ÍNDICE DEL EXPEDIENTE "MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA E-SALUS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD".

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.

Región de Murcia
Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

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 Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA E-SALUS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

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

PROPUESTA DE ACUERDO

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

Objeto: MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA E-SALUS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.
Presupuesto inicial del contrato: 431.970,00 € (21% IVA incluido).
Plazo de ejecución: Un año.

EL CONSEJERO DE SALUD
Juan José Pedreño Planes

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

EXPTE. 828/22

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 Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA E-SALUS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Visto el inicio del expediente tramitado a instancia de la Subdirección General de Tecnologías de la Información, 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 Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA E-SALUS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD, con un plazo de ejecución de un año y con presupuesto inicial del contrato de 431.970,00€ (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 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.

04/11/2022 10:00:31 10/11/2022 11:52:12
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

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

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 431.970,00€ (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 para él, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA E-SALUS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

LA ASESORA JURÍDICA
(Documento firmado electrónicamente)

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

04/11/2022 10:00:31 10/11/2022 11:52:12
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

Región de Murcia
Consejería de Salud

Subdirección General de
Tecnologías de la Información

Servicio Murciano de Salud

MEMORIA DE NECESIDAD E INFORME PROPUESTA

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

Exp. SGTI: 0070/2022

Creación: Octubre de 2022

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la Información

25/10/2022 08:02:13
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

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

La presente Memoria ha sido elaborado el día 21 de octubre de 2022, 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.

25/10/2022 08:02:13
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

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 utiliza el producto OMI-AP, de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L.U, para todos sus centros de salud de atención primaria y para sus consultorios.

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

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

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

Para gestionar estas integraciones, se adquirió el producto eSalus, también de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L.U, donde se configuran y administran todas estas integraciones.

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

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

25/10/2022 08:02:13
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

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

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

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

Este objeto principal se concreta en:

<u>Soporte, mantenimiento y desarrollo evolutivo del aplicativo OMI-AP</u>

- Mantenimiento de las licencias del aplicativo OMI-AP, incluyendo todas las instalaciones realizadas, o que se realicen, en el ámbito del SMS, para usuarios ilimitados y supone el derecho a la actualización de licencias y de productos en los términos especificados en este pliego durante la duración del contrato.
- El soporte del aplicativo OMI-AP en todos los centros del Servicio Murciano de Salud. Se debe disponer de al menos dos técnicos especialistas con dedicación completa.
- Desarrollo adaptativo del producto OMI-AP a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS. Estas adaptaciones e integraciones se realizarán conforme a los planes acordados con el SMS.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de OMI-AP

<u>Soporte, mantenimiento y desarrollo evolutivo del aplicativo eSalus</u>

- El soporte de la plataforma eSalus en todas las plataformas del SMS.
- Soporte evolutivo de la plataforma eSalus que incluya a las necesidades de funcionalidades y de integración del SMS. Estas adaptaciones e integraciones se realizarán conforme a los planes acordados con el SMS.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de eSalus.

<u>Servicios de migración</u>

- Tareas de migración a un nuevo sistema de información. Dentro de la planificación del Servicio Murciano de Salud se contempla una renovación tecnológica del sistema de información actual en los próximos años, respetando y consolidando todas las

25/10/2022 08:02:13
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

funcionalidades que aporta el sistema actual e incorporando aquellas funcionalidades tanto para profesionales como para pacientes que mejoren la calidad de la atención sanitaria.

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

Para la adaptación de los productos a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS se precisan, al menos 100 jornadas de desarrollo que deberá aportar el adjudicatario.

Para los servicios de migración se incluirán 150 jornadas, que formarán parte de la facturación en función de las jornadas consumidas para las necesidades que se aborden.

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

En el nuevo contrato propuesto se plantea el mantenimiento y soporte del sistema de atención primaria OMI-AP y la plataforma E-SALUS desde cualquier Área asistencial del SMS, con la siguiente valoración económica:

Concepto	Precio unitario (sin IVA)	Unidades	Precio Total (sin IVA)	Precio Total (con IVA)
Mantenimiento	120.000,00 €	1	120.000,00 €	145.200,00 €
Soporte	142.000,00 €	1	142.000,00 €	171.820,00 €
Servicios de desarrollo	380,00 €	100	38.000,00 €	45.980,00 €
Servicios de migración	380,00 €	150	57.000,00 €	68.970,00 €
Total			**357.000,00 €**	**431.970,00 €**

La duración del contrato propuesto será de **un año** desde su formalización, prevista para el 1 de junio de 2023, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de 4 años, con una valoración de cada uno de ellos de **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

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

25/10/2022 08:02:13
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

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

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Contrato principal	208.250,00 €	148.750,00 €				
Prórroga		208.250,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	148.750,00 €
Gasto total (sin IVA)	208.250,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	148.750,00 €

4.3 Extensión de la necesidad: temporal y geográfica.

La extensión temporal del presente contrato se ha establecido inicialmente en un año, por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de 4 años.

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.

25/10/2022 08:02:13
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

4.4 Posibilidades de satisfacción alternativa de la necesidad.

El mantenimiento y soporte del sistema de atención primaria OMI-AP y la plataforma ESALUS, necesita de empresas especializadas conservando los técnicos del Servicio Murciano de Salud el control sobre los proyectos y la toma de decisiones sobre los mismos, de tal modo que coordinen la actuación de las empresas contratadas.

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 aquellas empresas que mejor se adecue a las necesidades de la organización y al proceso de evolución de la misma, no habiendo otras alternativas reales a tal procedimiento.

4.5 Identificación de los Lotes, en su caso.

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

5. CONCLUSIONES

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

a) Que en el ámbito del Servicio Murciano de Salud se ha puesto en evidencia la existencia de una necesidad concreta a satisfacer, consistente en disponer de **los servicios de mantenimiento y soporte del sistema de atención primaria OMI-AP y la plataforma E-SALUS del Servicio Murciano de Salud.**

b) Que dicha necesidad se encuentra entre los fines institucionales que dicha entidad del sector público tiene asignados conforme a la normativa vigente y puede ser satisfecha mediante un contrato administrativo de servicios.

c) Que la necesidad debe ser satisfecha de forma periódica durante un plazo concreto de duración, siendo exigible y oportuna la libre concurrencia y aplicable la limitación temporal a los contratos y se estima que el contrato que venga a satisfacer la expresada necesidad debe tener una duración de **1**

25/10/2022 08:02:13
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

año desde su formalización, prevista para el 1 de junio de 2023, pudiendo ser prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de **4 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

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 y soporte del sistema de atención primaria OMI-AP y la plataforma E-SALUS del Servicio Murciano de Salud.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN: Se propone contratar los servicios y prestaciones de referencia por un importe de **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

PLAZO DE DURACIÓN Y PRÓRROGAS: La duración del contrato propuesto será de **1 año** desde su formalización, prevista para el 1 de junio de 2023, pudiendo ser prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de **4 años**, con una valoración de cada uno de ellos de **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

(Fecha y firma electrónica en el lateral)
El Subdirector General de Tecnología de la Información
D. [redacted]

25/10/2022 08:02:13
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV).

C/ Central, 7
30100 Espinardo - Murcia

Región de Murcia
Consejería de Salud

Subdirección General de
Tecnologías de la Información

Servicio Murciano de Salud

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y MEMORIA JUSTIFICATIVA

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

Exp. SGTI: 0070/2022

Creación: Octubre de 2022

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la Información

25/10/2022 08:02:20
24/10/2022 11:46:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud utiliza el producto OMI-AP, de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L.U, para todos sus centros de salud de atención primaria y para sus consultorios.

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

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

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

Para gestionar estas integraciones, se adquirió el producto eSalus, también de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L.U, donde se configuran y administran todas estas integraciones.

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

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

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

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

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación
24/10/2022 11:46:32
25/10/2022 08:02:20

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación
24/10/2022 11:46
25/10/2022 08:02:20

2. MEMORIA JUSTIFICATIVA

En el nuevo contrato propuesto se plantean la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte de segundo nivel y de valor añadido a los sistemas corporativos OMI-AP y e-Salus, explotaciones asociadas y módulos de integración de interconexión del mismo con el resto de las aplicaciones relacionadas e implantadas en el Servicio Murciano de Salud.

Este objeto principal se concreta en:

<u>Soporte, mantenimiento y desarrollo evolutivo del aplicativo OMI-AP</u>

- Mantenimiento de las licencias del aplicativo OMI-AP, incluyendo todas las instalaciones realizadas, o que se realicen, en el ámbito del SMS, para usuarios ilimitados y supone el derecho a la actualización de licencias y de productos en los términos especificados en este pliego durante la duración del contrato.
- El soporte del aplicativo OMI-AP en todos los centros del Servicio Murciano de Salud. Se debe disponer de al menos dos técnicos especialistas con dedicación completa.
- Desarrollo adaptativo del producto OMI-AP a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS. Estas adaptaciones e integraciones se realizarán conforme a los planes acordados con el SMS.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de OMI-AP

<u>Soporte, mantenimiento y desarrollo evolutivo del aplicativo eSalus</u>

- El soporte de la plataforma eSalus en todas las plataformas del SMS.
- Soporte evolutivo de la plataforma eSalus que incluya a las necesidades de funcionalidades y de integración del SMS. Estas adaptaciones e integraciones se realizarán conforme a los planes acordados con el SMS.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de eSalus.

<u>Servicios de migración</u>

- Tareas de migración a un nuevo sistema de información. Dentro de la planificación del Servicio Murciano de Salud se contempla una renovación tecnológica del sistema de información actual en los próximos años, respetando y consolidando todas las funcionalidades que aporta el sistema actual e incorporando aquellas funcionalidades tanto para profesionales como para pacientes que mejoren la calidad de la atención sanitaria.

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

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

Para la adaptación de los productos a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS se precisan, al menos 100 jornadas de desarrollo que deberá aportar el adjudicatario.

Para los servicios de migración se incluirán 150 jornadas, que formarán parte de la facturación en función de las jornadas consumidas para las necesidades que se aborden.

Este expediente viene a dar continuidad al expediente CSE/9900/1100931143/19/PA denominado "SERVICIO MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS", cuyo precio de licitación fue de 415.000,00 € sin IVA (1 año de contrato con hasta cuatro anualidades de prórrogas previstas, siendo el importe anual de cada una de 300.000,00 €), y su precio de adjudicación de 412.505,00 € sin IVA (importe de cada prórroga 300.000,00 €). La principal diferencia con el contrato anterior es la inclusión de jornadas destinadas a los servicios de migración, que formarán parte de la facturación en función de las jornadas consumidas para las necesidades que se aborden.

Los cálculos 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 directo (sin IVA)
Mantenimiento	93.600,00 €
Soporte	110.760,00 €
Servicios de desarrollo	29.640,00 €
Servicios de migración	44.460,00 €
Total	**278.460,00 €**

3.2 Costes indirectos

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

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación
24/10/2022 11:46:32
25/10/2022 08:02:20

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

Concepto	Coste indirecto (sin IVA)
Alquiler local, agua, luz y limpieza	29.988,00 €
Seguros	5.355,00 €
Equipamiento del personal del equipo de trabajo	7.497,00 €
Total	**42.840,00 €**

3.3 Beneficio empresarial

Se establece la siguiente estimación del beneficio empresarial:

Concepto	Coste (sin IVA)
10% sobre los costes totales	35.700,00 €

4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

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

Concepto	Precio unitario (sin IVA)	Unidades	Precio Total (sin IVA)	Precio Total (con IVA)
Mantenimiento	120.000,00 €	1	120.000,00 €	145.200,00 €
Soporte	142.000,00 €	1	142.000,00 €	171.820,00 €
Servicios de desarrollo	380,00 €	100	38.000,00 €	45.980,00 €
Servicios de migración	380,00 €	150	57.000,00 €	68.970,00 €
Total			**357.000,00 €**	**431.970,00 €**

La duración del contrato propuesto será de **1 año** desde su formalización, prevista para el 1 de junio de 2023, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

25/10/2022 08:02:20
24/10/2022 11:46:32
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de **4 años**, con una valoración de cada uno de ellos de **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

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

El tipo de contrato estará clasificado como "Servicios" y se trata en su totalidad de un gasto corriente.

5. FACTURACIÓN

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

- Para la facturación fija se tendrán en cuenta los conceptos "Mantenimiento" y "Soporte", indicados en el punto anterior. La cantidad máxima a facturar mensualmente será la indicada en la siguiente tabla:

Concepto	Coste anual (sin IVA)	Coste mensual (sin IVA)
Mantenimiento	120.000,00 €	10.000,00 €
Soporte	142.000,00 €	11.833,34 €

- Para la facturación variable se tendrán en cuenta los servicios relacionados con los servicios de adaptación de los productos a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS y con los servicios de migración y será en función de las horas 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 los servicios indicados, el coste precio/hora y el número de horas aplicadas. La cantidad máxima a facturar anualmente será:

Concepto	Coste (sin IVA)	Coste (con IVA)
Servicios de desarrollo	38.000,00 €	45.980,00 €
Servicios de migración	57.000,00 €	68.970,00 €

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación
24/10/2022 11:46:32
25/10/2022 08:02:20

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

La duración del contrato propuesto será de **1 año** desde su formalización, prevista para el 1 de junio de 2023, y la valoración total de los servicios incluidos en la presente propuesta asciende a **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

Asimismo, se plantea que el contrato sea prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de **4 años**, con una valoración de cada uno de ellos de **357.000,00 €, IVA no incluido (431.970,00 €, 21% IVA).**

6. ANUALIDADES

Dado que la duración de la contratación será de **un año**, prorrogable por anualidades independientes y consecutivas, hasta un máximo de **4 años**, se establecen las siguientes anualidades, sin IVA incluido:

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Contrato principal	208.250,00 €	148.750,00 €				
Prórroga		208.250,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	148.750,00 €
Gasto total (sin IVA)	208.250,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	357.000,00 €	148.750,00 €

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas
D.

El Subdirector General de Tecnologías de la Información
D.

25/10/2022 08:02:20
24/10/2022 11:46:32
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7
30100 Espinardo - Murcia

Región de Murcia
Consejería de Salud

Subdirección General de
Tecnologías de la Información

Servicio Murciano de Salud

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

Expediente SGTI 0070/2022

Creación Octubre de 2022

Autor Subdirección General de Tecnologías de la Información

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO 3
3. ALCANCE 5
4. DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE 5
A) SOPORTE A PRODUCTOS 5
B) SOPORTE A INTEGRACIÓN 8
C) SOPORTE A EXPLOTACIÓN 8
5. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO 8
6. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO 9
7. RECURSOS HUMANOS. PERFILES Y CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO 9
8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 11
8.1 INDICADORES ASOCIADOS A LAS ENTREGAS DE VERSIONES 11
8.2 INDICADORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE 12
8.3 INDICADORES ASOCIADOS AL EQUIPO DE TRABAJO 15
8.4 CÁLCULO DE PENALIZACIONES 15
9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS 18
10. PROPIEDAD INTELECTUAL 19
11. GARANTÍAS 19
12. PLAN DE DEVOLUCIÓN 20

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

24/10/2022 11:46:21
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud utiliza el producto OMI-AP, de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L.U, para todos sus centros de salud de atención primaria y para sus consultorios.

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

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

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

Para gestionar estas integraciones, se adquirió el producto eSalus, también de la empresa STACKS CONSULTING E INGENIERIA EN SOFTWARE S.L.U, donde se configuran y administran todas estas integraciones.

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

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

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

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

2. OBJETO

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

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

Este objeto principal se concreta en:

Soporte, mantenimiento y desarrollo evolutivo del aplicativo OMI-AP

- Mantenimiento de las licencias del aplicativo OMI-AP, incluyendo todas las instalaciones realizadas, o que se realicen, en el ámbito del SMS, para usuarios ilimitados y supone el derecho a la actualización de licencias y de productos en los términos especificados en este pliego durante la duración del contrato.
- El soporte del aplicativo OMI-AP en todos los centros del Servicio Murciano de Salud. Se debe disponer de al menos dos técnicos especialistas con dedicación completa.
- Desarrollo adaptativo del producto OMI-AP a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS. Estas adaptaciones e integraciones se realizarán conforme a los planes acordados con el SMS.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de OMI-AP

Soporte, mantenimiento y desarrollo evolutivo del aplicativo eSalus

- El soporte de la plataforma eSalus en todas las plataformas del SMS.
- Soporte evolutivo de la plataforma eSalus que incluya a las necesidades de funcionalidades y de integración del SMS. Estas adaptaciones e integraciones se realizarán conforme a los planes acordados con el SMS.
- Mantenimiento correctivo y perfectivo de eSalus.

Servicios de migración

- Tareas de migración a un nuevo sistema de información. Dentro de la planificación del Servicio Murciano de Salud se contempla una renovación tecnológica del sistema de información actual en los próximos años, respetando y consolidando todas las funcionalidades que aporta el sistema actual e incorporando aquellas funcionalidades tanto para profesionales como para pacientes que mejoren la calidad de la atención sanitaria.

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

Para la adaptación de los productos a las necesidades de evolución de funcionalidades y de integración del SMS se precisan, al menos 100 jornadas de desarrollo que deberá aportar el adjudicatario.

Para los servicios de migración se incluirán 150 jornadas, que formarán parte de la facturación en función de las jornadas consumidas para las necesidades que se aborden.

24/10/2022 11:46:21
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

3. ALCANCE

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. DESCRIPCION 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:

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

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

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.

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. El soporte operativo debe tener disponibilidad en horario laboral.

Soporte funcional. El adjudicatario resolverá las dudas de utilización de los productos cubiertos por el contrato y realizará las recomendaciones oportunas para el adecuado uso de estos productos. 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.
- Se considera incidencia propia de soporte:
    - Colaborar con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y con el centro de soporte en la instalación y puesta en marcha de nuevas versiones de OMI-AP.
    - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos, especialmente las entidades maestras del sistema, tales como centros, consultorios, etc.
    - Configuración del producto.

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

- La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
- La facilitación al usuario de las instrucciones adecuadas para la resolución de la incidencia, cuando ésta sea solucionable de este modo.
- Toda aquella que no implique la modificación del producto ni afecte a sistemas relacionados con el producto cuyo soporte esté confiado a terceros.
- Se excluye la configuración de servidores, bases de datos y redes. No obstante, el adjudicatario deberá realizar recomendaciones y asesorar sobre las configuraciones que afecten al sistema objeto del soporte.

- El reporte y seguimiento de incidencias se realizará con los sistemas que establezca el SMS, independientemente de los que el adjudicatario use de forma interna.
- Cuando se trate de la implantación de una nueva versión del producto:
  - Se asegurará de solicitar y, en su caso, completar la documentación relativa a la nueva versión, además de encargarse de la distribución de dicha documentación.
  - Deberá realizar la instalación del producto en un entorno de pruebas indicado por el SMS y realizar las pruebas básicas, si así lo determina el SMS.
  - Deberá asesorar al SMS en todos los procesos de instalación requeridos y, si así lo dispone el SMS, llegar a realizar los procedimientos de instalación que se determinen. Además, deberá facilitar mediciones previas de duración y necesidades de recursos sobre los procesos de instalación. Dichos procesos estarán diseñados de tal modo que minimicen el impacto en la organización y permitan una restauración de la situación original en caso de problemas.
  - Deberá certificar con pruebas documentadas la calidad de la versión entregada y podrán ser requeridas por el SMS.
  - Deberá colaborar en las sesiones de pruebas de validación con el personal designado por el SMS, si así se determina.
  - Deberá organizar, según las pautas del SMS, la puesta en producción, según el protocolo establecido, incluyendo las migraciones o la configuración de software adicional.
  - En el caso de que las nuevas versiones de producto incorporen nuevas funcionalidades que no requieran de formaciones regladas para su entendimiento, sino de formaciones puntuales, el adjudicatario tendrá la capacidad técnica y funcional de explicar la funcionalidad incorporada.
  - Deberá estudiar el impacto de las nuevas versiones del producto sobre los procesos de explotación, integración o de cualquier otra naturaleza que se hayan implantado alrededor del producto. Asimismo, deberá realizar recomendaciones sobre cómo evitar o minimizar este impacto.
  - Todos estos pasos deberán realizarse bajo la aprobación previa del jefe de proyecto del SMS.

Proactividad. Se requiere que el adjudicatario destine una parte de sus recursos a actuaciones preventivas y que muestre dinamismo y anticipación en la resolución de los problemas y en la mejora de las prestaciones. Esta proactividad implicará, entre otras cosas:

- Realizar recomendaciones formales de modificaciones del producto o del proceso para mejorar los resultados.

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

- Identificación de fallos repetitivos que implican un replanteamiento más general que la simple resolución del fallo puntual. Asimismo, se deben efectuar recomendaciones sobre este replanteamiento.
- Realizar sesiones de revisión del soporte con el fin de identificar los fallos o carencias detectados por los usuarios. El fin es mejorar, aparte del producto y los procesos, los mecanismos de gestión de incidencias y la percepción por parte del usuario.

b) Soporte a integración

Se entiende por integración la construcción, monitorización y mantenimiento de sistemas de conexión de datos que tienen como origen o destino los productos incluidos en el soporte. Dicha conexión se efectuará mediante eSalus (plataforma de integración con OMI-AP).

Son tareas propias de este soporte:

- La alineación de sistemas conectados. Esto puede implicar la actualización de los datos ubicados en los productos bajo soporte, en base a un fichero entregado; o la generación de un fichero para ser cargado en un tercer sistema.
- La coordinación con eSalus para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido, el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por eSalus.
- En el mismo sentido que el apartado anterior, el adjudicatario deberá realizar tareas periódicas de comprobación de la calidad de las integraciones. Dichas tareas serán pactadas con el jefe de proyecto del SMS.
- La comprobación de los mecanismos de integración tras cada actualización de cualquiera de los componentes implicados.
- La emisión de estadísticas, informes y recomendaciones sobre la integración de los productos.

c) 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.

5. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO

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

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

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

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

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

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

6. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO

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

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

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

- **Técnico OMI-AP:**
    - Con título universitario.
    - Conocimiento experto de los productos OMI-AP.

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

- Conocimiento del entorno de usuario de la aplicación.
- Conocimientos de Oracle.
- Con experiencia demostrable de al menos 5 años en el entorno técnico y funcional objeto del contrato.

- **Técnico de e-Salus:**
  - Con título universitario.
  - Conocimiento experto del producto e-Salus.
  - Conocimiento del entorno de usuario de la aplicación.
  - Conocimientos de Oracle.
  - Conocimientos de Web Services.

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

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

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, la autorización por parte del Director del Proyecto del SMS y requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

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.

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se describe un conjunto de indicadores y umbrales que constituyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cuyo cumplimiento es aceptado por el licitante en el momento de presentar una respuesta al presente pliego de bases técnicas. Se definen tres grupos de indicadores:

- Indicadores asociados a las entregas de versiones.
- Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado.
- Indicadores asociados al equipo de trabajo.

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.

8.1 Indicadores asociados a las entregas de versiones

El adjudicatario deberá tener en cuenta los siguientes indicadores:

<u>Desviación en la planificación</u>

Se considerará una desviación en la plantificación el retraso incurrido por el proveedor en la entrega de cualquier versión, producto fundamental o hito planificado, según se haya establecido en la planificación consensuada entre el adjudicatario y el SMS a través del jefe de proyecto

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

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 días
Nivel Amarillo	Desviación menor de 7 días
Nivel Rojo	Desviación mayor a 7 días

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

Desviación en la calidad de las entregas

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2 Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte

Todas las incidencias recibidas por adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

- ***Prioridad crítica o urgente***: afectan a varios usuarios con denegación del servicio, a procesos de generación de información necesaria para el cálculo de nómina, generación de información para la fabricación de tarjetas.
- ***Prioridad alta***: afectan a un usuario con denegación del servicio.
- ***Prioridad normal***: hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

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

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

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

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado os se pueden agrupar en aquellos referidos a la disponibilidad del servicio, y los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Respuesta y resolución de consultas e incidencias

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

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

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

Niveles de servicio exigidos

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

Indicador	*umbral Nivel de Servicio*
RES-1	>=90%
RES-2	>=85%
RES-3	>=80%
SOL-1	>=90%
SOL-1b	<=3
SOL-2	>=85%
SOL-2b	<=5
SOL-3	>=80%
SOL-3b	<=7

El periodo de aplicación de estos indicadores será sobre el tiempo de vigencia del contrato exceptuando el periodo de transición de entrada. Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del contrato según las condiciones del pliego de cláusulas administrativas.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan.

Los indicadores del ANS se medirán a través de la aplicación de gestión de incidencias en la cual se clasifican y se registra toda la actividad relacionada con la misma. El adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

8.3 Indicadores asociados al equipo de trabajo

Con el objeto de verificar la efectividad de la prestación del servicio, atendiendo al equipo mínimo de trabajo se establece los siguientes indicadores:

Indicador	*Descripción*	*Plazo*
NÚMERO DE PERSONAS QUE FORMAN EL EQUIPO DE TRABAJO (NP_EQUIPO)	Número total de personas que forman el equipo de trabajo	Mensual
COBERTURA BAJAS (BAJA_EQUIPO)	Número de personas cuya baja no se ha cubierto	Mensual
PORCENTAJE ROTACIÓN (ROT_EQUIPO)	Porcentaje rotación del equipo en el último año	Mensual

8.4 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:
    - Número 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.

8.3.1 Asociadas a las entregas de versiones

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

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

24/10/2022 11:46:21
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

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

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

8.3.2 Asociadas a la calidad del servicio de soporte

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

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

Siendo:

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

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

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

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

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

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

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

RES-3	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-1	>=90%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-1b	<=3	<= umbral + 1	0,50	<= umbral + 2	1,00	<= umbral + 3	1,50
SOL-2	>=85%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-2b	<=5	<= umbral + 2	0,50	<= umbral + 3	1,00	<= umbral + 4	1,50
SOL-3	>=80%	> umbral - 10%	0,50	> umbral - 20%.	1,00	< umbral - 20%.	1,50
SOL-3b	<=7	<= umbral + 3	0,50	<= umbral + 4	1,00	<= umbral + 5	1,50

Ejemplo derivado de los datos anteriores:

- Supongamos que, en la revisión mensual de indicadores de servicio, obtenemos las siguientes lecturas de tres de ellos:
  - El 21% de incidencias de prioridad crítica ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (8 horas). Esto supone una desviación moderada, Fi(SOL-1) = 1,00.
  - El 19% de incidencias de prioridad alta ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (16 horas), lo cual supone una desviación leve Fi(SOL-2) = 0,50.
- En el caso de SOL-2 se determina que el indicador se incumplió también el mes anterior con lo que se aplica un coeficiente de repetición.

Con todo ello las penalizaciones por incumplimiento de los SLA supondrán una reducción de 2,00 puntos (1,00 + 0,50 + 0,50*1) en la facturación mensual.

8.3.3 Asociadas al equipo de trabajo

De acuerdo con los indicadores asociados al equipo de trabajo se establecen los siguientes cálculos de penalizaciones sobre la facturación mensual:

- El **indicador asociado al mínimo número de personas** establecido en la oferta del adjudicatario se evaluará mensualmente. 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 cuando se cumpla que NP_EQUIPO < Número de personas de la oferta.
  La penalización consistirá en descontar de la facturación mensual el importe correspondiente al perfil por jornada por el número de días de ausencia.
- El **indicador asociado a la cobertura de bajas** se evaluará mensualmente. 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 cuando se cumpla que BAJA_EQUIPO > 0.

24/10/2022 11:46:21
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

La penalización consistirá en descontar de la facturación mensual el importe correspondiente al perfil por jornada por el número de días de ausencia.

- El **indicador asociado a la rotación del equipo** se evaluará mensualmente. La penalización, porcentaje de decremento en la facturación de los servicios proporcionados durante el periodo correspondiente debidos a incumplimiento en el ANS, se calculará de acuerdo a la siguiente formulación cuando se cumpla que ROT_EQUIPO > 15%.
  Penalización = BASE * por el número de veces que se ha incumplido en el último año.
  Siendo BASE el 0,5% del precio de adjudicación dividido por el número de meses correspondientes a la duración del contrato.

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

9. 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 responsables del SRTS. Adicionalmente, se podrá requerir la presencia de los miembros que se estime oportunos para la correcta realización de las sesiones de seguimiento. También existirá un secretario/a del SMS encargado del levantamiento de actas, difusión y archivo correspondiente.
- En estas reuniones se realizará el seguimiento detallado y continuo del proyecto, a saber:
  - Revisión de los ANS en curso según el caso (cumplimiento de niveles de servicio y calidad, análisis de incidencias y reasignación de prioridades, peticiones y consultas, mejoras, seguimiento presupuestario, fases) y evaluación de métricas. Para ello el adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, 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.

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

- Definición y aprobación de nuevos acuerdos de niveles de servicio y régimen de penalizaciones, no mencionados en este Pliego y considerados imprescindibles para la correcta prestación del servicio.
- Detalle de la facturación mensual y jornadas realizadas.
- Cualquier otro asunto que se considere de interés.

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

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto resultante para cubrir los objetivos marcados en este pliego será propiedad del SMS, incluyendo todo el código fuente que lo componga, la documentación técnica, manuales, librerías y cualquier otro elemento necesario para la implantación, mantenimiento y evolución del producto.

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la información y documentación desarrollados al amparo del presente concurso corresponden únicamente al SMS, con exclusividad y a todos los efectos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SMS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este Pliego de Condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SMS.

11. GARANTÍAS

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

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

12. 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 del producto resultante para cubrir los objetivos marcados en el pliego, incluyendo todo el código fuente que lo componga, la documentación técnica, manuales, librerías y cualquier otro elemento necesario para la implantación, mantenimiento y evolución del producto.

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

El Jefe de Servicio de Coordinación de Aplicaciones Informáticas

D. [redacted]

24/10/2022 11:46:21
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación

C/ Central 7, 4ª Planta.
30100 Espinardo - Murcia

Región de Murcia
Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

EXPTE Nº: CSE/9900/1101072828/22/PA

A los efectos de la tramitación del expediente denominado **MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE ATENCIÓN PRIMARIA OMI-AP Y LA PLATAFORMA ESALUS** y dado que el Servicio Murciano de Salud no tiene establecido un sistema de contabilidad presupuestaria que permita la anotación contable de las fases de ejecución del procedimiento de gasto con la denominación y efectos que están regulados en el ámbito de dicha contabilidad, conforme al art.48 del RD 1/1999, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia, D. [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 **431.970,00 €** serán contabilizados, una vez formalizado el mismo, en la rúbrica

Material	Cuenta Financiera
83000041	62320001

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

Firmante(s): [redacted] Fecha: 03/11/2022 13:54
Copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por el Servicio Murciano de Salud, según el artículo 27.3.c), Ley 39/2015, 1 de Octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
Puede contrastar la autenticidad del documento con el siguiente Código Seguro de Verificación [redacted] en la web de cotejo: https://sms.carm.es/webcotejo