



Informe de Necesidad

SERVICIOS DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN PARA EL CPD DE SERVICIOS CENTRALES Y 7 HOSPITALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

Exp. SGTI: 0010/2018

Fecha de creación: Abril 2018

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

04/05/2018 14:01:27

Firmante: ESCUDERO-SANCHEZ, MANUEL

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 el código seguro de verificación (CSV) 2b08377d-ea03-8ab4-413169466368





ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4

04/05/2018 14:01:27

Firmante: ESCUDERO SANCHEZ, MANUEL

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 el código seguro de verificación (CSV) 2b08577d-ea03-8ab4-413169466368



1. ANTECEDENTES

La plataforma tecnológica que soporta los sistemas de información del Servicio Murciano de Salud (SMS) se ha convertido en un elemento clave y crítico para el correcto y continuado servicio que prestan sus Centros Sanitarios y Administrativos.

Asegurar en todo momento la estabilidad, alta disponibilidad y óptimo rendimiento de la plataforma TIC, pasa por una correcta actualización de la misma, un adecuado soporte preventivo, una monitorización continuada, una óptima administración de los sistemas y la acción inmediata y coordinada ante incidencias.

Dada la necesidad de recursos técnicos y humanos de alta capacitación y de una infraestructura que los respalde 24x7, el SMS requiere la contratación de estos servicios a una empresa especializada y fiable.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta contratación lo constituye el soporte y administración integral de las infraestructuras y sistemas base del Centro de Procesos de Datos (CPD) de SSCC y la infraestructura corporativa en los CPD de 7 hospitales del SMS, así como la mejora continua y el crecimiento vegetativo necesario para el buen funcionamiento de los sistemas asistenciales y administrativos del SMS durante la vigencia de la contratación.

Este objetivo se concreta en los siguientes:

- Servicios de Soporte y Administración de sistemas 24x7 e in-situ.
- Renovación de los soportes de fabricante de los productos hardware y software objeto de esta licitación.
- Crecimiento vegetativo de las infraestructuras y sistemas base.
- Planificación y gestión adecuada del servicio, con reportes periódicos y automatizados que faciliten la toma de decisiones en relación a los parámetros de disponibilidad, rendimiento y capacidad.

3. ALCANCE

En lo que a las infraestructuras se refiere, el alcance de la contratación abarca:

- El CPD de Servicios Centrales (SSCC) ubicado en el Hospital General Universitario Reina Sofía (HGURS).

Este CPD alberga todos los sistemas de información asistenciales de AP (OMI-AP entre otros), Salud Mental (Metadona..), Hospital Psiquiátrico (Selene, SAVAC..), de BI (PIN, GESCOT..), así como el resto de aplicaciones asistenciales y administrativas corporativas (RRHH Saint 7, Cita por Internet, Agora, Civitas..)

- La infraestructura corporativa ubicada en los CPD de los siguientes hospitales:
 - Hospital Universitario Virgen de La Arrixaca (HUVA).
 - Hospital General Universitario Reina Sofía.
 - Hospital Universitario Morales Meseguer (HMM).
 - Hospital Rafael Méndez (HRM).
 - Hospital Vega Lorenzo Guirao (HVLG)
 - Hospital Comarcal del Noroeste (HCN).
 - Hospital Virgen del Castillo (HVC).



En la infraestructura corporativa de los Hospitales residen, entre otros, los sistemas de información HIS Selene, Farmacia Hospitalaria (Savac), Oncología (Oncofar), Anatomía Patológica, Gestión de dosis, la UDI y Active Directory.

Los productos hardware y software que son objeto de esta contratación abarcan:

- Electrónica de red y seguridad, en el caso del CPD de SSCC.
- Sistemas de almacenamiento.
- Servidores de base de datos y servidores de propósito general.
- Sistemas de backup.
- Software relacionado con los productos anteriores, así como otros sistemas o software base:
 - o S.O. para BD (HP/UX y Red-hat).
 - o S.O. Suse.
 - o Hipervisor VMWARE.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Esta contratación incluye los siguientes servicios:

1. Servicios de soporte reactivo.

Los servicios de soporte reactivos tienen como objetivo responder inmediatamente y dar una solución rápida a incidencias hardware o software base y problemas de uso en los entornos del SMS.

Para la adecuada prestación de los servicios, todos y cada uno de los equipos hardware y software críticos en explotación deben tener contratado el soporte de fabricante 24x7 durante toda la contratación.

El servicio deberá incluir la asistencia 24x7 in-situ por un equipo de soporte nominal y certificado. También la mano de obra, desplazamiento y material original y nuevo de fabricante necesarios para resolver cuantas averías pudieran producirse en el periodo de soporte, sin coste adicional para el SMS, así como las actualizaciones necesarias para la resolución del problema.

2. Servicios de soporte proactivo.

Con el fin de prevenir períodos de inactividad no planificados, degradaciones de servicio u otros problemas, el adjudicatario deberá aportar una solución de monitorización hardware de los equipos, que permita la detección y la solución proactiva de anomalías hardware antes de que deriven en una caída del sistema.

Una vez detectadas las anomalías del sistema, la solución propuesta deberá avisar de forma automática y desatendida a un Centro de Respuesta 24x7 de la empresa adjudicataria que iniciará los procedimientos de resolución acordes a los Acuerdos de Nivel de Servicios que se establecen en la licitación.

3. Servicios de soporte preventivo.

El objetivo de estos servicios de carácter preventivo es asegurar la disponibilidad de los sistemas, anticipando potenciales problemas de hardware, firmware y software. El adjudicatario deberá cubrir al menos las actividades que se describen a continuación:

- o Actualizaciones software (periodicidad anual).



- Pruebas de disponibilidad (eléctrica, de red..), de recuperación, etc (periodicidad anual).
- Revisiones de rendimiento y disponibilidad y capacidad de los equipos hardware y sistemas.

4. Servicios de administración de sistemas.

Se trata de un servicio de administración y operación diaria de la plataforma tecnológica. La provisión de este servicio tiene como objetivo garantizar los parámetros de disponibilidad, rendimiento y niveles de calidad requeridos por el SMS, así como la atención a las peticiones de negocio del SMS. Debe ser un servicio continuado, de alta calidad y sin demoras.

5. Crecimiento vegetativo.

Incrementos de la plataforma hardware que aseguren el crecimiento vegetativo de los sistemas asistenciales del SMS a lo largo de la contratación. Estos crecimientos consistirán en:

- El incremento de la capacidad de almacenamiento de las cabinas de los hospitales HMM y HVC.
- El traslado, instalación y configuración de los servidores de BD del HMM al HVLG.

Estos incrementos hardware deberán ir acompañados de las correspondientes licencias y servicios de entrega, instalación y migración, de modo que no supongan ningún coste adicional para el SMS.

La presentación de los servicios se realizará con los siguientes medios:

- a. Director de Servicios a tiempo completo.
- b. Centro de Respuesta 24x7.
- c. Equipo in-situ de 3 administradores de sistemas y un DBA Oracle.

Todos ellos deberán prestarán el servicio de forma presencial in-situ, con jornada laboral de 8 horas, de Lunes a Viernes no festivos. El licitador deberá cubrir cualquier ausencia a excepción de las vacaciones.

- d. Servicio de guardia de administración de sistemas 24x7, que deberá asumir las incidencias y tareas planificadas fuera del horario estándar del equipo trabajo in-situ.
- e. Bolsa de jornadas de personal experto en los productos y tecnologías alcance de este pliego cuyo objetivo principal será atender las demandas especiales. Se facturarán contra ejecución.





- f. Cuantas herramientas, medios y procedimientos se requieran para la adecuada prestación del servicio.

Murcia, 4 de mayo de 2018
Subdirector General de Tecnologías de la Información

Fdo. Manuel Escudero Sánchez

04/05/2018 14:01:27

Firmante: ESCUDERO SANCHEZ, MANUEL

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 el código seguro de verificación (CSV) 2b08577d-ea03-8ab4-413169466368

