



Pliego de Prescripciones Técnicas

MANTENIMIENTO DE ELECTRÓNICA CRÍTICA DE RED Y SEGURIDAD DEL SMS 2020-2021

Expte SGTI: 0086/2019

Creación: Noviembre de 2019

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

04/12/2019 16:08:20

PELLICER RODRIGUEZ, AUBIRIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-f2cb9895-16a7-2d53-47ce-0050569634e7





ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | ANTECEDENTES | 3 |
| 2. | OBJETO | 4 |
| 3. | ALCANCE | 4 |
| 4. | RENOVACIÓN DE SOPORTE DEL EQUIPAMIENTO EXISTENTE | 7 |
| 5. | CENTRO DE SERVICIOS DE NIVEL 3 EN COMUNICACIONES..... | 7 |
| 6. | SUMINISTRO DE ELECTRÓNICA DE RED DE ACCESO A USUARIOS PARA NECESIDADES URGENTES. | 9 |
| 7. | SUMINISTRO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD PERIMETRAL DEL CPD CENTRAL | 10 |
| 8. | SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO CORE PARA HUSL Y HULAMM | 11 |
| 9. | EQUIPO DE IMPLANTACIÓN..... | 13 |
| 10. | SEGUIMIENTO DEL PROYECTO..... | 13 |
| 11. | DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE EL TRANCURSO DEL PROYECTO | 14 |
| 12. | DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO | 14 |
| 13. | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 15 |
| 14. | CONDICIONES ADICIONALES | 17 |
| 15. | REQUISITOS TECNOLÓGICOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO | 17 |

04/12/2019 16:08:20

PELLICER RODRIGUEZ, AUBIRIA

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-42cb9895-16a7-2d53-47e-005050934e7





1. ANTECEDENTES

Como es ampliamente conocido, existe un gran dependencia de los procesos asistenciales en el ámbito sanitario con respecto a la tecnología, y esta dependencia no hace sino ir en aumento. Esta tecnología está compuesta de elementos que se intercomunican a través de la infraestructura de red y seguridad de los Hospitales y CPD Central del SMS.

En la parte de esta infraestructura especialmente crítica (Conmutadores centrales o CORE, conmutadores de acceso a servidores de aplicaciones, Balanceadores y Cortafuegos) se hace necesaria la contratación de soporte de fabricante para la sustitución rápida y con garantías ante el eventual fallo de un equipo de esta infraestructura.

Estos equipos de infraestructura crítica de red y seguridad y sus herramientas de gestión tienen contratado el soporte de fabricante dentro del contrato "MANTENIMIENTO DE ELECTRÓNICA CRÍTICA DE RED Y SEGURIDAD DEL SMS", cuya vigencia expira el 29 de febrero 2020.

Se necesita por tanto la contratación de soporte de fabricante para estos equipos, ya que su criticidad hace necesaria la continuidad en dicho soporte.

Por otro lado, cada vez más aplicaciones que prestan servicios sanitarios tienen como soporte la red Wifi del Servicio Murciano de Salud. Debido a que esta red es inherentemente menos estable que la cableada, se producen más incidentes de conectividad y es más necesaria la colaboración de integradores y fabricantes. Por tanto, se hace también necesaria la continuidad del soporte de fabricante en la infraestructura Wifi, junto con sus licencias.

Además, se necesita la contratación de un Centro de Servicios de Nivel 3 de fabricante debido a que:

- Es política habitual en los fabricantes de software que la apertura de casos se haga a través de integradores, en lugar de por parte del cliente final.
- El volumen diario de trabajo del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud hace que la transcripción literal de las respuestas del fabricante a dicho Centro de Soporte aumente dicha carga de trabajo, ya de por sí elevada. Al contrario, se espera del adjudicatario la traducción y la adaptación al entorno del SMS de dichas respuestas, para facilitar las tareas de soporte de nivel 1 y 2 de dicho Centro de Soporte.

Por otro lado, existe una necesidad urgente de adquisición de electrónica de red de acceso a usuarios para determinadas actuaciones a muy corto plazo, entre las que destacan:

- El despliegue de telefonía IP de un fabricante distinto al de la electrónica de red, que se va a acometer de forma inminente en el SMS
- La implantación de determinados proyectos prioritarios para el SMS, como el de Control de Acceso a la Red.
- La sustitución de algunos equipos en el Hospital Los Arcos del mar Menor y en el Hospital de Santa Lucía para que los equipos actualmente instalados sirvan de stock de reparaciones, ya que salen de mantenimiento de fabricante.
- Algunos proyectos de adecuación de armarios rack, necesarios para el correcto funcionamiento de la red del Servicio Murciano de Salud, actualmente paralizados debido a la falta de disponibilidad de electrónica de red adecuada a este propósito.
- Y en general para las nuevas necesidades y reposiciones por averías que requiera el SMS.

Además, está en marcha el proyecto "Continuidad de negocio de los CPD TI del Servicio Murciano de Salud". En dicho proyecto se va a implementar un CPD Central compuesto por dos sedes geográficamente distantes. Se hace necesaria la adquisición de dos coronas de cortafuegos para otorgar seguridad perimetral, una en cada una de las sedes.





Para acabar, en julio salen de fin de vida los equipos CORE de comunicaciones de dos hospitales del SMS y se requiere la renovación de los mismos en este contrato.

Se necesita además apoyo para la realización de tareas especialmente complejas, como puede ser la instalación, puesta en marcha y traslado de equipamiento crítico del Servicio Murciano de Salud, velando por la mínima interrupción de los servicios asistenciales o la orientación y colaboración con el Segundo Nivel de Comunicaciones del SMS y la SGTI en el desarrollo de proyectos especialmente complejos o bien que su posible mala ejecución supongan un riesgo potencial para la disponibilidad de los servicios.

2. OBJETO

El objeto del presente pliego es:

- Asegurar la continuidad del soporte de fabricante para la electrónica de red y seguridad crítica del Servicio Murciano de Salud, así como sus herramientas de gestión y control de identidades y la infraestructura Wifi.
- El suministro, instalación y puesta en producción de 4 equipos CORE, 2 para el Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor de San Javier y otros 2 para el Hospital Universitario Santa Lucía de Cartagena, que pasarán a sustituir a los que entran en situación de fin de soporte durante la duración del presente contrato.
- La adquisición, instalación y puesta en marcha de cuatro cortafuegos para dar seguridad perimetral a las sedes del nuevo CPD Centralizado.
- La adquisición urgente de electrónica de red de acceso a usuarios, para cubrir las necesidades anteriormente expuestas.
- Proporcionar un soporte especializado de nivel tres, que se encargará de las siguientes funciones:
 - Gestión del proyecto y gestión de cambios relacionados con la infraestructura hardware y software alcance de esta contratación.
 - La apertura de casos de fabricante que necesite el Servicio Murciano de Salud, a instancias del Nivel 2 de Comunicaciones ejercido por el Centro de Soporte del SMS, proporcionando valor añadido mediante la traducción y la correcta interpretación de dichos casos, adaptándolos a las infraestructura y necesidades de negocio del SMS, atendiendo de forma especial a la disponibilidad de los servicios asistenciales que presta. Este servicio se prestará a través de un Centro de Servicios de Nivel 3 de soporte especializado en Comunicaciones.
- La contratación de una bolsa de horas de experto, para la realización de determinadas tareas y/o la participación en determinados proyectos especialmente complejos y/o delicados.

3. ALCANCE

Para cumplir con los objetivos anteriormente descritos, es preciso contratar:

- La renovación por parte del adjudicatario de soporte de fabricante en la electrónica crítica de red y seguridad en los elementos que lo permitan en este contrato. La mayoría de estos equipos a mantener se desglosan en:
 - Equipamiento CORE de los Hospitales.
 - Cortafuegos perimetrales de los Hospitales y del Centro de Proceso de Datos Central del SMS.
 - Herramientas de gestión de políticas de seguridad y gestión de logs de los cortafuegos.
 - Balanceadores de los Hospitales y del Centro de Proceso de Datos Central del SMS.
 - Controladores de puntos de acceso wifi.



- Herramienta de gestión para la infraestructura de red wifi y cableada del SMS.
 - En cualquier caso, en el ANEXO I. EQUIPAMIENTO A MANTENER se detalla el equipamiento alcance de esta contratación.
 - Normalmente, la sustitución de los elementos relacionados en el anterior anexo corresponde al Segundo Nivel de Comunicaciones del Servicio Murciano de Salud. De hecho, en el año 2019 no se registró ningún caso que requiriese el desplazamiento de nivel 3. Sin embargo, es posible que las necesidades de disponibilidad y prestación de servicios asistenciales del SMS aconseje el desplazamiento in situ del adjudicatario. Este hecho está incluido en este contrato sin coste adicional para el SMS, al igual que las piezas que se utilicen en la reparación de los equipos alcance de esta contratación, que deberán ser nuevas y originales de fabricante salvo acuerdo expreso entre las partes.
 - El nivel de servicio debe ser tal que en caso de necesidad de sustitución de un elemento crítico, la pieza nueva se envíe a las oficinas del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud tal y como se describe en el apartado de Renovación de Soporte del Equipamiento Existente de este pliego.
 - El mantenimiento de fabricante incluye todos los productos hardware, software y licencias para ponerlos en funcionamiento con todas las funcionalidades que permita el hardware activadas.
- El suministro de electrónica de red de acceso a usuario para cubrir necesidades urgentes del Servicio Murciano de Salud, sin la cobertura de las cuales es incapaz de acometer nuevos proyectos inminentes. El desglose de electrónica de red a suministrar en el marco de este contrato es el siguiente:
 - 63 nuevos switches, totalmente compatibles e interoperables con las herramientas de gestión y soporte de identidades del Servicio Murciano de Salud (Cisco Prime y Cisco ISE), de 48 puertos Gigabit Ethernet POE+, cada uno de ellos con su módulo de stack y un cable de stack de 4 metros, y 4 puertos de uplink configurables en gigabit Ethernet/ 10 gigabit Ethernet / monomodo / multimodo. Estos equipos no deben tener fin de vida ni de soporte anunciados por parte del fabricante.
 - 10 nuevos switches que sirvan de stock en caso de averías de los switches 2960X, de 48 puertos Gigabit Ethernet POE+, cada uno de ellos con su módulo de stack y un cable de stack de 4 metros, y 4 puertos de uplink configurables en gigabit Ethernet/ monomodo / multimodo. Estos switches tienen que ser del mismo modelo que los que van a sustituir, para garantizar que tras la sustitución el stack de estos elementos formados por equipos cuyo Part Number es WS-C2960X-48LPS-L_ se realiza perfectamente.
 - Estos equipos tendrán incluido el soporte de fabricante durante un año en la modalidad 8x5xNBD (8 horas al día, 5 días a la semana, entrega de pieza averiada al día siguiente laboral) para la apertura de casos hardware y software
 - El suministro, instalación y puesta en producción de los 4 equipos cortafuegos necesarios para proporcionar seguridad perimetral a las dos sedes del nuevo CPD Central. Estos equipos tendrán incluido el soporte de fabricante durante toda la duración del contrato en la modalidad 24x7x4 (24 horas al día, 7 días a la semana, sustitución de la pieza averiada en 4 horas). Los servicios de planificación, instalación, configuración y puesta en marcha de estos equipos están incluidos en este contrato. Las actuaciones técnicas destinadas a la sustitución de este equipamiento se realizarán en el mejor horario, a determinar por el SMS, teniendo en cuenta el impacto en los servicios asistenciales del hospital junto con la disponibilidad de personal técnico para resolver cualquier posible avería derivada de este cambio.





La entrada en producción de estos componentes debe realizarse antes de mayo de 2020.

- El suministro, instalación y puesta en producción de 4 equipos CORE, 2 para el Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor de San Javier y otros 2 para el Hospital Universitario Santa Lucía de Cartagena, para sustituir a los que caen en situación de fin de soporte durante la duración del presente contrato. Estos nuevos equipos estarán en estado de soporte de fabricante 24x7x4 durante toda la duración del contrato. Los servicios de planificación, instalación, configuración y puesta en marcha de estos equipos están incluidos en este contrato. Las actuaciones técnicas destinadas a la sustitución de este equipamiento se realizarán en el mejor horario, a determinar por el SMS, teniendo en cuenta el impacto en los servicios asistenciales del hospital junto con la disponibilidad de personal técnico para resolver cualquier posible avería derivada de este cambio. Estos equipos tendrán incluido el soporte de fabricante durante toda la duración del contrato en la modalidad 24x7x4.

La entrada en producción de estos componentes debe realizarse antes de junio de 2020.

- El suministro e instalación un appliance FortiAnalyzer 300F para sustituir al actual FortiAnalyzer 1000D que sale de soporte durante la duración del presente contrato. En este suministro e instalación están incluidas también las tareas de migración en producción del entorno actual 1000D al nuevo 300F.

La entrada en producción de estos componentes debe realizarse antes de diciembre de 2020.

- Un Centro de Servicios de Nivel 3, que realice la gestión completa de los casos de fabricante hardware y software de electrónica de red y seguridad que el Servicio Murciano de Salud necesite, comunicadas a dicho Centro de Servicios mediante el registro de incidencias o solicitudes de servicio, además de los casos de fabricante necesarios para la sustitución de electrónica crítica de red anteriormente relacionada.
 - La operación y mantenimiento de esta electrónica de red se hace a través del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud. La intervención de este Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud en la gestión de las redes del mismo se estructura en dos niveles:
 - Nivel de operador (nivel 1). Perfiles técnicos genéricos en gestión de servicios.
 - Nivel especializado en redes y seguridad (nivel 2). Perfiles técnicos especializados en redes y seguridad multifabricante.
 - El adjudicatario deberá realizar la gestión activa de los casos abiertos con el fabricante (apertura y seguimiento de casos), de forma ágil y eficiente, según se detalla más adelante en este pliego.
 - Además, el Centro de Servicios de nivel 3 del adjudicatario actuará como intermediario del Servicio Murciano de Salud en la gestión de estos casos de fabricante, interpretando y adaptando al entorno del SMS las respuestas del fabricante, y velando por los intereses del SMS en la gestión de los casos, vigilando de forma especial por la disponibilidad de sus servicios de TI.
- Existirá además de un servicio de tercer nivel especializado que vele por la adecuada gestión de estos casos y que será responsabilidad de habilitar un procedimiento de





gestión del cambio que permita comunicar al SMS los cambios relevantes relativos a la infraestructura y software objeto de este contrato (cambios de firmware, fines de soporte, bugs..).

- La contratación de una bolsa de 100 horas de experto en Comunicaciones, especialmente en las tecnologías relacionadas con la electrónica de red que se detalla en el ANEXO I. EQUIPAMIENTO A MANTENER. Esta bolsa de horas será de facturación variable, se irán facturando conforme se vayan ejecutando, según el precio hora indicado por el licitador en la oferta económica del Pliego de Cláusulas Administrativas por el que se rige este contrato.

El objeto de esta bolsa de horas es la planificación, coordinación, asesoría, desempeño y ejecución de tareas especialmente complejas o cuya posible mala ejecución ponga en riesgo el servicio asistencial desempeñado por el SMS. Los trabajos destinados a planificar, instalar, configurar y poner en producción los 4 nuevos equipos CORE, los 4 firewalls y el appliance FortiAnalyzer se suponen incluidos en el precio de dicho equipamiento y no supondrán reducción alguna en esta bolsa de horas.

4. RENOVACIÓN DE SOPORTE DEL EQUIPAMIENTO EXISTENTE

Al día siguiente de la entrada en vigor del presente contrato, el adjudicatario debe de haber contratado el soporte de fabricante para todo el material hardware y software incluido en el ANEXO I. EQUIPAMIENTO A MANTENER, en consonancia con los Acuerdos de Nivel de Servicio por los que se rige este contrato.

Además, dicho día, debe entregarse un procedimiento de soporte que al menos incluya el teléfono de contacto 24x7 y un email para que el Servicio Murciano de Salud, y su Centro de Soporte puedan abrir casos de fabricante en caso de que sea necesario, a través del Centro de Servicios de Nivel 3 del adjudicatario.

Todos los equipos objeto de este contrato, deberán tener soporte contratado con el fabricante desde el primer día de contrato hasta el último. Esto lo demostrará el adjudicatario con una certificación de soporte del fabricante, que deberá presentarse un mes después de la firma del contrato. Esta certificación deberá entregarse de forma periódica cada seis meses.

La no presentación de los certificados del fabricante será causa de rescisión del presente contrato de forma unilateral por parte del SMS.

Estos equipos podrán darse de baja de mantenimiento a petición del Servicio Murciano de Salud, con una minoración en el importe del presente contrato, en función de lo especificado en este aspecto por el licitador en su oferta económica.

El nivel de servicio debe ser tal que en caso de necesidad de sustitución de un elemento crítico, la pieza nueva esté en las oficinas del Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud antes 4 horas naturales, durante los 7 días de la semana (24x7x4). El adjudicatario deberá contratar el soporte de fabricante necesario, y podrá completarlo con equipamiento de stock en el Centro de Soporte para garantizar el nivel de servicio antes comentado.

5. CENTRO DE SERVICIOS DE NIVEL 3 EN COMUNICACIONES

La gestión de los casos de fabricante, referente a este proyecto será realizada por parte de un Centro de Servicios del adjudicatario, implementada de forma remota por el adjudicatario debiendo de prestarse estos servicios durante toda la vigencia del contrato. El Centro de Servicios tendrá horario 24x7.





Este adjudicatario realizará la tramitación de la resolución de incidentes y problemas hardware y software, y peticiones de servicio relacionadas con la infraestructura de red y seguridad instalada en cada instante del contrato en el SMS que requiera la apertura de los casos a fabricante y su seguimiento.

Si bien será a través del Centro de Servicios del adjudicatario, como se producirá la apertura de casos al fabricante, el adjudicatario velará porque el SMS tenga acceso en modo consulta a sus casos directamente en los portales del fabricante, así como al registro de los equipos con soporte contratado.

El licitador debe entregar en su oferta una descripción del funcionamiento de su Centro de Servicios, indicando:

- Su alineamiento con las mejores prácticas ITIL.
- Su estructuración en nivel de soporte.
- Una descripción de los perfiles técnicos y certificaciones obtenidas por su personal técnico.
- Cualquier otra información que el licitador considere relevante para demostrar la idoneidad de su Centro de Servicios de Nivel 3 para la ejecución de este contrato.

El Centro de Servicios del adjudicatario será accesible al menos mediante correo electrónico y teléfono (número nacional o gratuito). Cada interacción con el Centro de Servicios del adjudicatario producirá un número de ticket de dicho Centro de Servicios, que se enviará al SMS de forma inmediata para su seguimiento.

A modo informativo, en el año 2019 se registraron por parte del Centro de Soporte del SMS 19 casos de fabricante al tercer nivel de fabricante.

Dicho número de ticket habitualmente corresponderá a un número de incidencia, petición o cambio de la herramienta de mejores prácticas ITIL del SMS, actualmente Remedy. Excepcionalmente (por ejemplo, si hay alguna incidencia que impide técnicamente el acceso del Centro de Servicios del adjudicatario), el número ticket podrá corresponder a la herramienta de tickets del adjudicatario. En ese caso, una vez resuelta la circunstancia excepcional que dificulta o impide el caso a la herramienta del SMS, el adjudicatario registrará un ticket en la herramienta del SMS, y cada una de las incidencias en los distintos sistemas tendrá como referencia el número de ticket de la otra.

El licitador presentará en su oferta el CV del Jefe de Proyecto propuesto para su Centro de Servicios de Nivel 3. Este Jefe de Proyecto:

- Tendrá un perfil metodológico, enfocado a la gestión de proyectos.
- Contará con certificación en ITIL V3 Foundation y PRINCE2
- Se valorará certificación en PMP.
- Contará con una experiencia mínima de 2 años en proyectos realizados en entornos sanitarios.
- Tendrá una dedicación aproximada del 10% de su jornada laboral a este proyecto
- Velará por el correcto funcionamiento del Centro de Servicios de Nivel 3, en especial por la correcta tramitación de los casos de fabricante, garantizando que se cumplen los Acuerdos de Nivel de Servicio que aplican a este contrato.
- Velará por que la infraestructura de red y seguridad del Servicio Murciano de Salud, incluida o no en este contrato esté, dentro de sus posibilidades de soporte de fabricante, en la versión de software que mejor garantice su mejor desempeño.
- Diseñará y ejecutará el procedimiento de gestión de cambios.
- Valorará las peticiones que realice el SMS en relación a las horas de expertos, diseñando la mejor manera de atenderlas.





El adjudicatario estudiará la configuración de hardware y software de la electrónica de red y seguridad del SMS, tanto la incluida en este contrato (ANEXO I. EQUIPAMIENTO A MANTENER) como la no incluida. Dado el carácter dinámico de la red del Servicio Murciano de Salud, es imposible conocer el estado exacto en el que estará su red de comunicaciones y seguridad, pero a modo indicativo y como ayuda al licitador se incluye a tal efecto el ANEXO II. EQUIPAMIENTO NO INCLUIDO EN ESTE CONTRATO. Con esta configuración, el adjudicatario propondrá una Propuesta de Adecuación con la mejor configuración de software para el entorno de producción del Servicio Murciano de Salud. En esta Propuesta de Adecuación también se detallarán y se calendarizarán de forma aproximada las acciones necesarias para llegar a la configuración detallada en dicha Propuesta de Adecuación. El resultado de esta Propuesta de Adecuación establecerá una línea base.

A partir de esta línea base, cualquier cambio de configuración no considerado por el SMS como cambio estándar, deberá pasar por el proceso de gestión del cambio en ITIL en la herramienta de gestión de mejores prácticas ITIL. El Jefe de Proyecto del adjudicatario participará en la validación de cualquier cambio de configuración no estándar. En caso de que el cambio de configuración sea necesario para la restauración del servicio, podrá validarlo formalmente a posteriori.

Estas actuaciones de establecimiento de estudio de configuración, establecimiento de línea base y participación en la validación de los cambios no supondrá en ningún caso consumo de horas de experto de la bolsa de horas descrita en el apartado de Alcance de este documento.

6. SUMINISTRO DE ELECTRÓNICA DE RED DE ACCESO A USUARIOS PARA NECESIDADES URGENTES.

Para afrontar las necesidades urgentes de electrónica de red de acceso a usuarios descritas en el apartado de antecedentes del presente pliego, el adjudicatario suministrará, sin coste adicional los siguientes elementos:

- 63 nuevos switches, totalmente compatibles e interoperables con las herramientas de gestión y soporte de identidades del Servicio Murciano de Salud (Cisco Prime y Cisco ISE), de 48 puertos Gigabit Ethernet POE+, cada uno de ellos con su módulo de stack y un cable de stack de 4 metros, y 4 puertos de uplink configurables en gigabit Ethernet/ 10 gigabit Ethernet / monomodo / multimodo.
- 10 nuevos switches para que sirvan de stock en caso de averías de los switches 2960X, de 48 puertos Gigabit Ethernet POE+, cada uno de ellos con su módulo de stack y un cable de stack de 4 metros, y 4 puertos de uplink configurables en gigabit Ethernet/ monomodo / multimodo. Estos switches tienen que ser del mismo modelo que los que van a sustituir, para garantizar que tras la sustitución el stack de estos elementos se realiza perfectamente.
- Mantenimiento de fabricante de esta electrónica de red durante la duración del contrato.

El mantenimiento de fabricante de esta electrónica de red de acceso a usuarios vía cable no será objeto de prórroga en caso de que ésta se produzca.

La electrónica de red objeto de suministro en este contrato será entregada en la ubicación comunicada a tal efecto por parte del Servicio Murciano de Salud al adjudicatario. La recepción esta electrónica de red se realizará mediante un Acta de Entrega, donde el adjudicatario dejará por escrito constancia de que:

- El equipo ha sido entregado en el punto elegido por el Servicio Murciano de Salud
- Se encuentra en mantenimiento de fabricante durante toda la duración del contrato.





- Se ha comunicado de forma electrónica al Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud, en formato Excel:
 - El número de serie del equipo o componente auxiliar (cable de stack o módulo de stack).
 - El part number del equipo o componente auxiliar.

Las actas de entrega serán preceptivas para la emisión de factura por parte del adjudicatario, quien las entregará conforme al formato especificado en el ANEXO III. ACTA DE ENTREGA.

7. SUMINISTRO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD PERIMETRAL DEL CPD CENTRAL

El adjudicatario suministrará sin coste extra para el Servicio Murciano de Salud 4 equipos cortafuegos que cuenten con las siguientes características mínimas:

- Rendimiento
 - Firewall de nivel 4. 80 Gbps./ 67,5 Mpps (millones de paquetes por segundo).
 - IPS. 12,5 Gbps.
 - Cortafuegos de nivel 7 (NGFW, Next Generation Firewall). 9,8 Gbps.
 - Protección contra amenazas. 7,1 Gbps.
 - Latencia del Firewall. 3µs
 - Sesiones TCP concurrentes: 8 millones.
 - Nuevas sesiones TCP por segundo: 500.000
 - Políticas de seguridad (reglas de cortafuegos): 100.000
 - Rendimiento VPN IPsec: 48 Gbps.
 - Túneles VPN L2L: 20.000
 - Túneles VPN de cliente: 100.000
 - Rendimiento SSL-VPN: 8,4 Gbps.
 - Sesiones SSL concurrentes: 10.000
 - Inspección SSL: 10 Gbps.
 - Sesiones de inspección SSL concurrentes: 780.000
 - Cortafuegos virtuales: 10.
- Interfaces.
 - Puerto de consola.
 - 2 puertos RJ45 Gigabit Ethernet para gestión / alta disponibilidad.
 - 16 puertos RJ45 Gigabit Ethernet para servicios al usuario.
 - 8 puertos SFP Gigabit Ethernet.
 - 4 puertos SFP+ 10 Gigabit Ethernet.
 - 4 puertos SFP28 25 Gigabit Ethernet / 10 Gigabit Ethernet
 - 2 puertos QSFP+ 40 Gigabit Ethernet
- Conexión eléctrica
 - Doble fuente de alimentación
- Características de NGFW
 - Capacidades de identificación, protección y parada de amenazas mediante IPS.
 - Inspección de tráfico SSL.
 - Servicio de conexión con los servidores del fabricante via Internet para bloqueo de nuevos ataques.
- Soporte de seguridad móvil (4G, 5G e IoT)
- Soporte para la segmentación y SDNs.
- Todos los elementos necesarios para la puesta en marcha de estos cortafuegos (tornillería, latiguillos, etiquetas, tuercas, kits de enracado, SFPs, etc.).

Las necesidades de administración y auditoría centralizada del Servicio Murciano de Salud hacen necesario que estos equipamientos sean totalmente compatibles con la herramienta de administración centralizada FortiManager y la herramienta de gestión centralizada de logs





FortiAnalyzer, los dos en producción en el Servicio Murciano de Salud actualmente. Además, los equipos serán entregados con las licencias requeridas para tal fin.

Estos equipos deben estar en situación de soporte de fabricante durante toda la vigencia del contrato en las mismas condiciones que el resto del equipamiento incluido en el ANEXO I EQUIPAMIENTO A MANTENER (24x7x4).

El adjudicatario realizará todas las actuaciones técnicas encaminadas a la puesta en producción de estos equipamientos, incluyendo instalación física, actualización de la versión del sistema operativo a la recomendada por el fabricante, configuración de clusters y cortafuegos virtuales.

Para la instalación física seguirá las normas de instalación, enracado, identificación y documentación descritas en el procedimiento descrito en el ANEXO IV. PROCEDIMIENTO DE CABLEADO ESTRUCTURADO DEL SMS.

Dada la ubicación de estos equipos (frontera de seguridad del nuevo CPD de SSCC), el adjudicatario deberá coordinarse con el adjudicatario del concurso "Continuidad de negocio de los CPD TI del Servicio Murciano de Salud" y con el personal técnico del SMS para determinar la mejor configuración y coordinación de la instalación, y colaborará de forma activa en la posible integración de la solución de seguridad con las características de SDN y microsegmentación a implementar en el nuevo CPD.

Una vez instalados, configurados, actualizados y puestos en marcha, el adjudicatario redactará un Acta de Entrega conforme al formato especificado en el Anexo III. ACTA DE ENTREGA. Una vez firmada dicha acta de entrega, estos equipos serán administrados a nivel de sistemas por el Centro de Soporte del SMS.

8. SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO CORE PARA HUSL Y HULAMM

Tal y como se detalla en apartados anteriores del presente pliego, los equipos CORE del Hospital Universitario Santa Lucía y el Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor pasan a fuera de soporte el 31 de julio de 2020.

El adjudicatario suministrará los nuevos equipos CORE para sustituir a los actuales, que tendrán las siguientes características mínimas:

- Equipo modular, con 10 slots por chasis.
- Montaje de la tarjetería en la ubicación frontal del rack.
- Supervisora con rendimiento de 80Gbps por slot.
- Tiempo medio entre fallos del chasis reportado por el fabricante de 1.400.000 horas.
- Fuentes de alimentación redundantes.
- Compatible con SDN.
- Cada pareja de equipos irá configurada en modo clúster, de forma que sean administrables a través de una única dirección IP, y a nivel de capa de enlace funcionen como un único equipo, permitiendo además que los dos equipos estén separados físicamente y las conexiones para la configuración en clúster se puedan realizar mediante fibra óptica monomodo o multimodo.
- Tarjeta de 48 puertos RJ45 a 1Gbps.
- 3 tarjetas SFP a 1Gbps de 48 puertos.
- 1 tarjeta SFP+ a 10Gbps de 16 puertos.
- Todos los elementos necesarios para la puesta en marcha de estos cortafuegos (tornillería, latiguillos, etiquetas, tuercas, kits de enracado, SFPs, etc.).

Los equipos suministrados por el adjudicatario serán totalmente compatibles con las herramientas de administración y gestión de identidades con las que cuenta el SMS,





actualmente Cisco Prime y Cisco ISE, además de con el resto de electrónica de seguridad y de red de estos centros. En caso de que sea necesario, el SMS encargará al adjudicatario la realización de pruebas de compatibilidad con estas herramientas, pudiendo rechazar el equipamiento en caso de que no cumpla con dichas pruebas.

Puesta en producción de los nuevos CORES

El licitador explicitará los pasos técnicos a seguir para la sustitución de los CORES del HULAMM y HUSL, haciendo especial hincapié en los pasos de intervención que implican pérdida de servicio en estos hospitales, en el formato de DOCUMENTO DE ACTUACIÓN PROGRAMADA de la SGTI, conforme al ANEXO V. FORMATO DE DAP.

Además, el licitador entregará un Documento Detallado de la Actuación en formato propio de la empresa, en el cual se indicará de forma pormenorizada las acciones a realizar, configuraciones a aplicar, esquemas de conexión y cualquier otra información que el licitador considere conveniente.

Es preceptiva la validación del Documento de Actuación Programada y el Documento Detallado de la Actuación para que se pueda producir la intervención en el Hospital.

El licitador tendrá total disponibilidad de horario para realizar estas intervenciones. Cada una de ellas se realizará en el horario consensuado entre el servicio de informática del Hospital y la SGTI, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Actividad. Se intentará realizar la intervención en horario en el cual haya menor actividad asistencial, para minimizar el impacto asistencial de dicha intervención.
- Validación de la intervención. Salvo casos excepcionales, se debe realizar la intervención en un horario en el que haya disponible personal cualificado del responsable de las distintas aplicaciones hospitalarias, de forma que este personal cualificado pueda realizar las pruebas necesarias para validación el éxito de la intervención.

Para que una actuación técnica de puesta en producción de CORES se considere correcta, antes de finalizar dicha actuación se realizarán las pruebas de Alta Disponibilidad de conectividad y eléctricas que determine el Servicio Murciano de Salud. Estas pruebas de Alta Disponibilidad se considerarán parte de la intervención a todos los efectos, incluida la aplicabilidad de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Todo esto se realizará cumpliendo lo establecido en el presente documento en cuanto a Acuerdos de Nivel de Servicio en Sustitución de CORES.

En el momento de su entrada en producción, estos equipos formarán parte de la nueva infraestructura crítica de red y seguridad del SMS y serán objeto del mantenimiento de equipamiento en las mismas condiciones que el resto de equipos de los cuales se ha renovado el soporte.

Entrega de los nuevos CORES

Una vez puestos en producción, y como requisito para la facturación de estos equipos CORE, el licitador los irá entregando formalmente al SMS, mediante un acta de entrega para cada una de las parejas de equipos que conforman el CORE de cada hospital objeto de sustitución, conforme al modelo de acta de entrega descrito en el ANEXO III. FORMATO DE ACTA DE ENTREGA Estas actas de entrega deberán ser firmada por el licitador y por el SMS. Los requisitos mínimos que deben cumplir dichas actas son:

- Certificación de que el fabricante no tiene anunciado el abandono de la línea de fabricación/vida de este producto.

04/12/2019 16:08:20
PELLEGRIN RODRIGUEZ, AURORA
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-42cb9895-1a07-2d53-47e-0050569634e7



- Certificado de fabricante de fecha de fin de soporte del equipo, que no podrá ser anterior a la finalización del presente contrato.
- Prueba documental (física o electrónica) de que el equipo se ha integrado en las herramientas de monitorización del SMS (actualmente Cisco Prime, Icinga y Nagios) de forma correcta. Será responsabilidad del licitador la elección de las variables y umbrales a monitorizar de forma que se pueda comprobar que el equipo presta el servicio para el que está destinado de forma óptima.
- Prueba documental (física o electrónica) de que el equipo se puede gestionar a través de la herramienta de gestión centralizada del SMS (actualmente Cisco Prime).

Este procedimiento de entrega se seguirá también en la instalación de los firewalls y el producto fortianalyzer.

La operación y mantenimiento de estos equipos será responsabilidad del licitador desde la puesta en producción de los mismos hasta que el equipo se entregue formalmente conforme se ha descrito en este apartado.

Retirada del equipamiento sustituido

El licitador será responsable de la retirada del equipamiento sustituido, cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio de este documento en cuanto a retirada de equipamiento. El Servicio Murciano de Salud especificará la ubicación dentro de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en la cual el licitador depositará el equipamiento sustituido.

9. EQUIPO DE IMPLANTACIÓN.

El licitador deberá indicar el número de recursos humanos, rol, dedicación en horas (desglosando dedicación remota e in situ), para cada una de las instalaciones incluidas en este pliego (equipos CORE, firewall y fortianalyzer). Para cada uno de ellos deberá entregar CCVV donde deberán aparecer la formación, certificaciones y experiencias en cada una de estas tecnologías, así como la experiencia en proyectos de esta naturaleza. Se valorará especialmente que esta sea en entornos sanitarios.

10. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Se establecerá un Comité Ordinario de Seguimiento del Proyecto, que se reunirá de forma periódica, para monitorizar la correcta marcha del proyecto. Este Comité estará formado por el responsable técnico del contrato, por parte del adjudicatario, y el Director Técnico designado por el SMS, sin perjuicio de que pueda invitar a las personas que considere necesario, en caso de que puedan aportar información técnica que contribuya sensiblemente al seguimiento del proyecto.

Este Comité se reunirá de forma trimestral, a partir de la formalización del contrato. A lo largo del desarrollo del proyecto, el Comité podrá determinar reunirse con una periodicidad diferente.

Cualquier reunión del Comité trimestral tendrá un orden del día establecido, que incluirá al menos:

- Revisión de tickets en fase de resolución y su situación con respecto a los Acuerdos de Nivel de Servicio que apliquen.
- Informe de situación actual en el seguimiento de todos los acuerdos de nivel de servicio de este contrato, y de incidencias y peticiones escalados al fabricante, así como las penalizaciones objetivas. Este informe debe de estar contrastado con el cuadro de





mandos que el Centro de Servicios del SMS tendrá preparado para el seguimiento de este contrato.

- Determinación y calificación sobre el grado de incumplimiento en cada caso concreto con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones establecidas, en caso de que apliquen.
- Acuerdo sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir el adjudicatario en caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Validación de los trabajos realizados, que será preceptiva para la validez de las facturas presentadas en este contrato.
- Revisión de los trabajos y servicios prestados y planificación de las siguientes futuras tareas a desarrollar en el seno del proyecto.

Para cualesquiera otros asuntos no contemplados anteriormente o para resolver posibles discrepancias que puedan surgir en el seno del Comité Ordinario 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 del adjudicatario. El comité se podrá reunir a petición de cualquiera de las partes.

11. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR DURANTE EL TRANCURSO DEL PROYECTO

En el transcurso del proyecto, el adjudicatario entregará todos los documentos que se exigen en el presente pliego, y en particular:

- Informes trimestrales de seguimiento
- Actas de las reuniones trimestrales de seguimiento del proyecto.
- Actas de entrega del equipamiento suministrado.
- Informes de Acuerdos de Nivel de Servicio trimestrales.
- Certificaciones de soporte del fabricante, emitidas periódicamente, que demuestren que todos los equipos objeto de este contrato cuentan con soporte del fabricante.
- Listado semestral de versiones de software instaladas en la infraestructura de red, así como la versión recomendada por el fabricante y por el propio adjudicatario, y detalle técnico de las acciones necesarias para la posible evolución de la infraestructura a la versión más adecuada.
- Línea base de configuración de la electrónica de red.
- Propuestas de cambio sobre dicha línea base.
- Relación de casos de fabricante abiertos y cerrados, junto con su descripción y detalle de las acciones realizadas encaminadas a la resolución de dichos casos.

12. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Toda la documentación de aplicación en este contrato será de la propiedad del Servicio Murciano de Salud, y se generará siempre con el objetivo de que el SMS tenga la máxima disponibilidad y soporte posible.

Al finalizar este contrato, el adjudicatario velará por que el SMS disponga de toda documentación necesaria para poder continuar de las mejores condiciones de soporte posible, realizando la formación necesaria al personal del SMS y al adjudicatario del siguiente contrato de soporte.





Esta fase 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.

A la devolución del servicio, el SMS será el propietario de la plataforma hardware, licencias, productos software, sistemas de información y la información almacenada en los mismos, que se hayan implantado durante la ejecución del contrato.

Como parte del plan de devolución del servicio, el adjudicatario deberá entregar certificados de los diferentes fabricantes que acrediten:

- Que de todos los equipos objeto de este contrato han estado en soporte durante toda la vida del mismo (desde que se produjo su instalación).
- Que el nivel de licenciamiento es adecuado para la infraestructura existente.

La no presentación de estos certificados del fabricante será causa de rescisión del presente contrato de forma unilateral por parte del SMS.

13. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Dado que el adjudicatario prestará su servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, los tiempos reflejados en estos Acuerdos de Nivel de Servicio siempre hacen referencia a tiempo natural, no basado en horarios laborales.

Los acuerdos de nivel de servicio detallados en este apartado, son los acuerdos de nivel de servicio estándar o mínimos necesarios para el correcto funcionamiento de este concurso para el Servicio Murciano de Salud. El licitador puede mejorarlos en su oferta, según se describe en el Pliego de Cláusulas Administrativas por el que se rige el presente concurso.

Según lo descrito con anterioridad en este pliego, y en particular, en las definiciones de Niveles de Servicio del apartado anterior, se establecen los siguientes ANS para este contrato:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y PETICIONES(SOP-1)

| | |
|--------------------------|------------|
| T_{Asig} | 30 minutos |
| T_{Resol} | 4 horas |

En la gestión de casos de fabricante, definimos los siguientes indicadores:

- **T_{Asig}** como el tiempo transcurrido entre que el Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud registra una incidencia o solicitud de servicio en la plataforma de gestión de mejores prácticas ITIL y que dicha incidencia o solicitud de servicio ha sido asignada a un técnico del Centro de Servicios de Nivel 3 del adjudicatario. El acuerdo de nivel de servicio estándar para este indicador se establece en 30 minutos.
- **T_{Resol}** como el tiempo transcurrido entre que el Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud registra una incidencia o solicitud de servicio en la plataforma de gestión de mejores prácticas ITIL y que ha ocurrido uno de los siguientes eventos:
 - El Centro de Soporte de Nivel 3 del adjudicatario ha encontrado una solución, y dicha solución ha sido documentada de forma completa y coherente al Servicio Murciano de Salud a través de dicha plataforma.
 - El Centro de Soporte de Nivel 3 ha abierto un caso a fabricante y éste hecho se ha documentado de la misma forma.





Una vez se ha abierto un caso al fabricante, cada dos días el adjudicatario enviará un informe del estado de dicho caso, y las acciones realizadas por parte del fabricante y del propio adjudicatario para avanzar en su resolución.

De forma excepcional, en el Acuerdo de Nivel de Servicio T_{Resol} para incidencias se contempla la parada en la medición del tiempo de resolución siempre que, a juicio del Director de Proyecto del SMS, se cumpla que:

- En el caso de que el caso de fabricante sea una incidencia, ésta no suponga una merma importante en el servicio asistencial del SMS.
- La complejidad de la resolución de la incidencia o petición impida la resolución de la misma.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN CONTRATACIÓN DE SOPORTE DE FABRICANTE (SOP-2)

Los equipos objeto de este contrato deben de tener contratado el soporte de fabricante por parte del adjudicatario dentro de las siguientes 24 horas a la firma del presente contrato.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO PARA GARANTIZAR EL NIVEL DE SOPORTE (SOP-3)

Si es necesaria la existencia de equipamiento de repuesto en el Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud para poder cumplir el nivel de soporte necesario en la entrega de piezas (24x7x8 en el Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud) éste deberá estar suministrado por parte del adjudicatario a los 20 días del comienzo del contrato.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN SUSTITUCIÓN DE EQUIPAMIENTO CORE

Para la sustitución de los equipos CORE de los Hospitales HULAMM y HUSL definimos los siguientes niveles de servicio:

- T_{Cambio} . Tiempo que pasa desde que empieza la intervención de sustitución hasta que los equipos CORE viejos se apagan.
- T_{ind} . Tiempo de indisponibilidad, durante el cual la capa CORE la red del Hospital no está prestando servicios de conectividad.
- T_{contr} . Tiempo de contingencia, durante el cual la red del Hospital está funcionando con un único equipo CORE, sin redundancia.

Y se establecen los siguientes acuerdos de nivel de servicio:

| | |
|--------------|------------|
| T_{Cambio} | 48 horas |
| T_{Ind} | 30 minutos |
| T_{Cont} | 4 horas |

1.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN ENTREGA DE INFORMES DE INCIDENCIAS (INF-1)

Una vez resuelta una incidencia, a petición del Servicio Murciano de Salud, el adjudicatario entregará un informe detallado de la misma, incluyendo causa probable de la misma y medidas adoptadas, tanto para su resolución como para evitar incidencias similares en el futuro, en el plazo de 3 días.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN ENTREGA DE INFORMES TRIMESTRALES (INF-

04/12/2019 16:08:20
PELLEGER RODRIGUEZ, AUBIRIA
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-42cb9895-16a7-2d53-47e-0050569934e7





2)

El licitador entregará los informes de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio del trimestre como mucho el día 7 del primer mes del siguiente trimestre. A partir de la adjudicación del contrato, cada trimestre se entregará un informe de cumplimiento trimestral, con las penalizaciones objetivas previstas, junto con el informe mensual el mismo día.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN ENTREGA DE EQUIPAMIENTO SUMINISTRADO (SUM-1)

El adjudicatario entregará en equipamiento objeto de suministro en este contrato 30 días después del comienzo del mismo, en la ubicación indicada por el Servicio Murciano de Salud.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN CONECTIVIDAD (CON-1)

El licitador configurará una VPN LAN de cliente, para cada técnico de guardia, según los términos descritos en CONECTIVIDAD CON LA RED DEL SMS, como mucho 30 días después de la adjudicación del presente contrato. Esta VPN se considerará totalmente configurada cuando el extremo de la VPN del licitador esté correctamente monitorizado por parte del SMS. Para ello, el licitador se involucrará de forma activa y trabajará conjuntamente con el Centro de Servicios del SMS para conseguir este fin.

Durante este mes de transición, la comunicación entre el Centro de Servicios de Nivel 3 del adjudicatario y el Centro de Soporte del Servicio Murciano de Salud, incluidos los detalles de los posibles casos de fabricante que puedan surgir, se realizará mediante correo electrónico, aplicando todos los SLAs anteriores como si el adjudicatario pudiese acceder a los sistemas del SMS.

14. CONDICIONES ADICIONALES

Para velar por la calidad del proyecto, será obligatorio que el licitador entregue las certificaciones que posee de los diferentes fabricantes para operar los productos de la solución. Junto a cada certificación debe especificar los requisitos que debe cumplirse para obtenerla. En concreto, el licitador deberá entregar de forma obligatoria en su oferta certificaciones Gold Partner para los siguientes fabricantes, que son muy relevantes en la infraestructura de redes de datos y seguridad del Servicio Murciano de Salud:

- Cisco
- Fortinet
- A10

15. REQUISITOS TECNOLÓGICOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

A continuación se detallan los requisitos tecnológicos que debe cumplir el adjudicatario para poder dar un correcto servicio durante la duración del presente contrato.

CONECTIVIDAD CON LA RED DEL SMS

Para la prestación de servicios en remoto, el adjudicatario configurará una Red Privada Virtual (VPN de usuario para cada uno de los técnicos integrantes del Centro de Soporte de Nivel 3 para los técnicos de guardia que considere necesarias para poder cumplir los acuerdos de nivel de servicio de este contrato, según las instrucciones recibidas por parte del SMS.

Esta conexión VPN se configurará de modo que permita el acceso al adjudicatario a:





- La herramienta de gestión de mejores prácticas ITIL (actualmente Remedy).
- Acceso al repositorio común de documentación.
- Acceso correcto y funcional a las herramientas de gestión centralizadas del Servicio Murciano de Salud para la monitorización del equipamiento objeto del presente contrato por parte del adjudicatario.

INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA ITIL DEL SMS

El adjudicatario tendrá conectividad con el sistema de gestión de procesos ITIL del SMS, actualmente Remedy, tanto desde las oficinas del SMS como parte de su dedicación presencial, como de forma remota, en su Centro de Gestión a través de la VPN de cliente.

Toda la gestión de procesos asociada al trabajo de este contrato (gestión de incidentes, problemas, etc.) se realizará a través de esta herramienta. Esta herramienta será la fuente principal de medición de todos los acuerdos de nivel de servicio.

La Jefa de Servicio de Sistemas Informáticos

Auguria Pellicer Rodríguez
(Fecha y firma electrónica en el lateral)

