Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS.

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN, IMPLANTACIÓN, SOPORTE, MANTENIMIENTO, INTEGRACIÓN , EVOLUCION Y DESARROLLO DE LA ESTACIÓN CLÍNICA EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Referencia:	Pliego de prescripciones técnicas
Creación:	Marzo de 2017
Autor(es):	Subdirección General de TI.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

INDICE

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETO 5
3. ALCANCE 11
4. DESCRIPCION DE TAREAS 11
4.1. TAREAS RELACIONADAS CON LOS OBJETIVOS OPERATIVOS 11
4.1.1. Mantenimiento de la aplicación Selene 12
4.1.2. Soporte de aplicación Selene y de la Estación Clínica 12
4.1.3. Soporte a usuarios 19
4.1.4. Soporte a plataforma de sistemas 20
4.2 IMPLANTACIÓN DE LA EC SELENE 21
4.3 NORMALIZACION DE LA EC Y GESTIÓN DE PACIENTES 30
4.4 INTEROPERABILIDAD E INTEGRACIÓN 33
4.5 DESARROLLO EVOLUTIVO 37
4.6 EXPLOTACIÓN DE DATOS 39
5. ASPECTOS TECNOLOGICOS REQUERIDOS AL SISTEMA
6. CENTRO DE SERVICIOS SELENE 49
6.1. OBJETIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS 49
6.2. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS 51
6.3. OPERATIVA 59
6.4.- CONTACTO CON EL CENTRO DE SERVICIOS 63
7. EQUIPO DE TRABAJO 65
6.1. DEDICACIÓN TEMPORAL DE LOS RECURSOS 65
6.2. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO 66
8. GESTIÓN DEL PROYECTO 68
8.1. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS Y MODELO DE RELACIÓN 68
8.2. CALIDAD DEL SERVICIO 71
8.3. SEGUIMIENTO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 73
8.3.1. Indicadores asociados a las nuevas tareas y funcionalidades 73
8.3.2. Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte 77
8.3.3. Cálculo de las penalizaciones 82
8.4. REPOSITORIO DE DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 86
8.5. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROYECTOS SEGÚN METODOLOGÍA ITIL 88
10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 88
11. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS 89
12. PRESTACIONES ADICIONALES. 90
13. GARANTIAS 90
14. CONDICIONES DE RESCISION DEL CONTRATO 90

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

ANEXO I. TABLEROS DE IMPLANTACIÓN. SITUACIÓN ACTUAL 92
ANEXO II. MODELO DE CURRICULUM..... 113
ANEXO III. INFRAESTRUCTURA DESPLEGADA EN LOS HOSPITALES 114
ANEXO IV – ESQUEMA ARQUITECTURA HCE SMS 115

.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios sanitarios prestados en el ámbito del Servicio Murciano de Salud han experimentado en los últimos tiempos una complejidad progresiva y un aumento del número de pacientes atendidos. Ello demanda unas estructuras sanitarias adecuadas y adaptadas a las necesidades del momento, lo que implica la utilización de nuevas técnicas de apoyo a la gestión que, necesariamente, han de basarse en tecnologías de la información y comunicaciones, las cuales han de ser desarrolladas y gestionadas por personal técnicamente capacitado.

La incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los Servicios de Salud permite cumplir objetivos tanto sociales como económicos. Es una herramienta necesaria para ampliar las posibilidades de acceso de las personas a una atención sanitaria oportuna y de calidad, facilitar la continuidad de la atención, controlar costes crecientes, optimizar procesos y reasignar recursos.

El Servicio Murciano de Salud abordó en el año 2007 el proyecto de informatización de la Historia Clínica Electrónica (HCE) en el ámbito de la atención especializada y Salud Mental, para ello contrató la asistencia técnica para la configuración, parametrización, implantación y puesta en marcha de la Estación Clínica de Selene (en adelante EC).

Durante estos años, la implantación de la EC se ha ido llevando a cabo de forma gradual en los 10 hospitales del Servicio Murciano de Salud, centros de salud mental y los nuevos hospitales del Mar Menor y Santa Lucia, abarcando también los servicios de prevención de riesgos laborales y atención al paciente.

El grado de implantación conseguido hasta la fecha a nivel de Area de Salud es en estos momentos alto, siendo pocos los servicios a nivel hospitalario donde la implantación no está terminada.

El grado de uso de la aplicación por parte de los profesionales sanitarios varía en función de los colectivos y los ámbitos de trabajo, siendo aproximadamente el 95 % en urgencias, 90 % en hospitalización y 48 % en consultas externas a nivel de cumplimentación de la historia del paciente (formularios, notas, informes).

En cuanto a la petición electrónica el uso ha ido evolucionando a lo largo de los dos años, alcanzando en el 2016 la cifra de 3.694.588 realizadas con selene. Cabe destacar las peticiones de laboratorio 1.960.944 o radiología 1.012.157 en el año 2016.

El elevado volumen de usuarios que utiliza la estación clínica, hace necesario el establecimiento de sistemas que permitan controlar el uso de los flujos de trabajo de

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

forma correcta, así como establecer sistemas expertos que permitan el uso y establecimiento de reglas de negocio.

La EC se ha convertido en un elemento crítico para el Servicio Murciano de Salud, con un alto volumen de usuarios y una alta dependencia sobre él para el desarrollo de la actividad asistencial en los hospitales, centros de Salud Mental y resto de puntos asistenciales del Servicio Murciano de Salud.

Es necesario dar continuidad a la implantación de la Estación clínica en Atención Especializada, avanzar introduciendo cambios que mejoren los circuitos de trabajo actuales principalmente entre áreas de salud, aumentar el grado de adopción a la aplicación por parte de los profesionales sanitarios, obtención de resultados de salud, satisfacción para usuarios y pacientes, mejora de interface, así como establecimiento de sistemas que permita la continuidad de negocio en situaciones de indisponibilidad.

2. OBJETO

El objeto de este concurso es la contratación de los servicios necesarios para el funcionamiento correcto de la Estación Clínica del Servicio Murciano de Salud y su adaptación a la continua evolución que éste requiere dentro del plan estratégico de HCE 2017-2020 del SMS .

Por este motivo, se consideran los siguientes objetivos principales en esta contratación:

- **Objetivos operativos** para el correcto funcionamiento de la EC Selene, que engloban:
  - Mantenimiento de licencias.
  - Mantenimiento de la aplicación Selene
  - Soporte correctivo, legislativo y adaptativo de la aplicación Selene y de los desarrollos e integraciones que completen dicha aplicación
  - Soporte a usuarios a través de un centro de servicios especializado (Centro de Servicios Selene)
  - Evolución tecnológica de dicha aplicación.
  - Administración, configuración y soporte de la plataforma de sistemas en la que se despliega este aplicativo.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- Establecimiento de sistemas de respaldo que permitan la continuidad de negocio en situaciones de indisponibilidad del sistema o paradas programadas por actuaciones de sistema operativo, bases de datos , aplicación o cualquier otro elemento que intervenga en la arquitectura que de soporte a la Estación clínica.
- Aumentar el porcentaje de uso de la EC, principalmente en las áreas de consultas externas, peticiones de pruebas y movilidad.

- **Implantación**

  - Integración de la información entre Niveles Asistenciales y Areas de Salud permitiendo el uso de Selene en base al área de referencia del paciente, independientemente del hospital donde se preste asistencia.
  - Implantación de circuitos funcionales hospitalarios e interhospitalarios.
  - Implantación de los circuitos de trabajo de los servicios de prevención de riesgos laborales actualmente en marcha, en una instancia de selene independiente de las áreas de salud.
  - Implantación de los circuitos de trabajo que actualmente se desarrollan con la estación clínica en los centros de Salud pertenecientes a la red de salud mental, en una instancia de selene.
  - Implementación de sistemas de workflow que permitan la ejecución de vías clínicas a propuesta del Servicio Murciano de Salud.
  - Implantación de sistemas automatizados que permitan la detección de casos según patologías.
  - Implantación de sistemas automatizados que permitan la implementación de reglas de negocio.
  - Implantación de planes de continuidad de negocio ante paradas programadas o situaciones adversas.
  - Implantación de la EC en todas las Áreas de Salud del SMS y Centros de Salud Mental.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Implantación de la EC en aquellos servicios, o unidades, departamentos de los servicios centrales del SMS, Consejería de Sanidad u otros que el Servicio Murciano de Salud lo solicite.

- **Formación/Mejora de circuitos.**
  - Evaluación periódica de la utilización de pruebas complementarias según protocolos.
  - Seguridad del Paciente. Refuerzo de la seguridad clínica en diferentes ámbitos de actuación y entre ellos.
  - Adaptación completa de la EC a la normativa relativa a la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y al Reglamento de Desarrollo de la LOPD, Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre o cualquier otra normativa relacionada con la protección de la información catalogada de nivel alto y la intimidad del paciente.
  - Mejoras de configuración para facilitar la adopción y el uso por los profesionales.
  - Evaluación de las nuevas funcionalidades y propuestas de incorporación a los flujos de trabajo.
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades a requerimiento del Servicio Murciano de Salud.
  - Análisis de uso y medida de valor de circuitos implantados.
  - Rediseño de circuitos con foco en la creación de valor clínico.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Configuración y parametrización de Selene en base a la definición de circuitos funcionales.
- Formación continua a los profesionales sanitarios con actividades presenciales y mediante un portal web de formación.
- Desarrollo del plan de teleformación para los profesionales sanitarios.

- **Soporte/sistemas.**
  - Prestar apoyo funcional a los equipos de soporte en la resolución de incidencias.
  - Implantación de planes de continuidad de negocio ante paradas programadas o situaciones adversas.
  - Soporte al Proyecto PIN.
  - Soporte de los DataWareHouse existentes.
  - Dar soporte y administrar los componentes software que componen la infraestructura de Selene desplegada en el SMS.
  - Administrar la base de datos a nivel de aplicación, así como proponer la configuración adecuada de los parámetros de BD que afecten al funcionamiento de la aplicación.
  - Administrar el S.O. de los servidores que componen la plataforma de Selene, exceptuando el SW de BBDD.
  - Soporte Segundo Nivel de producto Selene: Correctivo, Adaptativo y Preventivo.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Soporte Tercer Nivel de producto Selene.
- Dos versiones de Producto Selene anuales, según roadmap de desarrollo.
- Cambios Legales (Real Decreto, B.O.R.M)
- Evolución Tecnológica plataforma selene en base a requerimientos del Servicio Murciano de Salud.
- Correctivos de SoftWare.

- **Integración**
  - **Integración d**e la EC con otros del Servicio Murciano de Salud, derivadas de las necesidades de evolución de los sistemas y del cumplimiento con las normas y criterios que a este respecto sean definidos por la Subdirección General de Tecnologías de la Información (SGTI). Se contemplan también los servicios necesarios para la fase de análisis de procesos y definición funcional.
  - Evaluación de nuevos conceptos en integraciones y su puesta en marcha en el Servicio Murciano de Salud. (Smart onFIHR para IHE)
  - Integración de equipamiento electromédico en proyectos específicos dentro del flujo de trabajo.
  - Diseño, desarrollo y ejecución de las integraciones necesarias.
  - Integración con Aplicaciones Centrales y corporativas del SMS.
  - Integración entre diferentes instancias de la estación clínica, de tal modo que toda la información de un paciente, recogida en la/s EC/S, sea accesible por el profesional sanitario que lo necesite, independientemente de la instancia de selene donde se recogiera dicha información.
  - Integración de la herramienta de gestión de tareas utilizada por el Centro de soporte del Servicio Murciano de Salud y la herramienta de Gestión de tareas utilizada por el Centro de Servicio del proyecto de EC.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- **Normalización/homogeneización** de aplicación Selene en todos los ámbitos del Servicio Murciano de Salud :
    a. Circuitos de trabajo para la gestión de pacientes.
    b. Tablas maestras de la gestión de pacientes.
    c. Formularios, indicadores , informes de la EC, etc.
    d. Circuitos de trabajo con la EC.

- **Desarrollo evolutivo**, entendido como nuevos desarrollos o funcionalidades a incorporar a la aplicación Selene que aún no están incorporadas al sistema y que son necesarias para el uso de la EC de Selene y la consecución de la estrategia de HCE del Servicio Murciano de Salud, cuya arquitectura, estará basada en un modelo orientado a servicios y la adopción de estándares de integración HL7 CDA3, XML, UNE 13606. Esta estrategia se sustenta en dos pilares fundamentales:
    - Erigir la HCE del SMS como una entidad diferente e independiente de las herramientas asistenciales que se usan para trabajar con ella y con una concepción global de HCE que aúne la información y los mecanismos comunes de gestión generados en los diferentes niveles asistenciales (primaria, especializada, salud mental, etc).
    - Los profesionales seguirán utilizando las herramientas informáticas que conocen, pero estás deberán adaptarse a esta estrategia y para ello será necesario:
        i. Alimentar la HCE del SMS usando mensajería y a través de una serie de servicios orientados a normalizar y ordenar la información .
        ii. Recuperar componentes de la HCE del SMS mediante servicios que se pondrán a disposición de las herramientas asistenciales.

- **Explotación** del sistema Selene, es decir, obtención de datos e información elaborada desde los productos cubiertos por el soporte, encaminada a facilitar la toma de decisiones a los gestores del SMS.
    - **Explotación de indicadores de gestión.**
    - Explotación de indicadores de resultados en salud.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

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 Sanidad.
- 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 Sanidad.
- Cualquier centro o ubicación que durante la vigencia del contrato quedara adscrito al Servicio Murciano de Salud o la Consejería de Sanidad.
- Cualquier otro centro o ubicación donde el Servicio Murciano de Salud determine necesario.

4. DESCRIPCION DE TAREAS

4.1. TAREAS RELACIONADAS CON LOS OBJETIVOS OPERATIVOS

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Dentro de este apartado se detallan las tareas a realizar y la organización que el licitador debe proponer para realizarla en relación con los objetivos operativos enumerados en el apartado 2.

4.1.1. Mantenimiento de la aplicación Selene

El Servicio Murciano de Salud dispone de la **aplicación corporativa Selene** para todo su ámbito de actuación.

Se entienden por servicios de mantenimiento aquellos que comprenden:

1. **Mantenimiento Adaptativo:** trabajos realizados, siempre de "motu propio", por el adjudicatario, tendentes a introducir o modificar en los programas funcionalidades que respondan a cambios legislativos de interés general u obligado cumplimiento.
2. **Mantenimiento Correctivo:** trabajos, realizados por el adjudicatario, 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 adjudicatario.
3. **Mantenimiento Evolutivo:** trabajos realizados, siempre de "motu propio", por el adjudicatario para la introducción en los programas de nuevas funcionalidades o mejora de los procesos ya existentes.

El adjudicatario se compromete a mantener informado al SMS, al menos de forma trimestral, acerca de las nuevas funcionalidades sobre las que 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.

4.1.2. Soporte de aplicación Selene y de la Estación Clínica

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

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- Soporte a explotación

4.1.2.1 Soporte a productos

Se entiende por productos:

- Los módulos propios de la aplicación corporativa Selene instalados o pendientes de instalar en el SMS.
- Módulos de administración de la aplicación.
- Los módulos destinados a la integración de este aplicativo con otros entornos o aplicaciones del SMS (motor de integración, etc).
- Data-Warehouse: En su versión local y centralizada.
- Servidores de aplicaciones.
- Servidores de impresión.
- Servidores de reporting. (BIRT, open report, etc)

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.

Soporte operativo

El adjudicatario recibirá notificación de incidencias detectadas desde el centro corporativo de soporte del SMS . 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 una disponibilidad de 24x7.

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, organizará e impartirá cursos de formación sobre estos productos.

Soporte correctivo

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Las actividades que se incluyen para la realización de las tareas de soporte correctivo abarcan desde la recepción y registro de las incidencias (previamente recogidas por el primer nivel), su análisis, diagnóstico y propuesta de solución. También se incluyen como responsabilidad del adjudicatario los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

La actividad de la línea base correctiva estará directamente ligada con la resolución de los problemas detectados durante la explotación de la aplicación, lo que implicará actualizaciones al código, modificación de las configuraciones y parametrizaciones del sistema de indicadores Datawarehouse, y actividades para la recuperación de estados estables, y que deberán ser sincronizadas con las actividades de desarrollo de cambios y nuevas versiones que se lleven a cabo sobre las mismas. Toda esta actividad ha de ser convenientemente documentada.

El adjudicatario participará en la gestión de cada incidencia con la SGTI con el fin de garantizar el mínimo impacto en el servicio. En el caso de considerarse necesario por parte de la SGTI, ésta solicitará el establecimiento de una fase de aceptación de la solución técnica propuesta por el adjudicatario.

Cualquier actuación sobre el software motivada por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo. Es decir, se incide claramente en la asunción necesaria por parte del adjudicatario de todos aquellos desarrollos cuyo origen sean errores del aplicativo, no habiendo lugar a su tratamiento como evolución en ningún caso. Las tareas imprescindibles para la resolución de incidencias de este apartado, incluyendo las actividades de control de calidad, pruebas unitarias, de sistema, de rendimiento, etc, no consumirán servicios específicos.

Todas las actualizaciones debidas a errores deberán integrarse en las siguientes versiones del producto, con un retraso máximo de 3 meses, por lo que se espera la liberación de paquetes de parches con resolución de bugs, integrados y probados con dicha periodicidad, salvo entregas de nuevas funcionalidades en formato de *service-packs* de producto.

La puesta en producción de una modificación de tipo correctivo en cualquier desarrollo quedará supeditada a la aceptación final de la SGTI o quien ésta determine.

Toda petición de mantenimiento correctivo, así como las actividades asociadas a la petición, quedarán registradas en la herramienta correspondiente de soporte. Cada modificación realizada dentro de esta línea de mantenimiento correctivo deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente, que constará al menos de:

- Documentación del problema y de la solución.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

- Documento que recoja la propuesta y posterior resultado de ejecución del correspondiente Plan de Pruebas.

El adjudicatario deberá actualizar la documentación asociada a las aplicaciones involucradas en un plazo no superior a 48 horas después de su resolución.

Soporte adaptivo

Este servicio comprende tanto las solicitudes como las adaptaciones a realizar como consecuencia de cambios legales. Asimismo, incluye las tareas de implementación de circuitos asistenciales. Reiterar, en todo caso, que la actividad recogida en este punto ha de ser convenientemente documentada.

Las actualizaciones debidas a modificaciones por cambios legales en materia de seguridad, interoperabilidad, funcionales, etc, deberán ser provistas como servicios de soporte y mantenimiento, sin coste extra como servicios específicos.

Concretamente se realizaran las adaptaciones necesarias que desde la SGTI se estimen necesarias dentro del marco del Esquema Nacional de Seguridad e Interoperabilidad, LOPD y su Reglamento de Desarrollo o cualquier otra Ley, Real Decreto, etc que afecte a la utilización de la historia clínica.

Entendemos por interoperabilidad, no solamente la sintáctica, sino la semántica en sus vertientes de procesamiento distribuido y global, así como la interoperabilidad de negocio.

El adjudicatario asumirá, en el periodo de vigencia del contrato, hacer las adaptaciones necesarias a la aplicación Selene, que desde la SGTI se determinen, de tal forma que permita al Servicio Murciano de Salud trabajar con vías clínicas y el uso de vocabularios controlados que proporcione la interoperabilidad semántica con otras aplicaciones.

Todas las actualizaciones debidas a evoluciones impuestas legalmente, necesidades funcionales, deberán integrarse en las siguientes versiones del producto, con un retraso máximo de 6 meses, por lo que se espera la liberación de nuevas versiones integradas y probadas con dicha periodicidad.

La implementación de nuevos circuitos asistenciales o modificación de circuitos preexistentes no consumirá servicios específicos en ningún caso.

Gestión de incidencias

Cuando una incidencia sea reportada o 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 centro de soporte del SMS , por lo que se contará con un filtrado previo de incidencias.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

- Si se trata de una incidencia inherente al producto, deberá documentarla, informar al jefe de proyecto del SMS y remitir los datos recogidos sobre la incidencia al proveedor del producto si así se determina. Deberá, asimismo, realizar el seguimiento de la resolución de la misma e informar sobre ello al jefe de proyecto o a quien él indique.
- Si se trata de una incidencia relacionada con el entorno del producto (red de comunicaciones, red eléctrica,…) deberá seguir los protocolos que le hayan sido establecidos para informar de la misma a terceros. Al igual que en el caso anterior, deberá realizar el seguimiento de la resolución de la misma e informar sobre ello al jefe de proyecto o a quien él determine.
- Si se trata de una incidencia propia de soporte, se realizará la acción correctiva adecuada. Si la incidencia impide o paraliza el funcionamiento normal de la organización, ésta se considera crítica; incidencia media es aquella que dificulta o merma notablemente el funcionamiento de la organización; y, por último, se consideran incidencias menores a todas las demás. El licitador deberá presentar en su oferta un acuerdo de nivel de servicio (ANS) para responder a esta tipología de incidencias.
- Se considera incidencia propia de soporte:
    - La implantación de nuevas versiones del producto.
    - La implantación de los productos en nuevos centros del SMS.
    - Actualizaciones de datos mediante mecanismos alternativos a los aplicativos.
    - Configuración del producto.
    - La implantación y configuración del software adicional necesario para el correcto funcionamiento del producto.
    - La facilitación al usuario de las instrucciones adecuadas para la resolución de la incidencia, cuando ésta sea solucionable de este modo.
    - La gestión de usuarios.
    - Toda aquella que no implique la modificación del producto ni afecte a sistemas relacionados con el producto cuyo soporte esté confiado a terceros.
    - Se excluye la configuración de servidores, bases de datos y redes, tarea propia del soporte a la plataforma de sistemas descrita más adelante.
- Cuando se trate de la implantación de una nueva versión del producto

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- 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.
- Deberá organizar las sesiones de pruebas con el personal designado por el SMS
- Deberá organizar 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.
- Todos estos pasos deberán realizarse bajo la aprobación previa del jefe de proyecto del SMS.

Proactividad

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

- Realizar recomendaciones formales de modificaciones del producto o del proceso para mejorar los resultados.
- Identificación de fallos repetitivos que implican un replanteamiento más general que la simple resolución del fallo puntual. Asimismo se deben efectuar recomendaciones sobre este replanteamiento.
- Realizar rondas de soporte en los centros en los que estén implantados los productos, 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.

Consideraciones adicionales

Se llevará a cabo una política concertada con la Comunidad de Murcia en materia de control de versiones, consecuente con el mantenimiento y evolución del núcleo del aplicativo sujeto a contrato, siendo la personalización para la CARM llevada a cabo a través del personal que figura en el apartado 7.2 de este pliego como equipo de desarrollo evolutivo. El control de las actividades de dichos mantenimientos y cambios se llevará a cabo por la SGTI o aquellos entes organizativos y de coordinación que

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

determine, debiendo la empresa adjudicataria comunicar de forma inmediata a la SGTI la aparición de cualquier bug en la aplicación y registrarlo en la herramienta informática habilitada para este caso, con un retraso máximo de un día desde la aparición del bug.

Es prioritario que la instalación de cualquier software que implique parada se lleve a cabo en aquellos horarios que interfieran lo mínimo posible a servicios y usuarios dentro de las 24 h del día.

Los tiempos necesarios de parada por instalación de cualquier software, parche o cambios de versión, no podrán superar los tiempos estipulados en los niveles de servicio descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Desde la SGTI se podrá acceder, entre otros aspectos, al censo de productos desarrollados para el SMS y a los códigos fuentes de todas las adaptaciones y parametrizaciones propias, proporcionando el adjudicatario los mecanismos para dichos accesos.

El flujo de procesos será similar al detallado en los servicios de soporte.

Las licencias de aplicación serán propiedad del Servicio Murciano de Salud.

4.1.2.2. 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 puede efectuarse mediante mensajería HL7, servicios web, intercambio de ficheros, o cualquier otro medio que establezca el SMS.

El SMS cuenta con una unidad de integración (UDI) que monitoriza los sistemas de integración, incluyendo los referidos en este pliego.

Son tareas propias de este soporte:

- La resolución de las incidencias reportadas por la UDI, por los usuarios o por otros agentes implicados. A veces, la resolución de estas incidencias puede implicar volver a generar uno o varios mensajes. En este sentido, el adjudicatario deberá aportar un sistema efectivo de relanzamiento de mensajes.
- 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 la UDI y los proveedores de los productos para el aseguramiento del correcto funcionamiento de la integración. En este sentido, el adjudicatario tendrá acceso a los informes y registros generados por la UDI.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- 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.
- Deberá disponer de una herramienta de monitorización de la mensajería que será puesta a disposición de la SGTI.

4.1.2.3 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:

- 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.

Desde la SGTI se podrá acceder, entre otros aspectos, a la estructura de datos e información de los productos desarrollados para el SMS para el desarrollo de tareas de explotación y consolidación de la información de la EC, proporcionando el adjudicatario los mecanismos para dichos accesos.

4.1.3. Soporte a usuarios

Se entenderá por soporte a usuarios las tareas que realice el adjudicatario de cara a recibir peticiones, incidencias o problemas por parte del colectivo de usuarios en todo el ámbito del SMS a través de los canales que éste determine, y su capacidad para atenderlas, priorizarlas, resolverlas y hacer el correspondiente seguimiento y control del servicio ofrecido y de la satisfacción del usuario final.

El usuario accederá a realizar su solicitud o comunicar su incidencia desde el centro corporativo de soporte del SMS o por los canales que se definan. Desde ahí se realizara la notificación al adjudicatario que será el encargado de recoger los requerimientos e incidencias de los usuarios de Selene, evaluar y priorizar las mismas y dar respuestas y soluciones. Dependiendo de la complejidad o naturaleza de los requerimientos o incidencias éstas se escalaran a los siguientes niveles para su evaluación y resolución.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556S5

Será responsabilidad del adjudicatario evaluar el servicio prestado cada cierto tiempo de forma que se puedan identificar problemas que puedan ser solucionados con formación a usuarios, rediseño de procesos, propuestas de redefinición de circuitos, etc. También ha de adaptarse ante los cambios que se producen en la organización de forma que se actualicen procedimientos, se revisen protocolos de comunicación entre las partes implicadas en el soporte, se considere la adquisición de conocimientos de los propios usuarios y se avance en la dirección de que el servicio de soporte sea capaz de aportar valor añadido.

Este soporte a usuario se realizará desde el Centro de Servicios Selene que requiere el presente pliego y cuyas funciones se detallan posteriormente.

4.1.4. Soporte a plataforma de sistemas

La infraestructura hardware que actualmente está desplegada en los hospitales del SMS (ver Anexo III) para el funcionamiento de la aplicación Selene se compone de:

- Servidores de aplicaciones.
- Servidores de impresión.
- Servidores de open repor , BIRT.
- Servidores de pruebas.
- Servidores de formación.
- Servidores de integración.
- Servidores de Data Warehouse.
- Servidores Ldap.

Este servicio contempla, entre otras, las siguientes actividades:

- Dar soporte y administrar los componentes software (servidores de aplicaciones, open report, etc) que componen la infraestructura de Selene desplegada en el Servicio Murciano de Salud.
- Administración del esquema de base de datos a nivel de aplicación, así como proponer la configuración adecuada de los parámetros de BD que afecten al funcionamiento de la aplicación.
- Trabajar en coordinación y bajo las directrices del servicio de sistemas de la SGTI en dotar a la plataforma de alta disponibilidad, balanceo de servicios, establecer los mecanismos para replicación a tiempo real de las bases de datos de producción, incorporación de la guía de buenas practicas de sistemas del SMS en sus procedimientos de actuación, así como las certificaciones de

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

sistemas que desde ese servicio se determinen u otras tareas que se estimen necesarias. .

- Asumir el plan de seguridad y homogeneización de Selene, así como las tareas que desde la SGTI se le encomienden relacionadas con la renovación de la infraestructura tecnológica de los servidores de aplicaciones y de BD que soportan la aplicación de Selene.
- Elaborar un cuaderno de mando con acceso mediante un portal web , con las métricas de monitorización de sistema, que abarque todos los elementos que intervienen en la arquitectura de selene descritos en el apartado 4.1.4 de este pliego, que se actualizarán a tiempo real (CPU, número de usuarios concurrentes, número de hilos, mensajería, etc). El licitador especificará en su oferta los indicadores que contendrán este cuaderno de mando, así como los mecanismos para actualización de forma automática, y la herramienta a utilizar que se pondrá a disposición de la SGTI.

4.2 IMPLANTACIÓN DE LA EC SELENE

Los objetivos de implantación dentro de este contrato supone abordar las necesidades de implantación de la EC que surjan en los centros especificados dentro del alcance de este pliego.

Dada la situación actual de la implantación de la EC en cada área de salud, en la que la implantación de los principales módulos se encuentra prácticamente finalizada en todos los servicios, es tarea prioritaria en este contrato dotar a la estación clínica de los mecanismos necesarios que permitan la ejecución de las funcionalidades de estos módulos (peticiones electrónicas, citación, canalizaciones de pacientes, derivaciones, interconsultas, etc) entre áreas de salud.

Estos mecanismos no supondrán en ningún caso que el peticionario origen tenga que abandonar su instancia de la EC para la realización de la funcionalidad (petición, canalización, etc), sino que estas se replicarán de forma automática para el usuario en la instancia de EC destino.

El licitador tendrá que presentar en su oferta los mecanismos de interconexión (web services, mensajería hl7, etc) necesarios, que habilitará e implantará para la consecución de estas funcionalidades, así como una planificación de implantación en todas las áreas de salud cuya finalización no podrá exceder de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato, especificando claramente las tareas, el avance necesario mes a mes y las modificaciones o adaptaciones funcionales a la estación clínica si fuera necesario.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Esta planificación deberá contemplar la implantación de los siguientes circuitos interhospitalarios:

- Petición electrónica de pruebas (laboratorio, anatomía patológica, radiológia, digestivo, cardiología, etc)
- Interconsultas.
- Citación.
- Canalización.
- Derivación.

Estos circuitos tendrán que tener en cuenta el área de referencia del paciente, de tal modo que en caso de peticiones de pruebas u otro circuito donde sea necesario, la petición se envíe de forma automática a la instancia de la EC donde el paciente pertenezca, y el resultado quede asociado a la petición en ambas instancias de la EC.

Actualmente los servicios de prevención de riesgos laborales de cada área de salud, trabajan de forma local en su instancia de la EC. Si bien los circuitos de trabajo son homogéneos en todas las áreas de salud, incluso a nivel de formularios, esta configuración presenta algunos inconvenientes para la gestión de los servicios, que hace necesario la implantación de una instancia única de la EC para los servicios de prevención de riesgos laborales.

Para la consecución de este objetivo el licitador tendrá que presentar en su oferta:

- Planificación para la implantación de una instancia única de EC que dé cobertura a las funcionalidades necesarias para los servicios de prevención de riesgos laborales en las mismas condiciones y con las mismas funcionalidades y requerimientos actuales.
- La planificación deberá contener la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación como de sistemas, instalación de plataforma, migración de datos, integración, etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y número de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 6 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Existirá una base de datos única formada por todos los trabajadores del Servicio Murciano de Salud. La incorporación de estos trabajadores a la base de datos se hará inicialmente mediante migración de datos procedente de la aplicación corporativa de recursos humanos del Servicio Murciano de Salud y será necesario la implementación de mecanismos de integración a través de mensajería HL7, servicios web, etc que permitan la actualización de la misma.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356S5

Lo actos clínicos, objetos clínicos, pruebas, etc que actualmente tengan estos trabajadores se migraran a la nueva instancia de forma única.

Los desarrollos necesarios para la consecución de este objetivo no supondrán en ningún caso coste de licencia adicional para el Servicio Murciano de Salud.

La nueva instancia deberá contemplar los mecanismos de seguridad necesarios para los servicios de prevención de riesgos laborales.

Actualmente la EC implantada en el Servicio Murciano de Salud dispone de un sistema de workflow que permite la implementación de vías clínicas, así como de circuitos de gestión de pacientes. Esta instalación es a nivel de área de salud, lo que supone un coste adicional para el Servicio Murciano de Salud a nivel de servidores, recursos humanos, soporte, mantenimiento, etc. Esto hace necesario la evolución a un único sistema de WF a nivel corporativo, que permita por un lado una gestión centralizada, sin renunciar a la posibilidad de implementación de particularidades por área de salud.

Para la consecución de este objetivo el licitador tendrá que presentar en su oferta:

- Planificación para la implantación del sistema de WF centralizado indicando la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación, sistemas, instalación de plataforma, migración, integración , etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y numero de recurso humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 20 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Dentro del periodo de vigencia del contrato será necesario la implantación de al menos 5 workflow.

Salvo indicación contraria por parte del Servicio Murciano de Salud, la implantación de estos 5 workflow se hará de forma proporcional dentro del periodo de vigencia del contrato de la siguiente forma:

- IMPLANTACIÓN WORKFLOW 1 : Plazo máximo de implantación 6 meses desde la formalización del contrato.
- IMPLANTACION WORKFLOW 2: Plazo máximo de implantación 11 desde la formalización del contrato.
- IMPLANTACION WORKFLOW 3: Plazo máximo de implantación 16 meses desde la formalización del contrato.
- IMPLANTACION WORKFLOW 4: Plazo máximo de implantación 21 meses desde la formalización del contrato..
- IMPLANTACION WORKFLOW 5: Plazo máximo de implantación 24 meses desde la formalización del contrato.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Los workflow a implantar serán a propuesta del Servicio Murciano de Salud y la definición será trabajada de forma conjunta con la empresa adjudicataria dentro del primer mes del periodo de implantación.

A modo orientativo, los Workflows que el Servicio Murciano de Salud considera prioritarios en estos momentos son:

- Atención al parto.
- Cáncer de mama.
- Fractura de cadera.
- Proceso quirúrgico.

La planificación para la implantación de estos workflow no se verá afectada por la migración de la plataforma a un sistema único y centralizado, debiendo ir la ejecución de ambas tareas en paralelo.

Si para la implantación de un workflow fuera necesario la elaboración de desarrollos a nivel de EC o módulo de workflow, la empresa adjudicataria se compromete a realizarlos dentro del periodo de implantación marcado. Estos desarrollos no supondrán en ningún caso coste de licencia para el Servicio Murciano de Salud.

Se valorará de forma positiva aquellas ofertas que incluyan propuesta de implantación de WF de vías clínicas o gestión hospitalaria. En la oferta deberá indicar propuesta de flujograma de trabajo a implementar.

El servicio Murciano de Salud dispone dentro de la Estación clínica del módulo de control y vigilancia de la infección nosocomial. Dicho módulo trabaja de forma independiente para cada área de salud, requiriendo la implementación de las reglas en cada instalación, además de no disponer de la posibilidad de implementación de reglas por parte del grupo de usuarios administradores a nivel central, de tal modo que permita la replicación de las mismas a nivel local.

Es necesario, dentro de este contrato, la evolución del módulo de control y vigilancia de la infección nosocomial a un sistema centralizado, que permita:

- Introducción de reglas a nivel central por pare del usuario final y su propagación de forma automática para uso en los hospitales que se decida.
- Desarrollo de una interface de usuario que permita la introducción o adaptación de las reglas y criterios para la detección de la infección nosocomial.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- El sistema deberá permitir las peculiaridades de cada hospital en cuanto a reglas y criterios.

Para la consecución de este objetivo el licitador tendrá que presentar en su oferta:

- Planificación para la implantación del sistema centralizado de control y vigilancia de la infección nosocomial, indicando la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación, sistemas, instalación de plataforma, migración, integración , etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y numero de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 20 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Es objeto de este contrato la implantación de un sistema automatizado que permita la implementación de reglas de negocio, Integradas en los flujos de trabajo de la gestión hospitalaria y la actividad asistencial.

Estas reglas de negocio irán encaminadas a aumentar la calidad asistencial, reducir tiempos en el tratamiento del paciente, reducir costes y ayudar a la gestión hospitalaria.

Como primera aplicación de reglas de negocio y para evaluar el sistema, se implementarán las siguientes dentro del circuito de trabajo del consentimiento informado:

- Alerta al programar la intervención para comprobar la versión del consentimiento informado.
- Aviso si ha cambiado la patología del paciente y por tanto los riesgos personales no estandarizados.
- Aviso si ha cambiado la versión del consentimiento informado para aquellos caducados.
- Entre la fecha de inclusión en lista de espera quirúrgica y la fecha de programación de la intervención, habrá que comprobar y alertar si el consentimiento informado ha cambiado.

El licitador deberá presentar en su oferta:

- Descripción funcional del sistema que permite la implementación de reglas.
- Planificación para la implantación del sistema con aplicación en el flujo de trabajo del consentimiento informado, indicando la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación, sistemas, instalación de plataforma, migración, integración , etc.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- La planificación deberá contener los perfiles y numero de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 10 meses desde la fecha de formalización del contrato.

El adjudicatario se compromete a implementar durante el periodo de vigencia del contrato un sistema que permita la detección de casos según patologías. Este sistema podrá estar integrado dentro de la EC o ser un módulo independiente que actúe sobre la base de datos.

El licitador deberá presentar en su oferta:

- Descripción funcional del sistema detallando los indicadores de la estación clínica que se utilizarán para la detección de casos según patologías, sistema de presentación de los casos, o alerta de casos para el personal sanitario facultativo y no facultativo.
- Planificación para la implantación del sistema sobre un caso de uso a elegir por parte del licitador, indicando la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación, sistemas, instalación de plataforma, migración, integración, etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y numero de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo, al menos en un caso de uso, que será decidido por el Servicio Murciano de Salud, en un tiempo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Actualmente la EC dispone de una funcionalidad que permite la impresión de información referida a la historia clínica electrónica de un paciente. Dicha funcionalidad permite la selección de objetos clínicos, como peticiones, formularios, notas, pero no informes, teniendo que seleccionar uno a uno aquellos que sea necesario imprimir.

Este mecanismo que permite la impresión de partes de la historia clínica, dificulta mucho la labor de los servicios de documentación clínica ante la necesidad de impresión de una historia clínica completa, siendo necesario adaptar esta funcionalidad de tal modo que cubra este requerimiento.

La impresión de esta información irá a un archivo pdf que posteriormente se enviará a la impresora correspondiente.

El adjudicatario se compromete a incorporar esta funcionalidad, según los requerimientos del Servicio Murciano de Salud, dentro del roadmap de la aplicación y

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

entregar a modo de service-pack dentro del primero que se libere tras la fecha de formalización del contrato. La implantación de esta funcionalidad en el Servicio Murciano de Salud no podrá superar los 6 meses desde la fecha de formalización del contrato.

El sistema de reporting que actualmente utiliza la EC funciona bajo una arquitectura distribuida, siendo necesario la instalación y replicación de todos los componentes (birt, open report , listados, etc) en cada Area de Salud.

Es objetivo de este contrato la centralización a nivel lógico y físico del sistema de reporting actual de la EC, de tal modo que se consiga una reducción de los tiempos de soporte, mantenimiento, utilización de servidores y bases de datos, recursos humanos invertidos en el diseño de listados, etc y para ello, el licitador tendrá que presentar en su oferta:

- Planificación para la migración/centralización del sistema actual de reporting a un sistema centralizado a nivel físico y lógico indicando la relación de tareas a realizar tanto a nivel open report, birt, instalación de plataforma, migración, integración , etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y numero de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 20 meses desde la fecha de formalización del contrato y en todas las áreas de salud.

La informatización progresiva que se ha ido realizando durante los últimos años de la historia clínica electrónica en los hospitales y centros de salud mental del Servicio Murciano de Salud, ha ido sustituyendo los procedimientos manuales por medios electrónicos mediante la utilización de la Estación clínica. Diariamente, son miles de usuarios los que utilizan la EC, siendo esta un elemento fundamental para la actividad de los servicios sanitarios y gestión hospitalaria.

Esta informatización ha ido acompañada de la implantación de sistemas que aseguran el funcionamiento ininterrumpido 24 X 7 de la EC, pero, a fecha de hoy, siguen existiendo situaciones donde es inevitable realizar paradas de la EC, bien por actuaciones programadas o por aparición de situaciones adversas.

Es objeto de este contrato la implantación de sistemas que permitan la continuidad de la actividad asistencial, gestión hospitalaria y por tanto la utilización de la EC, ante estas situaciones, asegurando cien por cien su uso ininterrumpido en cualquier circunstancia.

El sistema a implantar debe contener y permitir:

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556 55

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Continuar con la utilización de la EC ante situaciones de necesidad de paradas programadas por actualizaciones de base de datos, sistema operativo o cualquier otro elemento de la arquitectura que soporta las EC.
- Para esto, será necesario que el adjudicatario implemente procedimientos que permitan la migración de información entre instancias de bases de datos, permitiendo el uso de la EC en una base de datos, actualización o reparación de la otra y posterior migración en caliente.
- Una plataforma de selene que pueda asumir lo servicios en condiciones óptimas, ante situaciones de indisponibilidad por incidencias acontecidas de forma inesperada. El tiempo de asunción de servicios por esta plataforma debe ser mínimo e inferior a 15 minutos.

El licitador deberá presentar en su oferta:

- Descripción funcional, técnica y arquitectura de la solución a implantar.
- Planificación para la implantación que deberá contener la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación como de sistemas, instalación de plataforma, migración de datos, integración, etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y número de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 10 meses desde la fecha de formalización del contrato.

La información almacenada en la EC, requiere de unos niveles de seguridad altos, de ahí las medidas en materia de seguridad ya implantada, pero es necesario seguir dotando a la EC, de medidas que vayan encaminadas a la protección y confidencialidad de la información.

Será obligación del adjudicatario implementar e implantar, dentro de los seis primeros meses del contrato, las funcionalidades necesarias que permitan:

- Que la visualización de la información contenida en la EC sea accesible según el perfil profesional. Esto afectará a todos los objetos clínicos (notas, formularios, informes, peticiones, etc) y en algún caso a partes de los objetos clínicos, como por ejemplo para formularios.
- Que los objetos clínicos, principalmente informes y formularios, solo puedan ser modificados, dentro del periodo de latencia, por la persona que lo ha creado.

Se valorará de forma positiva todas aquellas ofertas que aporten herramientas o módulos bien dentro de la EC o como módulos anexos, que ayuden a la práctica clínica, a la mejora de la calidad asistencial, gestión de servicios clínicos y unidades de

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

enfermería , reducción de costes, visón y uso único de la historia clínica electrónica contenida en la EC , enmascarando al usuario la partición actual de la HCE en instancias diferentes por áreas de salud.

Todos los tiempos que figuran en este apartado están referidos a la implantación en el Servicio Murciano de Salud y por lo tanto en todas las áreas de salud.

El personal dedicado a implantación estará integrado dentro del Centro de Servicios Selene (CSS), y actuará en base a las órdenes de trabajo creadas para cumplir con las implantaciones y los objetivos marcados.

Figura como Anexo I de este pliego, la situación de la implantación en los hospitales y centros de salud mental del SMS actual, debiendo ser la situación de total implantación tras los dos años de duración de este contrato.

Los servicios a implantar dentro de cada centro serán todos aquellos ya existentes antes de la entrada en vigor de este contrato y todos aquellos que se crearan dentro del periodo de vigencia del mismo.

Los módulos de la EC a implantar son:

- Notas, Informes y Formularios. Historia Clínica Electrónica Básica.
- Peticiones Electrónicas de Radiología.
- Peticiones Electrónicas de Anatomía Patológica.
- Peticiones Electrónicas de Laboratorio.
- Peticiones de pruebas especiales.
- Peticiones Electrónicas Interhospitalarias.
- Interconsultas.
- Asistente de Enfermería.
- Telemedicina.
- Prescripción Electrónica en los ámbitos de consultas externas, hospitalización y urgencias.
- Control y Vigilancia de Infección nosocomial.
- Selene Mobility. Interface de selene para pase de visita medico mediante dispositivos móviles.
- Selene HUP.
- Selene discern,
- Cualquier otro módulo especificado en este apartado u otro que pueda surgir como consecuencia de nuevas versiones o necesidades por parte del Servicio Murciano de Salud.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Se consideran incluidas en las tareas de implantación las correspondientes a parametrizaciones y creación de nuevos formularios necesarias para llevar a cabo la implantación de la EC en los centros o servicios del SMS pendientes de realizar.

Un servicio se considerará implantado cuando así lo estén todos los módulos necesarios, y se haya realizado la integración con todos los aparatos de electromedicina y de diagnóstico que se utilicen en dicho servicio.

Adicionalmente a la implantación de la EC en los Hospitales, Centros de Especialidades y Centros de Salud Mental del SMS, el adjudicatario atenderá todas aquellas peticiones de prestación de servicios relacionados con la implantación de la EC (configuración, parametrización, soporte, formación, etc) de aquellos otros centros indicados en el apartado de alcance de este pliego.

Será responsabilidad del adjudicatario avisar a la SGTI con el tiempo de antelación suficiente, de las necesidades de ampliación en la infraestructura que soporta la EC de cada hospital (servidores de aplicaciones, servidores de impresión, parámetros de configuración de Oracle etc), con motivo del incremento de usuarios originado por las implantaciones, de tal forma que en todo momento se asegure el funcionamiento adecuado de la EC dentro de los niveles de servicio acordados.

4.3 NORMALIZACION DE LA EC Y GESTIÓN DE PACIENTES

Es necesario, al mismo tiempo que la implantación de la EC sigue su evolución en el SMS, la normalización y homogeneización de los circuitos de trabajo de la gestión de pacientes, así como la estandarización y homogeneización de formularios, vistas, indicadores e informes de la EC.

El adjudicatario deberá aportar el personal necesario para cumplir dentro del periodo de los dos años de vigencia del contrato, el objetivo de:

- Normalización de gestión de pacientes.
  - Circuitos de trabajo.
  - Tablas maestras.
  - SIAE.
  - Real Decreto de Listas de Espera.
  - Indicadores de gestión.
- Normalización de EC.
  - Formularios.
  - Indicadores de formularios.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Informes.
- Circuitos de trabajo.

Figurará como documentación de la oferta, el plan de trabajo y el personal necesario para la consecución de este objetivo dentro del plazo estipulado de dos años.

Las personas y perfiles destinados a la tarea de normalización y homogeneización estarán integradas dentro del Centro de Servicios Selene (implantación), y actuaran en base a las órdenes de trabajo generadas para la consecución del objetivo y establecidas en el plan de trabajo.

Es objeto de este contrato la normalización, homogeneización, estandarización de los indicadores que componen la historia clínica electrónica actual.
La implantación de la EC ha supuesto la configuración y puesta en marcha de formularios de recogida de información de historia clínica electrónica por servicios/especialidades dentro de cada área de salud.

Actualmente , existen indicadores que hacen referencia a un mismo concepto (juicio clínico, diagnóstico, peso, etc), cuyo nombre de indicador interno de la EC es diferente entre especialidades/servicios de una misma área de salud y entre servicios/especialidades de diferentes áreas de salud. Lo mismo ocurre con los descriptores que aparecen en la interface de usuario que permite la recogida de datos en estos formularios.

Es objeto de este contrato la normalización, homogeneización, estandarización de los indicadores que componen la historia clínica electrónica actual, tanto a nivel de descriptor interno como de visualización en la HCE. A modo de ejemplo , para el concepto tensión arterial , existirá un nombre de indicador interno único, TAS_SMS, y un descriptor de interface de usuario , Tensión Arterial. Ambos descriptores serán utilizados de igual forma, en cualquier formulario que lo necesite, independientemente del servicio/especialidad y área de salud, y por lo tanto instancia de base de datos de la EC.

De igual forma será necesario homogeneizar el nombre de los formularios iguales para diferentes instancias de la EC y por lo tanto áreas de salud. Ejemplo; formulario de HCE de cardiología se llamará igual para todas las áreas de salud.

Este objetivo supondrá, disponer de la relación de indicadores de HCE a normalizar, análisis de formularios y tomas donde se encuentran, así como definición de procesos de migración al indicador normalizado.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Es a su vez requisito imprescindible para la interconexión de información entre diferentes instancias de selene, la visualización de tomas anteriores de un indicador normalizado en un formulario, teniendo en cuenta, los valores del mismo en cualquier instancia de selene, independientemente del área de salud donde se haya recogido la información.

Será necesario la implantación de un portal web que visualizará la base de datos central de indicadores de HCE en la estación clínica. En este portal aparecerá por cada indicador:

- Concepto al que se refiere.
- Descriptor interno de la EC .
- Descriptor de interface de usuario.
- Tipo de indicador.
- Instancias de la EC/Areas de salud donde se encuentra implantado.
- Nombre del formulario y servicio/especialidad/unidad de enfermería que contiene el indicador.

Para la consecución de estos objetivos, el licitador presentará en su oferta:

- Propuesta de indicadores de HCE a normalizar, indicando nomenclatura de descriptor interno y de visualización en interface de usuario.
- Descripción funcional, técnica y arquitectura de integración de la solución a implantar.
- Planificación para la implantación que deberá contener la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación como de sistemas, instalación de plataforma, migración de datos, integración, etc.
- Desarrollos necesarios para la integración de indicadores entre diferentes áreas de salud en la forma indicada en este apartado.
- Desarrollos necesarios, plataforma y arquitectura a utilizar, para la realización del portal web de base de datos única de indicadores de EC del Servicio Murciano de Salud.
- La planificación deberá contener los perfiles y número de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato.
- La realización de los desarrollos necesarios para la consecución de este objetivo tendrán que estar contemplados en la planificación dentro del plazo máximo establecido.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Los desarrollos necesarios para la consecución de este objetivo, tanto a nivel de integración, mensajería HL7, servicios web, portal web de base de datos única de indicadores, etc, no supondrá en ningún caso coste adicional para el Servicio Murciano de Salud, ni pago de licencias adicionales.

4.4 INTEROPERABILIDAD E INTEGRACIÓN

Uno de los requisitos fundamentales para la implantación de la Historia Clínica Electrónica es la interoperabilidad entre sistemas, concebida como la capacidad de varios sistemas o componentes para intercambiar información, entender estos datos y utilizarlos. De este modo, la información es compartida y está accesible desde cualquier punto de la red asistencial en la que se requiera su consulta y se garantiza la coherencia y calidad de los datos en todo el sistema, con el consiguiente beneficio para la continuidad asistencial y la seguridad del paciente. La pieza fundamental de la interoperabilidad es la utilización de estándares que definan los métodos para llevar a cabo estos intercambios de información.

El adjudicatario asumirá todas las integraciones actualmente identificadas, las derivadas de las necesidades de evolución de los sistemas, de la implantación de otras aplicaciones, de la HCE del SMS, de componentes corporativos del SMS, aparatos diagnósticos y de electromedicina, y del cumplimiento con las normas y criterios que a este respecto sean definidos por la SGTI. Se contemplan también los servicios necesarios para la fase de análisis de procesos y definición funcional, así como la consultoría que fuese necesaria.

Existen actualmente dos niveles de integración, por un lado una integración interna de cada hospital y por otro, una integración externa a través de la Plataforma de Integración Central del SMS.

La integración interna es la que conecta a Selene con las aplicaciones departamentales del hospital. Dicha integración está realizada a través de la plataforma de integración de la EC con mensajería HL7 , servicios web y la plataforma de integración del SMS. La integración externa a través de la Plataforma de Integración corporativa, enlaza a la EC con el Sistema de Identificación de Pacientes, Atención Primaria y las aplicaciones corporativas centralizadas, como el visor de historias clínicas o la integración con el nodo del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad y Política Social.

Mediante la utilización de estándares, se pretende unificar y simplificar la implementación de interfaces entre los sistemas, para lograr la integración entre ellos, reducir el coste de implantación y actualización, optimizar los flujos de trabajo,

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

mejorar la eficiencia, reducir errores y en definitiva simplificar el acceso a la información de los pacientes.

Para ello, la EC y su plataforma de integración, tiene que tener capacidad y permitir la utilización de:

- Estándares básicos de mensajería e intercambio (HL7 versión 2.3.1 o superior), CEN/ISO 13606 para intercambiar documentos clínicos digitales, CDA para representar documentos clínicos de cualquier tipo, OpenEHR, modelo de referencia open source para sistemas de historia clínica, IHE que permita la definición de un conjunto de perfiles que normalizan el uso de estándares, para las diferentes actividades de la salud, así como su seguridad y trazabilidad.
- Utilización de Estándares básicos de información gráfica (DICOM 3.0)
- Utilización de Frameworks IHE
- Utilización de conectores o servicios web
- Protocolos de transporte estándares de mercado.
- Soporte de intercambio de información bajo XML
- Integración interna por medio de motor de integración.
- Tecnología REST.

La integración con las aplicaciones externas está realizada a través del motor de integración MS BizTalk Server, plataforma actual de integración corporativa del SMS. No obstante, si a lo largo de la vigencia del contrato surgieran cambios en la plataforma de integración utilizada por el SMS, la empresa adjudicataria deberá adecuarse a dicha plataforma sin que ello suponga coste adicional sobre el importe de adjudicación.

El adjudicatario deberá asumir dentro de los servicios de integración, todas las necesidades de integración de Selene que se le trasladen desde la SGTI, bien sea como mensajería de entrada o de salida.

Dado el grado actual de la implantación de la EC y su nivel de integración en el SMS, se hace necesario la interpretación homogénea de los datos intercambiados, transmitidos o recibidos.

La interoperabilidad semántica es la que tiene impacto directo y visible en el trabajo de los profesionales sanitarios, y en los ciudadanos, ya que es la que permite incorporar la información intercambiada y usarla como propia. Es necesario abordar dentro del periodo de vigencia de este contrato, las necesidades de interoperabilidad semántica que surjan en el SMS.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Para ello el adjudicatario deberá asumir los desarrollos necesarios en la aplicación Selene que surjan como consecuencia de las necesidades de interoperabilidad semántica en el SMS, tanto para la visualización como para el procesamiento.

Será necesario la utilización de los siguientes estándares semánticos:

- CIAP2
- CIE9
- CIE10
- SNOMED CT
- NANDA, NIC Y NOC.

No menos importante, es el mantener la integridad y coherencia de la información que se genera en la EC dentro de todos aquellas partes de la misma donde sea necesario su visualización o tratamiento. De ahí la necesidad de disponer de mecanismos de integración entre la información registrada en formularios y cualquier otro módulo o parte de selene donde sea necesario disponer de esta información y viceversa.

Se pretende con esto que la introducción del dato sea única y que esté disponible en todas aquellas partes de la EC donde sea necesario, bien para su visualización o modificación. De esta forma se garantiza la trazabilidad de la información.

La empresa adjudicataria se compromete a habilitar o desarrollar los mecanismos necesarios para la consecución de este objetivo en un plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Para ello el licitador presentará en su oferta:

- Descripción funcional, técnica y arquitectura de la solución a implantar.
- Planificación para la implantación que deberá contener la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación como de sistemas, instalación de plataforma, migración de datos, integración, etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y número de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo dentro del plazo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato.
- En el plazo indicado deberá estar implantada en todos los hospitales del Servicio Murciano de Salud, esta solución para el módulo de quirófanos de la EC y los formularios utilizados para la introducción de información del protocolo y parte quirúrgico.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Todos los módulos de la EC implantados y necesario implantar, que figuran dentro del apartado 4.2 de este pliego deben emitir mensajería que permita el intercambio de la información con otros sistemas externos a la EC utilizados en el Servicio Murciano de Salud.

En caso de que exista alguna necesidad de intercambio de información entre un módulo implantado o pendiente de implantar de la EC y un sistema externo no cubierta, esta deberá ser implantada en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de comunicación de la necesidad por parte del Servicio Murciano de Salud.

Concretamente para el módulo de telemedicina, es necesario que la información que se genere con este módulo, sea intercambiada mediante HL7 o servicios web con otros sistemas externos.

La empresa adjudicataria se compromete a implantar los mecanismos necesarios para que el módulo de telemedicina de la EC permita el intercambio de información mediante mensajería HL7 o servicios web con otros sistemas externos, en un plazo máximo de seis meses desde la fecha de formalización del contrato.

Para ello el licitador presentará en su oferta:

- Descripción funcional, técnica y arquitectura de la solución a implantar.
- Planificación para la implantación que deberá contener la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación como de sistemas, instalación de plataforma, migración de datos, integración, etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y número de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 6 meses desde la fecha de formalización del contrato.

El elevado volumen de información que la EC intercambia con otros sistemas externos actualmente, convierte a su plataforma de integración en un elemento crítico, tanto para el funcionamiento de la EC, como para el resto de sistemas con los que intercambia la información y que componen la historia clínica electrónica del Servicio Murciano de Salud.

De ahí que además de dotar a la plataforma de integración de mecanismos de balanceo y alta disponibilidad, sea necesario disponer de herramientas que faciliten y ayuden a la detección de incidencias a los actores implicados en la resolución de las mismas.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Es objeto de este contrato el desarrollo y puesta en marcha de un portal web que permita visualizar el estado de las plataformas de integración y concretamente del motor de integración MIRTH, además de dotar al portal de la posibilidad de realización de determinadas operaciones de nivel 1, como por ejemplo , desbloqueo del motor de integración, reprocesamiento de mensajería, etc.

Para ello el licitador tendrá que presentar en su oferta:

- Descripción funcional, técnica y arquitectura de la solución a implantar.
- Planificación para la implantación que deberá contener la relación de tareas a realizar tanto a nivel de aplicación como de sistemas, instalación de plataforma, migración de datos, integración, etc.
- La planificación deberá contener los perfiles y número de recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo en un tiempo máximo de 12 meses desde la fecha de formalización del contrato.

Dada la importancia de las integraciones de la EC y el alto número de ellas, estas se convierten en un elemento crítico para el funcionamiento de la misma. De ahí que sea necesario dotar al motor de integración de la EC, de unos sistemas de seguridad adecuados, estableciendo mecanismos de alta disponibilidad, como balanceo y funcionamiento síncrono, que permitan el funcionamiento al mismo tiempo de dos motores de integración. Será responsabilidad del adjudicatario dotar al motor de integración de la EC en todo momento de estos mecanismos de funcionamiento dentro del periodo de vigencia del contrato.

Se valorará positivamente todas aquellas ofertas que introduzcan nuevos conceptos en integraciones y su puesta en marcha en el Servicio Murciano de Salud (Smart onFIHR para IHE, etc).

El adjudicatario está obligado a implementar los mecanismos necesarios que permitan la ejecución de otras aplicaciones embebidas dentro de los componentes de la EC.

4.5 DESARROLLO EVOLUTIVO

Este servicio contempla las actividades relacionadas con la gestión y la mejora del software en producción o componentes implicados, por peticiones propias de la SGTI. Las tareas del adjudicatario se centrarán, además de las habituales de programación, y según sea necesario, en:

- El análisis funcional
- Diseño y desarrollo de la solución

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

- Parametrizaciones
- Realización de pruebas
- Instalación
- Formación y gestión del cambio
- Actividades correspondientes a las pruebas de integración.
- Entrega de la documentación asociada a la SGTI.

Dentro de este servicio se contempla todos los desarrollos necesarios para la evolución de la EC de selene dentro del marco de la estrategia de HCE del SMS. Para ello será necesario:

- Desarrollo de mensajería y servicios orientados a proveer de información a la HCE del SMS generada en la EC de selene.
- Desarrollos necesarios para recuperar e incorporar información de la HCE del SMS, que se pondrán a disposición de las herramientas asistenciales mediante servicios.
- Desarrollos necesarios para almacenamiento de la información dentro del modelo de datos de la EC de selene, de forma que permita la interoperabilidad mediante los estándares HL7 CDA 3, XML, UNE 13606, etc.

Las mejoras funcionales sobre la EC que requieran desarrollos, tendrán que ser incorporadas a modo de service-pack en el siguiente al que esté en funcionamiento e implantado en ese momento. El tiempo máximo de duración desde la solicitud de cambio por parte del Servicio Murciano de Salud y la liberación del mismo para implantar en los hospitales del Servicio Murciano de Salud no podrá superar los seis meses de duración.

Este contrato dispone de una bolsa de horas para cubrir las necesidades de desarrollos específicos por parte del Servicio Murciano de Salud, que sea necesario atender de forma urgente y cuyo plazo de implantación no sea posible abordar dentro de los establecidos para la modalidad de service-pack.

Las mejoras funcionales se incluirán dentro de las horas de trabajo propuestas como servicios específicos de diferentes perfiles (dirección, análisis, desarrollo, técnicos de soporte y testing). El proveedor hará una estimación previa de todas las nuevas funcionalidades en horas de trabajo, valorando la SGTI a través de los mecanismos que considere, si dicha estimación es adecuada o no, y su aceptación o desestimación consiguiente.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

El registro de las peticiones de cambios, para los tres tipos de mantenimientos (correctivo, adaptativo y evolutivo), se llevará a través de una herramienta informática y dará cabida a los siguientes actores:

- Registradores de solicitud de petición de cambio.
- Validadores de la petición de cambio.
- Validadores de la solución propuesta.

Las personas que asumirán estos roles serán determinadas por la SGTI.

El tiempo máximo que podrá transcurrir desde la validación de una petición de cambio por parte de las personas determinadas por la SGTI, a una propuesta de solución por parte del adjudicatario no podrá superar el mes de duración.

El tiempo máximo que podrá transcurrir desde la validación de la solución por parte de las personas determinadas por la SGTI y la incorporación de la solución en la aplicación Selene o componentes asociados, no podrá superar los dos meses de duración.

El adjudicatario se compromete a habilitar los mecanismos y los recursos humanos necesarios para la consecución de este objetivo.

Las necesidades de nuevas funcionalidades de la EC, incluidas las integraciones, no supondrán en ningún caso coste adicional de licencias para el Servicio Murciano de Salud.

4.6 EXPLOTACIÓN DE DATOS

Con el objetivo último de facilitar la toma de decisiones a los gestores del SMS, el adjudicatario deberá realizar aquellas actividades encaminadas a la explotación del sistema Selene, mediante la obtención de datos e información elaborada desde los productos cubiertos por el soporte.

En concreto, deberá realizar la extracción de información desde el sistema Selene y la entrega o depósito de la misma en el formato indicado por el SMS (datos estadísticos, informes, cuadros de mando, etc.).

Para ello realizará aquellos procesos de extracción, transformación y carga (ETL) que sean necesarios, monitorizando su correcto funcionamiento en todo momento.

Será necesario la realización de las tareas de soporte al Proyecto PIN (Portal de Inteligencia de Negocio), así como a los sistemas de DATAWAREHOUSE existentes dentro de la plataforma de la EC.

Se valorarán de forma positiva aquellas ofertas que aporten herramientas que permitan la explotación de indicadores para la obtención de resultados en salud. El licitador presentará en su oferta toda a aquella información que considere oportuna y que permita al Servicio Murciano de Salud la valoración de dicha herramienta.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

5.- ASPECTOS TECNOLOGICOS REQUERIDOS AL SISTEMA.

5.1 Características.

- Aplicación totalmente **Web** con arquitectura de **3-capas**. La arquitectura presentada debe contener tres capas bien diferenciadas: capa de persistencia o acceso a base de datos, capa de lógica de negocio, y el interfaz de usuario final que será de tipo escritorio o movilidad.

- La capa de persistencia o acceso a base de datos debe aislar al resto de capas de todo el acceso a datos, además de garantizar la persistencia y seguridad de los mismos.

- En la capa de lógica de negocio la aplicación debe ejecutarse sobre servidores de aplicaciones dentro de la infraestructura del Servicio Murciano de Salud.

- El interfaz final tendrá que ser:
    - Navegador Web: Aplicación totalmente Web compatible con los navegadores Internet Explorer, Google Chrome, Mozila, Firefox e independiente de la plataforma cliente en la que se ejecute, ya sea window, etc.
    - Movilidad: La aplicación tiene que poseer un cliente nativo para al menos las plataformas más usadas actualmente , IOS, Android, window mobile y debe ser testada sobre la plataforma de movilidad actualmente desplegada en el Servicio Murciano de Salud.

- La aplicación tiene que soportar tanto protocolo https como http.

- El interfaz gráfico debe ofrecer menús desplegables con opciones que reflejan todos y cada uno de los procesos que efectúa la aplicación , lo que permite una muy fácil adaptación en su uso (**Intuitivo** y **amigable**).

- La **aplicación** podrá funcionar en Servidores con plataforma Unix, Linux o Windows.

- La **aplicación** debe ser compatible con sistemas de alta disponibilidad.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Como base de datos debe soportar Oracle, SQL Server , MySQL como Gestor de Base de Datos o cualquier otro disponible en el Servicio Murciano de Salud durante el periodo de vigencia del contrato.

- El sistema deberá poder ser accedido desde cualquier otra aplicación del SMS en las condiciones de autenticación indicadas y aceptando como parámetro mínimo el identificador de paciente. El tiempo de acceso desde una aplicación externa al sistema será equivalente al tiempo de acceso entre módulos del sistema llamante.
- La aplicación debe contener un interfaz HL7 para mensajería con el resto de aplicaciones sanitarias. Esta mensajería se debe gestionar mediante un motor de integración que formará parte de la plataforma a desplegar para el funcionamiento de la aplicación por parte del adjudicatario. La instalación y el funcionamiento correcto de este motor de integración, así como las licencias si fuera necesario, será responsabilidad del adjudicatario.
- El motor de integración debe permitir el funcionamiento balanceado y estar redundado como activo-activo, de tal forma que ante la pérdida de uno de ellos, el servicio no se verá afectado, siendo asumido por el otro.
- La autenticación de usuarios se realizará mediante conexión al servidor de usuarios corporativo del Servicio Murciano de Salud , estando obligada la aplicación a configurar el componente que permita realizar el paso de credenciales para que los profesionales puedan acceder directamente desde el portal corporativo.
- Para asegurar un funcionamiento ininterrumpido de la aplicación, es necesario que todos los elementos estén redundados tanto a nivel de hardware como software.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- El licitador tiene que presentar un plan detallado de cómo se van a realizar las copias de seguridad indicando claramente las políticas utilizadas y los elementos que forman parte de este plan.

- La aplicación se ejecutará sobre servidores de aplicaciones y existirán varios nodos para que se pueda balancear la carga. Esto servidores deberán tener redundancia tanto a nivel de software como hardware.

- Es obligada la instalación de entornos no productivos con el fin de poder realizar pruebas de integración, migración formación, validación de nuevas versiones, etc . Para estos entornos no será necesario todas las características de redundancia.

- El licitador tiene que presentar en su propuesta toda la información asociada a la arquitectura tecnológica sobre la que se sustenta la aplicación, y debe de contener al menos:

    - Servidores de aplicaciones (descripción, número de servidores a utilizar, sistemas de balanceo, sistemas de alta disponibilidad, etc).

    - Motor de integración. (descripción, numero de motores a utilizar, sistemas de balanceo, sistemas de alta disponibilidad, etc).

La empresa adjudicataria se tendrá que adaptar a las políticas en materia de administración de sistemas que se determinen desde la Subdirección General de Tecnologías de la Información, entre las que figuran como mínimo:

- Planes de contingencia.
- Políticas de parches de S.O., antivirus, etc
- Seguridad de la información.
- Copias de Seguridad.
- Protocolos de actuación en cuanto a definición de usuarios, políticas de claves, perfiles de usuarios con tareas de administración, etc.

5.2 Requisitos de Movilidad.

Los módulos implementados y puestos en marcha para el despliegue en entornos de movilidad, así como cualquier otro que requiera su utilización a pie de cama de paciente, deberán cumplir los siguientes requisitos:

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

- Los módulos deben funcionar en dispositivos Apple® iOS, Android® y Windows® Mobile®.
- Los módulos deben adaptarse al tamaño de los dispositivos móviles del SMS.
- Los módulos deben ser web.
- Deberán funcionar en el navegador seleccionado por el SMS cómo estándar para el uso de dispositivos móviles (Firefox, chrome, internet explorer, etc).
- No se requerirá del uso de ningún *plugin.*
- Los módulos no deben registrar ninguna información en los dispositivos.

5.3 Requisitos de la plataforma tecnológica servidora en modelo de administración compartida.

La solución del licitador residirá en las infraestructuras hardware del SMS. La infraestructura del SMS es interoperable, abierta y compatible con los principales estándares de mercado y en soporte. El software base se encuentra en todo momento en versiones soportadas por los fabricantes.

El licitador deberá mantener todos los productos en versiones soportadas por los fabricantes durante la duración del contrato, lo que implica que se deberán evolucionar las versiones de las soluciones cuando estas queden fuera de soporte oficial del fabricante

El licitador deberá especificar en oferta los productos[1] y versiones que forman su solución. Todos los productos deben estar en versiones soportadas por los fabricantes. Además, estos productos y versiones deberán estar en la matriz de certificación de los fabricantes de productos hardware y software instalados en el SMS. De no ser así, el licitador deberá realizar las adaptaciones de su producto a versiones certificadas en el plazo que establezca el SMS, o entregar su propia plataforma bajo las condiciones que el SMS establezca (de considerarse un sistema crítico: redundada en

[1] Por producto se entiende todo producto, subproducto o componente: servidores de aplicaciones, bases de datos, drivers de conexión a las bases de datos y etc.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

componentes, electricidad y red, con soporte in-situ 24x7 y con los compromisos de recuperación que el SMS establezca, RPO y RTO).

El adjudicatario se compromete en un plazo máximo de 6 meses desde la fecha de formalización del contrato a la migración o sustitución de los componentes que se encuentren fuera de soporte.

El SMS hará entrega de las máquinas virtuales que requiera el licitador para la implantación de la solución ofertada. El licitador será el encargado de la instalación de su solución.

Estas máquinas virtuales se encontrarán bastionadas de acuerdo a las políticas de seguridad del SMS. El equipo técnico del SMS se encargará de administrar la máquina virtual, Sistema Operativo y resto de componentes de la solución deberán ser administrados por el licitador y bajo las condiciones de seguridad y trabajo que el SMS establezca. Es obligatorio por tanto que el producto del licitador sea virtualizable.

El SMS se hará cargo de las licencias de S.O. El licitador se hará cargo de las licencias del resto de componentes de su aplicación durante toda la vida del contrato (de los entornos productivos y de los no productivos). Las licencias deberán estar registradas en los portales de los diferentes fabricantes a nombre del SMS. El SMS deberá tener acceso a esos portales, de no tenerlo previamente. Las licencias deberán tener activo su soporte básico hasta la finalización del contrato, de modo que el SMS pueda renovarlas una vez finalizado éste.

Se valorará la sostenibilidad económica de las soluciones, para lo cual en el licitador deberá aportar los costes unitarios (de adquisición y renovación) de los diferentes productos cómo establezca el pliego de cláusulas administrativas.

En la oferta deberá describirse con claridad la arquitectura global de la aplicación. Como aplicación crítica deberá estar clusterizada, salvo que el SMS establezca lo contrario. En todos los casos, la solución deberá ser escalable.

El adjudicatario se compromete al buen funcionamiento de su aplicación en los sistemas del SMS. Deberá entregar su recomendación de requisitos para la parte servidora de la aplicación, que podrá ser ajustada de común acuerdo por ambas partes. En caso de discrepancia, prevalecerá el criterio del SMS.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Concretamente deberá especificar en oferta sus requisitos de procesamiento y disco, para la instalación inicial y crecimiento anual previsto. Se valorará positivamente aquellas soluciones que minimicen el consumo de hardware.

El licitador deberá especificar en oferta las estrategias de gestión de la información que utiliza o utilizará su aplicación para optimizar el rendimiento de los usuarios en el acceso a datos y minimizar los tiempos de recuperación en casos de desastres (historificación de datos..). Deberá aportar también en oferta toda la información que pueda sobre la recuperación ante desastres (tiempos en base a volúmenes de datos, etc.)

Para el puesto de trabajo será necesario un cliente web puro, sin necesidad de instalación de componentes adicionales como applets, certificados o java, compatible con los navegadores que el SMS utiliza en los puestos y adaptado a las versiones actuales de los mismos. El adjudicatario se compromete a habilitar esta solución para el cliente en un plazo máximo de 10 meses desde la fecha de formalización del contrato. Es también obligación del adjudicatario, adaptar la aplicación a las nuevas versiones de navegadores que vayan apareciendo y se vayan adoptando como corporativas para el SMS.

El SMS entregará al adjudicatario, si así lo desea, un entorno de pre-producción. El fin del entorno de pre-producción es que se puedan probar nuevas versiones antes de implantarlas en los entornos productivos del SMS, para maximizar las garantías de éxito de esa operación. Por tanto, el adjudicatario debe entregar siempre soluciones paquetizadas, con la correspondiente guía de instalación, que serán las que deba utilizar en los entornos de pre-producción y producción en cada versión. Salvo pacto contrario deberá contar con sus propios entornos de desarrollo y/o pruebas.

De existir migración, deberá indicar en la oferta su estrategia desde el punto de vista del hardware o requisitos de la parte servidora. Se valorará positivamente aquellas estrategias que minimicen el consumo de hardware en todos los entornos (migración y pre-producción).

Además de la documentación indicada antes, cualquier nueva versión de la aplicación deberá ir acompañada de un documento que especifique si cambian o no los requisitos exigidos para la parte cliente y servidora. Esta información también deberá acompañar la incorporación de un nuevo centro o un gran volumen de usuarios al sistema. Los crecimientos hardware, deberán ir acompañados de los

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556S5

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

correspondientes crecimientos de licencias de los que se hará cargo el licitador bajo las condiciones descritas en este apartado.

Al finalizar el contrato, el licitador deberá prestar certificado de los diferentes fabricantes que acrediten que el nivel de licenciamiento es el adecuado a la arquitectura implantada.

En resumen, los objetivos que debe cumplir la solución ofertada son:

- Rendimiento.
- Escalabilidad.
- Continuidad de negocio y alta disponibilidad, de ser un sistema crítico.
- Seguridad.
- Actualización tecnológica.
- Estabilidad y fiabilidad.
- Simplicidad de administración.
- Interoperabilidad (cumplimiento de estándares)
- Sostenibilidad técnica y económica de la solución.
- Documentación y procedimientos.

Uso de SGBD Oracle.

En el caso de requerir hacer uso de SGBD Oracle, la aplicación residirá en las instancias corporativas del SMS y que son compartidas por diferentes aplicaciones. El SMS aportará las licencias y será el administrador de la instancia, si bien el adjudicatario será el responsable de administrar los esquemas de su aplicación (sin permisos de DBA, SYS y SYSTEM), así como dar todas las recomendaciones necesarias para el buen rendimiento de la aplicación. Las licencias Oracle serán aportadas en este caso por el SMS.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

En el caso de requerirse entorno de pre-producción, la instalación y administración de la instancia correrá íntegramente a cargo del licitador.

De requerirse recursos Oracle en los entornos de migración y no contar el SMS con ellos, el licitador deberá contratar las licencias temporales al fabricante.

Será obligación del adjudicatario:

- Implementación y ejecución de políticas de historificación de datos con el objetivo de mejorar el rendimiento de la aplicación y reducir los tiempos de las copias lógicas (exports) en un plazo máximo de 6 meses a contar desde el inicio del contrato.
- Emisión de informes sobre la ejecución estas políticas cada 6 meses.
- Emisión de informes de rendimiento y propuestas de mejora de las bases de datos, con carácter trimestral.
- Certificación de la aplicación en las nuevas versiones del sistema gestor de base de datos. La aplicación debe ir certificándose nada más aparezca en el mercado una nueva versión del motor Oracle. En estos momentos es necesario la versión 12 de Oracle. Esta certificación podría tener carácter anual."

5.4 Requisitos para la conexión a la red del SMS con dispositivos que no son propiedad del SMS

A. REQUISITOS PARA EL PERSONAL DEL LICITADOR QUE DESARROLLE LA ACTIVIDAD QUE EXIGE EL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE FORMA HABITUAL EN LAS SEDES DEL SMS.

Toda persona que se conecte a la Intranet del SMS mediante un PC o portátil que no sea propiedad del SMS deberá cumplir las siguientes directrices:

1) Le empresa deberá dotar al trabajador de un dispositivo adecuado a la red, sistemas operativos y aplicaciones del SMS.

2) El dispositivo deberá tener una IP fija.

3) El dispositivo deberá tener un S.O. en versión soportada por el fabricante.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

4) El dispositivo deberá estar actualizado con todos los parches de seguridad.

5) El dispositivo deberá tener siempre activo el antivirus del SMS. Las licencias e instalación correrán a cargo del SMS.

6) La administración de los restantes aspectos del dispositivo correrán a cargo del trabajador. El trabajador se compromete a no poner en riesgo la seguridad de los sistemas y redes del SMS.

7) La empresa y trabajador se comprometen a las normas en materia de seguridad de la DGPI de la CARM y del SMS.

8) El trabajador deberá aplicar al dispositivo cuantas medidas de seguridad la SGTI estime oportuno. El trabajador deberá dar permiso de administrador a los técnicos que la SGTI determine en caso de requerirse alguna revisión de seguridad del dispositivo.

9) Las aplicaciones que requiera el trabajador para el desempeño de sus funciones serán provistas por su empresa, instaladas y mantenidas por él, salvo excepciones debidamente justificadas y aprobadas por ambas partes. El SMS no tiene responsabilidad sobre los recursos aportados por la empresa y su estado de licenciamiento.

10) El trabajador tendrá un usuario del AD de la SGTI. No es obligatorio que su dispositivo esté en AD, si bien se considera recomendable.

11) El trabajador podrá disponer de la imagen de la SGTI, de modo que pueda probar sus desarrollos en el entorno exacto que tienen los usuarios.

12) El trabajador se compromete al apagado del PC cuando abandone su puesto de trabajo.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

13) Cuándo el trabajador se desplace a otras sedes del SMS, deberá acceder a los sistemas protegidos a través de VPN.

La empresa estará obligada a notificar personalmente a cada trabajador estas obligaciones y será la responsable de su cumplimiento.

B. REQUISITOS PARA EL PERSONAL DEL LICITADOR QUE VISITE PUNTUALMENTE LAS SEDES DEL SMS EN RELACIÓN AL PRESENTE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

Al personal que no desarrolle su actividad de forma habitual en las sedes del SMS se le podrá dar acceso a Internet a través de las redes habilitadas a tal efecto.

De requerir acceso a la Intranet del SMS con portátil propio, deberá cumplir los requisitos descritos en el apartado A).

6. CENTRO DE SERVICIOS SELENE

6.1. OBJETIVOS DEL CENTRO DE SERVICIOS

Partiendo de las características del sistema implantado, se hace necesario un modelo de trabajo que no solo realice tareas de soporte y mantenimiento ante peticiones (soporte reactivo) sino que sea proactivo y capaz de evolucionar. Un modelo de soporte evolutivo debe evaluarse cada cierto tiempo de forma que se puedan identificar problemas que puedan ser solucionados con formación a usuarios, rediseño de procesos, propuestas de redefinición de circuitos, etc.

También ha de adaptarse ante los cambios que se producen en la organización de forma que se actualicen procedimientos, se revisen protocolos de comunicación entre las partes implicadas en el soporte, se considere la adquisición de conocimientos de los propios usuarios y se avance en la dirección de aportar valor añadido por parte del servicio de soporte.

Entre los objetivos destacados que se tendrán en cuenta para el desarrollo y prestación del Centro de Servicios central de Selene (CSS) se encuentran los siguientes:

- Mantenimiento Integral. No se puede entender el servicio de soporte y mantenimiento de forma aislada por hospital o por centro sino que el soporte

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

ha de entenderse como un soporte global, con la finalidad de ser eficientes y eficaces ante la resolución de incidencias y problemas. Además, se deberá considerar en el modelo de soporte a todos los agentes, al personal del SMS y centro de soporte.

- Seguir contribuyendo a la gestión del cambio de forma proactiva a partir de nuevas peticiones de implantación (órdenes de trabajo) que estén recogidas en un plan general por Área de Salud. Dentro de estas órdenes se pueden incluir eliminación de papel de circuitos actuales, apertura de nuevos circuitos implementado el flujo de trabajo en Selene, nuevos servicios que se creen, o modificación de estructura de los existentes, etc.
- Calidad del soporte y satisfacción de los usuarios. Todo servicio que se preste desde el Centro de Servicios de Selene ha de perseguir la mejora continua de la calidad de la prestación. Se ha de buscar la satisfacción de los usuarios, de forma que contemplen la aplicación como una herramienta fiable que cuenta con un apoyo de soporte capaz de resolver sus requerimientos.
- Desarrollo de procedimientos y protocolos basados en metodología ITIL, SCRUM, para mejorar en eficiencia el servicio.
- Se valorará de forma positiva la incorporación de herramientas y formas de trabajo que estén contempladas dentro del paradigma DEVOPTS.
    - Forma de organización departamento de desarrollo y sistemas.
    - Incorporación de herramientas de automatización de tareas.
    - Incorporación de herramientas para la automatización de la subida de versiones.
- Elaboración de un programa de formación continua, para mejorar la eficacia de usuarios en el uso de la EC y conocimientos de los nuevos flujos de trabajo. Este programa de formación continua para los usuarios del Servicio Murciano de Salud deberá estar planificado y puesto en marcha dentro de los tres primeros meses partir de la fecha de formalización del contrato.

La formación continua tendrá la modalidad de presencial y a distancia, debiendo para ello el adjudicatario poner a disposición del Servicio Murciano de Salud un portal web con manuales , videos , y con la posibilidad de elaboración de actividades formativas para los perfiles administrativos, enfermería y facultativos.

Este portal deberá estar en funcionamiento y a disposición del personal del Servicio Murciano de Salud dentro de los seis primeros meses desde la fecha de formalización del contrato.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

6.2. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS

Con la implantación del Sistema de Información actual, hay un gran volumen de usuarios, distribuidos en distintos hospitales y centros, con distintos perfiles y funciones, que hacen necesaria la prestación de un servicio organizado y con un adecuado diseño.

La prestación de los servicios de este pliego se realizará a través del Centro de Servicios Selene (CSS). Para conseguir que la prestación de los servicios sea ágil y eficiente, es necesario un modelo central basado en tres niveles.

- Un primer nivel central, con acceso directo a través del centro de soporte del Servicio Murciano de Salud. Este nivel será el encargado de recoger los requerimientos e incidencias de los usuarios de Selene, evaluar y priorizar las mismas y dar respuestas y soluciones. Dependiendo de la complejidad o naturaleza de los requerimientos o incidencias, éstas se escalarán a los siguientes niveles para su evaluación y resolución.
- El segundo nivel compuesto por equipos especializados en áreas determinadas.
- Como tercer nivel se considerará el soporte que prestará el proveedor del producto Selene. Se tiene en cuenta en este modelo con la finalidad de lograr el objetivo de una visión integral.

Se pueden distinguir los siguientes equipos, englobados en el CSS, que estarán relacionados con las tareas descritas anteriormente en este pliego:

- ***Equipo de Soporte****:* constituirá el núcleo central del CSS y constará, a su vez, de dos equipo de trabajo:
    - *Equipo de Soporte a Usuarios:*
        - se incorporaran perfiles para la resolución de incidencias funcionales de Selene y de la herramienta de explotación de datos Datawarehouse.
        - Llevarán a cabo las tareas de mantenimiento de la EC que surjan como consecuencia de adaptaciones en formularios, informes, componentes, vistas, cambios en configuración de la EC, etc.
        - Identificarán necesidades de formación para los usuarios del Servicio Murciano de Salud que complementarán o se añadirán a los planes de formación continua de la EC. Para ello, la empresa adjudicataria tendrá que presentar al responsable de proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud, dentro de la primera semana de cada mes, las propuestas o necesidades de

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

formación que desde el centro de servicios se hayan detectado como necesarias.

- Identificarán funcionalidades puestas en marcha y no utilizadas o utilizadas de forma incorrecta por parte de los usuarios de la EC. Para ello la empresa adjudicataria tendrá que presentar dentro de la primera semana de cada mes, al responsable del proyecto, un informe con la relación de tales funcionalidades. Será necesario que la empresa adjudicataria implemente e implante herramientas que permitan detectar de forma automática la utilización incorrecta de funcionalidades por parte de los usuarios. A modo de ejemplo, esta herramienta podrá contar el número de click que cada usuario hace para una determinada acción. etc. La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta la documentación necesaria para hacer una valoración de dicha herramienta y propuestas de casos de uso para su aplicación, así como una planificación para su implantación.
- Será necesario que la empresa adjudicataria elabore y presente un informe con la relación de funcionalidades puestas en marcha a la fecha de formalización del contrato y no utilizadas. Este informe deberá ser presentado antes de transcurridos tres meses desde la fecha de formalización del contrato.

o *Equipo de Sistemas*:

- Dará cobertura al equipo de soporte del Centro de servicios de selene.
- Implementará el plan de evolución de plataforma que actualmente se encuentra en marcha.
- Será el encargado del soporte y administración de los componentes que componen la infraestructura de Selene desplegada en el Servicio Murciano de Salud, despliegue de nuevas versiones de la EC a modo de service-pack, paquetes de parches, etc.
- Las personas que componen este equipo deberán tener experiencia probada en administración de los componentes software que componen la plataforma de selene actual (JBOSS,BIRT, MIRTH, etc), de aquellos a los que el SMS tiene previsto evolucionar o aquellos a los que sea necesario

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

evolucionar por discontinuidad del producto por parte del proveedor.

- Al menos un componente de este equipo deberá tener conocimientos y experiencia en administración de bases de datos. Adicionalmente se incluirá un perfil DBA que actuará a solicitud de la SGTI y que de forma proactiva propondrá la configuración y monitorización adecuada de los parámetros de base de datos que afecten al funcionamiento de la Estación Clínica. Este perfil de DBA tendrá una dedicación mínima de una jornada laboral a la semana.
- Implantación de los planes de continuidad de negocio ante paradas programadas o situaciones adversas.

- ***Equipo de Implantación***: que constará, a su vez, de los siguientes equipos de trabajo:
  - *Equipo de consultores funcionales de gestión de pacientes y estación clínica*:
    - Su función será iniciar las primeras tareas de una orden de trabajo que conlleve implantación, así como prestar apoyo funcional a soporte de nivel 1.
    - Recabarán información sobre las necesidades de mejora en circuitos planteadas desde el SMS.
    - Elaborar los análisis para la homogeneización/normalización de indicadores de EC y circuitos de gestión de pacientes, informes, formualrios, vistas, etc.
    - Evaluación periódica de la utilización de pruebas complementarias según protocolos.
    - Proponer medidas y adaptaciones/desarrollos en la EC que refuercen la seguridad de la información clínica.
    - Proponer mejoras de configuración y desarrollos encaminados a facilitar la adopción y el uso por parte de los profesionales sanitarios.
    - Evaluación de las nuevas funcionalidades y propuestas de incorporación a los flujos de trabajo.
    - Analizar el uso de los circuitos implantados y establecer medidas de valor de los mismos.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556S5

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Rediseñar los circuitos implantados poniendo foco en la creación de valor clínico.
- Desarrollo del plan de formación en la EC para los profesionales sanitarios donde se incluirá la información aportada por el equipo de soporte.
- El adjudicatario tendrá que presentar dentro de la primera semana de cada mes un informe, que entregará al responsable del proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud, con la información requerida en este apartado, proporcionada por este equipo, donde figure un plan de actuación para abordar ese mes en base al contenido del informe y objetivos de este equipo.
- Será necesario la incorporación de personal clínico o de enfermería en este equipo.

o *Equipo de implantadores /formadores*:

- Atender las necesidades de implantación que surjan como consecuencias de :
  - Configuración y parametrización de la EC en base a la Incorporación de nuevas funcionalidades.
  - Configuración y parametrización de la EC en base a la definición de circuitos funcionales.
  - Implantación de los módulos de EC especificados en este pliego de prescripciones técnicas o cualquier otro que pueda surgir como consecuencia de nuevos desarrollos o implantación de nuevas versiones.
  - Formación continua a los profesionales sanitarios mediante los planes de formación elaborados por el equipo de consultores.
  - Al menos una persona de este equipo, debe estar capacitado y poseer total independencia, para realizar modificaciones en el código fuente de selene, si esto fuera necesario para la consecución de los trabajos de normalización.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Todos los componentes de este equipo estarán ubicados en las dependencias del centro de servicios de selene en Murcia.

- ***Equipo de Integración/Interoperabilidad**:*
  - Deberán tener conocimientos en el mapa de integraciones actual de SELENE con el resto de S.I., junto con altos conocimientos en el modelo entidad-relación.
  - Este equipo dará asistencia a las necesidades de mantenimiento de las integraciones actuales y nuevas que se propongan;
  - Implementará e implantará todas aquellas integraciones que surjan a requerimiento del Servicio Murciano de Salud y aquellas especificadas dentro de los apartados de este pliego de prescripciones técnicas.
  - Asumirán las tareas de migración que sean necesarias para la implantación de nuevos circuitos, funcionalidades o consultas de datos a los equipos de soporte de primer nivel.
  - Evaluación e incorporación a la EC de nuevos conceptos en integraciones (Smart onFIHR para IHE)
  - Al menos una persona de este equipo, debe estar capacitado y poseer total independencia, para realizar modificaciones en el código fuente de selene, si esto fuera necesario para la consecución de los trabajos de integración.
  - Todos los componentes de este equipo estarán ubicados en las dependencias del centro de servicios de selene en Murcia.
  - El adjudicatario tendrá que presentar dentro de la primera semana de cada mes un informe, que entregará al responsable del proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud, con la información requerida en este apartado, proporcionada por este equipo, donde figure un plan de actuación para abordar ese mes en base al contenido del informe y objetivos de este equipo.

- ***Equipo de Explotación***:
  - Deberá realizar aquellas actividades encaminadas a la explotación del sistema Selene, mediante la obtención de datos e información elaborada desde los productos cubiertos por el soporte.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Explotación de indicadores de resultados en salud.
- Al menos una persona de este equipo, debe estar capacitado y poseer total independencia, para realizar modificaciones en el código fuente de selene, si esto fuera necesario para la consecución de los trabajos de explotación.
- Todos los componentes de este equipo estarán ubicados en las dependencias del centro de servicios de selene en Murcia.

Los componentes de cada uno de los equipos se dedicarán a las tareas concretas del equipo al que pertenezca y se dará cuenta de la consecución de esas tareas de forma periódica mediante informes a entregar al responsable del proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud .

La periodicidad de entrega de este informe será mensual y se entregará dentro de la primera semana de cada mes la información correspondiente al mes anterior.

Salvo expresa autorización del SMS, no se podrán dedicar recursos de un equipo a tareas pertenecientes a otro equipo y siempre se tratará de situaciones excepcionales.

Para el correcto funcionamiento de estos equipos de trabajo, el adjudicatario se compromete a :

- La ubicación del centro de servicios y de sus componentes será en Murcia.
- Será necesaria la presencia de un *Responsable de proyecto* de la empresa adjudicataria, que realizará un seguimiento de la prestación del servicio **a tiempo completo**. Entre sus funciones cabe destacar:
  - Labores de coordinación del centro de servicios y todos los equipos de trabajo dentro de ese centro.
  - Revisión e informe a las partes implicadas de los procedimientos y de los protocolos de comunicación de soporte a seguir.
  - Será el encargado, de aplicar y seguir las recomendaciones ITIL y la norma ISO/IEC 20000 para la provisión del servicio, coordinado con la SGTI.
  - Actuará como responsable de cara a las tareas administrativas de este contrato para el adecuado seguimiento a alto nivel del proyecto y su interlocución con los responsables del SMS.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- La dedicación al proyecto por parte del responsable de la empresa adjudicataria será a tiempo completo. Las vacaciones o ausencias de esta persona tendrán que ser solicitadas al responsable del proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud, y autorizadas por el mismo con una antelación mínima de dos días..
- Si las ausencias por parte del responsable del proyecto de la empresa adjudicataria fueran por necesidades de la empresa ajenas a las especificadas en este contrato, será necesario la contraprestación en número de horas por pefil/perfiles equivalentes u otra forma que se determine y siempre con la autorización del Servicio Murciano de Salud.
- Cada equipo tendrá una persona que asumirá las funciones de responsable e interlocución con el responsable del proyecto del Servicio Murciano de Salud o aquellas personas que se determine. El responsable del proyecto podrá asignar tareas a estas personas de forma directa, bien mediante la herramienta de gestión de tareas, correo electrónico o cualquier otra forma que se determine como necesario.
- El licitador especificará en el modelo de curriculum indicado en el anexo II las personas que serán responsables de cada equipo.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- La siguiente tabla recoge el número de perfiles mínimos destinados a cada quipo:

TAREA	*Número*	*Jornadas de cada recurso*	*Total Jornadas*
Responsable Proyecto.	1	220	220
Soporte			
Equipo de soporte a usuarios			
Consultores funcionales	1	220	220
Equipo de soporte	7	220	1540
Equipo de soporte a sistemas			
Consultores funcionales/administración SISTEMAS	1	220	220
Equipo de /admnin/sop SISTEMAS	2	220	440
DBA	1	52	52
Implantación			
Consultores funcionales	5	220	1100
Equipo de impl/formación	10	220	2.200
Integración			
Consultores funcionales	1	220	220
Equipo de integración.	1	220	220
Explotación			
Consultores funcionales	1	220	220
Equipo de explotación.	1	220	220

Para completar este modelo se tendrá en cuenta al personal informático del SMS y al centro de soporte del SMS, de forma que se complementen las funciones de soporte y se pueda prestar un servicio integral. Se propondrá revisar conjuntamente los procedimientos de soporte y los protocolos de comunicación en común con el fin de mejorar continuamente el servicio.

El Centro de Servicios Selene estará centralizado, y cualificado para dar una respuesta adecuada a los usuarios y el personal se irá ajustando en base a la demanda, de tal modo que se asegure los niveles de servicio establecidos. Además se dotará de herramientas de trabajo suficientes para dar respuesta de forma ágil a la resolución de los posibles fallos o errores producidos por el uso del sistema, así como modificaciones y nuevas instalaciones de módulos. Y todo ello con una metodología exhaustiva de procedimientos que el licitador tendrá que especificar en su oferta.

El Centro de Servicios de Selene quedará integrado dentro de la estructura del Centro de soporte del Servicio Murciano de Salud. La pretensión es dotar de un sistema

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

versátil, que optimice los recursos actuales y mejore los tiempos de respuesta, consiguiendo una gestión más eficaz.

El Centro de Servicios de Selene contemplará la atención y gestión del ciclo de vida completo de las Incidencias, Consultas, Peticiones y Problemas asociados a la implantación de Selene Estación Clínica, dentro de los procedimientos actuales que el SMS dispone a través del centro de soporte , y añadiendo un segundo nivel de especialización.

Se confeccionarán y aplicarán los procedimientos específicos de HCE, elaborará los informes de la actividad propia, propondrá acciones de mejora y publicará los indicadores y métricas establecidas.

Las empresas presentaran en su oferta documentación acerca de los procedimientos de funcionamiento aplicados en el centro de servicios, modelos de informes de actividad, que serán entregados mensualmente, indicadores y métricas establecidas, y específicamente, los procedimientos utilizados para aplicar la metodología de trabajo ITIL en la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, así como para la norma ISO/IEC 2000.

Concretamente en la parte de ITIL, en la documentación aportada por la empresa, se especificará los procedimientos en los apartados de:

- Manejo de Incidentes.
- Manejo de problemas.
- Manejo de configuraciones.
- Manejo de cambios.
- Manejo de entregas

6.3. OPERATIVA

El adjudicatario incorporará al centro de servicios el personal y recursos óptimos para el desempeño de su actividad y cumplimiento de los niveles de servicio acordados, dotándolo de la infraestructura y herramientas de gestión adecuadas e integradas dentro de la solución global del centro de soporte del Servicio Murciano de Salud.

El licitador incluirá en su oferta tanto el personal, perfiles y organización del equipo, como la infraestructura y herramientas de gestión utilizadas.

El adjudicatario ajustará el personal y recursos a la demanda durante el periodo de vigencia del contrato, tanto para las necesidades de soporte como para el resto de tareas objeto de contrato, de tal modo que si fuera necesario ampliación del personal

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

que compone el centro de servicios, no supondrá en ningún caso coste adicional para el SMS.

Así mismo, deberá alinear los tipos y categorías de incidencias con la herramienta corporativa de gestión de incidencias utilizada por el SMS.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia en la atención y resolución de los casos reportados, todos los agentes del centro de servicios estarán capacitados para la resolución de segundo nivel de SELENE con el conocimiento general del proyecto para el desempeño de sus actividades.

Existirá un primer nivel de recepción de llamadas, bien dirigidas desde el centro de soporte, bien dirigidas desde el hospital, según decida el SMS. Este primer nivel estará formado por perfiles cualificados, que cubrirán la demanda.

Las incidencias que requieran una actuación adicional, tal como analizar los datos o modificaciones de indicadores o migraciones de formulario, pasarán a un segundo nivel de consultoría, donde se abrirá una "orden de trabajo", y que supone el análisis por un consultor, para asegurar normalización y conformidad según especificaciones del SMS.

El resolutor puede recibir peticiones de formación, nuevas configuraciones, incidencias de BBDD, etc. Estos perfiles serán implantadores certificados en Selene, y con la capacidad técnica suficiente. A su vez los resolutores tendrán que desplazarse a los centros o no, en función de la naturaleza de la incidencia y las instrucciones de la orden de trabajo que le haya pasado el consultor.

Todas estas actuaciones con un claro procedimiento de diagnóstico de problemas, serán documentadas e incluidas en un Manual de Procedimientos, accesible por los equipos de Soporte para regular y evitar las intervenciones recursivas y optimizar el tiempo de resolución ante las mismas. El licitador presentará en su oferta el manual de procedimientos que utilizará el personal del centro de servicios.

Front office

Proporcionará la atención personalizada a los usuarios. Será la imagen externa del servicio. Las funciones que tendrá este nivel son las siguientes:

- Actuar como interlocutor primario y común a todos los usuarios, con independencia del grupo al que pertenezcan.
- Recepción y resolución de incidencias y consultas en tiempo real.
- Triaje de la incidencia al siguiente nivel.

Back office

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Prestará los servicios de asistencia técnica y funcional transferida desde el "front office" además de la gestión del servicio. Este nivel se divide en dos áreas claramente diferenciadas:

- Consultoría de la incidencia.
- Resolución Técnica de la incidencia

El equipo de resolutores estará ubicado en el centro de servicios. Si se requiriese, un técnico se desplazaría a cualquiera de los centros asociados. Actividades principales:

- Soporte al usuario en las actividades del día a día.
- Apoyo al cambio con modificaciones solicitadas
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
- Actividad de campo necesaria para la resolución de los casos reportados.

El centro de servicios dispondrá de una herramienta de gestión de proyectos que permita la introducción, control y seguimiento de las tareas por parte de aquellas personas que el Servicio Murciano de Salud autorice.

Esta herramienta deberá permitir además el control y seguimiento de los bugs, objetivos y desarrollos de nuevas funcionalidades solicitadas por el Servicio Murciano de Salud.

Para esto deberá permitir el siguiente funcionamiento:

- Las tareas estarán asignadas a proyectos. Estos proyectos podrán ser equipos de trabajo, hospitales, departamentos de los servicios centrales, etc.
- Asociados a estos proyectos habrá personas con la capacidad de introducir tareas, pero solo una dentro de cada proyecto tendrá permiso para priorizar o poner número de orden dentro del conjunto de tareas pendientes.
- Para cada tarea , además de la explicación y descripción de la misma, será necesario indicar:
  - **Fecha de creación**. Será la de introducción de la tarea.
  - **Duración de la tarea**. Esta información será introducida por la persona responsable del equipo implicado o quien la empresa adjudicataria determine.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

- **Asignación de recursos a proyecto**. Esta información será introducida por la persona de la empresa designada.
- **Orden de la tarea** dentro del conjunto del proyecto. Por cada proyecto existirá una persona que tengan permiso para introducir tareas por parte del Servicio Murciano de Salud, que asignará prioridad y orden dentro de esa prioridad.
- **Fecha necesaria de finalización.** Esta fecha será introducida por las personas que introduzcan las tareas y utilizada a modo de previsión y ayuda en la planificación para las tareas de prioridad no urgente y a modo de cumplimiento para aquellas catalogadas como urgentes.
- **Las prioridades posibles asignadas por cada responsable de proyecto** son:
  - Prioridad urgente. Tiempo de resolución < 5 días naturales desde la fecha de creación.
  - Prioridad normal. Tiempo de resolución < 15 días naturales desde la fecha de creación.
  - Prioridad baja. Tiempo de resolución < 25 días naturales desde la fecha de creación.
- Las tareas serán cerradas por la persona que la abrió. El plazo máximo para el cierre de la tarea de forma manual será de dos días desde la fecha de finalización de la misma, quedando cerrada de forma automática transcurrido este plazo.

o Con esta información la herramienta de gestión del proyecto utilizada sacará de forma automática e introducirá en la tarea, la fecha de inicio y fin de la misma, de tal modo que las personas asignadas al proyecto tengan visibilidad absoluta sobre el desarrollo, inicio, evolución y fin de la misma.

o La herramienta de gestión permitirá visualizar las tareas por recursos asignados dentro de cada proyecto mediante un diagrama de Gant.

o Será necesario también disponer de una vista que permita una visión global de todos los recursos asignados a tareas por proyecto y evolución de las mismas.

o Todos los cambios de estado de la tarea dentro del ciclo de vida de la misma serán comunicados mediante correo electrónico a los usuarios implicados.

En definitiva, la herramienta de gestión del proyecto utilizada tendrá que permitir la gestión y transparencia de todas las tareas, de tal modo que los usuarios puedan ver

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

en todo momento el estado de las tareas en curso, y la planificación o previsión de las pendientes de iniciar. También deberá permitir la medición de los acuerdos de nivel de servicios relacionados con tareas, teniendo la posibilidad de obtener de forma automática los informes asociados.

El licitador tendrá que presentar en su oferta:

- Descripción de la herramienta de gestión del proyecto a utilizar, indicando los mecanismos a poner en marcha para la consecución de los objetivos expuestos en este apartado.
- La instalación de la herramienta se hará en dependencias del Servicio Murciano de Salud y por parte del personal de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria se compromete a la configuración y puesta en marcha de la herramienta de gestión del proyecto, dentro de los 30 primeros días naturales a partir de la fecha de formalización del contrato, y según las especificaciones indicadas en este apartado.

La empresa adjudicataria asumirá las tareas en curso y pendientes a la fecha de formalización del contrato, así como las tareas de migración a otra herramienta de gestión si fuera necesario.

Cada equipo de trabajo dispondrá de una dirección de correo electrónico común (lista), que identifique al grupo, para utilizar como medio de comunicación, en aquellos casos que sea necesario y por las personas que indique el SMS. Esta dirección de correo electrónico tendrá la posibilidad de responder identificando al grupo y sin identificar a persona alguna.

6.4.- CONTACTO CON EL CENTRO DE SERVICIOS

El primer paso del modelo de funcionamiento será la definición de los mecanismos de acceso y notificación de avisos al y desde el centro de servicios.

El procedimiento habitual será una llamada derivada desde el centro de soporte, bien llamada directa por parte de usuarios con permisos para ello, o a través de las herramientas de gestión de incidencias utilizada por el centro de soporte del Servicio Murciano de Salud, o través de la herramienta de gestión de tareas habilitada para este proyecto, según estime el SMS.

El adjudicatario deberá realizar la conexión de las oficinas donde esté ubicado el CSS según el esquema de conexión de empresas externas que plantea la Dirección General de Patrimonio, Informática y Telecomunicaciones de la CARM (DGPIT).

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

El adjudicatario correrá con el coste de la implantación de la solución, así como cualquier otro coste posterior derivado de la misma hasta la finalización del contrato. La solución deberá ser tal que **no suponga coste de llamadas telefónicas para el Servicio Murciano de salud**, **ni coste alguno en líneas de datos.**

La solución deberá estar dimensionada adecuadamente para la carga de trabajo del servicio prestado, ser escalable y todos sus componentes deberán estar redundados tendiendo el sistema global a una disponibilidad del 99'9% (línea conexión datos, centralita, etc.). Se dimensionará la capacidad de la conexión de datos de tal forma que no se sobrepase el 63% de ocupación durante más de 60 minutos (aun discontinuos) al día, y no llegue nunca al 95 % durante 60 minutos (aun discontinuos) al mes. Si fuera necesario, el adjudicatario ampliará la capacidad de su conexión. También deberá añadir sistemas de gestión de tráfico para garantizar la calidad de los servicios prestados. Se monitorizará esa conexión y se entregaran mensualmente los informes de tráfico y los de calidad de tráficos si hubiera sistema de gestión de tráfico.

Cualquier solución de interconexión hacia la Red Corporativa de la CARM deberá tener en cuenta los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que la Dirección Técnica dictamine durante la vigencia del contrato y que deberá ser asumido por el adjudicatario y sus empresas contratadas. La DGPIT tiene dentro de su catálogo de accesos remotos para personal externo los siguientes tres modelos:

1. Acceso VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect ofrecido por la CARM con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.
2. VPN LAN2LAN, Túnel a través de Internet, con terminador de túneles CISCO ASA-5550.
3. LAN2LAN a través de línea de datos dedicada, instalada y mantenida por el licitador. Esquema similar al anterior con una línea de datos entre la sede del licitador y el CPD corporativo de la CARM situado en Calle San Antón, 4, 1ª planta.

Para los tres tipos de conexiones anteriores se establece un control de tráfico aportado por los cortafuegos corporativos. Para proporcionar el servicio de atención telefónica hay que tener en cuenta varios condicionantes:

- Este servicio tiene como usuarios a los trabajadores del SMS.
- El SMS está dentro del nuevo Contrato Centralizado de las Comunicaciones (CCC) de la CARM y dentro de la Red Privada de Voz de la CARM.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- Se hace oportuno buscar la forma de interconexión privada entre el sistema de telefonía de la CARM y del centro de servicios para que se cumpla el objetivo de coste de llamadas 0 para el SMS y, en general, para que los costes sean los más reducidos posibles.
- El PPT de CCC sugiere un servicio portador "trunking sip" para interconectar el servicio de telefonía RPV-CARM desde su Punto de Interconexión con "redes de voz externas", como puede ser una PBX en la sede del adjudicatario.
- También el adjudicatario podrá negociar con su proveedor de telefonía fija si hay otra forma de conexión que tenga coste 0€ para el SMS.

El adjudicatario proporcionará por si mismo los servicios de telefonía que le sean necesarios. Deberá por tanto proveerse de una *centralita* con las funcionales que requiera y de la infraestructura necesaria para establecer un enlace (trunking SIP) con la Red de Voz de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Esta Red de Voz de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se basa en la tecnología Call Manager de Cisco. Es condición que el acceso IP sea proporcionado según el modelo de conexión de datos de empresas externas.

El adjudicatario tendrá que tener montadas la centralita con las características indicadas y la infraestructura de comunicación del CSS con la Red Corporativa de la Comunidad Autónoma de Murcia dentro del primer mes tras la fecha de adjudicación del contrato.

7. EQUIPO DE TRABAJO

7.1. DEDICACIÓN TEMPORAL DE LOS RECURSOS

La dedicación general de los recursos ofertados será de jornada completa, salvo las tareas de DBA de sistemas que se han definido como una jornada semanal al menos. El horario de trabajo ordinario del personal del centro de servicios será el fijado por el SMS para cada uno de los equipos de trabajo y en función del servicio que se preste a sus centros. Se establece inicialmente como jornada de trabajo ordinaria el horario de 08:00 h a 17:00 h, de Lunes a Viernes y de igual forma para todos los meses del año.

Cualquier cambio en el horario en la prestación de los servicios propuesta por el adjudicatario deberá ser valorada y aceptada formalmente por el SMS antes de su aplicación.

Adicionalmente, este horario podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los servicios contratados. Por lo tanto, el

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

adjudicatario deberá comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los servicios contratados.

Dado que el horario de trabajo de los hospitales es 24X7, en caso de ser necesario, como consecuencia de servicios de soporte postimplantación in situ, formación, cambios de versión, implantación, etc, el adjudicatario deberá asumir la prestación de estos servicios en jornada de tarde, noche de Lunes a Viernes o en fin de semana, sin que esto suponga coste adicional para el SMS.

En el caso del servicio de soporte y mantenimiento de la EC, el adjudicatario deberá garantizar la cobertura ininterrumpida del soporte técnico y funcional 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7).

Si la prestación de los servicios contratados pudieran implicar para el adjudicatario (por razones de cumplimiento de plazos, soporte postimplantación, formación, u otras) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, el SMS no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el proveedor del servicio.

7.2. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo ofertado se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas. Si el equipo de trabajo no se completara en el plazo máximo de 1 mes tras la formalización del contrato, el SMS podrá resolver la adjudicación del contrato.

La SGTI podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del Equipo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría. Si es el adjudicatario el que propone el cambio de una de las personas del equipo, deberá solicitarlo con al menos treinta días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la SGTI de los candidatos propuestos.
- De cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

- Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 30 días.
- 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.

En todo caso, la incorporación o sustitución de personas en el equipo deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

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.

En caso de que algún mes no se dispusiera del personal mínimo exigido en este contrato, 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. Estos serán cubiertos por personal de la misma cualificación profesional y perfil, con el objetivo de que el servicio, objetivos, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio no se vean afectados.

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 reiteración en el número de rotaciones no planificadas (mayor o igual al 10% del equipo en un año) faculta al SMS para instar la resolución del contrato.

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 en Murcia, si bien, en algún caso se podrá requerir la presencia continuada en cualquiera de los centros de la red asistencial cubierta en el alcance.

El equipo de trabajo que se estima como mínimo es:

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

PERFIL	Nº DE PERSONAS
Equipo de Soporte:	
- Soporte a Usuarios	8
- Sistemas	3
DBA	52 jornadas.
Equipo de Implantación:	
- Consultores Funcionales	5
- Implantadores/Formadores	10
Equipo de Integración/Interoperabilidad	2
Equipo de Explotación	2
Responsable de Proyecto	1

No obstante, la empresa adjudicataria, sin perjuicio de lo enumerado anteriormente, se comprometerá a poner a disposición del SMS todos aquellos perfiles y recursos con la cualificación necesaria para la ejecución de las tareas y objetivos previstos, en el plazo estimado, sin coste adicional para el SMS. La empresa adjudicataria ajustará el personal asignado al proyecto a la demanda.

El equipo humano se detallará mediante la cumplimentación de los modelos de cuestionarios de empresa y de personal, pudiendo la empresa licitante adjuntar aquella documentación complementaria que estime conveniente. La experiencia profesional mínima del personal en entornos sanitarios, proyectos de igual objeto, y tareas a desarrollar dentro del grupo de trabajo correspondiente (sistemas, explotación de datos, soporte, integración, implantación, etc) y especificadas en este pliego, será de 5 años.

Para los equipos de integración y explotación , al menos una persona de cada equipo pertenecerá a la empresa adjudicataria. Para los equipos de implantación y soporte, al menos el 35 % del personal pertenecerá a la empresa adjudicataria.

El personal subcontratado para la ejecución de este contrato no podrá superar el 65 % del personal total asignado al proyecto, debiendo estar repartido o pertenecer al menos a tres empresas diferentes.

8. GESTIÓN DEL PROYECTO

8.1. SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS Y MODELO DE RELACIÓN

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356S5

La SGTI nombrará un interlocutor que realice las funciones de Jefe de Proyecto que configurará el Comité de Dirección del proyecto por parte del SMS. El adjudicatario deberá nombrar a un responsable del proyecto para que coordine al equipo que realice los trabajos que este contrato origine, y sea el interlocutor con la Jefatura del Proyecto por parte SMS. Es responsabilidad del adjudicatario y de sus encargados impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores.

El responsable del proyecto designado por la empresa adjudicataria deberá realizar informes periódicos, así como todos aquellos otros que, a petición de la SGTI, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos. Como mínimo estos informes deberán especificar:

- Tareas realizadas en el período anterior.
- Desviación de objetivos y plazos.
- Incidencias a destacar.
- Estadísticas de incidencias y tareas. Número de atendidas, resueltas, pendientes, tiempos de resolución, etc.
- Planificación concreta para el siguiente periodo.
- Tableros de implantación por Área de Salud ámbito/servicio/módulos.
- Indicadores de uso de HCE por Hospital y Centro de Salud Mental.
- Valores de indicadores de acuerdos de nivel de servicios para tareas e incidencias.
- Indicadores de monitorización de los sistemas (memoria, cpu, máximo número de conexiones, etc).

La periodicidad de entrega de estos informes será mensual y se hará efectiva dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al periodo al que se refiere el informe.

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del Servicio Murciano de Salud en un plazo inferior a tres meses desde la fecha de formalización del contrato, de un portal web donde se podrá consultar a tiempo real esta información y su evolución diaria.

El licitador presentará en su oferta:

- Información sobre la descripción funcional y técnica de la solución web a implantar para el cumplimiento de este objetivo.
- Indicadores e información que contendrá cada uno de los apartados descritos.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento con el Jefe de proyecto del SMS, en la que se verificará el cumplimiento de los objetivos establecidos y se fijarán los principales hitos para los siguientes períodos. Concretamente para establecer el seguimiento de los servicios contratados se establecen los siguientes Comités.

COMITÉ DE DIRECCION

COMPONENTES

- Subdirector General de Sistemas y Tecnologías de la Información.
- Subdirector General de Asistencia Especializada.
- Responsable Unidad Negocio / Gerente de cuenta de la empresa adjudicataria.
- Jefe del Proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud.
- Responsable del Proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

PRIODICIDAD DE LAS REUNIONES

1 vez al mes.

FUNCIONES

Entidad que será la máxima responsable en la dirección del proyecto. Evaluará las variaciones de requerimientos globales que surjan, analizando y aprobando objetivos, plazos y calidad, así como será el órgano decisor sobre la aplicación de las penalizaciones en caso de que hubiera lugar. Determinará el procedimiento a seguir para el registro y aprobación de nuevas tareas y funcionalidades. Trabajará sobre el informe de seguimiento en el periodo que será reportado por el comité ejecutivo del proyecto y que contendrá:

- Objetivos previstos para el siguiente periodo.
- Objetivos alcanzados durante el periodo.
- Análisis de las desviaciones en las planificaciones realizadas.
- Acciones correctores para controlar desviaciones e incidencias.
- Incidencias más relevantes durante el periodo.
- Informe de seguimiento de indicadores de nivel de servicio.

COMITÉ EJECUTIVO

COMPONENTES

- Jefe del Proyecto por parte del Servicio Murciano de Salud.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

- Responsables funcionales por parte del Servicio Murciano de Salud.
- Responsable del proyecto por parte de la empresa adjudicataria.
- Responsables funcionales por parte de la empresa adjudicataria.
- Responsable técnico por parte de la empresa adjudicataria.

PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES

Quincenal

FUNCIONES

Llevará a cabo la gestión operativa del proyecto mediante la aprobación de la planificación global y particular de cada orden de trabajo, supervisando el seguimiento del plan asociado, evaluando incidencias y aprobando medidas correctoras. Así mismo dará visto bueno de finalización a cada una de las órdenes de trabajo

Elaborará el informe de seguimiento para presentar al Comité de Dirección. Definición de grupos de trabajo horizontales, si se vieran necesarios. Elaboración de documentación para control del proyecto. Aprobación de tareas a realizar por parte del equipo de la empresa adjudicataria. Control de tareas realizadas por parte del equipo contratado. Gestión y control de cambios. Establecimiento de procedimientos para la gestión del cambio. Aprobación de asignación de recursos a órdenes de trabajo específicas de implantación. Aprobación de cambio de roles / perfiles en personal. Seguimiento de incidencias y de los Acuerdos de Nivel de Servicio, etc.

8.2. CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá preparar y documentar un plan de calidad para cada tipo de servicio contratado (mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo, normalización, implantación, soporte, administración de sistemas u otros) como medida de aseguramiento de la calidad del servicio contratado. El plan de calidad deberá incluir los siguientes apartados (según aplique en cada caso):

- *Gestión de una petición*: en este punto se deberá definir y documentar en el plan, los roles, fases, actividades, tareas, controles y herramientas, que posteriormente implantará y por las que pasará cada petición desde que es recibida por el suministrador hasta que se realiza la entrega a la SGTI. El fin último de la implantación de esta metodología de gestión de peticiones es asegurar que la inclusión de nuevas funcionalidades, circuitos de trabajo, correcciones de defectos en el software, etc, no tiene impacto negativo en el

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356S5

rendimiento y funcionamiento de la EC y se realiza de manera coordinada en todos los centros incluidos.

- *Gestión de la documentación*: dado que el suministrador deberá mantener actualizada la documentación bajo su responsabilidad, siguiendo los procedimientos y normativas de la SGTI, deberá identificar para la documentación existente o que generará durante la prestación del servicio, qué roles la elaborarán, qué roles la revisarán, qué roles la aprobarán y qué mecanismos asegurarán la adecuada trazabilidad a lo largo del proceso de desarrollo de SW apoyándose en la metodología de gestión de configuración implantada.
- *Definición de las métricas e indicadores*: se deberán indicar los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento de estos.

El licitador presentará en su oferta la documentación asociada al plan de calidad que llevará a cabo a lo largo de todo el periodo de vigencia del contrato.

Para el establecimiento de los criterios de medida, se utilizan las siguientes definiciones:

- *Tiempo de respuesta*: tiempo que transcurre desde que se graba la solicitud hasta el momento en que se comienza por parte del adjudicatario la ejecución de las acciones necesarias para la realización del servicio solicitado. Varía en función de la urgencia transmitida.
- *Tiempo de resolución*: tiempo que transcurre desde que se inician los trabajos para la resolución hasta que se finaliza, a la espera de su validación final por el usuario. Varía en función de la urgencia transmitida.
- *Urgencia*: refleja la premura con que es necesario resolver una solicitud. Para las tareas de mantenimiento y soporte se definen tres niveles de urgencia:
  - Urgencia 1 (Crítica): Cuando es necesaria la resolución inmediata al estar ocasionando interrupción del trabajo del usuario.
  - Urgencia 2 (Media): Si existe una alternativa momentánea para que el usuario pueda continuar con su trabajo.
  - Urgencia 3 (Baja): El resto de incidencias.
  - En caso de no indicarse urgencia (valor 0), se asumen las condiciones de urgencia 3.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556S5

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356S5

8.3. SEGUIMIENTO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En la realización del proyecto planteado, el adjudicatario deberá cumplir con unos niveles de calidad que garanticen la eficiencia de las tareas realizadas. A continuación se describe un conjunto de indicadores y umbrales que constituyen un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) cuyo cumplimiento es aceptado por el licitante en el momento de presentar una respuesta al presente pliego de bases técnicas. Se definen dos grupos de indicadores:

- Indicadores asociados a tareas y funcionalidades que tienen que ver con los trabajos realizados por los equipos de implantación de la EC, integración, interoperabilidad, desarrollo evolutivo, y explotación de datos, registrados mediante la herramienta de gestión de proyecto especificada en este pliego y planificadas mediante la automatización indicada en el apartado 5.3.
- Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado desde el Centro de Servicios Selene. Tiene que ver con las incidencias de aplicación o de servicio reportadas bien por el centro de soporte del Servicio Murciano de Salud o cualquier otro que el contratista estime oportuno, mediante la herramienta de gestión de incidencias del centro de soporte o cualquier otro mecanismo que desde la Subdirección de Tecnologías de la Información se considere oportuno.

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.

Los indicadores de ANS que figuran en este contrato, podrán ser revisables por parte del Servicio Murciano de Salud, a lo largo del periodo de vigencia del mismo, tanto en la descripción, valores de referencia, o incluso añadir nuevos indicadores, siempre con el objetivo de mantener los niveles de calidad requeridos para la prestación del servicio.

8.3.1. Indicadores asociados a las nuevas tareas y funcionalidades

Para las tareas y funcionalidades desarrolladas en los ámbitos de:

- Implantación.
- Integración.
- Desarrollo evolutivo.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- Explotación de datos.

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

Desviación en la planificación

Se considerará una desviación en la plantificación el retraso incurrido por el proveedor en la entrega de cualquier producto fundamental, hito planificado u orden de trabajo, según se haya establecido en la planificación consensuada establecida entre el SMS y el adjudicatario o en la herramienta de gestión de proyecto/tareas mediante el automatismo indicado en el apartado 5.3 de este pliego.

Para las tareas introducidas en la herramienta de gestión del proyecto, se establece un tiempo máximo 48 horas para su planificación desde la fecha y hora de introducción de la tarea para aquellas de prioridad no urgente.

Para las tareas cuya prioridad se catalogue como urgente, se establece un tiempo máximo de 24 horas para la planificación de la misma desde la fecha y hora de introducción de la tarea.

Para considerar la planificación de la tarea como cerrada o realizada, deberá incluir fecha de inicio de la tarea y fin de la misma.

El tiempo transcurrido desde la fecha-hora de introducción de la tarea en la herramienta de gestión del proyecto/tareas y la fecha y hora de planificación contará como tiempo de resolución de la tarea.

A modo de ejemplo:

- Tiempo resolución de la tarea=tiempo transcurrido desde la creación hasta la planificación de la tarea + tiempo transcurrido desde la planificación hasta su finalización.
- La finalización se hará efectiva cuando el usuario que la abrió proceda al cierre de la misma, aceptando de esta forma el entregable de la tarea, o bien de forma automática, si transcurridos dos días desde la fecha de finalización, no se hace efectivo el cierre de la tarea por parte del usuario que la abrió.

En el caso de la entrega de desarrollos estimados como urgentes y a contabilizar dentro de la partida económica de desarrollo habilitada para este apartado , el límite máximo será de dos meses después de la validación por parte del SMS del documento funcional y técnico del requisito, tal y como se especifica en el apartado 4.5 de este pliego.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

En el documento de validación de la funcionalidad a desarrollar, irá contemplado el número de días necesario para la realización del mismo y la fecha de liberación.

Se entiende como fecha de liberación, aquella en la que la funcionalidad está disponible para implantar en un hospital.

La implantación de estas funcionalidades no irá asociada para su instalación a service-pack o liberación de paquete de parches, siendo posible y necesario la implantación tras su liberación de forma independiente.

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 1 semana
Nivel Amarillo	Desviación entre 1 y 2 semanas
Nivel Rojo	Desviación mayor a 2 semanas

En cuanto a la desviación en el cierre de la planificación de las tareas, se medirá en base a los siguientes criterios:

Tareas de prioridad no urgentes.

Nivel de Cumplimiento	*Criterio de Cumplimiento*
Nivel Verde	Desviación menor de 2 días.
Nivel Amarillo	Desviación entre 2 y 4 días
Nivel Rojo	Desviación mayor a 4 días.

Tareas de prioridad urgente

Nivel de Cumplimiento	*Criterio de Cumplimiento*
Nivel Verde	
Nivel Amarillo	Desviación de 1 día.
Nivel Rojo	Desviación mayor a 1 día.

Es objetivo de este contrato no acumular tareas pendientes mes a mes y que la relación entre entrada y salidas en el mes, esté dentro de los márgenes de calidad exigido por este contrato.

Para ello se establece el siguiente indicador de ANS.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

INDICADOR	DESCRIPCION	PLAZO	DENOMINACIÓN
CRECIMIENTO DE TAREAS PENDIENTES.	Diferencia entre las tareas abiertas por el usuario y las cerradas en el mes.	Mensual	INCR-TM
CRECIMIENTO ACUMULADO DE TAREAS PENDIENTES.	Diferencia entre las tareas abiertas por el usuario y las cerradas en el trimestre.	Trimestral	INCR-TT

Nivel de servicio exigido.

DENOMINACIÓN	DESCRIPCION	OBJETIVO
INCR-TM	Diferencia entre las tareas abiertas por el usuario y las cerradas en el mes.	Diferencia < 10% de las entradas.
INCR-TT	Diferencia entre las tareas abiertas por el usuario y las cerradas en el trimestre.	Diferencia < 5 % De las entradas.

Desviación en la calidad de los entregables

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

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

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

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

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

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

Los intervalos no abarcan 3 no conformidades menores

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

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

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

8.3.2. Indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado desde el Centro de Servicios Selene se pueden agrupar en aquellos referidos a la disponibilidad de Selene en su parte de Gestión de Pacientes, de Estación Clínica y de cualquiera de los componentes de la plataforma que la soporta, la calidad de la atención telefónica, y los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Todas las incidencias recibidas por el adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y que en primera instancia será la herramienta de gestión de incidencias utilizada por el centro de soporte del Servicio Murciano de Salud. Las incidencias se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

- ***Prioridad crítica o urgente***: afectan a varios usuarios con denegación del servicio.
- ***Prioridad alta***: afectan a un usuario con denegación del servicio.
- ***Prioridad normal:*** hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el SMS podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia 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 se pueden agrupar en aquellos referidos a la disponibilidad del servicio, y los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Disponibilidad del servicio

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

INDICADOR	DESCRIPCION	PLAZO	DENOMINACIÓN
DISPONIBILIDAD DE LOS SISTEMAS	Funcionamiento de la EC y de todos los servicios asociados (LDAP, motor de integración, servidores de impresión, servidores de aplicaciones, DATAWAREHOYSE, etc)	Diaria	DISP

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

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

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

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

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

- Únicamente se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las incidencias que supongan falta de servicio.
- De los tiempos de no disponibilidad, se descontarán las paradas aceptadas por el SMS. Las condiciones de la parada deberán acordarse previamente con el SMS.
- No se contabilizarán dentro del tiempo de no disponibilidad las interrupciones de servicio que pudieran producirse por causas imputables al SMS y sean así aceptadas por la dirección técnica del proyecto.
- El SMS facilitará el acceso a sus dependencias al personal designado por el proveedor para la resolución de averías o la operativa del servicio que así lo requiera. El tiempo que pudiera demorarse dicho permiso queda fuera del cálculo de la disponibilidad.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

- No se contabilizarán como tiempo de no disponibilidad pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), al menos en sus 24 horas primeras, después, se contabilizarán a razón del 25%.

Se valorará positivamente las posibles mejoras que el licitante pueda aportar al Acuerdo de Nivel de Servicio planteado, a fin de garantizar el éxito del proyecto y la calidad de las tareas realizadas en el mismo.

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

Respuesta y resolución de consultas e incidencias

INDICADOR	DESCRIPCION	PLAZO	DENOMINACIÓN
TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Máximo de los tiempos transcurridos entre la recepción de una incidencia desde el CSS y el establecimiento de comunicación para su resolución)	Incidencia de prioridad crítica	Mensual	RESP-1N, RES-1G
	Incidencia de prioridad media	Mensual	RESP-2N, RESP-2G
	Incidencia de prioridad baja	Mensual	RESP-3N, RESP-3G
TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN (Máximo de los tiempos transcurridos entre el establecimiento de la comunicación con el servicio de soporte para la resolución de una incidencia, y la resolución de la misma)	Incidencia de prioridad crítica	Mensual	SOL-1N, SOL-1G
	Incidencia de prioridad media	Mensual	SOL-2N, SOL-2G
	Incidencia de prioridad baja	Mensual	SOL-3N, SOL-3G
PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REABIERTAS	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	Mensual	REAB
CRECIMIENTO	Relación entre las	Mensual	INCR

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556S5

DE INCIDENCIAS	incidencias abiertas por los usuarios y las cerradas por el adjudicatario		
LLAMADAS NO ATENDIDAS	Número de llamadas no atendidas por saturación de líneas	Mensual	NOATEN
PARADAS POR HOSPITAL	Máximo número de paradas por hospital	Anual	PAR
MÁXIMO TIEMPO POR PARADA PROGRAMADA	Parada de Selene por cambio de versión u otros motivos.	Semestral	TPAR

Respuesta de la aplicación

INDICADOR	DESCRIPCION	PLAZO	DENOMINACIÓN
TIEMPO MÁXIMO PARA ARRANQUE INICIAL DE SELENE	Tiempo desde que se introduce información login y contraseña y aparece en pantalla el primer componente de selene.	Mensual	TARRA
TEIMPO MAXIMO DE RESPUESTA DE LA APLICACIÓN.	Tiempo que transcurre desde que un usuario ejecuta una opción de Selene y es resuelta la petición	Mensual	TRESP

Niveles de servicio exigidos

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

DENOMINACIÓN	DESCRIPCION	OBJETIVO
DISP	Funcionamiento de Selene y de todos los servicios asociados (LDAP, openlink, servidores de impresión, servidores de aplicaciones, etc)	>=97 %
RESP-1N	Incidencia de prioridad crítica en horario normal	<=10 minutos
RESP-2N	Incidencia de prioridad media en horario normal	<= 30 minutos

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

RESP-3N	Incidencia de prioridad baja en horario normal	<= 60 minutos
RESP-1G	Incidencia de prioridad crítica en horario de guardia	<= 20 minutos
RESP-2G	Incidencia de prioridad media en horario de guardia	<= 60 minutos
RESP-3G	Incidencia de prioridad baja en horario de guardia	<= 240 horas
SOL-1N	Incidencia de prioridad crítica en horario normal	<= 60 minutos
SOL-2N	Incidencia de prioridad media en horario normal	<= 120 minutos
SOL-3N	Incidencia de prioridad baja en horario normal	<=240 minutos
SOL-1G	Incidencia de prioridad crítica en horario de guardia	<= 90 minutos
SOL-2G	Incidencia de prioridad media en horario de guardia	<=180 minutos
SOL-3G	Incidencia de prioridad baja en horario de guardia	<= 360 minutos
REAB	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	<=2 % total de Incidencias resueltas en el mes
INCR	Relación entre las incidencias abiertas por el usuario y las cerradas por el adjudicatario	Incremento menor al 5%.
NOATEN	Número de llamadas no atendidas por saturación de líneas	0 %
PAR	Máximo número de paradas por hospital	<=1
TPAR	Parada de Selene por cambio de versión u otros motivos.	<= 60 minutos.
TARRA	Tiempo desde que se introduce información login y contraseña y aparece en pantalla el primer componente de selene.	<=3sg
TRESP	Tiempo que transcurre desde que un usuario ejecuta una opción de Selene y es resuelta la petición, exceptuando la ejecución de aquellas opciones que supongan comunicación con un sistema de impresión, cuyo tiempo máximo será el cuadrado .	<=4 sg.

El periodo de aplicación de estos indicadores será sobre el tiempo de vigencia del contrato exceptuando el periodo de transición de entrada que se estima en un mes.

Dentro del primer mes desde la fecha de formalización del contrato, tendrá que estar montado, acordado y aceptado el sistema de envío de los resultados de los

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

indicadores de acuerdo de nivel de servicio por parte de la empresa adjudicataria al Servicio Murciano de Salud.

La entrega de los resultados de estos indicadores la podrá realizar la empresa adjudicataria en formato de informe en los tres primeros meses del contrato, siendo necesario a partir del cuarto mes disponer de un portal web donde se pueda comprobar la evolución día a día de estos indicadores. Esto es válido y afecta a todos los indicadores de acuerdo de nivel de servicio relacionados en el apartado 8.3 de este pliego de prescripciones técnicas.

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 según lo indicado en este apartado bajo los mecanismos descritos.

8.3.3. Cálculo de las penalizaciones

Los indicadores relacionados 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 podrán ser 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 utilizaran los de la oferta para la evaluación del servicio y el cálculo de las penalizaciones

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

- Mes a mes y dentro de las reuniones de seguimiento establecidas para el Comité de Dirección, se identificará si existe penalización en base a:
  - Nº de indicadores que se incumplen.
  - Se valorarán las causas aplicables al adjudicatario.
    - Se establecerán acciones de mejora
    - Se establecerá el plazo de consecución del indicador
    - Se aplicará la penalización correspondiente en la facturación mensual por cada indicador no alcanzado

Dentro del plan de calidad para los servicios contratados que deberá realizar el adjudicatario, y deberá incluir en la oferta, contendrá los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento, siguiendo siempre las especificaciones y condicionantes detallados en este pliego de prescripciones técnicas.

Cálculo de las penalizaciones asociadas a las nuevas tareas y funcionalidades

Como ya se ha indicado, 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.

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 como se detalla en el apartado siguiente con el parámetro Ki.

Para los indicadores INCR-TM e INCE-TT se establece:

Indicador	Umbral ANS (umbral)	Desviación leve		Desviación moderada		Desviación grave	
		%	Fi	%	Fi	%	Fi
INCR-TM	<10%	Umbral<INCR<umbral + 0,50	0,50	Umbral+0,5<INCR<=umbral + 1,0	1,00	INCR> umbral + 1,0.	1,50
INCR-TT	<5%	Umbral<INCR<umbral + 0,50	0,50	Umbral+0,5<INCR<=umbral + 1,0	1,00	INCR> umbral + 1,0.	1,50

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 de estos dos indicadores , se calculará de acuerdo a la siguiente formulación:

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

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

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.

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

<u>Cálculo de las penalizaciones asociadas a la calidad del servicio de soporte</u>

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:

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.

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.

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).

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los tres pasos anteriores para cada indicador con incumplimiento.

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

Indicador	Umbral ANS (umbral)	Desviación leve		Desviación moderada		Desviación grave	
		%	Fi	%	Fi	%	Fi
DIS	>=97%	umbral– 0,5<DIS<umbral	0,50	umbral – 1<DIS<=umbral-0,5	1,00	DIS< umbral – 1	1,50
RES-1N	<= 15 min	umbral<RES-1N< umbral +5	0,50	umbral+5<RES-1N<= umbral +10	1,00	RES-1N> umbral +10	1,50
RES-2N	<= 30 min	Umbral<RES-2N< umbral +10	0,50	umbral+10<RES-2N<= umbral +20	1,00	RES-2N> umbral +20	1,50
RES-3N	<= 60 min	Umbral<RES-3N< umbral +30	0,50	Umbral+30<RES-3N<= umbral +60	1,00	RES-3N> umbral +60	1,50
RES-1G	<= 30 min	umbral<RES-1G<umbral +10	0,50	Umbral+10<RES-1G<= umbral +20	1,00	RES-1G> umbral +20	1,50
RES-2G	<= 60 min	Umbral<RES-2G< umbral +20	0,50	Umbral+20<RES-2G< =umbral +40	1,00	RES-2G>umbral +40	1,50
RES-3G	<= 12 horas	Umbral<RES-3G< umbral +6	0,50	Umbral+6<RES-3G<= umbral +12	1,00	RES-3G> umbral +12	1,50
SOL-1N	<= 90 min	Umbral<SOL-1N< umbral +15	0,50	Umbral+15<SOL-1N<= umbral +30	1,00	SOL-1N> umbral +30	1,50
SOL-2N	<= 150 min	Umbral<SOL-2N< umbral +30	0,50	Umbral+30<SOL-2N<= umbral +60	1,00	SOL-2N> umbral +60	1,50
SOL-3N	<= 300 min	Umbral<SOL-3N< umbral +30	0,50	Umbral+30<SOL-3N<= =umbral +60	1,00	SOL-3N>umbral+60	1,50
SOL-1G	<= 180 min	Umbral<SOL-1G< umbral +30	0,50	Umbral+30<SOL-1G<= umbral +60	1,00	SOL-1G> umbral +60	1,50
SOL-2G	<= 300 min	umbral<SOL-2G< umbral +60	0,50	Umbral+60<SOL-2G<= =umbral +120	1,00	SOL-2G> umbral +120	1,50
SOL-3G	<= 9 horas	umbral<SOL-3G< umbral +6	0,50	Umbral+6<SOL-3G<= umbral +12	1,00	SOL-3G> umbral +12	1,50
REAB	<=5%	Umbral<REAB<umbral + 0,50	0,50	Umbral+0,5<REAB<= umbral + 1,0	1,00	REAB>umbral + 1,0	1,50
INCR	<=5%	Umbral<INCR<umbral +	0,50	Umbral+0,5<INCR<=umb	1,00	INCR> umbral +	1,50

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) [illegible]

		0,50		ral + 1,0		1,0.	
NOATEN	<=0%	Umbral<NOATEN< umbral + 0,50	0,50	Umbral+0,5<NOATEN<= umbral + 1,0	1,00	NOATEN>umbral + 1,0	1,50
PAR	<=3	Umbral<PAR<umbral+ 1	0,50	Umbral+1<PAR<=umbral + 2	1,00	PAR> umbral +2	1,50
TPAR	<= 1 hora	Umbral<TPAR<umbral+ 0,5	0,50	Umbral+0,5<TPAR<= umbral + 1	1,00	TPAR> umbral + 1	1,50
TARR	<=4 seg	Umbral< TARR< umbral + 2	0,50	Umbral+2<TARR< =umbral + 4	1,00	TARR>umbral+4	1,50
TRESP	<=4 seg	umbral<TRESP<umbral+ 0,5	0,50	umbral+0,5<TRESP<=um bral+1	1,00	TRESP>umbral+1	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 tiempo máximo de respuesta en horario normal de incidencias de prioridad crítica ha sido de 26 minutos. Esto supone una desviación moderada, Fi(RES-1N) = 1,00.
- El tiempo máximo de resolución de incidencias de prioridad crítica en horario normal es de 97 minutos por lo que ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (90 minutos), lo que supone una desviación leve Fi(SOL-1N) = 0,50.
- En el caso de SOL-1N 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.

8.4. REPOSITORIO DE DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

El adjudicatario creará y mantendrá un repositorio accesible, a través de un portal web en intranet, toda la documentación general del proyecto. Asimismo, tendrá la responsabilidad de la catalogación y almacenaje de la documentación asociada a los servicios contratados, así como los resultados y la evolución de los de los indicadores de Nivel de Servicio.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Igualmente, el adjudicatario deberá desarrollar un plan de gestión del conocimiento generado en base a este contrato en su globalidad y asegure a la SGTI el mantenimiento del mismo dentro de la organización. Dicho plan deberá incluir aquellas actividades, herramientas o cualquier otro medio que el licitador considere necesario.

Para facilitar la gestión del conocimiento, el adjudicatario tendrá la responsabilidad de la catalogación y almacenaje de la documentación de la EC y de los servicios contratados.

El adjudicatario deberá proponer y suministrar una herramienta de gestión del conocimiento que posibilite y agilice el desempeño de esta función, ofreciendo a la SGTI la siguiente documentación:

- Mapa de integraciones.
- Relación de solicitudes asumidas durante el servicio, y personal que interviene en ellas.
- Documentación funcional y técnica de la aplicación.
- Metodología y estándares aplicados.
- Estructura organizativa del servicio, procedimientos de trabajo y modelos de relación del servicio.
- Documentación generada durante la prestación del servicio.
- Indicadores y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.
- Lista de responsables funcionales implicados dentro del servicio.
- Documentación de gestión de incidencias y manual de procedimientos.
- Informes de tráfico de conexión de la centralita y los de calidad de tráfico.
- Informes sobre tareas periódicas de comprobación del correcto funcionamiento de los distintos productos que componen la EC.

La documentación habrá de mantenerse actualizada en el repositorio a lo largo de toda la duración del contrato.

El licitador presentará en su oferta:

- Explicación del plan de gestión del conocimiento que tendrá que poner en marcha dentro del primer mes a contar desde la fecha de formalización del contrato.
- Explicación de la herramienta informática o portal web que se deberá utilizar para la puesta en marcha del plan de gestión del conocimiento.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

8.5. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE PROYECTOS SEGÚN METODOLOGÍA ITIL

El adjudicatario pondrá en funcionamiento un sistema de seguimiento de proyectos. Esta herramienta deberá tener las siguientes características:

- Proporcionará una visión agregada de los proyectos, de los recursos humanos, así como una visión en tiempo real del estado de los mismos
- Permitirá la automatización de los procesos de gestión de TI definidos internamente (mecanismos de aprobación, autorizaciones, etc.), facilitando su adopción por toda la organización
- Contemplará el acceso a la información de gestión almacenada en una base de datos, en función de los perfiles y capacidades, y disponer de información actualizada del avance de los proyectos, del estado de las peticiones, etc., facilitando la comunicación y coordinación.
- Definir escenarios y asignar eficientemente los recursos
- Integrará el ciclo de vida desde la petición inicial, el seguimiento de todas las fases del proyecto, la gestión de la calidad y el despliegue de todas las implantaciones y versiones de la EC.

El licitador presentará en su oferta:

- Explicación detallada funcional y técnica de la herramienta de gestión de proyectos que se utilizará durante todo el periodo de vida del contrato y que deberá estar implantada y en funcionamiento dentro del primer mes desde la fecha de formalización del contrato.

9. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario se compromete a no suministrar información ni revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego, así como cumplir en todo momento la legislación existente en materia de protección de datos.

Los licitadores no harán uso de la información que se suministra, en relación con la licitación de este contrato, para otros fines distintos de su utilización, para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (LOPD y disposiciones desarrolladoras de la misma). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

El adjudicatario quedará obligado expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y al Reglamento de Desarrollo de la LOPD, Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre. También en lo que se pudiera aplicar de la Ley 56/2007 de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información de 28 de diciembre.

10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

En relación a las adaptaciones, parametrizaciones y nuevos desarrollos que se generen específicamente para el SMS, tanto en lo referido al diseño como al código fuente correspondiente, serán propiedad del SMS.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario 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, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SMS.

En cuanto al código fuente, el análisis funcional y técnico, así como la documentación de la aplicación corporativa Selene, el adjudicatario se compromete a entregarlo al SMS únicamente para que éste pueda realizar por sí mismo el correcto mantenimiento de la aplicación en caso de que la empresa abandone definitivamente la comercialización de la aplicación, sin que se pueda realizar un uso distinto del código fuente, el análisis funcional y la documentación de la aplicación corporativa Selene.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

No obstante, en el caso de que la empresa vaya a transferir la comercialización de la aplicación a un tercero por fusión, escisión, venta o por cualquier título, y el tercero continúe la comercialización de la aplicación, el tercero quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones dimanantes del contrato, de manera que se garantice al SMS la adecuación de los servicios a las necesidades y compromisos asumidos por esta contratación. Asimismo, conforme al artículo 85 TRLCSP el tercero deberá cumplir todas las condiciones de solvencia y clasificación recogidas en el pliego de cláusulas

11.- PRESTACIONES ADICIONALES

El licitador podrá incluir en su oferta todos aquellos aspectos adicionales o mejoras a los contemplados en este pliego y relacionados con el objeto del mismo, como servicios de postimplantación, ampliación del periodo de garantía, funcionalidades o productos adicionales, o cualquier otro aspecto a consideración de la empresa licitadora.

El licitador deberá valorar, a precio de mercado, cada una de las prestaciones adicionales que presente. Dichas prestaciones se valorarán previa ponderación de su adecuación y utilidad para los fines del proyecto.

12. GARANTÍAS

Dado la tipología de servicios descritos en este pliego, y que el software objeto del contrato es un producto licenciado y por tanto propiedad de la empresa fabricante, para garantizar que la empresa adjudicataria puede realizar los trabajos, la oferta deberá aportar documentación que acredite la capacidad para realizar el servicio, con al menos los siguientes documentos:

- Acreditación de la propiedad del software objeto del contrato o certificación de la empresa fabricante del software objeto del contrato donde se acredite la capacidad de la empresa licitante para realizar los servicios descritos en el pliego de prescripciones técnicas.

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

13. CONDICIONES DE RESCISION DEL CONTRATO.

En el caso de que el Servicio Murciano de Salud decidiera discontinuar con la utilización de la aplicación objeto de este contrato , la empresa adjudicataria deberá colaborar con los trabajos de migración al nuevo entorno de trabajo sin que esto suponga coste alguno para el Servicio Murciano de Salud.

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Murcia, a 15 de Marzo de 2017.
Técnico Responsable de Atención Especializada.

Fdo. Andrés Muñoz Soto.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556 55

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

ANEXO I: TABLEROS DE IMPLANTACIÓN. SITUACIÓN ACTUAL

Complejo Hospitalario de Cartagena

		HCE		PETICIONES																
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ACV	●	●	●	●			●			●	●	●	●	●				●	●
	ALG	●	●	●	●						●	●		●	●					●
	ANR	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	●
	CAR	●	●	●	●						●	●	●	●	●		●	●		●
	CARI	●	●	●							●	●		●	●		●			
	CGD	●	●	●	●						●	●	●	●	●	●			●	●
	CMF	●	●	●	●			●			●	●	●	●	●				●	●
	CPE	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	●
	CPL	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	●
	DER	●	●	●	●						●	●	●	●	●		●		●	●
	DIA	●	●	●							●	●			●					
	DIG	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	●
	DIGI	●	●	●	●						●	●	●	●	●					
	END	●	●	●	●			●		●	●	●	●	●	●		●			●
	ENDI	●	●	●	●						●	●	●	●	●					●
	GIN	●	●	●	●						●	●	●	●	●	●	●		●	●
	GRT	●	●	●							●	●		●	●				●	●
	HEM	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●		●		●	●
	INF	●	●	●	●						●	●	●	●	●			●	●	●
	MIR	●	●	●	●						●	●	●	●	●			●	●	●
	MIV	●	●	●	●						●	●			●					●
	MNU	●	●											●						
	NEF	●	●	●	●						●	●	●	●	●		●		●	●
	NEFI	●	●	●	●						●	●	●	●	●					
	NEO	●	●	●							●	●		●	●					
	NFL	●	●	●							●	●		●						●
	NML	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●		●	●		●
	NMLI	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●	●		●		
	NRL	●	●	●	●			●			●	●	●	●	●					●
	NRLI	●	●	●				●			●	●		●	●			●		●
	OBS	●	●	●	●						●	●			●		●		●	●
	OFT	●	●	●	●						●	●	●	●	●		●			●
	ONC	●	●	●	●						●	●	●	●	●			●	●	●
	ONR	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	●
	ORL	●	●	●	●			●			●	●	●	●	●					●
	PED	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●			●		●
	PRL	●	●								●	●		●	●					
	PSI	●	●								●									
	PSQ	●	●	●							●	●		●	●					●
	REH	●	●	●				●			●	●	●	●	●	●				●
	REU	●	●	●	●						●	●	●	●	●					●
	TRA	●	●	●	●			●			●	●	●	●	●	●			●	●
	UDE	●	●	●				●			●	●	●	●	●					
	UDO	●	●	●							●	●		●	●					
	UGA	●	●	●	●						●	●			●		●		●	
	UMF	●	●	●	●						●	●			●					
	URO	●	●	●	●						●	●	●	●	●	●			●	●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356 55

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Complejo Hospitalario de Cartagena

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ACV	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●	●	
	CAR	●	●	●	●						●	●	●	●	●	●		●	●	
	CGD	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●			●	
	CMF	●	●	●	●						●	●		●	●	●			●	
	CPE	●	●	●	●	●					●	●			●				●	
	CPL	●	●	●	●						●	●	●		●				●	
	DER	●	●	●	●						●	●			●					
	DIG	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●				●	
	END	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	
	GIN	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	
	HEM	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●				●	
	INF	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●	●	
	MIR	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●		●	●	
	MIV	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●			●	
	MIVNEO	●	●	●							●	●		●	●				●	
	NEF	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	
	NEO	●	●	●	●	●					●	●		●	●			●	●	
	NML	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●		●	●	
	NRL	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●			●	
	OBS	●	●	●	●						●	●		●	●				●	
	OFT	●	●	●	●						●	●		●	●					
	ONC	●	●	●	●						●	●	●	●	●			●	●	
	ONR	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●				●	
	ORL	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●				●	
	PED	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●		●	●	
	PSQ	●	●	●							●	●		●	●				●	
	REU	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●				●	
	TRA	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●	●			●	
	UCE	●	●	●								●		●	●					
	UCP	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●	●	
	UDO	●	●								●	●			●					
	UMF	●	●	●	●						●	●		●	●				●	
	URO	●	●	●	●						●	●	●		●	●			●	

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Complejo Hospitalario de Cartagena

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
URG		●	●	●	●					●	●	●	●	●	●			●	●	●
HDIA	HDM			●	●						●	●	●	●	●			●		
	HDQ			●	●						●	●			●				●	
SM	SMA	●	●	●																●
	SMI	●	●	●																●
	ETAC	●	●	●																●
	REHA	●	●	●																●
	SM-CAD	●	●	●																●

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Hospital Comarcal del Noroeste

		HCE			PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES		ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF		RECETA
CEX	ALG	●	●										●		●	●						●
	ANR	●	●										●		●	●						●
	CAR	●	●		●								●	●	●	●			●			●
	CGD	●	●		●	●							●		●	●						●
	DER	●	●			●							●		●	●						●
	DIG	●	●		●	●			●				●		●	●			●			●
	END	●	●		●								●	●	●	●						●
	GIN	●	●		●	●							●		●	●						●
	HEM	●	●			●				●	●		●		●	●				●		●
	MIR	●	●		●	●			●	●			●	●	●	●			●			●
	NFL														●	●						
	NML	●	●		●	●							●		●	●			●			●
	NRL	●	●		●								●		●	●			●			●
	OBS	●	●			●							●		●	●						
	OFT	●	●		●	●							●		●	●						●
	ORL	●	●			●			●				●	●	●	●			●			●
	PED	●	●		●				●				●	●	●	●						●
	PRL	●	●										●		●	●						
	REH	●	●			●			●		●		●	●	●	●						●
	REU	●	●			●							●	●	●	●						●
	TRA	●	●		●	●			●				●	●	●	●						●
	UDO	●	●												●	●						
	URO	●	●			●							●		●	●						●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Hospital Comarcal del Noroeste

		HCE			PETICIONES																
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES		ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ALG											●	●		●						
	ANR	●	●									●	●		●	●					
	CAR	●	●									●	●	●	●	●					
	CGD	●	●		●	●						●	●		●	●					
	DER					●						●									
	DIG	●	●			●						●	●			●					
	END	●	●									●	●			●					
	GIN	●	●			●						●	●		●	●					
	HEM										●	●	●		●	●					
	MIR	●	●		●	●					●	●	●	●	●	●			●	●	
	NML					●						●	●		●	●			●		
	NRL	●	●			●						●	●		●	●					
	OBS	●	●			●						●	●			●					
	OFT	●	●			●									●	●					
	ORL	●	●			●						●	●		●	●					
	PED	●	●			●						●	●	●	●	●					
	REH										●	●				●					
	REU											●	●			●					
	TRA	●	●		●	●						●	●		●	●			●		
	UDO											●				●					
	URO	●	●			●						●	●			●					
SM	CSMCA	●	●		●																●
	CSMCDR	●	●		●																●
	CSMCI	●	●		●																●
	CSMCRH	●	●		●																●
URG		●	●		●	●							●		●	●			●		
HDM	HDM	●	●			●				●	●	●	●			●				●	

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ACV	●	●	●	●					●	●		●	●					
	ALG	●	●		●					●	●		●	●			●		●
	ALGI	●	●	●	●					●				●					●
	ANR	●	●	●	●					●	●		●	●					●
	ANRI	●	●							●		●	●	●					
	CAR	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●			●		●
	CARI	●	●	●						●		●	●	●					●
	CCA				●					●			●	●					
	CCAI									●									●
	CGD	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●		●
	CMF	●	●	●	●					●	●	●	●	●					●
	CMFI	●	●	●	●					●				●					●
	CPE	●	●		●					●		●	●	●					●
	CPL	●	●	●	●					●	●	●	●	●					
	CPLI	●	●		●					●				●					
	CTO	●	●		●					●		●	●	●			●		●
	DER	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●		●
	DIAI	●	●	●						●		●		●					
	DIG	●	●	●	●	●				●		●	●	●			●		●
	DIGI	●	●	●	●					●		●	●	●			●		
	END	●	●	●	●				●	●		●	●	●					●
	ENDI	●	●	●	●	●				●		●	●	●					●
	EST	●	●	●	●					●				●					
	GEN	●	●																
	GIN	●	●	●	●					●		●	●	●					●
	GRT	●	●	●						●		●	●	●			●		●
	HADI	●	●																
	HEM	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●				●	●
	INF	●	●	●	●					●		●	●	●			●		●
	INM	●	●																
	MIR	●	●	●	●				●	●		●	●	●			●		●
	MNU	●	●							●		●	●	●					
	MTRO	●	●	●	●					●			●	●					●
	NEF	●	●	●	●					●		●	●	●					●
	NEFI	●	●	●						●		●		●					
	NML	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●			●		●
	NMLI	●	●		●				●	●		●	●	●			●		
	NRC	●	●	●	●					●		●	●	●					
	NRCI									●			●	●					
	NRL	●	●	●	●		●			●	●	●	●	●					●
	NRLI	●	●	●						●			●	●			●		

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

		HCE		PETICIONES														
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	OBS			●	●					●				●					●
	OFT	●	●	●	●					●	●		●	●					●
	OFTI	●	●		●					●			●	●					
	ONC	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●	●	●
	ONCG	●	●		●					●		●	●	●					●
	ONCI	●	●	●	●					●	●	●	●	●					
	ONR	●	●	●	●					●		●	●	●			●		●
	ORL	●	●	●	●		●			●		●	●	●			●		●
	ORLI	●	●		●		●			●			●	●			●		
	PED	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●			●		●
	PRL	●	●							●				●					
	PSII	●	●	●									●						
	PSQ	●	●	●						●	●		●	●					●
	REH	●	●	●			●		●	●		●	●	●					●
	REU	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●					●
	REUI	●	●							●		●	●	●					
	TRA	●	●	●	●		●			●	●	●	●	●					●
	TRAI	●	●	●	●					●		●	●	●					●
	UARR	●	●							●			●	●					
	UCA												●	●					
	UCE			●	●					●		●	●	●					
	UDE	●	●	●	●					●		●	●	●					●
	UDO	●	●							●		●	●	●					●
	UENDO				●					●			●	●					
	UGA				●								●	●					
	UMAM	●	●		●					●		●	●	●					
	UMF	●	●	●	●					●				●					
	UPD													●					
	URO	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●					●
	USM	●	●							●			●	●					

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ACV	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●			●		
	AIL	●	●	●		●				●	●		●	●			●		
	ALG	●	●	●	●					●	●		●	●					
	ANR	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●					
	ANRI	●	●		●					●	●			●					
	CAR	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	CARI	●	●	●						●	●		●	●			●		
	CCA	●	●	●	●	●				●	●		●	●					
	CCAI	●	●							●	●		●	●					
	CGD	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●					
	CMF	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●					
	CMFI	●	●		●					●				●					
	CPE	●	●	●	●					●	●	●	●	●					
	CPL	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●					
	CPLI	●	●	●	●					●	●			●					
	CTO	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●			●		
	DER	●	●		●					●	●		●	●					
	DIG	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●					
	DIGI	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●			●		
	END	●	●	●	●					●	●	●	●	●					
	ENDI	●	●			●				●	●	●		●					
	GIN	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●					
	HEM	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●			●	●	
	HEMO	●	●	●	●					●	●		●	●			●		
	INF	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	MIR	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	MIV	●	●	●	●					●			●	●					●
	MIVI	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●		
	MIVNEO	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●		
	MNU	●	●	●						●	●	●	●	●					
	NEF	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●			●		
	NEFI	●	●	●	●					●	●		●	●					
	NEO	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●		
	NML	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	NMLI	●	●		●					●	●	●	●	●			●		
	NRC	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●					
	NRCI	●	●	●	●					●	●		●	●					
	NRL	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	NRLI	●	●	●	●	●				●	●		●	●			●		

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca

		HCE		PETICIONES														
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	OBS	●	●	●	●					●	●		●	●					
	OFT	●	●	●	●					●	●		●	●					
	OFTI	●	●							●	●		●	●					
	ONC	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●			●		
	ONCI	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●					
	ONR	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●					
	ORL	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●			●		
	ORLI	●	●		●					●	●		●	●					
	PED	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	PSQ	●	●	●						●	●		●	●					
	REU	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●					
	REUI	●	●							●	●	●	●	●					
	TRA	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●		
	TRAI	●	●	●	●					●	●	●	●	●					
	UCE	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●			●		
	UCP	●	●											●					
	URO	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●					
URG		●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●	●	
SM	SMA	●	●	●															●
	SMI	●	●	●															●

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Hospital General Reina Sofía

		HCE				PETICIONES													
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ALG	●	●	●	●							●								●
	ANR	●	●	●										●						●
	CAR	●	●	●							●	●		●				●		●
	CGD	●	●	●	●						●	●								●
	CMF	●	●	●	●						●									●
	DER	●	●	●	●						●	●						●		●
	DIG	●	●	●								●								●
	END	●	●	●														●		●
	GIN	●	●	●	●							●								●
	HEM													●						●
	INF	●	●	●						●		●								●
	MIR	●	●	●	●						●	●		●				●		●
	MIV			●								●								●
	MPR	●	●																	●
	NEF	●	●	●	●						●	●								●
	NFL	●	●	●							●	●								●
	NML	●	●	●	●					●	●	●						●		●
	NRL	●	●	●	●						●	●		●				●		●
	OFT	●	●	●							●	●						●		●
	ONC																			●
	ORL	●	●	●	●			●				●		●				●		●
	PSI	●	●																	●
	PSQ	●	●	●							●	●								●
	REH	●	●	●				●			●	●				●				●
	REU	●	●	●	●						●	●								●
	TRA	●	●	●								●								●
	UCE	●	●	●	●							●						●		●
	UDO	●	●																	●
	UGA	●	●	●	●							●								●
	UMAM	●	●	●	●															●
	URO	●	●	●								●								●
	USP	●	●																	●
	UTX	●	●	●							●	●						●		●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Hospital General Reina Sofía

		HCE				PETICIONES													
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ALG	●	●	●							●	●			●					
	CAR	●	●	●	●						●	●		●	●			●		
	CGD	●	●	●	●						●	●		●	●					
	CMF	●	●	●	●						●	●			●					
	DER	●	●		●						●	●			●					
	DIG	●	●	●	●						●	●		●	●			●		
	END	●	●	●							●	●			●					
	GIN	●	●	●	●						●	●			●					
	INF	●	●	●	●					●	●	●		●	●			●		
	MIR	●	●	●	●					●	●	●		●	●			●		
	MIV	●	●	●	●						●	●		●	●			●		
	NEF	●	●	●	●						●	●		●	●			●		
	NML	●	●	●	●					●	●	●		●	●			●		
	NRL	●	●	●	●					●	●	●		●	●	●		●		
	OFT	●	●	●							●	●		●	●					
	ORL	●	●	●	●						●	●		●	●					
	PSQ	●	●	●	●						●	●		●	●					
	REU	●	●	●	●					●	●	●		●	●			●		
	TRA	●	●	●	●						●	●		●	●					
	UCE	●	●	●	●						●	●		●	●			●		
	URO	●	●	●	●						●	●		●	●					
	UTA	●	●	●							●	●		●	●					
	UTX	●	●	●	●						●	●		●	●			●		
SM	SMA	●	●	●																●
	SMAME	●	●	●																●
	REHA	●	●	●																●
	CAD	●	●	●																●
URG	URG	●	●	●						●	●	●		●	●			●		
HDM	HDM			●	●							●		●						
HAD	HAD											●			●			●		

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356 55

Hospital Morales Meseguer

		HCE				PETICIONES														
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ACV	●	●								●				●					●
	ALG	●	●		●						●			●	●					●
	ANR	●	●								●			●	●					●
	CAR	●	●								●			●	●	●		●		●
	CGD	●	●	●	●						●	●		●	●	●				●
	DER	●	●		●						●			●	●					●
	DIG	●	●		●						●	●		●	●					●
	END	●	●		●						●			●	●					●
	HEM	●	●		●						●			●	●			●		●
	INF	●	●	●	●						●			●	●			●		●
	MIR	●	●	●	●			●			●			●	●			●		●
	MIV														●					●
	NEF				●						●			●	●					●
	NFL	●	●											●	●			●		●
	NML	●	●		●						●	●		●	●			●		●
	NRL	●	●		●			●			●			●	●	●				●
	OFT	●	●		●						●			●	●	●		●		●
	ORL	●	●		●			●			●			●	●			●		●
	PRL	●	●								●				●					●
	PSI	●	●																	●
	PSQ	●	●		●						●				●					●
	REH	●	●					●			●			●	●	●				●
	REU	●	●		●			●			●			●	●					●
	TMO							●			●			●	●					●
	TRA	●	●		●			●			●			●	●	●				●
	UCE	●	●								●			●	●					●
	UCP										●							●		●
	UGA	●	●		●									●	●					●
	UMAM	●	●		●						●				●					●
	URO	●	●		●						●			●	●					●
	UTOX	●	●												●					●
	UVNI										●			●	●			●		●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Hospital Morales Meseguer

		HCE		PETICIONES																	
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF		RECETA
HOSP	CAR	●	●		●	●					●	●		●	●			●			
	CGD	●	●	●	●	●					●	●		●	●						
	DER	●	●		●						●			●	●						
	DIG	●	●		●	●				●	●			●	●						
	END	●	●		●						●			●	●						
	HEM	●	●	●	●	●				●	●	●		●	●			●			
	INF	●	●	●	●	●				●	●			●	●			●			
	MIR	●	●	●	●	●				●	●			●	●			●			
	MIV	●	●	●	●					●	●	●		●	●						
	NEF				●																
	NFL	●	●								●										
	NML	●	●	●	●	●					●			●	●			●			
	NRL	●	●	●	●	●				●	●	●		●	●			●			
	OFT	●	●		●						●				●						
	ORL	●	●		●						●			●	●			●			
	PSQ	●	●		●	●					●				●						
	REU	●	●		●						●			●	●						
	TMO	●	●		●						●			●	●						
	TRA	●	●	●	●	●					●	●		●	●			●			
	UCE	●	●	●	●	●					●			●	●			●			
	UCP	●	●	●		●					●			●	●			●			
	URO	●	●	●	●	●					●			●	●						
	UVNI	●	●	●	●	●					●			●	●			●			
URG	URG	●	●		●					●	●	●		●	●			●			
HDM	HDM	●	●		●						●			●	●						
HDQ	HDQ										●				●						
SM	PSI	●	●	●																	●
	PSQ	●	●	●																	●
	SMA	●	●	●							●				●						●
	SMI	●	●	●							●				●						●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356 55

Hospital Rafael Méndez

		HCE			PETICIONES																
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF		RECETA
CEX	ALG	●	●		●						●	●		●	●			●			●
	ANR	●	●						●		●	●		●	●						●
	CAR	●	●			●			●		●	●		●	●			●			●
	CGD	●	●		●	●		●	●		●	●		●	●						●
	DER	●	●		●						●	●		●	●						●
	DIG	●	●		●	●			●		●	●		●	●						●
	END	●	●		●				●		●	●		●	●						●
	GIN	●	●		●	●			●		●	●		●	●						●
	HEM	●	●		●				●	●	●	●		●	●						●
	MIR	●	●		●	●			●	●	●	●		●	●			●			●
	MIV	●	●		●				●		●	●		●	●						●
	NEF	●	●		●	●			●		●	●		●	●						●
	NML	●	●		●	●			●	●	●	●		●	●			●			●
	NRL	●	●		●				●	●	●	●		●	●			●			●
	OBS	●	●		●	●			●		●	●			●						●
	OFT	●	●		●	●			●		●	●		●	●			●			●
	ORL	●	●		●	●		●			●	●		●	●			●			●
	PED	●	●		●	●			●	●	●	●		●	●			●			●
	PRL	●	●								●	●			●						●
	PSI	●	●											●	●						●
	PSQ	●	●									●			●						●
	REH	●	●					●			●	●		●	●	●					●
	REU	●	●		●	●		●	●	●	●	●		●	●						●
	TRA	●	●		●						●	●		●	●						●
	UDO								●		●	●			●						●
	URO	●	●		●	●			●		●	●		●	●						●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968356 55

Hospital Rafael Méndez

		HCE			PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ANR	●	●		●						●	●		●	●					
	CAR	●	●								●	●		●	●					
	CGD	●	●		●	●					●	●		●	●					
	DIG				●	●					●	●		●	●					
	GIN	●	●		●	●					●	●		●	●					
	HEM	●	●		●					●	●	●		●	●			●		
	MIR	●	●		●	●				●	●	●		●	●	●		●	●	
	MIV	●	●		●	●				●	●	●		●	●	●				
	NEF				●	●					●	●		●	●					
	NEO	●	●			●					●	●		●	●			●		
	NML				●	●				●	●	●		●	●			●		
	NRL	●	●		●					●	●	●		●	●					
	OBS	●	●		●	●					●	●			●					
	OFT	●	●		●						●	●		●	●					
	ORL	●	●		●						●	●		●	●			●		
	PED	●	●		●	●					●	●		●	●			●		
	PSQ	●	●			●					●	●		●	●					
	REU				●						●	●			●					
	TRA	●	●		●						●	●		●	●					
	URO	●	●		●	●					●	●		●	●					
SM	ACOMUL	●	●			●														●
	SMA	●	●								●	●								●
	SMAL	●	●									●		●	●					●
	SMIL	●	●	●																●
	CADL	●	●											●						●
URG	URG	●	●		●					●	●	●		●	●			●		
HDM	HDM											●		●						●
	ONC																			●
HDQ	HDQ											●								●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ALG	●	●								●	●		●	●					●
	ANR	●	●	●							●	●		●	●				●	●
	CAR	●	●	●					●	●	●	●	●	●	●			●		●
	CGD	●	●	●	●						●	●	●	●	●			●	●	●
	DER	●	●	●	●				●		●	●	●	●	●					●
	DIG	●	●	●	●				●		●	●	●	●	●	●		●		●
	GIN	●	●	●	●						●	●	●	●	●				●	●
	HEM	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●				●	●
	MIR	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●			●	●	●
	MIV	●	●								●	●		●	●					●
	NFL								●						●					●
	NML	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●			●		●
	NRL	●	●	●	●				●		●	●	●	●	●	●				●
	OBS	●	●		●						●	●			●				●	●
	OFT	●	●	●	●				●		●	●		●	●					●
	ONR				●															●
	ORL	●	●	●	●			●			●	●	●	●	●	●		●		●
	PED	●	●	●	●						●	●	●	●	●	●				●
	PRL	●	●												●					
	REH	●	●	●				●			●	●	●		●	●				●
	REU	●	●	●	●				●		●	●	●	●	●	●				●
	TRA	●	●	●	●			●	●		●	●	●	●	●	●				●
	URO	●	●	●	●				●		●	●	●	●	●				●	●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ANR	●	●		●						●	●		●	●				●	
	CAR	●	●	●							●	●	●	●	●				●	
	CGD	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●				●	
	DER				●						●	●			●				●	
	DIG	●	●		●						●	●		●	●	●			●	
	GIN	●	●	●	●						●	●		●	●				●	
	HEM	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●				●	
	MIR	●	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●			●	●	
	MIV	●	●	●	●					●	●	●		●	●				●	
	NEO	●	●	●							●	●		●	●				●	
	NML			●	●					●	●	●	●	●	●			●	●	
	NRL	●	●		●					●	●	●	●	●	●			●	●	
	OBS	●	●		●						●	●			●				●	
	OFT	●	●		●						●	●			●					
	ONR											●								
	ORL	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●			●	●	
	PED	●	●	●							●	●	●	●	●				●	
	REH			●							●	●			●	●				
	REU	●	●								●	●			●				●	
	TRA	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●				●	
	URO	●	●	●	●	●					●	●	●	●	●				●	
URG	URG	●	●	●	●					●	●	●		●	●			●	●	
HDM	HDM								●		●	●		●	●				●	

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Hospital Virgen del Castillo

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ALG	●	●		●							●		●	●			●		●
	ANR	●	●									●		●	●				●	●
	CAR	●	●									●		●	●			●		●
	CGD	●	●		●							●		●	●					●
	DER	●	●		●							●								●
	DIG	●	●	●	●							●		●	●				●	●
	END	●	●		●							●			●					●
	GIN	●	●		●							●		●	●					●
	HEM	●	●		●							●		●	●			●	●	●
	MIR	●	●		●			●		●		●		●	●			●	●	●
	NRL	●	●		●			●				●		●	●			●		●
	OBS	●	●									●		●	●					●
	OFT	●	●									●			●					●
	ORL	●	●		●			●				●		●	●				●	●
	PED	●	●					●				●		●	●					●
	PRL	●	●	●								●			●					●
	REH	●	●					●						●	●					●
	TRA	●	●					●				●		●	●				●	●
	UDO	●	●									●			●					●
	URO	●	●		●					●		●		●	●				●	●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

Hospital Virgen del Castillo

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ANR	●	●									●			●				●	
	CAR	●	●									●		●	●				●	
	CGD	●	●		●							●		●	●				●	
	DIG				●							●		●	●				●	
	GIN	●	●		●					●		●			●				●	
	HEM	●	●		●							●			●				●	
	MIR	●	●		●					●		●		●	●			●	●	
	NEO	●	●									●			●					
	NRL				●							●			●			●		
	OBS	●	●		●							●			●				●	
	OFT	●	●									●								
	ORL	●	●		●							●			●				●	
	PED	●	●		●							●		●	●			●		
	TRA	●	●									●		●	●				●	
	URO	●	●		●					●		●		●	●				●	
SM	SMAJ	●	●	●																●
	SMIJ	●	●	●																●
	SMAY	●	●	●																●
	SMIY	●	●	●																●
	DROGY	●	●	●																●
	DROGJ	●	●	●																●
URG	URG	●	●		●					●		●		●	●			●	●	
HDM	HDM	●	●												●					

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596835655

Hospital de la Vega Lorenzo Guirao

		HCE			PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
CEX	ALG	●	●		●						●			●	●					●
	ANR	●	●		●						●			●	●					●
	CAR	●	●								●			●	●			●		●
	CGD	●	●		●						●			●	●				●	●
	CMF	●	●		●										●					●
	DER	●	●		●						●			●	●					●
	DIG	●	●		●						●			●	●					●
	END	●	●		●						●			●	●					●
	FAR	●	●																	●
	GIN	●	●		●										●					●
	GRT	●	●		●						●			●	●					●
	HEM	●	●		●					●	●			●	●				●	●
	MIR	●	●		●						●			●	●			●	●	●
	NML	●	●		●					●	●			●	●			●		●
	NRL	●	●		●						●			●	●					●
	OBS	●	●																	●
	OFT	●	●		●						●			●	●			●		●
	ORL	●	●		●			●			●			●	●			●		●
	PED	●	●												●					●
	PRL	●	●												●					●
	REH	●	●		●			●			●				●	●				●
	TRA	●	●		●						●			●	●			●	●	●
	UGA	●	●		●										●					●
	URO	●	●		●						●			●	●				●	●

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Hospital de la Vega Lorenzo Guirao

		HCE		PETICIONES															
AMBITO	SERVICIO	FORMULARIOS	INFORMES	ADM	APA	ENFERMERIA	FARMACIA	HABILITAS	HDM	ITC REGIONAL	ITC	LAB	MNU	PRUEBAS	RAD	REH/FIS	TELEMED	TRD	TRF	RECETA
HOSP	ANR	●	●								●	●		●	●				●	
	CAR	●	●		●						●	●		●	●					
	CGD	●	●		●						●	●		●	●				●	
	DIG	●	●		●						●	●		●	●				●	
	END	●	●		●						●	●			●					
	GRT	●	●		●						●	●		●	●			●	●	
	HEM	●	●		●					●		●			●				●	
	MIR	●	●		●					●	●	●		●	●			●	●	
	NML	●	●		●						●	●		●	●			●		
	NRL	●	●		●					●	●	●		●	●				●	
	OFT	●	●		●						●	●		●						
	ORL	●	●		●						●	●			●					
	TRA	●	●		●					●	●	●		●	●				●	
	UCE	●	●								●	●		●	●			●		
	URO	●	●		●						●	●		●	●				●	
SM	SMA	●	●																	
	SMI	●	●																	
	CAD	●	●																	
URG	URG	●	●		●					●	●	●		●	●			●	●	

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-312596855655

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

ANEXO II. MODELO DE CURRICULUM

Datos Comunes

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	
Apellidos y nombre:	
Categoría (en la empresa):	
Empresa de pertenencia:	
Responsabilidad Proyecto (Según oferta)	
Dedicación Proyecto (horas)	

Antigüedad en categoría y experiencia genérica

Empresa	Categoría	F- alta	F- baja	Meses	Actividad

Formación especifica relacionada con el concurso

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

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.

Años: Duración oficial

Experiencia en proyectos de sistemas y tecnologías dentro del Sector Sanitario

Clave	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1					
P2					
...					
Pn					

Experiencia en relacionada con sus funciones dentro del equipo de trabajo

Clave	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1					•
P2					•
P3					

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125960855655

ANEXO III. INFRAESTRUCTURA DESPLEGADA EN LOS HOSPITALES

El Servicio Murciano de Salud tiene instalado en cada Área de salud una plataforma completa de Selene. Detalle por hospital de referencia de cada área de Salud.

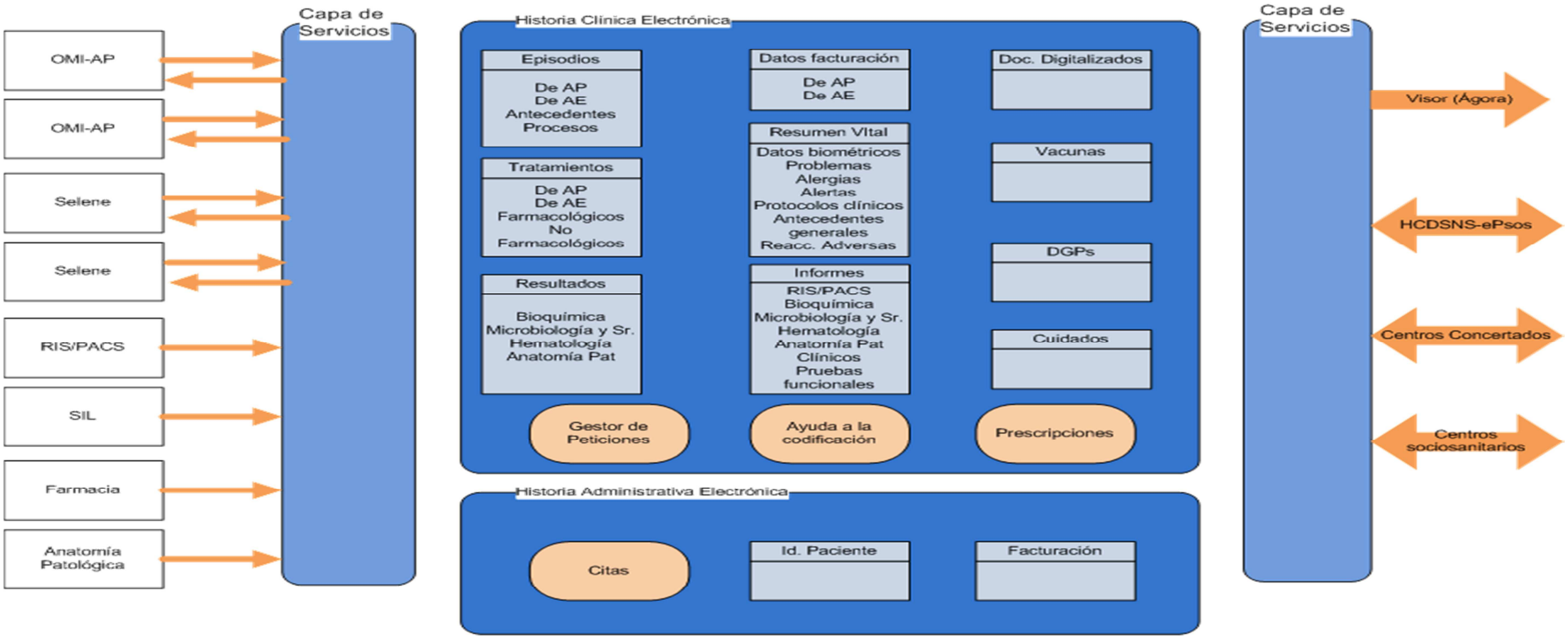
TIPO DE SERVIDOR	HUVA	CHC	HRM	HCN	HVC	HMM	HRS	HULAMM	HVLG	HPRA
INTEGRACION	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
JBOSS	7	6	3	3	3	4	4	4	3	2
AURORA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LDAP / IMPRESION	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
LISTADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PRUEBAS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
WF	2	2								
EXPLOTACIONES	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968535655

Firmante: MUÑOZ SOTO, ANDRES 17/03/2017 14:03:54
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.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) dc5e95e9-aa03-e78c-3125968556S5

ANEXO IV – ESQUEMA ARQUITECTURA HCE SMS



Edificio Habitamia 1,
Calle CL1 Central, 7
30100 Espinardo, Murcia
Telf.