



**INDICE DEL EXPEDIENTE “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA”.**

- 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 1/2021, de 23 de junio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 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 de los SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA.

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:** SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA.

**Presupuesto inicial del contrato:** 665.500,00€ (21% IVA incluido).

**Plazo de ejecución:** Dos años.

EL CONSEJERO DE SALUD  
(Fecha y firma electrónica al margen)

Juan José Pedreño Planes

EXPTE. 568-21

## 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 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA.

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

### INFORME

**PRIMERO.-** Es objeto del presente informe la elevación por el Consejero de Salud al Consejo de Gobierno de la propuesta de autorización al Servicio Murciano de Salud para el expediente de SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA, con un plazo de ejecución de dos años y con presupuesto base de licitación de 665.500,00€ (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 relativo a la “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*

*concurrentia 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 1/2021, de 23 de junio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 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 1/2021, de 23 de junio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 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 665.500,00€ (21% IVA incluido), conforme determina la Ley 5/2010, de 27 de diciembre, de medidas extraordinarias para la sostenibilidad de las finanzas públicas, sin perjuicio de la documentación e informes que se emitan en el momento procedimental oportuno durante la tramitación del expediente de contratación de SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA.

LA ASESORA JURÍDICA

*(Documento firmado electrónicamente)*

**CONSEJERÍA DE SALUD**

**CONFORME**

LA JEFA DEL SERVICIO JURIDICO

*(Documento firmando electrónicamente)*



## MEMORIA DE NECESIDAD E INFORME PROPUESTA

# SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA

Exp. SGTI: 0046/2021

Creación: Septiembre 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 2 de septiembre 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 el expediente CSE/9900/1100902657/19/PA denominado “ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA” se identificaron una serie de portales y webs en materia sanitaria, que estaban tecnológicamente obsoletos y que carecían de homogeneidad entre ellos. El proyecto de “**Estrategia Web en la Sanidad Regional**” establecía la necesidad de obtener una solución unificadora que aportara coherencia en este parque de webs con contenido en materia de sanidad o relacionado. De manera que también, a parte de esta unificación a nivel de imagen, se proporcionara mayor facilidad en la evolución tecnológica de estas webs.

Como resultado de dicho expediente, dentro de este proyecto, se ha puesto en marcha un nuevo gestor de contenido basado en Liferay DXP para el portal Murciasalud, además de migrar aplicaciones embebidas dentro de esta plataforma, junto con la renovación tecnológica de algunos de sus componentes. Igualmente se ha provisto de un diseño integrador y renovado de acuerdo a las tendencias más actuales.

El expediente comentado finaliza el 31 de diciembre de 2021 y para otorgar continuidad al trabajo desarrollado durante la duración de dicho proyecto, es necesario seguir contando con capacidad de desarrollo, tanto para ir actualizando los diferentes elementos que conforman Murciasalud, como para solucionar posibles incidencias que puedan surgir durante la operación habitual de estos elementos.

Debido a esto, se hace imprescindible continuar con mencionado proyecto “Estrategia Web en la Sanidad Regional” en dos ámbitos específicos, los correspondientes a los servicios de mantenimiento y soporte y a los correspondientes a evolución y nuevas necesidades que completen esta estrategia web regional.

El objetivo de este contrato son los servicios de mantenimiento, soporte y evolución de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana, que posibiliten la continuidad del dicho proyecto.



Este objeto principal se concreta en:

### Servicios de soporte y mantenimiento

Son los relacionados con el correcto funcionamiento de todos los portales, web, micrositiros, etc. incluidos dentro del proyecto "Estrategia Web en la Sanidad Murciana".

Estos servicios son, al menos, los siguientes:

- Servicios de mantenimiento y soporte de los elementos que conforman la Estrategia Web en la Sanidad Murciana. Se dispondrá de un equipo de soporte, con dedicación a tiempo parcial o completa, formado por perfiles de administración de sistemas y de soporte.
- Servicios de apoyo a usuarios expertos del gestor de contenidos. Incluirá un soporte de apoyo destinado a resolver dudas a los usuarios expertos del gestor de contenidos.
- Licenciamiento de Liferay DXP. Se requiere licenciamiento sobre las 4 licencias actualmente disponibles (2 para entorno productivo y 2 para entorno no productivo).
- Formación continua a los especialistas involucrados en el uso de las herramientas.
- Servicios de apoyo para la estabilidad y alta disponibilidad del gestor de contenidos. Como parte de equipo de trabajo propuesto, se dispondrá de un perfil de administrador de Sistemas que disponga de experiencia en Liferay, que pueda asesorar al equipo técnico de Sistemas del Servicio Murciano de Salud en cualquier cuestión relacionada con la estabilidad y alta disponibilidad del gestor de contenidos.

### Servicios relacionados con la evolución del proyecto Estrategia Web Regional y nuevas necesidades

Objetivos relacionados con los servicios de evolución y ampliación:

- Servicios de evolución de los actuales componentes, nuevas funcionalidades, mejoras, etc.
- Servicios de ampliación. Se incluirán los nuevos portales, micrositiros, web de programas específicos, etc.





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

En 2019, se tramitó el expediente CSE/9900/1100902657/19/PA denominado "ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA" para la creación de una identidad única en Internet para toda la Sanidad de la Región de Murcia basada en las nuevas tecnologías. Con fecha de 29 de mayo de 2020 se adjudicó la contratación de dicho expediente a la empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

El plazo de duración del contrato era desde el 29 de mayo de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021, por un importe de 478.000,00 € (IVA no incluido), sin posibilidad de prórroga.

En el nuevo contrato propuesto se dará continuidad al expediente CSE/9900/1100902657/19/PA y se plantean los servicios de mantenimiento, soporte, evolución y ampliación de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana, que posibiliten la continuidad del dicho proyecto, con la siguiente valoración económica para dos años:

Concepto	Coste directo (sin IVA)	Coste indirecto (sin IVA)	Beneficio empresarial (sin IVA)	Total (sin IVA)	Total (con IVA)
Licencias Liferay DXP	79.210,56 €	12.186,24 €	10.155,20 €	101.552,00 €	122.877,92 €
Servicios de soporte y mantenimiento	115.864,32 €	17.825,28 €	14.854,40 €	148.544,00 €	179.738,24 €
Servicios de evolución y ampliación	233.925,12 €	35.988,48 €	29.990,40 €	299.904,00 €	362.883,84 €
<b>Total</b>	<b>429.000,00 €</b>	<b>66.000,00 €</b>	<b>55.000,00 €</b>	<b>550.000,00 €</b>	<b>665.500,00 €</b>

La duración del contrato propuesto será de **dos años** desde su formalización, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **550.000,00 €, IVA no incluido (665.500,00 €, 21% IVA)**.

Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por **tres anualidades** independientes y consecutivas, con una valoración de cada uno de ellos de **275.000,00 €, IVA no incluido (332.750,00 €, 21% IVA)**.

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

	2022	2023	2024	2025	2026
<b>Contrato principal</b>	275.000,00 €	275.000,00 €			
<b>Primera prórroga</b>			275.000,00 €		
<b>Segunda prórroga</b>				275.000,00 €	
<b>Tercera prórroga</b>					275.000,00 €
<b>Gasto total (sin iva)</b>	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €



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.
- Departamentos dependientes de la Consejería de Salud.
- Cualquier centro o ubicación donde, durante la vigencia del contrato, desarrollen su actividad directa o indirectamente profesionales del Servicio Murciano de Salud o de la Consejería de Salud.
- Cualquier centro o ubicación que durante la vigencia del contrato quedara adscrito al Servicio Murciano de Salud o la Consejería de Salud.
- Cualquier otro centro o ubicación donde el Servicio Murciano de Salud determine necesario.

#### 4.4 Posibilidades de satisfacción alternativa de la necesidad.

Como se ha motivado en los apartados anteriores, las actuaciones a ejecutar con la tramitación del presente expediente, pretenden dar continuidad al expediente CSE/9900/1100902657/19/PA denominado "ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA" con soluciones tecnológicas existentes en el mercado que llevan asociado un personal altamente especializado y que actualmente no se encuentran disponibles en el Servicio Murciano de Salud.

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, soporte y evolución de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana 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, soporte y evolución de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana, que posibiliten la continuidad del proyecto en vigor.**
- 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 **dos años** desde su formalización, pudiendo ser prorrogable hasta **tres 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, soporte y evolución de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana, que posibiliten la continuidad del proyecto en vigor.

**PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:** Se propone contratar los servicios y prestaciones de referencia por un importe de **550.000,00 €, IVA no incluido (665.500,00 €, 21% IVA)**.

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

# SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA

Exp. SGTI: 0046/2021

Creación: Septiembre de 2021

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la Información



## 1. INTRODUCCIÓN

En el expediente CSE/9900/1100902657/19/PA denominado “ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA” se identificaron una serie de portales y webs en materia sanitaria, que estaban tecnológicamente obsoletos y que carecían de homogeneidad entre ellos. El proyecto de “Estrategia Web en la Sanidad Regional” establecía la necesidad de obtener una solución unificadora que aportara coherencia en este parque de webs con contenido en materia de sanidad o relacionado. De manera que también, a parte de esta unificación a nivel de imagen, se proporcionara mayor facilidad en la evolución tecnológica de estas webs.

Como resultado de dicho expediente, dentro de este proyecto, se ha puesto en marcha un nuevo gestor de contenido basado en Liferay DXP para el portal Murciasalud, además de migrar aplicaciones embebidas dentro de esta plataforma, junto con la renovación tecnológica de algunos de sus componentes. Igualmente se ha provisto de un diseño integrador y renovado de acuerdo a las tendencias más actuales.

El expediente comentado finaliza el 31 de diciembre de 2021 y para otorgar continuidad al trabajo desarrollado durante la duración de dicho proyecto, es necesario seguir contando con capacidad de desarrollo, tanto para ir actualizando los diferentes elementos que conforman Murciasalud, como para solucionar posibles incidencias que puedan surgir durante la operación habitual de estos elementos.

Debido a esto, se hace imprescindible continuar con mencionado proyecto “Estrategia Web en la Sanidad Regional” en dos ámbitos específicos, los correspondientes a los servicios de mantenimiento y soporte y a los correspondientes a evolución y nuevas necesidades que completen esta estrategia web regional.

## 2. MEMORIA JUSTIFICATIVA

En 2019, se tramitó el expediente CSE/9900/1100902657/19/PA denominado “ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA” para la creación de una identidad única en Internet para toda la Sanidad de la Región de Murcia basada en las nuevas tecnologías. Con fecha de 29 de mayo de 2020 se adjudicó la contratación de dicho expediente a la empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

El plazo de duración del contrato era desde el 29 de mayo de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021, por un importe de 478.000,00 € (IVA no incluido), sin posibilidad de prórroga.

En el nuevo contrato propuesto se dará continuidad al expediente CSE/9900/1100902657/19/PA y se plantean los servicios de mantenimiento, soporte, evolución y ampliación de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana, que posibiliten la continuidad del dicho proyecto.

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)
Licencias Liferay DXP	79.210,56 €
Servicios de soporte y mantenimiento	115.864,32 €
Servicios de evolución y ampliación	233.925,12 €
<b>Total</b>	<b>429.000,00 €</b>

#### 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)
Alquiler local, agua, luz y limpieza	46.200,00 €
Seguros	8.250,00 €
Equipamiento del personal del equipo de trabajo	11.550,00 €
<b>Total</b>	<b>66.000,00 €</b>

#### 3.3 Beneficio empresarial

Se establece la siguiente estimación del beneficio empresarial:



Concepto	Coste (sin IVA)
10% sobre los costes totales	55.000,00 €

#### 4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

En base al alcance expuesto en “la memoria de necesidad e informe propuesta” en relación a los servicios de “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA”, se establece el siguiente presupuesto de licitación:

Concepto	Coste directo (sin IVA)	Coste indirecto (sin IVA)	Beneficio empresarial (sin IVA)	Total (sin IVA)	Total (con IVA)
Licencias Liferay DXP	79.210,56 €	12.186,24 €	10.155,20 €	101.552,00 €	122.877,92 €
Servicios de soporte y mantenimiento	115.864,32 €	17.825,28 €	14.854,40 €	148.544,00 €	179.738,24 €
Servicios de evolución y ampliación	233.925,12 €	35.988,48 €	29.990,40 €	299.904,00 €	362.883,84 €
<b>Total</b>	<b>429.000,00 €</b>	<b>66.000,00 €</b>	<b>55.000,00 €</b>	<b>550.000,00 €</b>	<b>665.500,00 €</b>

Se trata en su totalidad de un gasto corriente.

#### 5. FACTURACIÓN

Para este contrato se plantea una facturación trimestral. Existirá una facturación fija y una facturación variable:

- Para la facturación fija se tendrán en cuenta los servicios de soporte y mantenimiento relacionados con el correcto funcionamiento de todos los portales, web, micrositos, etc. incluidos dentro del proyecto “Estrategia Web en la Sanidad Murciana”, incluirá los servicios de mantenimiento y soporte de los elementos que conforman la Estrategia Web en la Sanidad Murciana, los servicios de apoyo a usuarios expertos del gestor de contenidos, el licenciamiento de Liferay DXP, la formación continua y los servicios de apoyo para la estabilidad y alta disponibilidad del gestor de contenidos. El coste trimestral será el resultante de dividir el coste de los servicios indicados para el proyecto, entre el número de trimestres correspondientes a la duración del proyecto. A continuación se indican los costes incluidos en la facturación fija:





Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (con IVA)
Licencias Liferay DXP	101.552,00 €	122.877,92 €
Servicios de soporte y mantenimiento	148.544,00 €	179.738,24 €

- Para la facturación variable se tendrán en cuenta los servicios relacionados con la evolución del proyecto Estrategia Web Regional y nuevas necesidades y será en función de las horas 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. Una vez realizadas formarán parte de la facturación. 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 horas aplicadas. A continuación se indican el costes incluidos en la facturación variable:

Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (con IVA)
Servicios de evolución y ampliación	299.904,00 €	362.883,84 €

## 6. DURACIÓN

La duración del contrato propuesto será de **dos años** desde su formalización, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **550.000,00 €, IVA no incluido (665.500,00 €, 21% IVA)**.

Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por **tres anualidades** independientes y consecutivas, con una valoración de cada uno de ellos de **275.000,00 €, IVA no incluido (332.750,00 €, 21% IVA)**.

## 7. ANUALIDADES

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



	2022	2023	2024	2025	2026
<b>Contrato principal</b>	275.000,00 €	275.000,00 €			
<b>Primera prórroga</b>			275.000,00 €		
<b>Segunda prórroga</b>				275.000,00 €	
<b>Tercera prórroga</b>					275.000,00 €
<b>Gasto total (sin iva)</b>	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €	275.000,00 €

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones  
Informáticas

D. [Redacted Signature]

El Subdirector General de Tecnologías de la  
Información

D. [Redacted Signature]

17/09/2021 07:53:42

16/09/2021 15:29:18

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Las firmantas y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

# SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA

Expediente SGTI 0046/2021

Creación Septiembre de 2021

Autor Subdirección General de Tecnologías de la Información

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO Y ALCANCE .....	3
3.	DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE .....	5
A)	SOPORTE A PRODUCTOS .....	5
B)	SOPORTE A EXPLOTACIÓN .....	8
4.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	9
A)	INDICADORES ASOCIADOS A LAS TAREAS Y NUEVAS FUNCIONALIDADES .....	9
B)	INDICADORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE .....	10
C)	CÁLCULO DE PENALIZACIONES.....	13
5.	LICENCIAS .....	15
6.	EQUIPO DE TRABAJO .....	15
7.	PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....	17
8.	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	19
9.	GARANTÍAS.....	19
10.	PLAN DE DEVOLUCIÓN .....	19
	ANEXO A. ELEMENTOS QUE FORMARAN PARTE DE ALCANCE DEL PROYECTO.....	21
	ANEXO B. MODELO DE CURRICULUM .....	22

## 1. INTRODUCCIÓN

En el expediente CSE/9900/1100902657/19/PA denominado “ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL MURCIANA” se identificaron una serie de portales y webs en materia sanitaria, que estaban tecnológicamente obsoletos y que carecían de homogeneidad entre ellos. El proyecto de “Estrategia Web en la Sanidad Regional” establecía la necesidad de obtener una solución unificadora que aportara coherencia en este parque de webs con contenido en materia de sanidad o relacionado. De manera que también, a parte de esta unificación a nivel de imagen, se proporcionara mayor facilidad en la evolución tecnológica de estas webs.

Como resultado de dicho expediente, dentro de este proyecto, se ha puesto en marcha un nuevo gestor de contenido basado en Liferay DXP para el portal Murciasalud, además de migrar aplicaciones embebidas dentro de esta plataforma, junto con la renovación tecnológica de algunos de sus componentes. Igualmente se ha provisto de un diseño integrador y renovado de acuerdo a las tendencias más actuales.

El expediente comentado finaliza el 31 de diciembre de 2021 y para otorgar continuidad al trabajo desarrollado durante la duración de dicho proyecto, es necesario seguir contando con capacidad de desarrollo, tanto para ir actualizando los diferentes elementos que conforman Murciasalud, como para solucionar posibles incidencias que puedan surgir durante la operación habitual de estos elementos.

Debido a esto, se hace imprescindible continuar con mencionado proyecto “Estrategia Web en la Sanidad Regional” en dos ámbitos específicos, los correspondientes a los servicios de mantenimiento y soporte y a los correspondientes a evolución y nuevas necesidades que completen esta estrategia web regional.

## 2. OBJETO Y ALCANCE

El objetivo de este contrato son los servicios de mantenimiento, soporte y evolución de los diferentes elementos que conforman el proyecto de Estrategia Web en la Sanidad Murciana, que posibiliten la continuidad del dicho proyecto.

Este objeto principal se concreta en:

### Servicios de soporte y mantenimiento

Son los relacionados con el correcto funcionamiento de todos los portales, web, micrositiros, etc. incluidos dentro del proyecto “Estrategia Web en la Sanidad Murciana”.

Estos servicios son, al menos, los siguientes:

- Servicios de mantenimiento y soporte de los elementos que conforman la Estrategia Web en la Sanidad Murciana. En el anexo A del presente documento se enumeran los elementos que formaran parte de alcance del proyecto. Se dispondrá de un equipo de



soporte, con dedicación a tiempo parcial o completa, formado por perfiles de administración de sistemas y de soporte.

- Servicios de apoyo a usuarios expertos del gestor de contenidos. Incluirá un soporte de apoyo destinado a resolver dudas a los usuarios expertos del gestor de contenidos.
- Licenciamiento de Liferay DXP. Se requiere licenciamiento sobre las 4 licencias actualmente disponibles (2 para entorno productivo y 2 para entorno no productivo).
- Formación continua a los especialistas involucrados en el uso de las herramientas.
- Servicios de apoyo para la estabilidad y alta disponibilidad del gestor de contenidos. Como parte de equipo de trabajo propuesto, se dispondrá de un perfil de administrador de Sistemas que disponga de experiencia en Liferay, que pueda asesorar al equipo técnico de Sistemas del Servicio Murciano de Salud en cualquier cuestión relacionada con la estabilidad y alta disponibilidad del gestor de contenidos.

#### Servicios relacionados con la evolución del proyecto Estrategia Web Regional y nuevas necesidades

Objetivos relacionados con los servicios de evolución y ampliación:

- Servicios de evolución de los actuales componentes, nuevas funcionalidades, mejoras, etc.
- Servicios de ampliación. Se incluirán los nuevos portales, micrositiros, web de programas específicos, etc.

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.
- Departamentos dependientes de la Consejería de Salud.



- Cualquier centro o ubicación donde, durante la vigencia del contrato, desarrollen su actividad directa o indirectamente profesionales del Servicio Murciano de Salud o de la Consejería de Salud.
- Cualquier centro o ubicación que durante la vigencia del contrato quedara adscrito al Servicio Murciano de Salud o la Consejería de Salud.
- Cualquier otro centro o ubicación donde el Servicio Murciano de Salud determine necesario.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE

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

- Soporte a productos.
- Soporte a integración.
- Soporte a explotación.

#### a) Soporte a productos

Se entiende por productos:

- Los elementos que conforman la Estrategia Web en la Sanidad Murciana definidos en el Anexo A.
- Las nuevas evoluciones y ampliaciones desarrolladas durante el proyecto.

**Soporte preventivo.** Se deberán realizar tareas periódicas de comprobación del correcto funcionamiento de los distintos productos, pudiendo derivar alguna de estas comprobaciones en la detección y gestión de una incidencia acontecida o prevista. Asimismo, se deberá monitorizar el comportamiento de aquellos componentes de los productos que determine el SMS.

Dentro de este tipo de soporte, el adjudicatario proveerá de políticas, procedimientos y herramientas para la gestión del adecuado dimensionamiento del almacenamiento propio del producto, tales como scripts de descarga de datos, programación de tareas periódicas de chequeo de la base de datos, etc.

El licitador presentará en su oferta un Plan Preventivo describiendo los mecanismos de monitorización.

Se valorará la capacidad de envío de alertas de tipo predictivo. La empresa licitante deberá especificar si esta opción está disponible en la solución ofrecida, y describir la gestión que realizará con dicha información.

Se deberá incluir en la oferta una descripción detallada de las herramientas de gestión y de detección precoz de incidencias en la plataforma que utilizará y el funcionamiento de las mismas.

**Soporte operativo.** El adjudicatario recibirá notificación de incidencias detectadas desde el centro corporativo de soporte del SMS, desde los usuarios 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.

Además, podrá solicitarse el uso de las herramientas del centro corporativo de soporte del SMS por parte de todos los equipos que intervienen en esta contratación o integración con las mismas. A lo largo de la prestación del servicio, el SMS podrá cambiar y actualizar su frontal de recepción de incidencias y de provisión de servicios para todo el ámbito del SMS, teniendo el adjudicatario la obligación de realizar las actuaciones necesarias para integrarse con ese frontal y con sus prácticas ITIL.

El soporte operativo debe tener disponibilidad de 8x5 de lunes a viernes, pudiendo realizarse telefónica, electrónica o presencialmente y cumplir las condiciones que se indican en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Si el problema no pudiera ser resuelto de forma remota, un ingeniero certificado por el fabricante deberá ser enviado a las instalaciones de SMS con el fin de asegurar que la avería se corrige en el plazo acordado. Una vez allí, el técnico trabajará de forma ininterrumpida hasta que se restaure la funcionalidad en los sistemas.

La empresa licitante deberá proporcionar los servicios de soporte que permitan la resolución de problemas técnicos mediante el desarrollo de modificaciones hardware, software o de firmware, si así se requiriese. Estos desarrollos deben contar con la garantía oficial del fabricante de los equipos objeto del presente pliego.

El soporte debe incluir la mano de obra, desplazamiento, material original y nuevo del fabricante necesarios para resolver cuantas averías pudieran producirse en el periodo de soporte, sin coste adicional para el SMS. También deberá incluir las actualizaciones de firmware necesarias para la resolución del problema.

El adjudicatario aportará una herramienta de gestión electrónica de configuraciones y documentación, accesible tanto para el personal asignado del SMS, como para los técnicos de la empresa adjudicataria. Esta herramienta permitirá agilizar el proceso de resolución de incidencias al compartir información técnica relevante entre los diferentes partícipes del proceso. Herramientas, documentación y procedimientos deben estar alineados con las mejores prácticas de ITIL v3.

El licitador presentará en su oferta el mecanismo de atención a incidencias.

**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. Asimismo, se organizarán e impartirán cursos de formación sobre 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 corporativo 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 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. Si la incidencia impide o paraliza el funcionamiento normal de la organización, ésta se considera crítica; incidencia grave es aquella que dificulta o merma notablemente el funcionamiento de la organización; y, por último, se consideran incidencias menores a todas las demás. El adjudicatario deberá presentar en su oferta un acuerdo de nivel de servicio (ANS) para responder a esta tipología de incidencias.
- Se considera incidencia propia de soporte:
  - La implantación de nuevas versiones del producto.
  - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos, especialmente las entidades maestras del sistema.
  - 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.
  - La gestión de usuarios.
  - Toda aquella que no implique la modificación del producto ni afecte a sistemas relacionados con el producto cuyo soporte esté confiado a terceros.
  - Las relacionadas con el hardware, software base y en general la instalación realizada en el SMS.

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.

Se deberá garantizar el uso y copia de las actualizaciones del software del fabricante en cada uno de los sistemas cubiertos por el soporte a medida que se publiquen actualizaciones de software por dicho fabricante, las últimas revisiones y manuales deberán ponerse a disposición del SMS. Las actualizaciones de la documentación de software se entregarán por medios electrónicos.

Cuando se trate de la implantación de una nueva versión del producto:

- Se asegurará de solicitar y, en su caso, completar la documentación relativa a la nueva versión, además de encargarse de la distribución de dicha documentación.
- Deberá realizar la instalación del producto en un entorno de pruebas proporcionado por la empresa adjudicataria o en donde indique el SMS y realizar las pruebas básicas.
- 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.
- 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.
- Si las nuevas versiones de producto incorporan 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.
- Si las nuevas versiones de producto implican cambios en los requisitos de la plataforma se generará la documentación correspondiente.
- 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.
- Revisión proactiva de la plataforma. Esta actividad consiste en la instalación de las actualizaciones disponibles para la plataforma, previa recomendación y acuerdo con el SMS.
- Revisiones de rendimiento y disponibilidad. Como parte integrante del plan de soporte, se planificarán revisiones de rendimiento y de disponibilidad de los equipos necesarios para la alta disponibilidad de los sistemas de información del SMS. La oferta deberá describir en qué consisten las revisiones propuestas, así como el número de revisiones estimadas y sobre qué equipos.

La empresa licitante deberá presentar una propuesta de Plan de Soporte con servicios específicos para el SMS, dentro del marco de servicios de soporte proactivos. Además, deberá explicar el modelo de gestión y seguimiento de dicho plan de soporte durante la vida del contrato.

## b) Soporte a explotación

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

Son tareas propias de este soporte:

- La extracción de información desde los productos y la entrega o depósito de la misma en el formato indicado por el SMS
- El asesoramiento al SMS sobre la obtención de información desde los productos.
- La elaboración de informes y estadísticas establecidas por el SMS en relación a los productos cubiertos por el soporte.
- La monitorización de los procesos de extracción, transformación y carga (ETL) que el SMS confíe al adjudicatario en relación con los productos cubiertos por el soporte.



#### 4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En la realización del proyecto planteado, el adjudicatario deberá cumplir con unos niveles de calidad que garanticen la eficiencia de las tareas realizadas. 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 tareas y funcionalidades.
- 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.

##### a) Indicadores asociados a las tareas y nuevas funcionalidades

El adjudicatario deberá tener en cuenta indicadores respecto a la desviación de la planificación y a la calidad de los entregables.

##### Desviación en la planificación

Se considerará una desviación en la planificación el retraso incurrido por el proveedor en la entrega de cualquier producto fundamental, hito planificado u orden de trabajo, 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 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:

Nivel de Cumplimiento	Criterio de Cumplimiento
Nivel Verde	Desviación menor de 2 semanas
Nivel Amarillo	Desviación entre 2 y 3 semanas
Nivel Rojo	Desviación mayor a 3 semanas

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 los entregables



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

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

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

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

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

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

Nivel de Cumplimiento	Criterio de Cumplimiento
Nivel Verde	Menos de 3 No Conformidades menores
Nivel Amarillo	Tres o 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.

#### **b) 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.
- Prioridad alta: afectan a un usuario con denegación del servicio.
- Prioridad normal: hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

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

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado son, en este caso, los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

#### Disponibilidad del servicio



Indicador	Definición
Disponibilidad del servicio (DISP)	Se refiere al porcentaje de tiempo al mes que las infraestructuras y servicios del gestor de contenidos están operativos

Se entenderá como disponibilidad total o del 100%, la disponibilidad los 365 días naturales anuales, exceptuando los tiempos que se definan como días de parada obligatoria para las revisiones del mantenimiento preventivo, que deberán ser comunicados por escrito. El cálculo de este indicador se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$DIS(mes) = \frac{T_{tot} - T_{nodisp}}{T_{tot}} \times 100(\%)$$

Donde  $T_{tot}$ : tiempo total del período considerado (minutos)

$T_{nodisp}$ : suma de los tiempos de no disponibilidad (minutos en ese mes) de las infraestructuras y servicios computados separada y aditivamente siempre que no dependan unos de otros en la misma incidencia: infraestructura de voz, de datos, servidores, almacenamiento y herramientas de gestión.

Para el cálculo de la disponibilidad, se considerarán las siguientes condiciones:

- Únicamente se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las incidencias que supongan falta de servicio.
- De los tiempos de no disponibilidad, se descontarán las paradas aceptadas por el SMS. Las condiciones de la parada deberán acordarse previamente con el SMS.
- No se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las interrupciones de servicio que pudieran producirse por causas imputables al SMS y sean así aceptadas por la dirección técnica del proyecto. Si tras una caída eléctrica o por otra causa ajena al adjudicatario, el sistema no recupera automáticamente el SMS puede considerar el tiempo de recuperación del sistema como tiempo de indisponibilidad ya que se entiende como una obligación del adjudicatario el tener el sistema preparado para levantar servicios, las configuraciones debidamente guardadas, etc.
- El SMS facilitará el acceso a sus dependencias al personal designado por el proveedor para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.
- No se contabilizarán como tiempo de no disponibilidad pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), al menos en sus 24 horas primeras, después, se contabilizarán a razón del 25%.

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.

Con objeto de verificar la efectividad de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá incluir en sus informes técnicos de actividad mensual los resultados de los parámetros de calidad. Por debajo de los niveles comprometidos, que siempre deberán igualar o mejorar los mínimos, cuando estén establecidos, se aplicarán las penalizaciones establecidas.



### Respuesta y resolución de consultas e incidencias

Indicador	Definición
Porcentaje de resolución inferior a 4 horas para incidencias con prioridad crítica (SOL-1)	Se refiere al total de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de resolución ha sido inferior a 4 horas sobre el total de incidencias tipificadas como críticas
Número de incidencias con prioridad crítica cuya resolución ha superado los 3 días laborables (SOL-1b)	Se refiere al número de incidencias tipificadas como críticas cuyo tiempo de resolución ha superado los 3 días laborables
Porcentaje de resolución inferior a 8 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 8 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 16 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 16 horas sobre el total de incidencias tipificadas como normales
Número de incidencias con prioridad normal cuya resolución ha superado los 15 días laborables (SOL-3b)	Se refiere al número de incidencias tipificadas como normales cuyo tiempo de resolución ha superado los 15 días laborables

### Niveles de servicio exigidos

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

Indicador	umbral Nivel de Servicio
DISP	>=99,9%
SOL-1	>=90%
SOL-1b	<=2
SOL-2	>=85%
SOL-2b	<=4
SOL-3	>=80%
SOL-3b	<=6

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.

### c) 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:
  - Nº de indicadores que se incumplen.
  - Se valorarán las causas aplicables al adjudicatario.
    - Se establecerán acciones de mejora
    - Se establecerá el plazo de consecución del indicador
    - Se aplicará la penalización correspondiente en la facturación mensual por cada indicador no alcanzado

#### c.1) Asociadas a las tareas y nuevas funcionalidades

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.

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

#### c.2) Asociadas a la calidad del servicio de soporte



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

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

Siendo:

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

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

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

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

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

Indicador	Umbral ANS (umbral)	Desviación leve		Desviación moderada		Desviación grave	
		%	Fi	%	Fi	%	Fi
DIS	>=99,9%	> umbral - 0,30%	0,50	> umbral - 0,60%	1,00	< umbral - 0,60%	1,50
SOL-1	>=90%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%	1,00	< umbral - 20%	1,50
SOL-1b	<=2	<= 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	<=4	<= 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	<=6	<= umbral + 3		<= umbral + 4	1,00	<= umbral + 5	1,50

Ejemplo derivado de los datos anteriores:

- Supongamos que en la revisión mensual de indicadores de servicio, obtenemos las siguientes lecturas de tres de ellos:





- El 21% de incidencias de prioridad crítica ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (6 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 (8 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.

## 5. LICENCIAS

El licenciamiento de Liferay DXP será sobre las 4 licencias actualmente disponibles (2 para entorno productivo y 2 para entorno no productivo). La obtención de dichas licencias deberá de dar derecho a:

- Servicio de soporte de Liferay, a través de Portal del Cliente.
- Actualizaciones periódicas del producto.
- Acceso a documentación y recursos oficiales, a través del Help Center de Liferay.
- Servicio de notificaciones de vulnerabilidades o problemas de seguridad detectadas.

## 6. EQUIPO DE TRABAJO

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a este pliego técnico. Las empresas licitantes aportarán una relación del personal que proponen poner a disposición del proyecto, responsabilidad del proyecto, antigüedad, horas de dedicación, formación y titulación utilizando el cuestionario anexo a este pliego. Se rechazarán las ofertas que no incluyan como mínimo el número y perfil de personas que se establecen a continuación:

- Un director del proyecto como interlocutor único con el SMS que posea titulación universitaria y con una dedicación mínima de 1.056 horas. Será el responsable de la ejecución del proyecto y de la puesta en marcha del mismo en las condiciones establecidas. Con más de 3 años de experiencia demostrable en proyectos similares al planteado.
- Un equipo de soporte formado, al menos, por perfiles de administración de sistemas y de soporte. Todos los perfiles incluidos en este equipo tendrán más de 3 años de experiencia demostrable en las tareas que se indiquen. Además, para el perfil de administración de sistemas deberá tener conocimiento de administración del software incluido en la oferta. Al menos uno de los miembros de equipo tendrá más de 2 años de experiencia demostrable en proyectos con Liferay. A continuación, se establecen las horas mínimas asignadas por cada perfil:



Perfil	Horas
Administrador de sistemas	Como mínimo 1.056 horas
Técnico de soporte	Como mínimo 1.760 horas

- Un equipo de desarrollo, con dedicación a tiempo parcial o completa, formado como mínimo por un analista/programador, un programador y un diseñador web. Tendrán 3 años de experiencia demostrable en las tareas que se indiquen. Al menos uno de los miembros del equipo tendrá más de 2 años de experiencia demostrable en proyectos de desarrollo con Liferay 7.x. Se valorará positivamente el número de miembros del equipo que dispongan de certificados en Liferay Back-End Developer 7.x o Liferay Front-End Developer 7.x. A continuación, se establecen las horas mínimas asignadas por cada perfil:

Perfil	Horas
Diseñador gráfico	Como mínimo 880 horas
Analista/Programador	Como mínimo 3.520 horas
Programador	Como mínimo 3.520 horas

El Director del Proyecto del SMS podrá requerir la presencia “in-situ” de los recursos anteriores en cada una de las fases que estime necesario.

No obstante, la empresa adjudicataria, sin perjuicio de la propuesta que haya aportado, se comprometerá a poner a disposición del SMS todos aquellos perfiles y recursos con la cualificación necesaria para la ejecución de las tareas previstas en el plazo estimado, sin coste adicional para el SMS.

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte del Director del Proyecto del SMS.
- El adjudicatario deberá proponer los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al Director del Proyecto del SMS, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director del Proyecto del SMS.

La incorporación adicional de nuevos recursos necesitará, en el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, de la autorización previa por parte del Director del Proyecto del SMS y requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario.

Las bajas laborales (enfermedad, maternidad, accidente laboral, etc), del personal deberán ser sustituidas por personal del mismo nivel y cualificación profesional y su coste será asumible por el adjudicatario. En caso de no cubrirse al personal de baja en las condiciones indicadas se descontará el importe correspondiente de la facturación mensual sin perjuicio de las penalizaciones correspondientes.

Los periodos vacacionales del personal serán acordados con la SGTI y transmitidos con un mes de antelación al inicio de su disfrute.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos establecidos en este pliego, facultará a la SGTI para calificar dicha modificación como una rotación no planificada.

La empresa adjudicataria asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas al equipo de trabajo para cada uno de los servicios contratados. Asimismo, proveerán a los miembros de cada uno de los equipos del material de oficina y fungibles correspondientes.

La ubicación del personal asignado por el adjudicatario será en las instalaciones del adjudicatario o donde el Director del Proyecto asignado por el SMS indique.

El equipo de trabajo ofertado se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

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

## **7. 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.

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 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.

Desde el punto de vista de la recepción de las tareas realizadas en el marco del presente contrato, la comisión de seguimiento deberá aprobar por acuerdo de ambas partes la correcta realización de las tareas de mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y soporte. Este acuerdo se reflejará en un documento de aceptación de los trabajos realizados durante cada periodo a facturar, será previo a que el adjudicatario realice dicha facturación, deberá estar firmado y acompañará a la factura correspondiente.

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.



## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL

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.

## 9. GARANTÍAS

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

## 10. PLAN DE DEVOLUCIÓN

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

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

- El plazo de ejecución máximo será de 2 meses desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.
- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso y que, como mínimo, describirá:
  - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas del SMS al nuevo adjudicatario.
  - El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y el material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
  - La formación práctica tutelada, en la cual el personal designado por el SMS realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad, tutelados por el personal del adjudicatario.
- El adjudicatario tendrá que ofrecer un plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, el SMS y/o otros proveedores.



- Durante el periodo de la devolución del servicio, el adjudicatario no estará exento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ya implantados. El Plan de Devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.
- El SMS no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del SMS en las actividades de devolución.

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

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

El Jefe de Servicio de Aplicaciones Informáticas

D. \_\_\_\_\_

## ANEXO A. ELEMENTOS QUE FORMARAN PARTE DE ALCANCE DEL PROYECTO

A continuación, se detallan los elementos que formarán parte del alcance del proyecto:

- Todas las webs alojadas dentro del gestor de contenidos que contiene a Murciasalud. Entre las que se encuentran:
  - La Web Asistencial.
  - Intranets corporativas y de áreas.
  - El Punto de Acceso Electrónico del SMS.
  - Webs de pequeños grupos donde se ofrece información específica sobre áreas muy concretas: EMCA, e-drogas, Cuidar y Paliar, etc.
- Aplicaciones web (anteriormente integradas en Murciasalud) como son: Preevid, SOD y Biblioteca Virtual de Murciasalud.
- Plataforma de enseñanza IDEA
- Plataforma de analíticas web Matomo.
- Repositorio Institucional en Ciencias de la Salud de la Región de Murcia (RICSMUR).



## ANEXO B. MODELO DE CURRICULUM

### Datos Comunes

Identificación oferta	
Empresa licitante	
Apellidos y nombre (o las siglas de los apellidos y nombre)	
Categoría (en la empresa)	
Empresa de pertenencia	
Responsabilidad Proyecto (Según oferta)	

### Antigüedad en categoría y experiencia genérica

Empresa	Categoría	F- alta	F- baja	Meses	Actividad

### Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.

Años: Duración oficial

### Formación específica relacionada con el concurso

Curso	Entorno del proyecto			Otros entornos		
	Horas	Centro / Empresa	F-inicio	Horas	Centro / Empresa	F-final

Incluir como máximo los 5 cursos más relevantes

### Experiencia en proyectos de sistemas y tecnologías dentro del Sector Sanitario

Clave	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1					
...					
Pn					

### Experiencia relacionada con sus funciones dentro del equipo de trabajo

Clave	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1					
...					
Pn					





## EXPTE Nº: CSE/9900/1101021458/21/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO DE ESTRATEGIA WEB EN LA SANIDAD REGIONAL** y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, D. \_\_\_\_\_, jefe de Servicio de Contabilidad de Ingresos y Gastos de Órganos Centrales del Servicio Murciano de Salud

### CERTIFICA

Que los gastos de ejecución del contrato de referencia, por un importe de **665.500,00 €** 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.