

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE COSTES Y ACTIVIDAD (GESCOT WEB) IMPLANTADA EN EL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Exp SGTI	0070/2015
Creación:	Diciembre 2015
Autor(es):	Subdirección General de Tecnologías de la Información

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO Y ALCANCE	4
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE TÉCNICO	6
4. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO	7
4.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO	7
4.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y ADAPTATIVO.	8
4.3. MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.....	9
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.	12
5.1 CÁLCULO DE PENALIZACIONES.	15
6. PLANIFICACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.	18
7. PROPIEDAD INTELECTUAL	18
8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	19
9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	19

1. INTRODUCCIÓN

Los organismos públicos han de disponer de medios y herramientas que les permitan recopilar y analizar toda la información de su organización, con el objetivo de poder afrontar una correcta toma de decisiones estratégicas encaminadas a una continua mejora de la calidad asistencial, control de recursos y, en la medida de lo posible, reducir los costes.

Para este fin, el Servicio Murciano de Salud dispone de licencias de la aplicación de gestión de costes y actividad asistencial denominada GESCOT WEB, que facilita el seguimiento centralizado de toda la información económico/asistencial de todos sus centros de gestión.

En concreto, lo que se consigue con esta aplicación es la segmentación en Centros de Coste de toda la organización de cara a la distribución e imputación tanto de costes de personal como de funcionamiento a cada uno de los Centros de Coste del SMS, así como la incorporación de la actividad de los mismos valorándola según catálogos de prestaciones.

Todo ello desemboca en un sistema de información que posibilita al Servicio Murciano las comparativas entre los Centros de Coste atendiendo a las distintas prestaciones que realizan.

En definitiva, la aplicación GESCOT-WEB es el entorno donde el SMS está definiendo su modelo de contabilidad analítica sanitaria, con el que se pretende obtener el coste por paciente de cualquier acto clínico y de ahí poder llegar a un mejor conocimiento de las estructuras de gasto de los procesos. Con tal detalle de la información dotar a los profesionales y a los gestores del SMS de herramientas de análisis que faciliten la toma de decisiones.

2. OBJETO Y ALCANCE.

El Servicio Murciano de Salud dispone, por tanto, de una **herramienta de contabilidad analítica** orientada al cálculo de costes de actividad permitiendo, en función de la información suministrada y del modo de granularidad en el que se muestra la información, el cálculo de coste/paciente y en consecuencia la posibilidad de obtener el cálculo de coste/proceso promedio.

Una herramienta informática de esas características no solamente útil en el ámbito económico, en tanto que ofrece una estratificación de los costes y ayuda a un mejor conocimiento de la organización, sino que es complementaria para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito clínico-asistencial.

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo, preventivo y adaptativo además del licenciamiento del sistema de gestión de costes y actividad denominada GESCOT WEB, implantado en los Servicios Centrales del Servicio Murciano de Salud como producto corporativo y que se describe a continuación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE COSTES Y ACTIVIDAD

La solución software de gestión de costes y actividad implantada en el Servicio Murciano de Salud, es una aplicación que presenta las siguientes características:

- Instalada en el CPD del Servicio Murciano de Salud en la modalidad de instancia única con la solución denominada GESCOT WEB
- Permite la incorporación de distintos orígenes de coste y su distribución e imputación entre los distintos Centros de Coste.
- Permite distribuciones de costes desde lo más específico a lo general, adaptándose a las necesidades y capacidades de la organización.
- Permite imputaciones cruzadas centros de coste.
- Posibilita incorporar la actividad de los distintos Centros de Coste valorándola según catálogos de prestaciones previamente definidos, los centros de coste demandantes de la actividad e identificar al paciente consumidor del recurso.
- Permite conocer el coste de un paciente en la organización.

- Permite conocer, en cantidad y coste, toda la actividad realizada para un paciente durante los diversos episodios asistenciales sean del ámbito que sean: hospitalarios, ambulantes o de atención primaria.
- Suministra información de clasificación clínica y económica del paciente (CMBD, GRD, Diagnósticos, Procedimientos, Clasificaciones Propias...).
- Realiza estudios por agregación de coste (coste medio de proceso, coste procedimiento, coste por Centro de Coste, coste por servicio, etc.) desde el propio Coste por Paciente.
- Ofrece un sistema de información de resultados.
- Posibilita incorporar ingresos económicos del SMS y comparar costes frente a ingresos.
- Obtiene el coste completo del paciente, proceso y prestación.
- Trabaja con un sistema normalizado de centros de coste, conceptos de coste, criterios de Imputación y reparto.
- Se integra con los sistemas de información, tanto económicos como asistenciales, del SMS, atendiendo a las premisas que el SMS determina.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS DE SOPORTE TÉCNICO

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

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

Se utilizará una herramienta informática a determinar por el SMS que facilite el seguimiento y resolución de incidencias, y que tendrá en cuenta:

- Gestión de incidencias, donde se define el tratamiento de todas las incidencias detectadas en el sistema:
 - Resolver la incidencia en el servicio en el menor tiempo y con la máxima calidad posible.
 - Mantener la comunicación viva entre la organización de IT y los clientes, acerca del estado de la incidencia.
 - Evaluar la incidencia para determinar si es probable que vuelva a ocurrir o si es síntoma de un problema crónico.
- Gestión de cambios, donde se describe el procedimiento para tramitar los cambios que pudieran realizarse en el sistema.
 - Colaborar con el SMS en asegurar que se emplean métodos y procedimientos estandarizados para una tramitación eficaz y eficiente de todos los cambios que puedan realizarse.
 - Reducir al mínimo el impacto sobre el servicio de cualquier incidencia.

4. DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO

El servicio a prestar proporcionará un mantenimiento sobre el aplicativo completo de gestión de costes y actividad implantado. Este mantenimiento contemplará:

4.1. Mantenimiento correctivo

Los objetivos del mantenimiento correctivo son:

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

El alcance del servicio de mantenimiento correctivo proporcionado deberá incluir:

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

Se considerará tareas de mantenimiento correctivo todas aquellas dudas o incidencias encaminadas a un mejor conocimiento por parte del equipo de Inteligencia de Negocio del SMS, de tablas, campos, queries, etc del entorno gescot.

El modelo de explotación de datos que ha elegido el SMS se basa en el uso de Microstrategys como herramienta que ataca a los sistemas fuente y se construyen los informes en base a necesidades de usuarios finales o de estrategia de la organización.

La empresa analizará el diseño de la base de datos GESCOT a medida en la que aumente el volumen de datos, con el fin de mantener optimizados los tiempos de respuesta de las consultas generadas desde las herramientas analíticas, asesorando a la SGTI sobre las medidas a implementar para su mejora.

Para la elaboración de los informes se puede precisar por parte del SMS, del apoyo de consultores y/o técnicos de gescot que aclaren determinadas estructuras de tablas, contenido de campos, etc, para que de ésta forma se consigan informes de la máxima fiabilidad y con las mejores garantías de calidad. El SMS no descarta que por necesidades concretas de la explotación de la información se precise la creación de vistas adicionales a las ofertadas por el adjudicatario, siendo la definición, mantenimiento y optimización de las mismas, tareas incluidas en el soporte contratado.

4.2. Mantenimiento preventivo y adaptativo.

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

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

- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento
- Cambios en los requisitos de la aplicación
- Modificaciones derivadas de cambios legislativos de interés general u obligado cumplimiento
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base
- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica

El mantenimiento adaptativo incluye los cambios en el entorno tecnológico, organizativo o normativo. También incluye la incorporación de pequeños cambios funcionales al sistema.

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

4.3. Mantenimiento de la infraestructura.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los servicios de instalación, administración de sistemas integral y licencias durante toda la vida del contrato siempre que la solución ofertada no responda a la arquitectura estándar del SMS.

La administración de sistemas deberá ofrecerse en todo el horario de soporte que se establezca para la aplicación.

La arquitectura estándar del SMS es una arquitectura 3 capas, haciendo uso del siguiente software:

- Servidores Web APACHE 2.
- S. O para servidores de aplicaciones Suse Linux Enterprise Server (SLES) 11.0 x86_64 SP3.
- Servidores de aplicaciones Jboss 7.1.3. Java 7.
- SGBD Oracle 11 sobre sistemas operativo HP/UX v11.31 (clúster activo/pasivo) o Oracle RAC 11 sobre Red Hat Enterprise Linux 5.5 (a decidir por el SMS).

El SMS se reserva el derecho a no considerar estándar algún subproducto de los anteriores que no sea de uso habitual en el SMS, en cuyo caso el adjudicatario deberá incluir los servicios de administración integral para ese producto.

El SMS podrá solicitar asesoría técnica en lugar de instalación o administración integral.

Sea la cual sea la arquitectura, el adjudicatario siempre será responsable de administración de aplicación y por tanto será su responsabilidad ejecutar las tareas propias de mantenimiento, en especial las encaminadas a que la BD y el sistema cumplan los requisitos de rendimiento que establezca el SMS. En este sentido, la empresa deberá presentar en la oferta el plan de mantenimiento de los sistemas desde el punto de vista de aplicación que registrará toda la vida del contrato.

También deberá incluir una línea de atención técnica para consultas relacionadas con la aplicación implantada y sus sistemas por parte de los técnicos especialistas que se establezcan en el proyecto. Deberá especificarse en la oferta las condiciones y horarios de esta atención técnica.

El adjudicatario se compromete al buen funcionamiento de su aplicación en los sistemas del SMS. Deberá entregar su recomendación de requisitos hardware 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.

El SMS entregará al adjudicatario la infraestructura hardware, física o virtual, para que se instalen los entornos de producción y pre-producción del sistema. El fin del entorno de pre-producción es que el SMS pueda probar nuevas versiones antes de implantarlas en los entornos productivos. Por tanto, el adjudicatario debe entregar siempre soluciones paquetizadas, con la correspondiente guía de instalación. Salvo pacto contrario deberá contar con sus propios entornos de desarrollo y/o pruebas.

Del mismo modo, deberá indicar en la oferta su estrategia de migración desde el punto de vista del hardware. Se valorará positivamente aquellas estrategias que minimicen el consumo de hardware.

El adjudicatario deberá aceptar las normas de seguridad y trabajo del SMS y adaptarse a las mismas en plazos razonables acordados por ambas partes. En caso de discrepancia, el criterio del SMS será vinculante.

El adjudicatario se compromete a adaptar el producto a las nuevas versiones de software base que establezca el SMS en al menos 1 año. Se valorará positivamente que la empresa entregue plan de evolución de software base propio, así como contratos de soporte de 3er nivel con fabricantes de los productos utilizados.

Para acabar, el cliente debe ser Zero-FootPrint y, en caso contrario, exponer un método de actualización de los clientes sin coste para el SMS (humano y económico).

A continuación se especifica el software de los clientes en el que debe poder ejecutarse la aplicación.

- Windows XP y Windows 7 64b y superiores.
- Internet Explorer 8 y superiores. Firefox y Chrome. Java 7 y superiores.
- Windows Office 2007 y superiores

El adjudicatario entregará detalle de los requisitos clientes, software y hardware.

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.

5. 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.

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte 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 adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

- **Prioridad crítica o urgente:** afectan a varios usuarios con denegación del servicio.
- **Prioridad media:** afectan a un usuario con denegación del servicio.
- **Prioridad baja:** 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.

Respuesta y resolución de consultas e incidencias

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

Niveles de servicio exigidos

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

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
RESP-1N	Incidencia de prioridad crítica en horario soporte	<= 15 minutos
RESP-2N	Incidencia de prioridad media en horario soporte	<= 30 minutos
RESP-3N	Incidencia de prioridad baja en horario soporte	<= 60 minutos
SOL-1N	Incidencia de prioridad crítica en horario soporte	<= 120 minutos
SOL-2N	Incidencia de prioridad media en horario soporte	<= 24 horas
SOL-3N	Incidencia de prioridad baja en horario soporte	<= 48 horas
REAB	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	<= 5 % total de Incidencias resueltas en el mes
INCR	Relación entre las incidencias abiertas por el hospital y las cerradas por el adjudicatario	Incremento menor al 5%.

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. 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.

5.1 Cálculo de penalizaciones.

Los indicadores indicados anteriormente representan el nivel de servicio mínimo que el SMS considera adecuado para desempeñar la prestación objeto de este contrato. Niveles de servicio por debajo de este umbral estarán sujetos a penalizaciones económicas, que no son un objetivo de este contrato, pero que pretenden adecuar el coste de la prestación a la calidad de servicio recibida (objetivamente medida a través de los indicadores).

La base para determinar el incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio se establece, a falta de acuerdo con el adjudicatario, en lo siguiente:

- Los objetivos de calidad y niveles de servicio podrán ser revisables en función de su realismo y objetivo dadas las circunstancias del servicio.
- Trimestralmente y dentro de las reuniones de seguimiento establecidas para el Comité de Dirección, se identificará si existe penalización en base a:
 - o N^o de indicadores que se incumplen.
 - o 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, deberá incluir 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.

Cálculo de las penalizaciones asociadas a la calidad del servicio de soporte

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

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

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 ($K_i=1$).

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

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

Indicador	Umbral ANS (umbral)	Desviación leve		Desviación moderada		Desviación grave	
		%	Fi	%	Fi	%	Fi
RES-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
SOL-1N	<= 120 min	Umbral<SOL-1N< umbral +15	0,50	Umbral+15<SOL-1N<= umbral +30	1,00	SOL-1N> umbral +30	1,50
SOL-2N	<= 24 horas	Umbral<SOL-2N< umbral +12	0,50	Umbral+12<SOL-2N<= umbral +24	1,00	SOL-2N> umbral +24	1,50
SOL-3N	<= 48 horas	Umbral < SOL-3N < umbral +12	0,50	Umbral+30 < SOL-3N <= umbral +24	1,00	SOL-3N > umbral+24	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	0,50	Umbral+0,5<INCR<= umbral + 1,0	1,00	INCR> umbral + 1,0.	1,50

Ejemplo derivado de los datos anteriores:

Supongamos que en la revisión de indicadores de servicio obtenemos:

- 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.

6. PLANIFICACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

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

1. Velar por el cumplimiento de los servicios contemplados en este contrato a través de los indicadores de progreso definidos, entre ellos los Acuerdos de Nivel de Servicio.
2. Consecución de hitos, análisis de desviaciones e impactos sobre hitos dependientes.
3. Gestionar los hipotéticos riesgos que aparezcan: identificación, análisis y definición de propuestas para su mitigación y reducción de impacto en el proyecto.
4. Resolución de puntos abiertos pendientes en el desarrollo del contrato.

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

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

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

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

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

Murcia, a 10 de Diciembre de 2015

Jefe de Servicio de Aplicaciones Informáticas



Fdo: José Manuel Alcaraz Muñoz

