



INDICE DEL EXPEDIENTE “SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD”.

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.-INFORME SERVICIO JURIDÍCO
- 3.- INFORME NECESIDAD
- 4.- MEMORIA ECONÓMICA
- 5.-PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
- 6.- 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 (prorrogado para 2021), 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 del SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

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

PROPUESTA DE ACUERDO

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

Objeto: SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Presupuesto inicial del contrato: 2.178.000,00 € (21% IVA incluido).

Plazo de ejecución: Tres años.

EL CONSEJERO DE SALUD
Juan José Pedreño Planes

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, SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Visto el inicio del expediente tramitado a instancia de la Subdirección General de Tecnologías de la Información 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 **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.**, con un plazo de ejecución de tres años y un presupuesto base de licitación de 2.178.000,00€ (21% IVA Incluido).

SEGUNDO.- La Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, modificada mediante Ley 1/2016, 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 (prorrogada para 2021), 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
(prorrogada para 2021).

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, 2.178.000,00€ (21% IVA Incluido) conforme determina la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, sin perjuicio de la documentación e informes que se emitan en el momento procedimental oportuno durante la tramitación del expediente de, **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD**, con un plazo de ejecución de tres años y un presupuesto base de licitación de 2.178.000,00€ (21% IVA Incluido).

LA ASESORA JURÍDICA

(Fecha y firma electrónica al margen)

CONSEJERÍA DE SALUD

CONFORME

LA JEFA DE SERVICIO JURÍDICO

(Fecha y firma electrónica al margen)



MEMORIA DE NECESIDAD E INFORME PROPUESTA

**MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS
SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE
SALUD**

Exp. SGTI: 0036/2021

Creación: Mayo de 2021

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la
Información



1. FECHA DE REALIZACIÓN Y PERIODO DE VALIDEZ DE LA MEMORIA

La presente Memoria ha sido elaborado el día 19 de mayo de 2021, entendiendo que a la vista de las características del objeto contractual tiene un periodo de validez temporal de 6 meses, transcurridos los cuales sin que haya sido incoado expediente de contratación alguno se considerará no apto, a la vista del necesario ajuste de los precios al mercado y el carácter temporal de las necesidades y fines institucionales objeto de la contratación.

2. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE

En el expediente objeto de tramitación se aplicarán, con carácter general, las siguientes normas:

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Específicamente será igualmente aplicables y a tener en cuenta, las siguientes normas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El presente documento tiene naturaleza administrativa y carácter preceptivo y forma parte del correspondiente expediente de contratación, siendo vinculante en sus términos y consideraciones, a cuyos efectos será objeto de publicidad en el Perfil del Contratante del Servicio Murciano de Salud.

3. TÍTULO HABILITANTE

La presente Memoria es emitida por la Subdirección General de Tecnologías de la Información, al amparo de lo establecido en el Decreto nº 148/2002, de 27 de diciembre de 2002, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud u Orden de Delegación de competencias que asume, entre otras, el desarrollo de las competencias de sistemas informáticos, comunicaciones y aplicaciones informáticas del Servicio Murciano de Salud, en coordinación con las unidades correspondientes de la Consejería competente en materia de Sanidad. De acuerdo con lo anterior, la planificación y racionalización en la contratación del objeto en cuestión recae sobre esta Subdirección.



4. NECESIDAD Y FINALIDAD INSTITUCIONAL

Conforme a lo previsto en el **artículo 28 LCSP** las entidades del sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. En este sentido, la necesidad detectada y objeto de estudio es plenamente conforme y se halla dentro del marco general de actuación determinado por la finalidad institucional de la Subdirección General de Tecnologías de la Información.

En virtud de lo anterior, procede determinar cuáles son los elementos definitorios de la necesidad que debe ser cubierta mediante la apertura del expediente de contratación, así como analizar las concretas prestaciones que constituirán el objeto del contrato y que deberán realizarse para la consecuente satisfacción de la necesidad institucional detectada de acuerdo con los siguientes parámetros:

4.1 Definición de la necesidad

En los últimos años el Servicio Murciano de Salud ha realizado un enorme esfuerzo organizativo, técnico y económico para conseguir unificar la plataforma de gestión de los recursos humanos y las nóminas del personal a su cargo. El sistema informático utilizado actualmente para este propósito es el sistema S de la empresa

Una vez completado este objetivo de forma reciente, se hace necesario asegurar el buen funcionamiento de dicha plataforma, así como atender las incidencias que pudieran resultar de su uso diario. Además, hay que disponer de los recursos técnicos suficientes para poder acometer aquellas adaptaciones propias de una particularización del producto o de sus integraciones con el resto de sistemas del Servicio Murciano de Salud.

La inmensa masa laboral del Servicio Murciano de Salud y la complejidad de los procesos asociados a su gestión hacen necesario, además, un soporte y apoyo continuo que no sólo verse sobre las incidencias técnicas sino también ayude a determinar la mejor adaptación y el mejor uso del sistema para el personal del Servicio Murciano de Salud.

El objeto del presente contrato es:

- El mantenimiento de las licencias del actual sistema de gestión de Nóminas, Seguros Sociales, RRHH y control de Turnos del SMS, Saint. Se incluye aquí la evolución del sistema y los servicios de valor de dicho sistema durante la duración del contrato.
- La prestación de los servicios de soporte de segundo nivel del actual sistema de gestión de Nóminas, Seguros Sociales, RRHH y control de Turnos del SMS.
- La adaptación y particularización del sistema para mejorar los circuitos relacionados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.



4.2 Presupuesto base de licitación, con desglose de % de IVA aplicable

En 2020, se tramitó el expediente CSE/9900/1100945571/20/PA para la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión de RRHH, nóminas y seguros sociales del Servicio Murciano de Salud. Con fecha de 31 de julio de 2020 se adjudicó la contratación de dichos servicios a la empresa _____, S.L.

La duración del contrato era de 3 meses, contados a partir de la fecha 1 de agosto de 2020, por un importe de 290.580,00 € (IVA no incluido) pudiendo ser prorrogable hasta un máximo de 8 trimestres independientes y consecutivos, por un precio de 145.290,00€ (IVA no incluido) cada uno, ya que se excluyen las tareas de implantación en la prórroga.

En el nuevo contrato propuesto se dará continuidad al expediente CSE/9900/1100945571/20/PA (que a su vez dio continuidad a los expedientes CSE/9900/1100917389/19/PAS, CSE/9900/1100904306/19/PAS y CSE/9900/1100756757/17/PA) y se plantean los servicios de mantenimiento de las licencias del actual sistema de gestión de nóminas, seguros sociales, RRHH y control de turnos, los servicios de soporte de segundo nivel del sistema y las jornadas de desarrollo para la adaptación y particularización del sistema para mejorar los circuitos relacionados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud, con la siguiente valoración económica:

Tipo	Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (21% IVA)
Coste directo	Mantenimiento de licencias y evolución	360.000,00 €	435.600,00 €
Coste directo	Servicios de soporte de segundo nivel	637.920,00 €	771.883,20 €
Coste directo	Adaptación y particularización del sistema	309.648,00 €	374.674,08 €
Coste indirecto	Desplazamientos	143.198,57 €	173.270,27 €
Coste indirecto	Seguros	19.093,14 €	23.102,70 €
Coste indirecto	Equipamiento del personal del equipo de trabajo	28.639,71 €	34.654,05 €
Beneficio empresarial	10% del total de la cuantía de los costes directos e indirectos	301.500,57 €	364.815,69 €
Total		1.800.000,00 €	2.178.000,00 €

La duración del contrato propuesto será de **tres años** desde su formalización, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **1.800.000,00 €, IVA no incluido (2.178.000,00 €, 21% IVA)**.



Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por **dos anualidades** independientes y consecutivas, con una valoración de cada uno de ellos de **600.000,00 €, IVA no incluido (726.000,00 €, 21% IVA)**.

De esta forma, se establecen las siguientes anualidades, con IVA incluido:

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Contrato principal	150.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	450.000,00 €		
Primera prórroga				150.000,00 €	450.000,00 €	
Segunda prórroga					150.000,00 €	450.000,00 €
Gasto total (sin iva)	150.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	450.000,00 €

Se trata en su totalidad de un gasto corriente.

4.3 Extensión de la necesidad: temporal y geográfica.

El ámbito de actuación de los servicios objeto del contrato incluirá todos los centros del Servicio Murciano de Salud o que éste determine dentro del ámbito sanitario en la Región de Murcia. A continuación, se detallan los principales:

- Áreas de Salud.
 - Área de Salud I (Murcia/Oeste).
 - Área de Salud II (Cartagena).
 - Área de Salud III (Lorca).
 - Área de Salud IV (Noroeste).
 - Área de Salud V (Altiplano).
 - Área de Salud VI (Vega Media del Segura).
 - Área de Salud VII (Murcia/Este).
 - Área de Salud VIII (Mar Menor).
 - Área de Salud IX (Vega Alta del Segura).
- Hospital Psiquiátrico Román Alberca.
- Centros de Salud Mental.
- Servicios Centrales del Servicio Murciano de Salud.
- Cualquier centro o ubicación que durante la vigencia del contrato quedara adscrito al Servicio Murciano de Salud.



4.4 Posibilidades de satisfacción alternativa de la necesidad.

El mantenimiento y soporte del “Sistema de Gestión de RRHH, Nóminas y Seguros Sociales” se basa sobre el producto Saint, licenciado por la empresa Se hace, por tanto, necesario contratar los servicios de mantenimiento y soporte de dicho sistema a alguna empresa especializada y autorizada por el fabricante, conservando los técnicos del Servicio Murciano de Salud el control sobre el proyecto y la toma de decisiones sobre los mismos, de tal modo que coordinen la actuación de la empresa contratada. Igualmente, el soporte necesario para asegurar el adecuado funcionamiento de las aplicaciones en todo momento requiere de personal autorizado por el fabricante y que sea conocedor en profundidad de los sistemas desarrollados.

Por lo tanto, pese al personal disponible en el propio Servicio Murciano de Salud, solo puede atenderse por medio de la contratación a través de procedimientos competitivos y la selección de aquella empresa que mejor se adecue a las necesidades de la organización y al proceso de evolución de la misma, no habiendo otras alternativas reales a tal procedimiento.

4.5 Identificación de los Lotes, en su caso.

Teniendo en cuenta los objetivos del contrato, es necesario para el normal y correcto desarrollo del proyecto que sea solo una empresa la encargada de asumir las tareas relacionadas, garantizando una implementación y conectividad entre todas las tareas a realizar de modo que desde un punto de vista lógico los servicios de mantenimiento y soporte del sistema de gestión de RRHH, nóminas y seguros sociales del Servicio Murciano de Salud no son susceptibles de segregación ni configuración en lotes.

5. CONCLUSIONES

El órgano de contratación, en colaboración con los autores y partícipes mencionados, en ejercicio de sus funciones y potestades y de acuerdo con el mandato recibido para la planificación y ejecución de expedientes de contratación, tras analizar la situación y la información aportada al presente informe, extrae las siguientes conclusiones:

- a) Que en el ámbito del Servicio Murciano de Salud se ha puesto en evidencia la existencia de una necesidad concreta a satisfacer, consistente en disponer de los **servicios de mantenimiento de las licencias del actual sistema de gestión de nóminas, seguros sociales, RRHH y control de turnos, los servicios de soporte de segundo nivel del sistema y las jornadas de desarrollo para la adaptación y particularización del sistema para mejorar los circuitos relacionados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.**
- b) Que dicha necesidad se encuentra entre los fines institucionales que dicha entidad del sector público tiene asignados conforme a la normativa vigente y puede ser satisfecha mediante un contrato administrativo de servicios.



c) Que la necesidad debe ser satisfecha de forma periódica durante un plazo concreto de duración, siendo exigible y oportuna la libre concurrencia y aplicable la limitación temporal a los contratos y se estima que el contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad debe tener una duración de **tres años** desde su formalización, pudiendo ser prorrogable hasta **dos anualidades** independientes y consecutivas.

d) Que, conforme a la letra y espíritu de la ley, se estiman aplicables al contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad los siguientes:

- Libertad de concurrencia.
- Seguridad.
- Calidad.
- Eficacia y eficiencia

e) Que en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas se desarrollarán las indicaciones y recomendaciones contenidas en esta Memoria para lograr el pleno cumplimiento del objeto del contrato y la plena satisfacción de la necesidad detectada, siempre de acuerdo con el principio de integridad, la búsqueda de la mejor relación calidad precio y demás reglas y principios legales aplicables.

En consecuencia, a la vista de las necesidades y motivaciones anteriormente expuestas, al Sr. Director Gerente del Servicio Murciano de Salud se **PROPONE** el inicio de la tramitación del expediente de contratación de acuerdo con los siguientes datos generales:

OBJETO DEL CONTRATO: Contratar los servicios de mantenimiento de las licencias del actual sistema de gestión de nóminas, seguros sociales, RRHH y control de turnos, los servicios de soporte de segundo nivel del sistema y las jornadas de desarrollo para la adaptación y particularización del sistema para mejorar los circuitos relacionados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: Se propone contratar los servicios y prestaciones de referencia por un importe de **1.800.000,00 €, IVA no incluido (2.178.000,00 €, 21% IVA)**.

PLAZO DE DURACIÓN Y PRÓRROGAS: La duración del contrato propuesto será desde **tres años** desde su formalización, pudiendo ser prorrogable hasta **dos anualidades** independientes y consecutivas.

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

El Subdirector General de Tecnología de la Información

D.



PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y MEMORIA JUSTIFICATIVA

**MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS
SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD**

Exp. SGTI: 0036/2021

Creación: Mayo de 2021

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la
Información



1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el Servicio Murciano de Salud ha realizado un enorme esfuerzo organizativo, técnico y económico para conseguir unificar la plataforma de gestión de los recursos humanos y las nóminas del personal a su cargo. El sistema informático utilizado actualmente para este propósito es el sistema Saint de la empresa

Una vez completado este objetivo de forma reciente, se hace necesario asegurar el buen funcionamiento de dicha plataforma, así como atender las incidencias que pudieran resultar de su uso diario. Además, hay que disponer de los recursos técnicos suficientes para poder acometer aquellas adaptaciones propias de una particularización del producto o de sus integraciones con el resto de sistemas del Servicio Murciano de Salud.

La inmensa masa laboral del Servicio Murciano de Salud y la complejidad de los procesos asociados a su gestión hacen necesario, además, un soporte y apoyo continuo que no sólo verse sobre las incidencias técnicas sino también ayude a determinar la mejor adaptación y el mejor uso del sistema para el personal del Servicio Murciano de Salud.

2. MEMORIA JUSTIFICATIVA

En 2020, se tramitó el expediente CSE/9900/1100945571/20/PA para la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte del Sistema de Gestión de RRHH, nóminas y seguros sociales del Servicio Murciano de Salud. Con fecha de 31 de julio de 2020 se adjudicó la contratación de dichos servicios a la empresa

La duración del contrato era de 3 meses, contados a partir de la fecha 1 de agosto de 2020, por un importe de 290.580,00 € (IVA no incluido) pudiendo ser prorrogable hasta un máximo de 8 trimestres independientes y consecutivos, por un precio de 145.290,00€ (IVA no incluido) cada uno, ya que se excluyen las tareas de implantación en la prórroga.

En el nuevo contrato propuesto se dará continuidad al expediente CSE/9900/1100945571/20/PA (que a su vez dio continuidad a los expedientes CSE/9900/1100917389/19/PAS, CSE/9900/1100904306/19/PAS y CSE/9900/1100756757/17/PA) y se plantean los servicios de mantenimiento de las licencias del actual sistema de gestión de nóminas, seguros sociales, RRHH y control de turnos, los servicios de soporte de segundo nivel del sistema y las jornadas de desarrollo para la adaptación y particularización del sistema para mejorar los circuitos relacionados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.

Los cálculos actualizados se han realizado en base a expedientes anteriores o adquisiciones similares.



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.

3.1 Costes directos

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

Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (21% IVA)
Mantenimiento de licencias y evolución	360.000,00 €	435.600,00 €
Servicios de soporte de segundo nivel	637.920,00 €	771.883,20 €
Adaptación y particularización del sistema	309.648,00 €	374.674,08 €

3.2 Costes indirectos

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

Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (21% IVA)
Desplazamientos	143.198,57 €	173.270,27 €
Seguros	19.093,14 €	23.102,70 €
Equipamiento del personal del equipo de trabajo	28.639,71 €	34.654,05 €

3.3 Beneficio empresarial

Se establece la siguiente estimación del beneficio empresarial anual:

Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (21% IVA)
10% del total de la cuantía de los costes directos e indirectos	301.500,57 €	364.815,69 €



4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

En base al alcance expuesto en “la memoria de necesidad e informe propuesta” en relación a los servicios de “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD”, se establece el siguiente presupuesto de licitación:

Tipo	Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (21% IVA)
Coste directo	Mantenimiento de licencias y evolución	360.000,00 €	435.600,00 €
Coste directo	Servicios de soporte de segundo nivel	637.920,00 €	771.883,20 €
Coste directo	Adaptación y particularización del sistema	309.648,00 €	374.674,08 €
Coste indirecto	Desplazamientos	143.198,57 €	173.270,27 €
Coste indirecto	Seguros	19.093,14 €	23.102,70 €
Coste indirecto	Equipamiento del personal del equipo de trabajo	28.639,71 €	34.654,05 €
Beneficio empresarial	10% del total de la cuantía de los costes directos e indirectos	301.500,57 €	364.815,69 €
Total		1.800.000,00 €	2.178.000,00 €

Se trata en su totalidad de un gasto corriente.

5. FACTURACIÓN

Para este contrato se plantea una facturación mensual y existirá una facturación fija y una facturación variable:

- Para la facturación fija se tendrán en cuenta los conceptos “Mantenimiento de licencias y evolución” y “Servicios de soporte de segundo nivel”, indicados en el punto anterior, y el coste mensual será el resultante de dividir el coste de los conceptos indicados para el proyecto entre el número de meses correspondientes a la duración del proyecto.
- La facturación variable será en función de las jornadas de desarrollo consumidas para las necesidades que se aborden, que tras ser analizadas y aprobadas por el responsable del proyecto del SMS pasaran a realizarse. En el sobre C de esta contratación se le solicitará a los licitadores que incluyan una tabla en donde se indique el coste del precio/hora asignado a



cada perfil, de esta manera se calculará la facturación en función de los perfiles que intervengan en el desarrollo, el coste precio/hora y el número de jornadas aplicadas.

6. DURACIÓN

La duración del contrato propuesto será de **tres años** desde su formalización, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **1.800.000,00 €, IVA no incluido (2.178.000,00 €, 21% IVA)**.

Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por **dos anualidades** independientes y consecutivas, con una valoración de cada uno de ellos de **600.000,00 €, IVA no incluido (726.000,00 €, 21% IVA)**.

7. ANUALIDADES

Dado que la duración de la contratación será de **tres años**, prorrogable a otras **dos anualidades** de forma independiente, se establecen las siguientes anualidades, IVA incluido:

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Contrato principal	150.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	450.000,00 €		
Primera prórroga				150.000,00 €	450.000,00 €	
Segunda prórroga					150.000,00 €	450.000,00 €
Gasto total (sin iva)	150.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	450.000,00 €

(Fecha y firmas electrónicas en el lateral)

Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones
Informáticas

D.

El Subdirector General de Tecnologías de la
Información

D.



Pliego de Prescripciones Técnicas

MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SMS

Referencia: 0036/2021
Creación: Mayo de 2021
Autor(es): Subdirección General de Sistemas de
Información



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	3
3.	ALCANCE	4
4.	NUEVOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.....	5
5.	FORMACIÓN	9
6.	DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO FUNCIONAL DE RRHH	10
7.	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.....	16
8.	GESTIÓN DEL SERVICIO	17
9.	DOCUMENTACIÓN	18
10.	DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS	19
10.1.	Soporte a productos	19
10.2.	Soporte a integración	23
10.3.	Soporte a explotación	24
10.4.	Nuevas funcionalidades.....	25
11.	DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO	25
11.1.	Entrega de versiones.	26
12.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	26
12.1.	Indicadores asociados a las entregas de versiones	27
12.2.	Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte	28
12.3.	Cálculo de penalizaciones.....	31
13.	RECURSOS HUMANOS. PERFILES Y CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	34
14.	PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.....	35
15.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	37
16.	GARANTÍAS	37



1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el Servicio Murciano de Salud ha realizado un enorme esfuerzo organizativo, técnico y económico para conseguir unificar la plataforma de gestión de los recursos humanos y las nóminas del personal a su cargo. El sistema informático utilizado actualmente para este propósito es el sistema Saint de la empresa

Una vez completado este objetivo de forma reciente, se hace necesario asegurar el buen funcionamiento de dicha plataforma, así como atender las incidencias que pudieran resultar de su uso diario. Además, hay que disponer de los recursos técnicos suficientes para poder acometer aquellas adaptaciones propias de una particularización del producto o de sus integraciones con el resto de sistemas del Servicio Murciano de Salud.

La inmensa masa laboral del Servicio Murciano de Salud y la complejidad de los procesos asociados a su gestión hacen necesario, además, un soporte y apoyo continuo que no sólo verse sobre las incidencias técnicas sino también ayude a determinar la mejor adaptación y el mejor uso del sistema para el personal del Servicio Murciano de Salud.

2. OBJETO

El objeto del presente concurso es, por tanto:

1. El mantenimiento de las licencias del actual sistema de gestión de Nóminas, Seguros Sociales, RRHH y control de Turnos del SMS, Saint. Se incluye aquí la evolución del sistema y los servicios de valor de dicho sistema durante la duración del contrato.
2. La prestación de los servicios de soporte de segundo nivel del actual sistema de gestión de Nóminas, Seguros Sociales, RRHH y control de Turnos del SMS.
3. La adaptación y particularización del sistema para mejorar los circuitos relacionados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud.
4. Formación permanente en el aplicativo. Incluirá la formación necesaria a todos los profesionales, tanto sanitarios como no sanitarios, que hagan



uso del Sistema de gestión de RRHH, Nóminas y Seguros Sociales del SMS.

3. ALCANCE

El alcance físico comprende todas aquellas instalaciones del sistema Saint existentes en el SMS, incluyendo los módulos de explotación y de gestión de turnos. Desde el punto de vista del licenciamiento, el SMS dispone de una licencia corporativa del producto Saint que se podrá implantar y adecuar a las instalaciones donde el SMS demande.

El mantenimiento de las licencias del Aplicativo incluye necesariamente la de Saint, además de todas las versiones residuales, así como todas aquellas que puedan surgir durante la duración del contrato.

Es especialmente importante el soporte y apoyo durante las fases de implantación de las nuevas versiones, incluyendo tareas de normalización, unificación, migración, depuración, formación y soporte in situ.

Además se incluyen en el alcance del proyecto una serie de requisitos en concepto de 'Nuevos requerimientos' y que se abonaran a medida que se consiga su implementación en entornos productivos. Estos requisitos son necesidades ya existentes para el Servicio Murciano de Salud pero se podrían plantear otros no detectados hasta el momento y que de igual forma se abonarían, previa aceptación de análisis y costes, tras su implementación.

El ámbito de actuación de los servicios objeto del contrato incluirá todos los centros del Servicio Murciano de Salud o que éste determine dentro del ámbito sanitario en la Región de Murcia. A continuación, se detallan los principales:

- Áreas de Salud.
 - Área de Salud I (Murcia/Oeste).
 - Área de Salud II (Cartagena).
 - Área de Salud III (Lorca).
 - Área de Salud IV (Noroeste).
 - Área de Salud V (Altiplano).
 - Área de Salud VI (Vega Media del Segura).
 - Área de Salud VII (Murcia/Este).
 - Área de Salud VIII (Mar Menor).
 - Área de Salud IX (Vega Alta del Segura).
- Hospital Psiquiátrico Román Alberca.



- Centros de Salud Mental.
- Servicios Centrales del Servicio Murciano de Salud.
- Cualquier centro o ubicación que durante la vigencia del contrato quedara adscrito al Servicio Murciano de Salud.

4. NUEVOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

A continuación se indica una relación de nuevas funcionalidades que el Servicio Murciano de Salud precisa incorporar en varios ámbitos de la aplicación Saint. La implementación de las nuevas funcionalidades implica el análisis y estimación del coste con carácter previo a su implementación, el abono del importe presupuestado se realizará tras la correspondiente acta de conformidad del Responsable de Proyecto.

La relación de funcionalidades que se indica en este apartado no implica que se puedan añadir otras siempre y cuando se cumplan los requisitos mencionados en el párrafo anterior.

EN EL AMBITO DE LA GESTION DE PERSONAL

- **Método firma electrónica en nombramientos.** Cambio del sistema de firma electrónica de los nombramientos del SMS. Actualmente los nombramientos del personal del SMS son firmados con un certificado electrónico de persona física. Se analizará e implementará un sistema de firma electrónica usando un certificado de sello de entidad o sello de órgano.
De igual forma se habilitará la firma electrónica de contratos por parte de trabajadores.
- **Puestos.** Debe vincular puestos Fuera de Plantilla y relacionarlos con un puesto de plantilla por el cual se ha dotado dicho puesto.
- **Situaciones administrativas.** Desempeños de funciones. Debe identificarse los encargos de funciones y comisiones de servicios de los trabajadores que estén desempeñando su trabajo en un centro distinto al de su adscripción.
- **Certificado de Servicios Prestados.** Actualmente el SMS certifica los servicios prestados por los trabajadores desde el aplicativo "Servicios Prestados" que consolida todos los datos de los servicios realizados por los



trabajadores del SMS tanto para el propio SMS como para otras instituciones.

En Saint existe el módulo de Certificado de Servicios Prestados, pero no es posible certificar porque carece de la totalidad de ellos, Saint deberá posibilitar la incorporación de servicios pendientes que quedaran por cargar además de los contratos de refuerzos y guardias.

Este módulo debe sincronizar con los datos incluidos en el aplicativo del SMS "Servicios Prestados".

EN LA GESTION DE NOMINAS

- Cálculo de las vacaciones dependiendo de las situaciones de Reducciones de Jornadas.
- Realizar retenciones judiciales a trabajadores teniendo en cuenta que si trabajando en diversas gerencias, superan el importe para dicha retención.
- IT's de Refuerzos. Estas it's deberían reflejar la información de las guardias teóricas NO realizadas.
- Permisos de maternidad mitad de jornada. Modificación del pago y cotización de dichos permisos.

EN LA GESTION DE TURNOS

- Integración del personal de primaria.
- Simultaneidad de trabajadores en varios grupos especiales.

EN EXPLOTACION E INFORMES

- **Informes identificados.** Es necesario confeccionar unas plantillas de personal desagregando, al menos, en las categorías de activo, ausentado y suplido, que se cumplimenten con los datos contenidos en la propia aplicación.

Las plantillas se obtendrán mediante la ejecución de un proceso y sus resultados serán, como mínimo:

- Resúmenes mensuales y anuales con los datos de Efectivos, Absentismo y Suplencias.

Actualmente se invierte mucho tiempo de los usuarios, que necesitan extraer la descarga de SAINT, supone una penalización al



rendimiento del sistema y además es necesario confeccionar, a mano, en Excel.

- Comparativas anuales y mensuales de resúmenes de absentismo comparando total días trabajados, total días ausentados y total días suplidos por categoría, por tipo de personal (F, S, N) y VPL (agrupación de VPL's).
 - Comparativas -según días trabajados- anuales y mensuales de efectivos de plantilla orgánica.
- **Nuevos informes.** Se elaborarán nuevos informes que se irán desarrollando según las necesidades expresadas por el Servicio Murciano de Salud.
 - **Explotación de datos.** Con el objetivo último de facilitar la toma de decisiones a los gestores del SMS, el adjudicatario deberá realizar aquellas actividades encaminadas a la explotación del Sistema, mediante la obtención de datos e información elaborada desde los productos cubiertos por el soporte.
En concreto, deberá realizar la extracción de información desde el Sistemas y la entrega o depósito de la misma en el formato indicado por el SMS (datos estadísticos, informes, cuadros de mando, etc.).
Para ello realizará aquellos procesos de extracción, transformación y carga (ETL) que sean necesarios, monitorizando su correcto funcionamiento en todo momento.
Será necesaria la realización de las tareas de soporte al Proyecto PIN (Portal de Inteligencia de Negocio).

EN INTEGRACIÓN CON OTRAS APLICACIONES

- **Integración del aplicativo Saint con el programa de Bolsa de trabajo del Servicio Murciano de Salud.** El aplicativo necesita ser interconectado con el sistema de selección de personal al cual se le adjudica un contrato, bolsa de trabajo, con el fin de intercambiar los datos de tal modo que el proceso de contratación sea más seguro y eficiente a la vez que se hace posible iniciar nuevos circuitos y formas de trabajo.

Sirva como referencia uno de los circuitos detectados, como resultado de un proceso de la aplicación bolsa de trabajo se determina la adjudicación de un contrato a continuación se enviará a Saint el candidato a contrato. Posteriormente al órgano encargado de gestionar el contrato les aparecerán todos los datos necesarios para su tramitación mejorando los



tiempos de introducción de la información y evitando errores en la mecanización.

- **Gestión de Ausencias.** El Servicio Murciano de Salud está desarrollando una solución web para proporcionar al portal del trabajador del SMS la gestión integral de vacaciones, permisos y licencias, para una implementación óptima es necesaria una integración bidireccional entre este aplicativo y SAINT, especialmente se hace necesaria la creación de servicios webs o habilitar la inserción de registros en base de datos de forma que SAINT esté actualizado permanentemente de las situaciones de todos los empleados a lo largo de toda su vida laboral.

Para realizar las reglas del negocio Saint debe:

- Realizar el cálculo de trienios de Personal Fijo/Temporal. Para ello es necesario insertar los servicios prestados fuera del SMS ya que dichos periodos de trabajo no los contiene Saint. Para contemplar dichos periodos de tiempo trabajado, se hace necesario una nueva pestaña de movimientos, la cual contenga los periodos trabajados fuera del SMS. Conociendo todos sus periodos laborales, es posible determinar los trienios que le corresponden. Dicha información externa se deberá cargar mediante fichero.
 - Calcular días Adicionales. Conocidos todos los periodos trabajados, es posible calcular los días adicionales que le corresponden al trabajador.
 - Carrera y Promoción Profesional. Dentro del ámbito del SMS existen varios grados de desarrollo profesional que incluyen retribuciones complementarias al personal estatutario. Es necesario administrar estos tramos de carrera profesional.
- **Integración con el Gestor Documental del SMS.** Saint debe integrarse con el Gestor Documental del SMS, tanto para visualizar documentación aportada como añadir documentación.
 - **Explotación de datos.** Con el objetivo último de facilitar la toma de decisiones a los gestores del SMS, el adjudicatario deberá realizar aquellas actividades encaminadas a la explotación del Sistema, mediante la obtención de datos e información elaborada desde los productos cubiertos por el soporte.
En concreto, deberá realizar la extracción de información desde el Sistemas y la entrega o depósito de la misma en el formato indicado por el SMS (datos estadísticos, informes, cuadros de mando, etc.).



Para ello realizará aquellos procesos de extracción, transformación y carga (ETL) que sean necesarios, monitorizando su correcto funcionamiento en todo momento.

Será necesaria la realización de las tareas de soporte al Proyecto PIN (Portal de Inteligencia de Negocio).

EN OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE BASE DE DATOS

Para un mejor funcionamiento de la Base de Datos es necesario la realización de tareas periódicas de análisis, monitorización y mejora, estas tareas deben ser acometidas por especialistas y, a ser posible, conocedores del fin al que se destinan los datos que se almacenan, así como de la aplicación a la que sirven de sustento. Se precisa que a demanda del SMS se realicen tareas de mantenimiento, análisis y mejora en base de datos que permitan un mejor rendimiento de la misma.

5. FORMACIÓN

Los recursos humanos del Servicio Murciano de Salud están en continua evolución y sujetos a cambios por lo que es habitual la incorporación de nuevas personas a los departamentos de nóminas y gestión de personal con las consiguientes necesidades de formación y puesta al día en las herramientas a utilizar.

En esta situación se precisa que el proveedor proporcione la formación necesaria a todos los profesionales, tanto sanitarios como no sanitarios, que hagan uso del Sistema de gestión de RRHH, Nóminas y Seguros Sociales del SMS.

El licitador presentará en su oferta un plan de formación a los citados perfiles de usuarios (personal administrativo, personal asistencial y usuarios avanzados), que como mínimo deberá incluir:

- Número de horas a impartir.
- Mínimo y máximo número de participantes.
- Contenido de la formación.



6. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO FUNCIONAL DE RRHH

Las especificaciones técnicas que componen los módulos del aplicativo de gestión de Recursos Humanos: nóminas, seguros sociales, RRHH y control de turnos del SMS se detallan a continuación.

Nóminas

- a. Debe permitir realizar la gestión individual de la nómina de cada trabajador.
- b. Debe permitir realizar búsquedas globales por persona, gerencia, documento de identificación y criterios de tipo de trabajador.
- c. Debe permitir realizar el cálculo IRPF aplicado o solicitado por el trabajador.
- d. Debe incluir gestionar los conceptos retributivos personales de cada trabajador, que se aplicará a la nómina de cada uno de los trabajadores.
- e. Debe incorporar un formulario para la gestión de retenciones judiciales de los trabajadores. Debe contar con un formulario de los anticipos que solicite el trabajador.

Bancos

- a. Debe gestionar los discos de pago de transferencias de nómina realizados por el S.M.S.

Guardias

- a. Debe contar con un módulo para realizar cargas masivas de guardias e incidencias para incluirlas en el periodo de nómina seleccionado.

Pacientes asignados a un sanitario

- a. Debe contar con un módulo que permita visualizar el número de pacientes asignados a un sanitario según los tramos de edad.

Procesos

- a. Debe contar con un módulo para realizar el cálculo de nómina, contabilidad, cálculo de IRPF, PPV, Seguros Sociales.
- b. Debe generar ficheros para el pago de transferencias de nómina según la gerencia seleccionada.
- c. Debe permitir el cálculo de base de cotización mínima aplicable en nómina según el Real Decreto-Ley 20/2012.
- d. Debe incorporar un módulo para gestionar los Seguros Sociales para el periodo de nómina seleccionado.



- e. Debe visualizar y generar un fichero de Conceptos Retributivos Abonados para su envío a la Tesorería General de la Seguridad Social mediante el Sistema RED con la información relativa a los conceptos retributivos abonados a los trabajadores por periodo de liquidación. (Real Decreto-Ley 16/2013).
- f. Debe generar el fichero DARETRI según establece la Orden PRE/390/2002, de 22 de febrero, por la que se implanta un sistema para la obtención de datos de retribuciones de los efectivos al servicio del sector público estatal.
- g. Debe generar ficheros los ficheros Habilitado y Ordenante del personal MUFACE para su envío a través del Sistema Cotiz@ en virtud del art. 35 del Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo, para el Periodo de Nómina y la Gerencia seleccionada.
- h. Debe generar el fichero de retenciones judiciales que se realizan a los trabajadores en el periodo de nómina y gerencia seleccionada.
- i. Debe permitir realizar una carga masiva de conceptos personales mediante ficheros txt, insertándose de manera automática en la opción Conceptos Personales de los trabajadores.
- j. Debe generar listados de importes de los conceptos de abonados en nóminas históricas con los importes que se debieron abonar en base a las retribuciones actualizadas, insertando las diferencias en nóminas retroactivas.
- k. Debe permitir la creación de nóminas complementarias según la gerencia seleccionada por cada periodo de liquidación calculado.

Servicios Centrales

- a. Debe permitir realizar diferentes opciones vinculadas a usuarios de Servicios Centrales (SSCC) como son: gestión de nómina, seguros sociales servicios centrales, modelo 190, retenciones judiciales SSCC y procesos de desbloques en el caso de que se produzca algún problema en la generación de la nómina en el servidor.

Cupo

- a. Debe incorporar un formulario para registrar la información de las Cartillas de Cupo o REA de los CIAS para el periodo de nómina seleccionado. Los datos se podrán insertarán mediante la carga de un fichero de texto plano.



Recursos Humanos

- a. Debe permitir la consulta, modificación y creación de nuevas personas, así como gestionar los datos del expediente de los trabajadores.
- b. Debe permitir grabar las titulaciones del empleado, visualizar y modificar las fechas de los nombramientos si es necesario.
- c. Debe poder gestionar el complemento específico, compatibilidad profesional del trabajador.
- d. Debe informar de las categorías profesionales que ha sido nombrado el trabajador. En función de la categoría seleccionada, se podrá validar el puesto asignado.
- e. Debe gestionar los registros de acreditación del personal de enfermería para la indicación, uso y autorización de la dispensación de medicamentos de uso humano (ORDEN 189/2020, de 4/12).
- f. Debe permitir la gestión completa de todos los movimientos administrativos de los trabajadores.
- g. Debe informar de un resumen de ausencias por tipo de vacaciones, permisos y licencias del trabajador.
- h. Debe gestionar e informar los trienios, movimientos históricos, situación administrativa de los trabajadores.
- i. Debe generar certificados de forma masiva de los trabajadores.
- j. Debe mantener un registro de carrera profesional de los trabajadores.
- k. Debe gestionar los protocolos de guardias realizadas en las diferencias gerencias distintas a la de origen.
- l. Debe generar (altas, bajas y cambios) y visualizar el histórico por fecha y hora del fichero AFI (Afiliación), fichero FDI (Comunicación de partes de alta, baja y confirmación de IT a la Seguridad Social) de la gerencia seleccionada.
- m. Debe realizar una carga masiva de ausencias en la gerencia seleccionada mediante ficheros txt, insertándose de forma automática en los movimientos administrativos de los trabajadores.
- n. Debe poder generar ficheros xml para la comunicación de los certificados de empresa al SEPE mediante su servicio Certific@2.
- o. Debe gestionar los mensajes generados con su estado y mensajes de respuestas recibidas a los mensajes enviados con el REPS (Registro Estatal de Profesionales Sanitarios).
- p. Debe gestionar las solicitudes de cambio y ausencia realizadas por los usuarios de Saint Portal.



Turnos

- a. Debe permitir configurar las coberturas de servicio según el grupo funcional seleccionado para cada día de la semana y turno de mañana, tarde o noche.
- b. Debe realizar un mantenimiento de claves necesarias para la gestión de turnos en Saint según el grupo funcional seleccionado. Además, se debe poder definir los conceptos de clave, que son la programación base de las actividades a realizar por los trabajadores en función de las fechas de aplicación de cada uno de los patrones configurados en la clave asignada.
- c. Debe realizar el proceso de asignar los patrones a las claves, que generará la planificación base de las actividades programadas para cada uno de los días calculados en función de la configuración de los patrones asociados a la clave planificada para el grupo funcional seleccionado.
- d. Debe permitir la consulta de claves realizadas a los trabajadores del grupo funcional seleccionado en un rango de fechas, incluido las que se requieran cubrir temporalmente y no van a quedar cubiertas, es decir, periodos vacacionales.
- e. Debe mostrar un listado de trabajadores que se encuentran asignados a una clave en el Grupo Funcional Seleccionado en la fecha indicada, así como los trabajadores trasladados al grupo funcional seleccionado para poder asignarle una clave.
- f. Se mostrará en otro menú un listado de trabajadores con provisión asignada al FGH padre del grupo funcional seleccionado en la fecha seleccionada a los que no se le ha asignado ninguna clave. Además, se deben mostrar los trabajadores trasladados desde el grupo funcional seleccionado a otro grupo funcional, los registros de trabajadores que han formado parte de la plantilla del grupo funcional seleccionado y un registro informativo de los trabajadores del grupo funcional seleccionado a los que Saint ha finalizado automáticamente su asignación de turnos, por finalizar su provisión o haber iniciado una situación administrativa.
- g. Debe permitir la planificación diaria de turnos del grupo funcional seleccionado, permitiendo acceder al detalle de la planificación correspondiente a cada uno de los días de la planificación diaria, dando la opción de poder introducir las VPL de los trabajadores.
- h. Se podrá configurar periodos de reducción de jornada para los trabajadores. En la planificación diaria, se podrán introducir comentarios según el día seleccionado. Además, se podrá registrar actividades fuera del rango horario establecido para la actividad ordinaria programada y permitir al usuario repartir horas de la actividad ordinaria de un trabajador entre varios grupos funcionales de destino.



- i. Debe mostrar un resumen abreviado sobre cada trabajador, mostrando los valores mensuales y acumulados desde varias fechas seleccionadas
- j. Debe poder asignar trabajadores a un grupo funcional para cubrir necesidades temporales que no van a ser cubiertas.
- k. Debe mostrar un formulario con un listado de trabajadores procedentes de grupos funcionales pool con asignaciones en el grupo funcional seleccionado para el mes/año indicado en la planificación diaria.

Grupos especiales

- a. Debe permitir la gestión de situaciones especiales en las que determinados trabajadores realicen Actividades Extraordinarias fuera de su Grupo Funcional.
- b. Se podrá gestionar la planificación especial del grupo espacial seleccionado.
- c. Debe generar un fichero con extensión ZIP con los trabajadores por Gerencia con la información de pago de las guardias realizadas por los trabajadores de los grupos especiales.

Resumen de grupo

- a. Debe mostrar un resumen individual de cada uno de los trabajadores del Grupo Funcional Seleccionado para el rango de fechas indicado por el usuario.
- b. Debe mostrar un resumen de grupo el acumulado anual a Diciembre del año seleccionado.

Procesos

- a. Debe tener un proceso para el pago de nómina y el cálculo de los trabajadores incluidos en los grupos funcionales de la gerencia seleccionada.

Informes

- a. Debe permitir dar acceso a todos los informes de turnos predefinidos para su emisión por parte de los usuarios de la Gerencia seleccionada.
- b. Debe facilitar un formulario para el mantenimiento de informes de turnos.

Estructura

- a. Debe permitir la consulta de áreas funcionales hijas de la Gerencia Seleccionada en la estructura de turnos.
- b. Debe permitir relacionar el GFH con el área funcional en el árbol de la estructura de turnos.



- c. Debe permitir cambiar el área funcional padre por otro de la misma Gerencia.
- d. Debe permitir al usuario cambiar el GFH padre del Grupo Funcional seleccionado por otro de la misma Gerencia.

Mantenimiento de Unidades Organizativas

- a. Debe dar acceso para el mantenimiento de las diferentes unidades organizativas del tipo Servicio de Salud, Programa, Gerencias, Áreas y Servicios funcionales, Centro físicos, GFH, Grupos Funcionales para la gestión de Saint.
- b. Debe dar la opción de consultar, modificar y crear nuevos puestos dentro de una organización.

Seguridad

- a. Debe permitir la gestión de permisos de Saint incluyendo la gestión del nivel de acceso a los usuarios de turnos a las Unidades Organizativas y a las opciones de menú de Saint.
- b. Debe gestionar los grupos de roles que determinarán el acceso y acciones que los usuarios van a poder realizar.
- c. Debe poder gestionar los permisos de todos los usuarios de Saint.

Configuración

- a. Debe permitir configurar los festivos que son de aplicación a todos los centros físicos del Servicio de Salud por ejercicio y Gerencia.
- b. Debe permitir establecer los periodos de vigencia y los criterios de configuración de las plantillas de conceptos retributivos, cuotas de Seguridad Social y equivalencias contables.
- c. Debe permitir realizar el control presupuestario por Gerencia estableciendo un presupuesto anual.
- d. Debe permitir la gestión de los % de minoración a aplicar sobre las retribuciones de los trabajadores de la Gerencia seleccionada.

Explotación datos

- a. Debe dar la opción para la emisión de informes y consultas de datos dependiendo de los recursos sobre los que tenga permisos el rol asignado al usuario.

Maestros

- a. Debe agrupar todas las opciones de menú desde las que el usuario realiza la configuración de las tablas maestras de datos que serán necesarios para la posterior gestión de la información en Saint.



7. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

1. Aplicación totalmente Web con arquitectura de 3-capas. La arquitectura presentada debe contener tres capas bien diferenciadas: capa de persistencia o acceso a base de datos, capa de lógica de negocio, y el interfaz de usuario final que será de tipo escritorio o movilidad.
2. La capa de persistencia o acceso a base de datos debe aislar al resto de capas de todo el acceso a datos, además de garantizar la persistencia y seguridad de los mismos.
3. En la capa de lógica de negocio la aplicación debe ejecutarse sobre servidores de aplicaciones dentro de la infraestructura del Servicio Murciano de Salud.
4. El interfaz final tendrá que ser:
 - Navegador Web: Aplicación totalmente Web compatible con los navegadores comerciales e independiente de la plataforma cliente en la que se ejecute.
5. La aplicación tiene que soportar tanto protocolo https como http.
6. El interfaz gráfico debe ofrecer menús desplegables con opciones que reflejan todos y cada uno de los procesos que efectúa la aplicación, lo que permite una muy fácil adaptación en su uso (Intuitivo y amigable).
7. La aplicación podrá funcionar en Servidores con plataforma Unix, Linux o Windows.
8. La aplicación debe ser compatible con sistemas de alta disponibilidad.
9. Para la correcta prestación del Servicio se precisa:
 - Base de datos debe soportar Oracle o cualquier otro disponible en el Servicio Murciano de Salud durante el periodo de vigencia del contrato.
 - Servidores Web: Apache.
 - Servidor de aplicaciones: Tomcat,
 - Tecnologías de programación: PL/SQL, .Net, Java, JavaScript, y Angular.
 - En el transcurso del contrato podrán aparecer nuevas plataformas, que el adjudicatario tendrá la obligación de conocer y adaptarse para poder utilizarlas de acuerdo al marco que se establezca.
10. La autenticación de usuarios se realizará mediante conexión al servidor de usuarios corporativo del Servicio Murciano de Salud, estando obligada la aplicación a configurar el componente que permita realizar el paso de credenciales para que los profesionales puedan acceder directamente desde el portal corporativo.



11. Para asegurar un funcionamiento ininterrumpido de la aplicación, es necesario que todos los elementos estén redundados tanto a nivel de hardware como software.
12. La aplicación se ejecutará sobre servidores de aplicaciones y existirán varios nodos para que se pueda balancear la carga. Estos servidores deberán tener redundancia tanto a nivel de software como hardware.
13. Es obligada la instalación de entornos no productivos con el fin de poder realizar pruebas de integración, migración formación, validación de nuevas versiones, etc . Para estos entornos no será necesario todas las características de redundancia.
14. El licitador tiene que presentar en su propuesta toda la información asociada a la arquitectura tecnológica sobre la que se sustenta la aplicación, y debe de contener al menos:
 - Servidores de aplicaciones (descripción, número de servidores a utilizar, sistemas de balanceo, sistemas de alta disponibilidad, etc.).
 - Motor de integración (descripción, número de motores a utilizar, sistemas de balanceo, sistemas de alta disponibilidad, etc.).
15. Como se ha indicado, la empresa adjudicataria se tendrá que adaptar a las políticas en materia de administración de sistemas que se determinen desde la Subdirección General de Tecnologías de la Información, entre las que figuran como mínimo:
 - Planes de contingencia.
 - Políticas de parches de S.O., antivirus, etc.
 - Seguridad de la información.
 - Copias de Seguridad.
 - Protocolos de actuación en cuanto a definición de usuarios, políticas de claves, perfiles de usuarios con tareas de administración, etc.

8. GESTIÓN DEL SERVICIO

Para la gestión del servicio se utilizará la herramienta que determine el Servicio Murciano de Salud, donde para cada tipo de actuación (petición, tarea, incidencia, solicitud, ...) se determinará los Acuerdos de Nivel de Servicio recogidos en este pliego.

8.1 Lugar de realización de los trabajos

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario en sus propias dependencias, salvo aquellas tareas que el responsable del



contrato considere necesario que se realicen en dependencias del S.M.S. (reuniones para recogida de requisitos, reuniones de seguimiento, puesta en marcha de servicios, transferencia de conocimientos,...).

8.2 Horario

Los trabajos se realizarán de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca con el responsable del contrato dentro del rango comprendido entre las 7:30h y las 20:30h, cubriendo un máximo de 40 horas semanales de cada técnico.

8.3 Formación del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria será responsable de la formación necesaria para que sus técnicos puedan desarrollar las tareas encomendadas y englobadas en el objeto de este contrato.

8.4 Modificaciones en el equipo de trabajo

En caso de modificación del equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar al S.M.S. con 15 días de antelación. Además, deberá presentar un informe donde justifique dicho cambio y aporte los datos curriculares del técnico que propone como sustituto (técnico entrante).

El técnico entrante deberá tener un perfil laboral (experiencia) y académico (titulación) igual o superior al del técnico saliente en el momento que se produzca la modificación.

Además, se deberá prever el solapamiento de los técnicos entrante y saliente para una adecuada transferencia de conocimiento, con una duración mínima de 20 días laborales (sin facturación adicional).

Las bajas por enfermedad, licencias, permisos, etc. deberán ser notificadas al responsable del contrato. El adjudicatario deberá reemplazar a los técnicos ausentes por técnicos de sustitución. En estas modificaciones temporales del equipo de trabajo se aplicarán los mismos criterios que en las modificaciones permanentes.

9. DOCUMENTACIÓN

El adjudicatario se compromete a generar toda la documentación requerida por el SMS. En general, se entregarán como mínimo la siguiente documentación:

- Manual de usuario de la aplicación.
- Documentación de las incidencias, mejoras y nuevos desarrollos en las nuevas versiones de la aplicación.



- Documento de soporte y mantenimiento (protocolos de resolución de incidencias).

10. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

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

- Soporte a productos.
- Soporte a integración.
- Soporte a explotación.
- Nuevas funcionalidades.

10.1. Soporte a productos

Se entiende por productos:

- Los módulos propios de la Gestión de Nóminas, Seguros Sociales y RRHH.
- Los módulos propios de la Gestión de Turnos.
- Los módulos y mecanismos destinados a la integración de los productos anteriormente citados.

Soporte preventivo.

Se deberán realizar tareas periódicas de comprobación del correcto funcionamiento de los distintos productos, pudiendo derivar alguna de estas comprobaciones en la detección y gestión de una incidencia acontecida o prevista.

- Dentro de este tipo de soporte, el adjudicatario proveerá de políticas, procedimientos y herramientas para la gestión del adecuado dimensionamiento del almacenamiento propio del producto, tales como scripts de descarga de datos, programación de tareas periódicas de chequeo de la base de datos, etc.
- Asimismo, el adjudicatario realizará las certificaciones de los productos para los entornos técnicos que estime el SMS, en aras de una actualización tecnológica acorde al escenario que establezca el SMS.

Soporte operativo.



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

Las incidencias deberán ser atendidas y gestionadas en su totalidad usando las herramientas y canales corporativos que establezca el SMS.

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 del SMS, 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 a la Dirección General de Recursos Humanos u órgano equivalente, 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 soporte del SMS en la instalación y puesta en marcha de versiones de los productos. Esto incluye las tareas de normalización, unificación, migraciones, etc.
 - Optimización del rendimiento de los productos.
 - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos.
 - Configuración del producto.
 - La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
 - La facilitación al usuario de las instrucciones adecuadas para la resolución de la incidencia, cuando ésta sea solucionable de este modo.
 - Se excluye la configuración de servidores 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. En caso necesario, el adjudicatario realizará las integraciones necesarias para interactuar con el sistema del SMS.
 - Cuando se trate de la implantación de una nueva versión del producto:
 - Liderará, junto al jefe de proyecto, la gestión del cambio, especialmente cuando se trate de la evolución de la versión. Planificará las actuaciones necesarias y realizará las comunicaciones y asesoramientos asociados.
 - Propondrá los mapeos, asumirá el sistema de validación de datos, así como las migraciones, las correcciones, la formación, el soporte y todas aquellas tareas relacionadas con el cambio de plataforma.
 - Se asegurará de entregar 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.
- Deberá organizar 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 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 la Dirección General de Recursos Humanos u órgano equivalente, 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.
- Soporte "in situ" y en postimplantación de los centros del SMS que instalen versiones nuevas o módulos nuevos.
- Colaborar y coordinar la resolución de incidencias de segundo y tercer nivel

10.2. Soporte a integración

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

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

Son tareas propias de este soporte:

- La resolución de las incidencias reportadas por la UDI, por los usuarios o por otros agentes implicados. A veces, la resolución de estas incidencias puede implicar volver a generar uno o varios mensajes. En este sentido, el adjudicatario deberá aportar un sistema efectivo de relanzamiento de mensajes.
- La alineación de sistemas conectados. Esto puede implicar la actualización de los datos ubicados en los productos bajo soporte, en base a un fichero entregado; o la generación de un fichero para ser cargado en un tercer sistema.
- El desarrollo, si procede, de los mecanismos de integración y mensajería que el SMS estime necesarios. En este apartado se incluye la emisión de mensajería asociada a la creación o modificación de contratos, necesaria para el sistema de gestión de identidades del SMS. También se incluye el desarrollo y establecimiento de mecanismos de traspaso de información con la frecuencia que se determine hacia los sistemas de control financiero y contable del SMS.
- La coordinación con la UDI y los proveedores de los productos para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido,



el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por la UDI.

- En el mismo sentido que el apartado anterior, el adjudicatario deberá realizar tareas periódicas de comprobación de la calidad de las integraciones. Dichas tareas será pactadas con el jefe de proyecto del SMS.
- La comprobación de los mecanismos de integración tras cada actualización de cualquiera de los componentes implicados.
- La emisión de estadísticas, informes y recomendaciones sobre la integración de los productos.
- La incorporación de llamadas desde o hacia el sistema Saint a terceras aplicaciones usando las tecnologías y mecanismos que establezca el Servicio Murciano de Salud.

10.3. Soporte a explotación

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

Tanto para este soporte como para el propio de Integración es necesario un conocimiento de la estructura informática de la aplicación Saint así como la estructura propia del almacenamiento y de las tablas en las que se apoya, de forma que el adjudicatario deberá aportarlas al SMS y mantener actualizada su evolución con una periodicidad, al menos, bimestral o bajo demanda del propio SMS:

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 generación de informes y demás documentos de carácter operativo que se precise para las tareas relacionadas con la gestión de RRHH. El SMS también puede solicitar la generación de los datos necesarios para la elaboración de estos informes, con el propósito de componerlos mediante otros mecanismos.



- 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.

10.4. Nuevas funcionalidades

En el apartado número 4 de este pliego se indican una serie de requisitos identificados como 'Nuevos requerimientos funcionales' que se solicitarán de forma programada y priorizada por el responsable de contrato. La implementación de estos requisitos se realizará de forma independiente a las tareas de soporte y mantenimiento, creándose, además, una partida económica específica para el abono de las mismas una vez validadas y aceptada su conformidad y adecuación a los fines previstos.

11. 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, en la tecnología en la que fueron contratadas, en un plazo máximo de un mes a partir de su comercialización, entregando toda documentación asociada a los productos en español, 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 proprio", por el fabricante tendentes a introducir o modificar en los programas funcionalidad que responda a cambios legislativos de interés general u 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 proprio", 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 mensual, 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. Asimismo el adjudicatario mantendrá informado al SMS sobre en qué versiones evolutivas de producto irán incorporadas dichas funcionalidades.

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

11.1. Entrega de versiones.

- Las entregas de versiones se pactarán con el jefe de proyecto que el SMS disponga al efecto.
- En estos pactos se establecerá el contenido de cada entrega, detallando los errores que corrige y las funcionalidades que incorpora o mejora.
- Se establecerá también la fecha de compromiso para la entrega de la versión.

12. 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.



12.1. Indicadores asociados a las entregas de versiones

El adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes indicadores:

Desviación en la planificación

Se considerará una desviación en la planificación el retraso incurrido por el proveedor en la entrega de cualquier versión, producto fundamental o hito planificado, según se haya establecido en la planificación consensuada establecida 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 hecho de no facilitar una fecha planificada de entrega en un periodo de 8 días, se considerará igual a una desviación de nivel rojo.

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

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

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

Desviación en la calidad de las entregas

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

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

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



Se entiende como No Conformidad mayor un problema detectado que hay que subsanar y que además impide la implantación del proceso con garantías.

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

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

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

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

12.2. 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 nómina, contratación, generación de seguros sociales o bien a altos cargos.
- **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 aquellas relacionadas con los procesos de generación de nómina, contratación o generación de seguros sociales.
- **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

<i>Indicador</i>	<i>Definición</i>
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



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

Niveles de servicio exigidos

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

<i>Indicador</i>	<i>umbral Nivel de Servicio</i>
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, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

12.3. Cálculo de penalizaciones

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

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

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

Asociadas a las entregas de versiones



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

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

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

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

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:

F_i 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.

K_i 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 **F_i** 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 ($K_i=1$).
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
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
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

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.

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

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 por el SMS de Lunes a Viernes y de forma exclusiva para las tareas del presente contrato.

Equipo de trabajo mínimo

El equipo mínimo que se considera necesario para prestar los servicios está compuesto por los siguientes perfiles de profesionales:

- **Técnicos. Analistas de aplicaciones.**
 - Se requieren dos técnicos a tiempo completo.
 - Todos los componentes del equipo con dedicación completa tendrán experiencia previa de al menos 2 años desarrollando tareas en proyectos con el sistema de información Saint.
 - Los perfiles de los técnicos a tiempo completo son, principalmente, pero no de forma exclusiva estos: consultor RRHH, consultor de Nóminas y Seguros Sociales y consultor de gestión de turnos.
- **Jefe de proyecto**
 - Se requiere un jefe de proyecto a tiempo completo. Con experiencia de al menos 2 años en proyectos similares con Saint.
 - Realizará las tareas de coordinación del equipo y de interlocución.



- **Director Proyecto. Consultor**

A lo largo de todas las fases del proyecto, será el interlocutor único ante el SMS, y el máximo responsable por parte del adjudicatario de la puesta en marcha y funcionamiento en las condiciones establecidas. Titulación universitaria media/superior y dedicación a tiempo parcial/completo. Tres años de experiencia demostrable en proyectos similares.

- **Consultor. DBA**

A lo largo de la vigencia del proyecto se precisa la dedicación a tiempo parcial de un perfil administrador Base de datos (DBA) con conocimientos avanzados en administración de SGBD Oracle y que realice tareas de monitorización y optimización.

El perfil demandado es el de Ingeniero Superior o titulación equivalente y con al menos tres años de experiencia demostrable en proyectos similares.

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.

Se valorará que el equipo de trabajo disponga de algún técnico capaz de actuar directamente sobre la parametrización del código de forma que se agilicen determinadas tareas asociadas con la gestión de los recursos humanos.

14. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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.

La gestión del proyecto (planificación, ejecución, control) se realizará utilizando las plataformas y métodos que el Servicio Murciano de Salud establezca para ello, incluyendo los canales de comunicación y repositorios de documentación adecuados.

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



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

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

16. 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.

02/06/2021 10:54:08

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



EXPTE Nº: CSE/9900/1101007293/21/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RRHH, NÓMINAS Y SEGUROS SOCIALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD** y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, 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 **2.178.000,00 €** 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

