

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE RECETA ELECTRÓNICA DEL  
SERVICIO MURCIANO DE SALUD**

Exp SGTI	0011/2016
Creación:	Enero 2016
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETO Y ALCANCE .....	4
3. SISTEMA DE RECETA ELECTRÓNICA DEL SMS .....	5
4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE TÉCNICO .....	6
5. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO .....	7
5.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	7
5.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADAPTATIVO .....	7
6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	8
7. DETALLE DE LAS FUNCIONES DE COORDINACIÓN TÉCNICA .....	9
COORDINACIÓN TÉCNICA DE TODOS LOS ACTORES PARTICIPANTES EN EL APLICATIVO DE RECETA ELECTRÓNICA.....	9
COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DE SISTEMAS-SGTI PARA LAS TAREAS ASOCIADAS CON EL DESPLIEGUE Y EL SOPORTE DEL APLICATIVO DE RECETA ELECTRÓNICA .....	9
COORDINACIÓN CON EL EQUIPO FUNCIONAL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD PARA LAS TAREAS ASOCIADAS CON EL DESPLIEGUE Y EL SOPORTE DEL APLICATIVO DE RECETA ELECTRÓNICA .....	10
COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DEL CENTRO DE SOPORTE PARA LA DEFINICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE Y CONTINGENCIA DE RECETA ELECTRÓNICA .....	10
COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DEL COFRM PARA EL SEGUIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS .....	11
COORDINACIÓN EN LAS TAREAS PREVIAS AL DESPLIEGUE EN CADA CENTRO: .....	11
COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS PRUEBAS NECESARIAS DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO .....	11
ASESORAMIENTO SOBRE LOS ASPECTOS TÉCNICOS DEL PROYECTO Y PARTICIPACIÓN EN LAS SESIONES DE PROYECTO QUE ASÍ LO REQUIERAN .....	11
OTRAS LABORES DE COORDINACIÓN TÉCNICA.....	11

---

8. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS..	12
9. PROPIEDAD INTELECTUAL .....	14
10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	14
11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA .....	14

## **1. INTRODUCCIÓN**

Desde su arranque en 2013, el sistema de receta electrónica del Servicio Murciano de Salud (en adelante SMS) se ha consolidado como una herramienta habitual del trabajo de los profesionales y como un servicio utilizado y valorado por los pacientes.

Los porcentajes de uso y de disponibilidad, así como las funcionalidades incorporadas son satisfactorias y constituyen el resultado de un proceso de diseño, implantación y soporte largo y necesario.

Ahora, con el sistema implantado en todos nuestros centros de Atención Primaria, los desafíos son llevar la receta electrónica al ámbito de Atención Hospitalaria, así como seguir incorporando nuevas funcionalidades, sobre todo en cuanto a sistemas de contingencia y gestión del visado se refiere.

Se hace necesario, además, seguir disponiendo de un soporte técnico de este aplicativo informático del proyecto de Receta Electrónica para poder ofrecer una solución con garantías a los profesionales sanitarios implicados.

Adicionalmente hay que realizar un módulo de interoperabilidad acorde con el proyecto de receta electrónica del Sistema Nacional de Salud.

Este soporte técnico deberá poder dar respuesta a los problemas e incidencias que surjan en relación con la plataforma tecnológica durante la duración de este contrato.

Por otro lado, para la planificación e implantación de los nuevos contenidos del sistema, que no para el control y la definición, es necesaria la coordinación técnica de los interlocutores de las aplicaciones y sistemas involucradas y de los equipos de soporte que apoyan a los diferentes usuarios del proyecto, tanto profesionales del SMS como incidencias que reporten en el ámbito de la dispensación de las recetas en el ámbito de las farmacias a través del Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia (COFRM).

## **2. OBJETO Y ALCANCE**

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo del Sistema de Receta Electrónica de la Región de Murcia, y los módulos que lo componen, tanto en la instalación del SMS como en la del COFRM. Estos servicios se prestarán durante dos años.

Entre estos servicios de soporte técnico se incluye la obligación de adaptar y certificar la solución a las plataformas que el SMS estime en cada momento.

Asimismo, las necesidades de evolución de la solución de receta electrónica para ese periodo se han estimado en un mínimo de 300 jornadas, a distribuir entre los diferentes perfiles que se puedan necesitar para la realización de las adaptaciones correspondientes. Será objeto de valoración el incremento en dicho número de jornadas.

Por otro lado, el adjudicatario deberá destinar al menos un recurso a la realización de las tareas de coordinación técnica del proyecto. Este servicio se iniciará en cuanto termine el contrato actualmente vigente para la prestación de dichas tareas, previsto para el 15 de diciembre de 2016.

### **3. SISTEMA DE RECETA ELECTRÓNICA DEL SMS**

El actual despliegue de módulos del Sistema de Receta Electrónica de la Región de Murcia, desglosados en las dos instalaciones participantes en el proyecto, es la siguiente

- Aplicativo instalado en el Servicio Murciano de Salud:
  - Módulo de Dispensación
  - Módulo de Gestión
  - Módulo de Soporte
  - Módulo de Administración
  - Módulo de Facturación y Explotación de Datos
  - Módulo de Visado
  - Componente de Testeo
  - Sistema de sincronización
  
- Aplicativo instalado en el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia:
  - Módulo de Integración con Receta Electrónica (Web Services)
  - Módulo de Gestión de Usuarios y Perfiles de Farmacias
  - Módulo de Gestión de Farmacias
  - Módulo de Gestión de las Reglas de Sustitución
  - Módulo de Gestión de Medicamentos
  - Módulo de Carga del Nomenclátor
  - Módulo de Generación del Fichero de Facturación
  - Componente de Testeo

El Sistema de Receta Electrónica del SMS presenta una arquitectura en 3 capas:

- Capa de presentación, que corresponde con la interfaz de usuario.

- Capa de lógica con objetos de negocio perfectamente definidos completos, es decir, que expongan las funciones de todos los procesos de negocio. El proceso o lógica de negocio asociada al funcionamiento del Sistema de Receta Electrónica se realiza en el Servidor Web mediante una comunicación, ágil, de funciones de tratamiento de los datos. Proporciona servicios de gestión de procesos (ejecución, distribución, monitorización y gestión de recursos asociados a los procesos). Este nivel intermedio centraliza la lógica de proceso; de esta forma, se simplifica el control de transacciones.
- Capa de acceso a datos: la aplicación desarrollada implementa una capa específica de acceso a datos. La gestión de datos es transaccional. Proporciona la funcionalidad de gestión de la base de datos y se encarga de los servicios de acceso y control de datos.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE TÉCNICO**

El servicio a prestar proporcionará un soporte técnico centralizado sobre el aplicativo completo de Receta Electrónica del SMS descrito en el punto anterior. Dicho servicio estará basado en un Centro de Atención al Usuario respaldado por técnicos de soporte altamente cualificados, cuya función principal será la de soporte técnico de segundo nivel sobre el sistema a los técnicos informáticos del SMS y del COFRM.

El soporte se proporcionará, al menos, de lunes a jueves de 09:00 a 18:00 y los viernes de 09:00 a 15:00.

Una de las principales tareas de los técnicos de soporte será la de recoger los datos necesarios de una incidencia para que pueda ser fácilmente resuelta por el equipo de desarrollo de la aplicación. Se utilizará una herramienta informática a determinar por el SMS que facilite el seguimiento y resolución de incidencias, y que tendrá en cuenta:

- Gestión de incidencias, donde se define el tratamiento de todas las incidencias detectadas en el sistema:
  - Resolver la incidencia en el servicio de acuerdo al Acuerdo de Nivel de Servicio descrito en el apartado 6.
  - Mantener la comunicación viva entre la organización de IT y los clientes, acerca del estado de la incidencia.
  - Evaluar la incidencia para determinar si es probable que vuelva a ocurrir o si es síntoma de un problema crónico.
- Gestión de cambios, donde se describe el procedimiento para tramitar los cambios solicitados en el sistema.
  - Asegurar que se emplean métodos y procedimientos estandarizados para una tramitación eficaz y eficiente de todos los cambios que se soliciten en el Sistema de Receta Electrónica.
  - Reducir al mínimo el impacto sobre el servicio de cualquier incidencia.

## **5. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO**

El servicio a prestar proporcionará un mantenimiento de todos los módulos y desarrollos de la aplicación de Receta Electrónica implantada. Este mantenimiento contemplará:

### **5.1. Mantenimiento correctivo**

Los objetivos del mantenimiento correctivo son:

- Atender las incidencias transmitidas por los usuarios o el primer nivel en el menor tiempo y con la máxima calidad posible, cumpliendo con el Acuerdo de Nivel de Servicio descrito en el apartado 6.
- Identificar la posibilidad de que hubiera incidencias ocultas.
- Reducir el número de incidencias recurrentes y no recurrentes, proponiendo actuaciones preventivas y planificadas.

El alcance del servicio de mantenimiento correctivo proporcionado deberá incluir:

- Resolución de cualquier error que se produzca en los aplicativos objeto del contrato.
- Análisis del mal funcionamiento generado por la operativa del usuario, verificando si el origen del mismo es la naturaleza de los datos, la codificación de los programas o aspectos relacionados con la parametrización / configuración de los productos.
- Propuesta de soluciones de contingencia que minimicen el impacto de la incidencia en el servicio.
- Realización de las actividades del Ciclo de Vida del Desarrollo del Software necesarias para generar, si procede, una nueva versión.

### **5.2. Mantenimiento preventivo y adaptativo**

El mantenimiento preventivo incluye todas aquellas actividades a realizar para prevenir problemas antes de que ocurran o mejorar el funcionamiento o las tareas de mantenimiento de las aplicaciones.

Comprende mejoras en la operativa actual del software que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos:

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios legislativos de interés general u obligado cumplimiento
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica

- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica

El mantenimiento adaptativo incluye las actividades necesarias para adaptar la aplicación a cambios en el entorno tecnológico, organizativo o normativo. También incluye la incorporación de pequeños cambios funcionales al sistema.

El adjudicatario se compromete a mantener informado al SMS, al menos de forma trimestral, acerca de las nuevas funcionalidades del aplicativo de Receta Electrónica sobre las que el fabricante esté trabajando.

## 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los trabajos a desarrollar en esta contratación deberían cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio que se indica en la siguiente tabla en base a dos parámetros que se medirán con carácter mensual:

- *Tiempo máximo de resolución de incidencias*: periodo que transcurre desde la comunicación de la incidencia al Centro de Atención al Usuario del adjudicatario hasta la resolución de la misma.
- *Tiempo medio de resolución de incidencias*: media aritmética de los tiempos de resolución para el conjunto de incidencias de una misma gravedad resueltas en un periodo de tiempo de un mes.

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS	CRÍTICAS	LEVES
Tiempo Máximo	8 horas	24 horas
Tiempo Medio	6 horas	18 horas

Entendiendo por:

- *Incidencias leves*: aquéllas que afectan a un número muy limitado de usuarios, y no tienen una trascendencia global.
- *Incidencias críticas*: aquellas que afectan a todos los usuarios, y a una o varias funcionalidades importantes del sistema.

Las penalizaciones mensuales asociadas a estos niveles de servicio son las siguientes:

- Por cada incidencia crítica que supere el tiempo máximo establecido: 2% sobre la facturación trimestral.
- Por cada tres incidencias leves que superen el tiempo máximo establecido: 2%
- Por superar el tiempo máximo medio establecido para las incidencias críticas: 4%
- Por superar el tiempo máximo medio establecido para las incidencias leves: 3%

## **7. DETALLE DE LAS FUNCIONES DE COORDINACIÓN TÉCNICA**

Estos servicios consisten en:

### **Coordinación técnica de todos los actores participantes en el aplicativo de Receta Electrónica**

Con el objetivo de conseguir una mejor gestión de las integraciones, agilidad en la identificación de problemas y en la resolución de errores, bugs, etc. ... se deben realizar las labores de coordinación con todos los responsables involucrados en el funcionamiento completo del circuito de Receta Electrónica, que al menos son:

- con el aplicativo OMI-AP
- con el aplicativo SELENE
- con el sistema de prescripción única
- con el aplicativo de Receta Electrónica
- con el sistema HSM o cualquier otro que se establezca para almacenamiento y custodia de los certificados de electrónica
- con los sistemas de firma electrónica del SMS
- etc...

### **Coordinación con el equipo de SISTEMAS-SGTI para las tareas asociadas con el despliegue y el soporte del aplicativo de Receta Electrónica**

Con el objetivo de conseguir la total disponibilidad de todos los entornos de sistemas necesarios para el despliegue y correcto funcionamiento del proyecto de receta electrónica, se deberán identificar conjuntamente con el equipo de sistemas de la SGTI todas aquellas tareas relacionadas con el despliegue, las disponibilidades de los entornos de sistemas, la actualización de versiones, parches,...

Se velará por el alineamiento de las necesidades y ajustes necesarios para la ejecución de las tareas acordadas, la información previa a cada una de las actuaciones a todos los actores involucrados, el seguimiento de la ejecución, ...

Se hará especial hincapié en los aspectos relacionados con la optimización del rendimiento del aplicativo en todos sus ámbitos de funcionamiento. En este sentido, se propondrán estrategias y opciones de mejora cuando sea necesario.

### **Coordinación con el equipo funcional del Servicio Murciano de Salud para las tareas asociadas con el despliegue y el soporte del aplicativo de Receta Electrónica**

Con el objetivo de garantizar las funcionalidades necesarias el aplicativo de Receta Electrónica, se deberán realizar la identificación de las nuevas funcionalidades y requerimientos, el seguimiento de su implementación en el aplicativo, la realización de las pruebas técnicas y funcionales para su posterior incorporación a la versión en producción del aplicativo, velando por informar y divulgar las actualizaciones que se realicen.

Asimismo, será el responsable de la identificación de las incidencias y errores que se trasladen a los ámbitos funcionales para el seguimiento de su resolución y traslado a los resolutores.

De la misma manera, colaborará en las tareas de formación que se debe llevar a cabo durante el despliegue del proyecto.

### **Coordinación con el equipo del Centro de Soporte para la definición y seguimiento de los procedimientos de soporte y contingencia de Receta Electrónica**

Para garantizar la atención a todos los usuarios del Servicio Murciano de Salud a partir del momento de despliegue, se deben elaborar con antelación todos los procedimientos de actuación que se van a utilizar en el Centro de Soporte y garantizar el traslado de las incidencias a los niveles correspondientes de resolución.

Deberá trabajar conjuntamente con el Centro de Soporte en la identificación de puntos de mejora y en las incidencias que se producen con mayor frecuencia para mejorar el servicio prestado.

Asimismo, y conjuntamente con el Centro de soporte, completará los protocolos de actuación por parte del personal de este centro para la puesta en marcha del servicio de contingencia previsto en el proyecto de Receta Electrónica y velará su completa implantación, realizando un seguimiento del mismo.

## **Coordinación con el equipo del COFRM para el seguimiento de la resolución de las incidencias**

Para garantizar la atención a todos los problemas e incidencias detectados por los responsables y técnicos del Colegio Oficial de Farmacéuticos de la Región de Murcia, el responsable de este servicio será el interlocutor directo con ellos para la identificación de incidencias asociadas a la dispensación, así como su escalado y el seguimiento de la resolución de dichas incidencias.

## **Coordinación en las tareas previas al despliegue en cada centro:**

Para la verificación previa al despliegue en el centro se deberá establecer un plan de verificación, acotando alcance y actores involucrados. Asimismo, se hará un seguimiento de la ejecución de dicho plan de verificación previa (ejecutar, verificar, resolver posibles incidencias, ...) para que el despliegue en el centro se lleve a cabo sin contratiempos

Deberá también velar por satisfacer las necesidades o pre-requisitos previos al despliegue como pueden ser: distribución de certificados a los profesionales, actualización de SP (Service Pack), parches u otros requerimientos previos al despliegue.

## **Coordinación y ejecución de las pruebas necesarias de funcionamiento del aplicativo**

Con respecto a las nuevas entregas del aplicativo, correctivas o evolutivas, deberá coordinar con los distintos actores del proyecto la realización de las pruebas funcionales de las nuevas entregas (COFRM, STACKS, VISADO, SISTEMAS-SGTI, SCAI, ...)

De la misma forma, velará por la mejora de las entregas y la adecuada documentación de éstas.

## **Asesoramiento sobre los aspectos técnicos del proyecto y participación en las sesiones de proyecto que así lo requieran**

## **Otras labores de coordinación técnica**

Realizará un seguimiento post-despliegue en cada centro para verificar el adecuado funcionamiento del aplicativo por parte del personal del centro y su grado de implantación real y uso.

Asimismo, realizará un seguimiento de las incidencias de segundo nivel y su resolución.

Para llevar a cabo estas labores de coordinación, deberá realizar al menos las siguientes tareas:

1.- Respecto al plan de implantación:

- Consensuar y velar por el cumplimiento del plan de implantación.
- Seguimiento de las tareas previas al despliegue en cada centro (distribución de certificados electrónicos para los profesionales, instalación de paquetes, drivers, etc ...)
- Asegurar que el Plan de Implantación es conocido y validado por todos los implicados en el despliegue de Receta Electrónica, con el fin de evitar contratiempos y situaciones incómodas (viabilidad y análisis de riesgos).

2.- Respecto al seguimiento:

- Mantener una visión global del proyecto de Receta Electrónica, teniendo siempre en cuenta a todos los implicados, desde la prescripción hasta la dispensación.
- Participar en las reuniones de seguimiento del proyecto
- Reuniones de seguimiento periódico con el Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas de la SGTI, donde trasladar situación y avance.
- Realizar informes de seguimiento para poner en común la situación y avance del despliegue de Receta Electrónica
- Identificar posibles desviaciones y proponer medidas para su ajuste a lo planificado

## **8. EQUIPO DE TRABAJO**

El licitador deberá aportar en su oferta la experiencia del equipo de trabajo puesto a disposición del contrato, así como las horas dedicadas al proyecto por perfil y categoría profesional.

La totalidad de los componentes del equipo de trabajo dedicados a la coordinación técnica deberán disponer de experiencia previa y conocimientos en las siguientes soluciones, tecnologías y procedimientos relevantes para el proyecto:

- Conocimientos de sistemas y tecnologías propios de los entornos sanitarios: HIS, receta electrónica, software de farmacia, tarjeta sanitaria, software de atención primaria,...
- Formación y experiencia en gestión y dirección de proyectos

A fin de verificar la experiencia laboral aportada por los distintos candidatos será necesaria la presentación de un certificado nominal expedido por la/s empresa/s en las que se hayan prestado los servicios durante el último año.

El equipo de trabajo que preste estos servicios lo hará en las oficinas centrales del SMS en Murcia, a no ser que el SMS determine otra cosa.

El equipo de trabajo propuesto deberá **constar al menos de un componente con dedicación completa** a la realización de los servicios de coordinación técnica objeto del presente contrato. Además, se requiere disponer de un perfil de reemplazo adecuado para cuando se den casos de ausencia del coordinador técnico. Dicha sustitución no debe suponer en ningún caso un impacto negativo en las planificaciones o tareas relativas al proyecto y al sistema, por lo que el perfil de reserva debe mantenerse en todo momento formado e informado sobre la situación del proyecto.

#### **9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

Se constituirá un Comité de Seguimiento compuesto por, al menos un Director Técnico designado por el Servicio Murciano de Salud y un Jefe de Proyecto nombrado por la empresa adjudicataria. Las funciones de este Comité, con relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios contemplados en este contrato a través de los indicadores de progreso definidos, entre ellos los Acuerdos de Nivel de Servicio.
2. Consecución de hitos, análisis de desviaciones e impactos sobre hitos dependientes.
3. Gestionar los hipotéticos riesgos que aparezcan: identificación, análisis y definición de propuestas para su mitigación y reducción de impacto en el proyecto.
4. Resolución de puntos abiertos pendientes en el desarrollo del proyecto.
5. Aprobación y certificación de los productos resultantes del desarrollo del proyecto: productos intermedios y finales.
6. Mediación y arbitraje para los problemas no resueltos por otros órganos del proyecto.

Este Comité de Seguimiento se reunirá con carácter trimestral o a petición de algunas de las partes.

El adjudicatario elaborará los informes de seguimiento del proyecto, incluidos los relativos al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, con el objetivo de que el Comité de Seguimiento pueda tener conocimiento del estado real de las tareas y tomar decisiones que pudieran afectar a los objetivos y desarrollo de las mismas.

Desde el punto de vista de la recepción de las tareas realizadas en el marco del presente contrato, este comité de seguimiento deberá aprobar por acuerdo de ambas partes la dedicación de recursos que ha sido necesaria para el definición, desarrollo, implantación y

puesta en producción de cada uno los nuevos módulos o funcionalidades. Este acuerdo será previo a que el adjudicatario realice la facturación de las jornadas invertidas en dichos desarrollos y se reflejará en un documento de aceptación de los trabajos a facturar, que deberá estar firmado y acompañará a la factura correspondiente.

#### **10. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato, así como todo el código creado corresponden únicamente al Servicio Murciano de Salud, con exclusividad y a todos los efectos.

#### **11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12

#### **12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Director Técnico a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.



Murcia 21 de marzo de 2016

El Jefe de Servicio de Coordinación y Aplicaciones Informáticas

Fdo. José Manuel Alcaraz Muñoz