



INDICE DEL EXPEDIENTE “MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL”.

- 1.- PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN AL CONSEJO DE GOBIERNO.
- 2.-INFORME SERVICIO JURIDÍCO
- 3.- INFORME NECESIDAD Y PROPUESTA
- 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 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, 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, a propuesta de la Subdirección General de Tecnologías de la Información, se ha manifestado la necesidad de iniciar la tramitación del expediente referente a la contratación del MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL.

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: MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL.

Presupuesto inicial del contrato: 793.622,96 € (21% IVA incluido).

Plazo de ejecución: Tres años.

EL CONSEJERO DE SALUD
(Fecha y firma electrónica)

EXPTE. 698/22

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 para él, MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL.

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 él, MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL, con un plazo de ejecución de tres años y con presupuesto inicial del contrato de 793.622,96€ (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 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 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, 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 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022.

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 793.622,96€ (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 para él, MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL.

LA ASESORA JURÍDICA
(Documento firmado electrónicamente)

CONSEJERÍA DE SALUD
CONFORME
LA JEFA DEL SERVICIO JURIDICO
(Documento firmando electrónicamente)

27/09/2022 10:15:50

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

26/09/2022 10:46:47



MEMORIA DE NECESIDAD E INFORME PROPUESTA

MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Ref. SGTI: 0045/2022
Creación: Julio de 2022
Autor: Subdirección General de Tecnologías de la Información

09/09/2022 10:05:42

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)



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

La presente Memoria ha sido elaborado el día **27 de Julio de 2022**, entendiendo que a la vista de las características del objeto contractual tiene un periodo de validez temporal de 3 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.

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

El Servicio Murciano de Salud (SMS) dentro del Plan Director de Sistemas de Información Sanitario, acordó continuar utilizando como software para la gestión de las actividades del ámbito de la Atención Primaria el sistema OMI-AP de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L., que se heredó del INSALUD, cuando se asumieron las transferencias sanitarias.

Con este software se gestiona gran parte de la actividad, tanto administrativa como asistencial, del ámbito de la atención primaria. Los diferentes módulos realizan desde la gestión de pacientes y citas, hasta el registro de la actividad de los médicos, pediatras, odontólogos, matronas, fisioterapeutas y enfermería, así como la gestión de la prescripción, receta electrónica, petición de pruebas de laboratorio y extracciones.

Se trata por tanto de una de las aplicaciones más importantes del SMS, por gestionar una de las principales actividades asistenciales de la organización, ser el principal instrumento de trabajo de la mayoría de sus profesionales y almacenar una parte importante de la historia clínica de sus pacientes.

Durante todos estos años, la Subdirección General de Tecnologías de la Información (SGTI) del SMS ha contado con planes de mejora activa de este aplicativo y de todos sus componentes. Dentro de esa línea de trabajo activo, el SMS decidió la virtualización de la aplicación haciendo uso de la gama de productos del fabricante Citrix.

Dada la criticidad del aplicativo, históricamente se ha venido renovando y contratando el mantenimiento de las licencias y los diferentes productos del fabricante que forman parte de la solución. Adicionalmente se ha contratado durante estos años un soporte especializado de tercer nivel con el fabricante Citrix con el fin de que los Técnicos de Sistemas de la SGTI pudieran escalar incidencias, evolucionar la arquitectura para que la aplicación OMI-AP siempre esté en las versiones de software más actuales y abordar otras tareas especializadas que permitan mejorar la experiencia de los usuarios y la usabilidad de la aplicación OMI. El expediente que cubre esta necesidad es el CSE/9999/1100974896/20/PA y finaliza el 12/12/2022, con lo que se considera necesario renovar los mantenimientos y soportes priorizado a casos de estas licencias.

Adicionalmente, en marzo de 2020, ante la crisis sobrevenida covid'19, la plataforma Citrix fue el elemento que permitió la continuidad asistencial de los trabajadores de AP en domicilio. De hecho, el SMS decidió ampliar y usar la plataforma Citrix para permitir el teletrabajo de otros múltiples profesionales del SMS, como el personal de Bolsa de Trabajo o los Farmacéuticos de SSCC del SMS. Requiere una mención especial la publicación de la aplicación de gestión hospitalaria del SMS, Selene, en la plataforma Citrix como medio para que los médicos de Atención Especializada también pudieran realizar continuidad asistencial en sus domicilios.

En los últimos tiempos se ha visto incrementado el número de profesionales que utilizan la plataforma Citrix en unos 500, pasando de los 4.700 habituales a tener picos de 5200 personas. Paralelamente, dentro del proyecto de UCI corporativo se ha decidido servir esta aplicación en Citrix para que pueda haber asistencia remota de profesionales de UCI, así como consulta de la



aplicación por otros roles profesionales. Esto obliga a la [adquisición de licencias adicionales de la plataforma](#).

Para acabar, un elemento crítico de la infraestructura Citrix son los [balanceadores](#). El SMS cuenta con 2 balanceadores físicos Citrix ADC MPX 5550 Advanced Edition (6x10/100/1000). Estos balanceadores tienen anunciado el fin de vida el 1 de enero de 2024, con lo que el SMS debe proceder a su [renovación](#) antes de esa fecha. El SMS desea migrar estos balanceadores físicos a una versión virtual con el fin de implantar una solución de balanceo en alta disponibilidad de la granja Citrix diversificada entre los site que componen el actual CPD Principal del SMS (diversificado geográficamente entre el Hospital Universitario Virgen de La Arrixaca y el Hospital Universitario Santa Lucia).

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

Las siguientes tablas muestran el coste de los mantenimientos.

Concepto	Unidades	Coste / unidad sin IVA	Coste total sin IVA 1 año
Suministro en modalidad suscripción de Licencias Virtual App & Desktop On Premise Advanced usuario/dispositivo con soporte priority	500,00	44,58	22.290,00
Suministro en modalidad suscripción de Licencias Virtual App & Desktop On Premise Advanced concurrente con soporte priority	100,00	155,09	15.509,00
Renovación mantenimiento licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo con soporte priority	4.726,00	32,82	155.096,98
Renovación mantenimiento de licencias Virtual Apps Advanced Edition (concurrentes) con soporte priority	25,00	32,82	820,45
Renovación mantenimiento de licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Concurrentes con soporte priority	100,00	78,62	7.862,49
Suscripción balanceadores CITRIX ADC versión VPX/BLX Software Subscription Advanced 3 Gbps	2,00	8.525,00	17.050,00
Total gasto 1 año			218.628,92
Total gasto 3 años			655.886,75
IVA (21%)			137.736,22
Total gasto + IVA (21%)			793.622,96

	2022	2023	2024	Total
Total gasto	218.628,92	218.628,92	218.628,92	655.886,75
IVA (21%)	45.912,07	45.912,07	45.912,07	137.736,22
Total gasto + IVA (21%)	264.540,99	264.540,99	264.540,99	793.622,96

4.3 Extensión de la necesidad: temporal y geográfica.

La extensión temporal del contrato será de tres años, con una posible prórroga de un año.

En cuanto al ámbito de este contrato serán los centros de salud, hospitales o centros adscritos que determine el Servicio Murciano de Salud.



4.4 Posibilidades de satisfacción alternativa de la necesidad.

Esta necesidad sólo puede ser cubierta con licencias de mercado.

4.5 Identificación de los Lotes, en su caso.

No hay lotes por necesitar que el soporte prestado para todos los productos de la infraestructura Citrix que sirve la aplicación OMI-AP y los accesos remotos para la continuidad asistencial sea ofrecido por un único proveedor.

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 las suscripciones y mantenimientos de los productos de la granja Citrix instalada en el SMS que ofrece las aplicaciones OMI a los profesionales de AP y SELENE y UCI a los profesionales sanitarios en su modalidad de acceso remoto.

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 suministros.

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 por un periodo de tres años.

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
- Protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

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:

- El suministro de 500 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo en modalidad suscripción y con soporte priorizado a casos para OMI-AP, durante 3 años.
- El suministro de 100 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada concurrentes en modalidad suscripción y con soporte priorizado a casos para las aplicaciones hospitalarias SELENE e ICCA para UCI, durante 3 años.
- La renovación del mantenimiento y soporte priorizado a casos de las 4.726 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo propiedad del SMS, durante 3 años.
- La renovación del mantenimiento y soporte priorizado a casos de las 125 licencias concurrentes propiedad del SMS, durante 3 años:

Tipo de licencia	Unidades
Renovación mantenimiento Priority de licencias Virtual Apps Advanced Edition (concurrentes)	25
Renovación mantenimiento Priority de licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Concurrentes	100
Total unidades	125

- La suscripción durante 3 años de dos balanceadores CITRIX ADC versión VPX/BLX Software Subscription Advanced 3 Gbps y los servicios profesionales necesarios para su instalación, configuración, puesta en marcha y migración desde los anteriores balanceadores.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:

Se propone contratar los servicios y prestaciones de referencia por un importe de **655.886,75 €**, IVA no incluido (137.736,22, 21% IVA).

La cuantía de la prórroga equivale a la de la anualidad, **218.628,92 €**, IVA no incluido (45.912,07, 21% IVA).

PLAZO DE DURACIÓN Y PRÓRROGAS: La duración del contrato propuesto será de tres años desde el 13 de diciembre del 2022, más un año de prórroga.

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

El Subdirector de Tecnologías de la Información

D. [Redacted]



PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y MEMORIA JUSTIFICATIVA

MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Exp. SGTI: 0045/2022

Fecha de creación: Julio 2022

Autor(es): Subdirección General de Tecnologías de la Información

|

09/09/2022 10:05:30

09/09/2022 09:42

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)



ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	5
3. ANUALIDADES	7
4. MEMORIA JUSTIFICATIVA	7

09/09/2022 10:05:30

09/09/2022 09:42:43

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



1. ANTECEDENTES

El Servicio Murciano de Salud (SMS) dentro del Plan Director de Sistemas de Información Sanitario, acordó continuar utilizando como software para la gestión de las actividades del ámbito de la Atención Primaria el sistema OMI-AP de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L., que se heredó del INSALUD, cuando se asumieron las transferencias sanitarias.

Con este software se gestiona gran parte de la actividad, tanto administrativa como asistencial, del ámbito de la atención primaria. Los diferentes módulos realizan desde la gestión de pacientes y citas, hasta el registro de la actividad de los médicos, pediatras, odontólogos, matronas, fisioterapeutas y enfermería, así como la gestión de la prescripción, receta electrónica, petición de pruebas de laboratorio y extracciones.

Se trata por tanto de una de las aplicaciones más importantes del SMS, por gestionar una de las principales actividades asistenciales de la organización, ser el principal instrumento de trabajo de la mayoría de sus profesionales y almacenar una parte importante de la historia clínica de sus pacientes.

Durante todos estos años, la Subdirección General de Tecnologías de la Información (SGTI) del SMS ha contado con planes de mejora activa de este aplicativo y de todos sus componentes. Dentro de esa línea de trabajo activo, el SMS decidió la virtualización de la aplicación haciendo uso de la gama de productos del fabricante Citrix.

Dada la criticidad del aplicativo, históricamente se ha venido renovando y contratando el mantenimiento de las licencias y los diferentes productos del fabricante que forman parte de la solución. Adicionalmente se ha contratado durante estos años un soporte especializado de tercer nivel con el fabricante Citrix con el fin de que los Técnicos de Sistemas de la SGTI pudieran escalar incidencias, evolucionar la arquitectura para que la aplicación OMI-AP siempre esté en las versiones de software más actuales y abordar otras tareas especializadas que permitan mejorar la experiencia de los usuarios y la usabilidad de la aplicación OMI. El expediente que cubre esta necesidad es el CSE/9999/1100974896/20/PA y finaliza el 12/12/2022, con lo que se considera necesario renovar los mantenimientos y soportes priorizado a casos de estas licencias.

Adicionalmente, en marzo de 2020, ante la crisis sobrevenida covid'19, la plataforma Citrix fue el elemento que permitió la continuidad asistencial de los trabajadores de AP en domicilio. De hecho, el SMS decidió ampliar y usar la plataforma Citrix para permitir el teletrabajo de otros múltiples profesionales del SMS, como el personal de Bolsa de Trabajo o los Farmacéuticos de SSCC del SMS. Requiere una mención especial la publicación de la aplicación de gestión hospitalaria del SMS, Selene, en la plataforma Citrix como medio para que los médicos de Atención Especializada también pudieran realizar continuidad asistencial en sus domicilios.

En los últimos tiempos se ha visto incrementado el número de profesionales que utilizan la plataforma Citrix en unos 500, pasando de los 4.700 habituales a tener picos de 5200 personas. Paralelamente, dentro del proyecto de UCI corporativo se ha decidido servir esta aplicación en Citrix para que pueda haber asistencia remota de profesionales de UCI, así como consulta de la aplicación por otros roles profesionales. Esto obliga a la adquisición de licencias adicionales de la plataforma.

Para acabar, un elemento crítico de la infraestructura Citrix son los balanceadores. El SMS cuenta con 2 balanceadores físicos Citrix ADC MPX 5550 Advanced Edition (6x10/100/1000). Estos balanceadores tienen anunciado el fin de vida el 1 de enero de 2024, con lo que el SMS debe proceder a su



renovación antes de esa fecha. El SMS desea migrar estos balanceadores físicos a una versión virtual con el fin de implantar una solución de balanceo en alta disponibilidad de la granja Citrix diversificada entre los site que componen el actual CPD Principal del SMS (diversificado geográficamente entre el Hospital Universitario Virgen de La Arrixaca y el Hospital Universitario Santa Lucia).

09/09/2022 10:05:30

09/09/2022 09:42:43

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



2. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El objeto de la licitación son suscripciones y mantenimientos de los productos de la granja Citrix instalada en el SMS que ofrece las aplicaciones OMI a los profesionales de AP y SELENE y UCI a los profesionales sanitarios en su modalidad de acceso remoto. Concretamente:

- El suministro de 500 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo en modalidad suscripción y con soporte priorizado a casos para OMI-AP, durante 3 años.
- El suministro de 100 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada concurrentes en modalidad suscripción y con soporte priorizado a casos para las aplicaciones hospitalarias SELENE e ICCA para UCI, durante 3 años.
- La renovación del mantenimiento y soporte priorizado a casos de las 4.726 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo propiedad del SMS, durante 3 años.
- La renovación del mantenimiento y soporte priorizado a casos de las 125 licencias concurrentes propiedad del SMS, durante 3 años:

Tipo de licencia	Unidades
Renovación mantenimiento Priority de licencias Virtual Apps Advanced Edition (concurrentes)	25
Renovación mantenimiento Priority de licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Concurrentes	100
Total unidades	125

- La suscripción durante 3 años de dos balanceadores CITRIX ADC versión VPX/BLX Software Subscription Advanced 3 Gbps y los servicios profesionales necesarios para su instalación, configuración, puesta en marcha y migración desde los anteriores balanceadores.

Se establece como presupuesto de licitación el siguiente:

Concepto	Unidades	Coste / unidad sin IVA	Coste total sin IVA 1 año
Suministro en modalidad suscripción de Licencias Virtual App & Desktop On Premise Advanced usuario/dispositivo con soporte priority	500,00	44,58	22.290,00
Suministro en modalidad suscripción de Licencias Virtual App & Desktop On Premise Advanced concurrente con soporte priority	100,00	155,09	15.509,00
Renovación mantenimiento licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo con soporte priority	4.726,00	32,82	155.096,98
Renovación mantenimiento de licencias Virtual Apps Advanced Edition (concurrentes) con soporte priority	25,00	32,82	820,45
Renovación mantenimiento de licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Concurrentes con soporte priority	100,00	78,62	7.862,49



Suscripción balanceadores CITRIX ADC versión VPX/BLX Software Subscription			
Advanced 3 Gbps	2,00	8.525,00	17.050,00
Total gasto 1 año			218.628,92
Total gasto 3 ños			655.886,75
IVA (21%)			137.736,22
Total gasto + IVA (21%)			793.622,96

09/09/2022 10:05:30

09/09/2022 09:42:43

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



3. ANUALIDADES

	2022	2023	2024	Total
Total gasto	218.628,92	218.628,92	218.628,92	655.886,75
IVA (21%)	45.912,07	45.912,07	45.912,07	137.736,22
Total gasto + IVA (21%)	264.540,99	264.540,99	264.540,99	793.622,96

4. MEMORIA JUSTIFICATIVA

El expediente que cubría esta necesidad del 13/12/2020 al 12/12/2022 es el CSE/9999/1100974896/20/PA. A continuación se muestra una tabla con la comparativa de costes de los conceptos comunes a ambos expedientes.

Concepto	Unidades	Coste / unidad sin IVA	Coste total sin IVA 1 año
Renovación mantenimiento licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo con soporte priority	4.751	32,65	155.096,98
Renovación mantenimiento de licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Concurrentes con soporte priority	100	78,62	7.862,49
Total renovación de mantenimientos			162.959,47
Total renovación de mantenimientos expediente CSE/9999/1100974896/20/PA *			161.933,40
Incremento			0,63%

(*) El coste completo de la anualidad del expediente ascendía a 164.573,16, pero el de estos 2 conceptos comparables es el que se indica

Los precios se han obtenido consultando el mercado.

(Fecha y firma electrónica en lateral)

Jefa del Servicio de Sistemas Informáticos y
Comunicaciones

Dña. [Redacted]

Subdirector de Tecnologías de la Información

D. [Redacted]

09/09/2022 10:05:30 7
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Las firmantas y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV).



ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE	3
2. SOPORTE PRIORIZADO A CASOS DE LAS LICENCIAS.	3
3. SUSCRIPCIONES Y SERVICIOS RELACIONADOS BALANCEADORES	5
4. CONDICIONES GENERALES DE SOPORTE	5
5. NIVELES DE SERVICIOS 24X7X365.....	6

09/09/2022 09:42:52

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

7



1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de esta contratación lo constituye, desde el 13 de diciembre del 2022:

- El suministro de 500 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo en modalidad suscripción y con soporte priorizado a casos para OMI-AP, durante 3 años.
- El suministro de 100 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada concurrentes en modalidad suscripción y con soporte priorizado a casos para las aplicaciones hospitalarias SELENE e ICCA para UCI, durante 3 años.
- La renovación del mantenimiento y soporte priorizado a casos de las 4.726 licencias Citrix Virtual Apps and Desktops edición avanzada por usuario/dispositivo propiedad del SMS, durante 3 años.
- La renovación del mantenimiento y soporte priorizado a casos de las 125 licencias concurrentes propiedad del SMS, durante 3 años:

Tipo de licencia	Unidades
Renovación mantenimiento Priority de licencias Virtual Apps Advanced Edition (concurrentes)	25
Renovación mantenimiento Priority de licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition Concurrentes	100
Total unidades	125

- La suscripción durante 3 años de dos balanceadores CITRIX ADC versión VPX/BLX Software Subscription Advanced 3 Gbps y los servicios profesionales necesarios para su instalación, configuración, puesta en marcha y migración desde los anteriores balanceadores.

Serán beneficiarios de estos servicios los centros de salud, hospitales o centros adscritos que determine el Servicio Murciano de Salud.

2. SOPORTE PRIORIZADO A CASOS DE LAS LICENCIAS.

Las **5.451 licencias Virtual Apps and Desktops Advanced Edition** incluyen un mantenimiento priorizado a casos que permitirá durante la duración del contrato al SMS:

- La actualización a nuevas versiones de la gama de software cliente y servidora asociada a las licencias y un servicio de garantía que asegure el buen funcionamiento de las licencias.
- Acceso a portal seguro para administrar las licencias objeto de mantenimiento 24 horas al día, 7 días de la semana.
- Del mismo modo, el mantenimiento contará con el correspondiente derecho de acceso a las plataformas técnicas on-line que Citrix ofrece.
- Administrador de Cuentas Técnicas (TAM) en horario de 8 a 18:00 de Lunes a Viernes, sin límites de tiempo de intervención en ese periodo. El TAM debe conocer de forma proactiva el entorno, los objetivos de negocio y tecnológicos y garantizar

la optimización de las soluciones Citrix implantadas en el SMS. Concretamente, entre las tareas de corresponden al TAM se encuentran:

- Planificación anual de éxito que ayude al SMS a cumplir los resultados que desee con su solución Citrix. Se trata de contar con una hoja de ruta durante toda la vida del contrato que incluya los objetivos y acciones para alcanzarlos del mismo.

Será responsabilidad de este rol proponer las medidas anuales necesarias para que la plataforma Citrix del SMS siempre esté en versiones no obsoletas del software y seguras.

- Acciones proactivas y preventivas:
 - o Revisiones de compatibilidad del entorno y operativas para minimizar el riesgo y tiempo de inactividad, y en general ser preventivos en la detección de incidencias.
 - o Revisión de las herramientas de monitorización, para emitir propuestas de mejora.
 - o Asistencia técnica y participación programada para configuraciones, migraciones, actualizaciones u otras tareas planificadas.
 - o Colaboración en asesoramiento ante nuevas estrategias de SMS, con el objetivo de sacar el mayor partido a la tecnología de la que dispone.
- Administración de situaciones críticas para asumir y acelerar la resolución para problemas de gravedad 1.
- Resolución y gestión de incidencias.
- Reporte de actividad e informes. Será responsabilidad del TAM el envío de informes proactivos referentes a las actividades realizadas.
- Realización de charlas divulgativas sobre productos de Citrix, administración y gestión de la plataforma.
- Único punto de contacto entre los equipos de soporte Citrix y el SMS.
- Prioridad de acceso a los equipos internos de Citrix.
- Integración con los equipos del SMS.

El TAM deberá pertenecer a la empresa del fabricante, estar certificado en todas las acreditaciones que éste establezca como necesarias para prestar este soporte, y ser nominado y conocido durante toda la vida del contrato. Es por ello que deberá anexarse el curriculum vitae de la persona que va a asumir el rol de TAM en el contrato. Cualquier cambio deberá ser notificado al SMS al menos con 15 días de antelación. Del mismo modo, el SMS podrá proponer el cambio de la persona con el mismo periodo de preaviso y siempre que este justificado.

- Cola de prioridad con acceso directo a ingenieros de soporte expertos 24x7x365 para una resolución de problemas más rápida, consistente en un tiempo de respuesta de 15 minutos para problemas de severidad 1.
- Gestor de situación de crisis: Para incidencias con un nivel severidad 1, rol asignado que hará seguimiento del ciclo de vida del caso en severidad 1, garantizando que se tratan todos los requisitos y problemas de una manera ágil y dinámica.
- Disponibilidad de hasta 40 horas fuera del horario de oficina para trabajar junto con un ingeniero de soporte experto en acciones previamente planificadas, para eventos de cambio, ayudar con las implementaciones, migraciones y actualizaciones.

3. SUSCRIPCIONES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS BALANCEADORES

El SMS cuenta con 2 balanceadores físicos Citrix ADC MPX 5550 Advanced Edition (6x10/100/1000), configurados como solución de balanceo en alta disponibilidad de su actual granja Citrix. Estos balanceadores tienen anunciado el fin de vida el 1 de enero de 2024, con lo que el SMS debe proceder a su renovación antes de esa fecha.

El SMS desea migrar estos balanceadores a una versión virtual. Es por ello que es objeto de este expediente el suministro en modalidad de suscripción de 2 balanceadores virtuales CITRIX ADC versión VPX/BLX Software Subscription Advanced 3 Gbps durante 3 años.

A continuación, se enumeran los servicios alcance de esta contratación:

- Instalación, configuración, migración y puesta en marcha de los nuevos balanceadores en una solución de balanceo en alta disponibilidad de la granja Citrix diversificada entre los site que componen el actual CPD Principal del SMS (diversificado geográficamente entre el Hospital Universitario Virgen de La Arrixaca y el Hospital Universitario Santa Lucia).
- La puesta en producción de los nuevos balanceadores incluirá la monitorización, documentación y puesta en marcha del soporte que se considere.

EL TAM velará porque se encuentren almacenadas las configuraciones de los balanceadores y cuantas acciones sean necesarias para la recuperación rápida del servicio en caso de desastre.

- El adjudicatario deberá asumir el soporte ante incidencias de los antiguos balanceadores Citrix ADC MPX 5550 Advanced Edition (6x10/100/1000) durante el periodo de transición.

Por otro lado, la suscripción deberá incluir un servicio de mantenimiento (Select de Citrix) de ambos balanceadores durante todo el contrato. Este servicio debe cumplir los siguientes requisitos:

- Horario de cobertura 24x7x365.
- Resolución de incidentes ilimitados.
- Acceso a las actualizaciones de software y firmware.
- Acceso ilimitado a asistencia técnica telefónica gratuita o web.

4. CONDICIONES GENERALES DE SOPORTE

En todos los casos la forma de contactar del SMS será por correo, web y teléfono gratuito. Deberá entregarse el procedimiento de mantenimiento y contacto para el mismo. El idioma oficial del servicio en primera instancia será el castellano. A su vez, el fabricante deberá disponer de contactos en el SMS para el seguimiento de las incidencias.

El fabricante deberá poder trabajar con autonomía, para lo que se le habilitaran los accesos que sean oportunos y siguiendo las directrices en materia de seguridad establecidas por la CARM. Adicionalmente, para poder trabajar con autonomía, el fabricante y adjudicatario trabajarán en que la solución implantada en el SMS esté documentada y actualizada de modo que cualquier técnico que gestione incidencias por parte de Citrix pueda hacerlo sin poner en riesgo el servicio que la plataforma presta para el SMS.

Si así se establece, el fabricante guiará a quien establezca el SMS en las intervenciones.



Por todo lo anterior, se establecerá un procedimiento de mantenimiento entre las partes para todos los productos del expediente durante el primer mes de contrato.

Todos los mantenimientos deberán ser prestados directamente por el fabricante.

El licitador deberá acreditar su condición de partner de Citrix mediante certificado emitido por el fabricante.

5. NIVELES DE SERVICIOS 24x7x365

Severidad 1 (Alta)	El sistema de producción no está disponible debido a un problema técnico. No existe una solución alternativa viable al problema.
Tiempo de respuesta (Max)	15 minutos
Severidad 2 (Media)	El sistema sigue funcionando con disminución importante de su funcionalidad o degradación
Tiempo de respuesta (Max)	30 minutos
Severidad 3 (Baja)	Hay una pérdida de funcionalidad no crítica.
Tiempo de respuesta (Max)	4 Horas

Si bien no existe un SLA de resolución, el fabricante deberá trabajar de forma ininterrumpida en la resolución del incidente en la franja de cobertura de soporte que corresponda al producto hasta conseguir la solución final de la incidencia, en especial en las incidencias de gravedad 1.

La Jefa del Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones

Dña. [Redacted]
(Fecha y firma electrónica al lateral)



Región de Murcia
Consejería de Salud



EXPTE Nº: CSE/9900/1101067430/22/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **MANTENIMIENTO DE PRODUCTOS CITRIX USADOS POR APLICACIONES DEL SMS EN CONTINUIDAD ASISTENCIAL** 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. [REDACTED], 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 **793.622,96 €** 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.