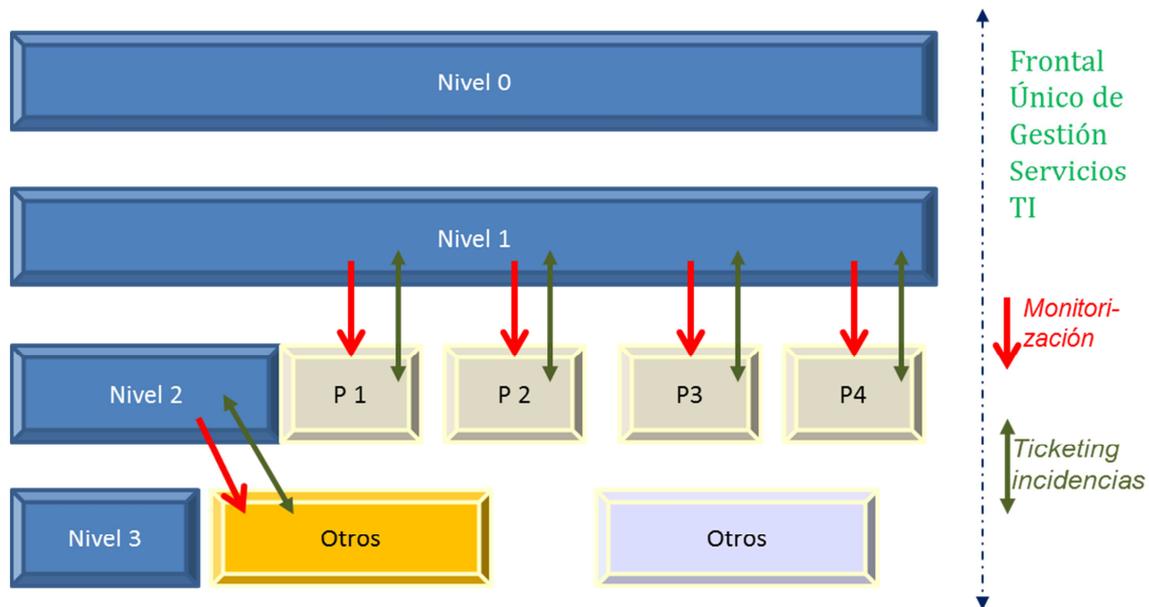
En colaboración con otros departamentos y proveedores del SMS, el Centro de Soporte de Servicios TIC debe ofrecer una primera línea de soporte, de acuerdo a los niveles de atención al usuario definidos, para la solución de todas las interrupciones/degradaciones de servicio y/o peticiones de servicio que puedan cursar los usuarios del SMS.

El Centro de Soporte contemplará, de forma general, lo siguiente:

- Registro y monitorización de cada incidencia/petición.
- Comprobación de que el servicio de soporte requerido se incluye en el Acuerdo de Nivel de Servicio asociado. Creación de planes y emisión de informes sobre la calidad del servicio.
- Resolución por el propio centro directamente por Nivel 1 o escalado a Nivel 2 en aquellos servicios cuyo nivel 2 se presta directamente por el Centro de Soporte
- Escalado a terceros en los casos que corresponda y seguimiento del proceso de escalado.
- Seguimiento del cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio de terceros
- Identificación de problemas y aplicación de soluciones temporales a errores conocidos en colaboración con la Gestión de Problemas
- Gestión de cambios solicitados por los usuarios mediante peticiones de servicio en colaboración con la Gestión de Cambios y Versiones.
- Gestión de eventos, y su notificación, que tengan impacto sobre los usuarios. Estos eventos incluyen el cambio en los procesos, paradas programadas y cualesquiera otros que afecten al normal funcionamiento de los sistemas.
- Cierre de la incidencia y confirmación con el cliente.
- Monitorización y gestión de eventos de infraestructuras TI y no TI
- Disponer de planes de disponibilidad con información sobre la infraestructura de TI, interrupciones del servicio, estadísticas de uso, etc, encaminadas a asegurar que los servicios de TI sean fiables y estén disponibles siempre que se soliciten (Gestión de la Disponibilidad)
- Revisión y reorganización continua del Catálogo de Servicios
- Gestionar el inventario de aplicaciones del SMS, incluyendo procedimientos que aseguren que la puesta a disposición de una aplicación a los usuarios supone su alta en el inventario y en el Catálogo de Servicios, así como en el resto de procesos y procedimientos del CdS.
- Actualización continua de la CMDB



El esquema de niveles de atención al usuario del Centro de Soporte del SMS actual es el siguiente:



Este esquema puede ser cambiado y mejorado por el licitador.

#### 2.4.1. Frontal único de Gestión de Servicios

El Centro de Soporte de Servicios TIC tiene como objetivo ser el único punto de entrada para la provisión de servicios de TI y la resolución de incidencias y problemas de todos los usuarios del SMS, para ello actuará como frontal único de dichos servicios coordinando los niveles 0 y 1 de atención a usuarios que se describen a continuación:

##### 4.1.1.1 Nivel 0: Portal de Autoprovisión

Como Nivel 0 a la atención de usuarios, el centro de soporte dispone de un Portal de Autoprovisión para el registro de peticiones e incidencias accesible desde la Intranet del SMS y que es punto único de contacto de los usuarios del SMS con el centro si éstos escogen la web como canal de comunicación. Dicho portal de autoprovisión es un desarrollo del actual adjudicatario del servicio. Este desarrollo es propiedad del SMS, así como todo el hardware, software y documentación objeto del actual contrato

El licitador propondrá en su oferta un portal que sirva de nivel básico de acceso de los usuarios a los servicios del centro basado en el actual o como un desarrollo nuevo que implemente durante la fase de transición y como máximo en los cuatro meses siguientes al comienzo de la fase de operación y transformación.

Este portal web deberá poner a disposición de los usuarios del SMS, al menos, los siguientes servicios:





## EXPTE Nº: CSE/9900/1100954837/20/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **SERVICIO DE OPERACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL ACTUAL CENTRO DE SOPORTE G** 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 **10.875.480,00 €** 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.



Región de Murcia  
Consejería de Salud



Ley 39/2015, 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.  
en la web de cotejo: <https://sms.carm.es/webcotejo>

Firmante(s):  
Copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por el Servicio Murciano  
Puede contrastar la autenticidad del documento con el siguiente Código Seguro de Verificación (CSV): 6