PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056906280

Pliego de Prescripciones Técnicas

GESTIÓN INTEGRAL DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Exp. SGTI: 0005/2019

Fecha de creación: Abril 2019

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

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-0050569b6280

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES 4
2. OBJETO 4
3. ALCANCE 4
4. SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS MÓVILES 4
4.1. Entrega de dispositivos móviles 4
4.2. Características generales de los dispositivos móviles. 5
4.3. Servicios asociados a los dispositivos móviles. 5
4.4. Altas y bajas de dispositivos móviles. 5
5. SUMINISTRO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN. 6
5.1. Características generales del software de gestión. 6
5.2. Características técnicas del software de gestión. 7
5.3. Condiciones de soporte del software de gestión. 9
6. ARMARIOS DE CUSTODIA. 10
7. SERVICIOS ADICIONALES A OFERTAR POR EL LICITADOR. 10
7.1. Servicios de implantación y migración. 10
7.1.1. Aspectos generales. 10
7.1.2. Proyecto de implantación. 11
7.2. Servicios de consultoría, integración y soporte. 12
8. CATALOGO DE PRODUCTOS. 12
9. CONDICIONES DE ENTREGA Y DE SOPORTE DE LOS MATERIALES. 16
10. ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE PROYECTO. 17
10.1. Organización del proyecto. 17
10.1.1. Fase de devolución de servicio. 17
10.2. Prestación de los servicios. 18
10.2.1. Coordinador del Servicio 18
10.2.2. Equipo de implantación. 19
10.2.3. Equipo de especialistas 19
10.2.4. Centro de respuesta. 19
10.2.5. Otros participantes 19
10.2.6. Otros requisitos sobre los equipos de trabajo 20
11. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. 20

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

11.1. Seguimiento de Contrato. 20
11.1.1. Comité Técnico de Seguimiento del Proyecto 20
11.1.2. Comité Mensual de Seguimiento del Contrato 20
11.1.3. Comité de Dirección 21
11.2. Otros aspectos metodológicos 21
11.3. Calidad de servicio. Acuerdos de nivel de servicio. 22
11.3.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS). 22
11.3.2. Otros acuerdos de nivel de servicio (ANS). 23

ANEXO A. FORMATO DE CURRICULUM VITAE 24

ANEXO B. USO DE LAS REDES DEL SMS. 26

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056906280

1. ANTECEDENTES

En 2012, el Servicio Murciano de Salud implantó su primer proyecto de movilidad. El objetivo del proyecto era mejorar la atención a pie de cama de los pacientes y supuso el despliegue de 500 tablets del fabricante Samsung en los 10 hospitales del SMS, así como su gestión remota mediante el software de Mobile Device Management (MDM) Samsung Knox.

A lo largo de estos 6 años, se han abordado diferentes iniciativas de movilidad que han supuesto el despliegue de diferentes modelos de tablets en hospitales y centros de atención primaria.

La heterogeneidad de estos dispositivos y la criticidad de las aplicaciones para las que son utilizados, hacen que se vuelva imprescindible la contratación de un MDM que soporte dispositivos de múltiples fabricantes y que incluya funcionalidades de gestión avanzada. Este Enterprise Mobility Management (EMM) debe, además, poder gestionar dispositivos con diferentes Sistemas Operativos, con el fin de poder atender futuras iniciativas BYOD en el SMS, o a la gestión unificada de su parque PC y móvil.

Por otro lado, dada la obsolescencia de sus dispositivos móviles, el SMS requiere la renovación total de los mismos.

2. OBJETO

El objeto de esta licitación son los **servicios** de movilidad consistentes en el uso de terminal, su administración mediante un software de gestión remota de dispositivos, así como su custodia. Este objeto se concreta en los siguientes:

- Servicios de arrendamiento operativo de dispositivos móviles y armarios de carga y custodia.
- Servicios de un Enterprise Management Mobile (EMM), con funcionalidades avanzadas.
- Servicios de soporte a dispositivos móviles, EMM, migración, así como horas adicionales de ayuda a tareas de consultoría, integración o soporte.

3. ALCANCE

El alcance de esta contratación son los productos especificados en el CATALOGO. Estos productos podrán ser desplegados en cualquier centro del Servicio Murciano de Salud y ser utilizados por los usuarios que éste establezca, dentro y fuera de su intranet.

4. SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS MÓVILES

4.1. Entrega de dispositivos móviles

El adjudicatario deberá poner a disposición del SMS los dispositivos móviles y demás productos que establece el CATALOGO, en las cantidades mínimas que establece el mismo, los primeros 20 días naturales del contrato si así lo establece el SMS.

El SMS podrá incrementar este número hasta la cantidad máxima indicada en el mismo catalogo a lo largo de la duración del contrato. Los incrementos podrán ser solicitados por el SMS en cualquier momento y se harán efectivos por el adjudicatario cada 3 meses, a excepción del último año de contrato donde sólo podrán servirse dispositivos al inicio del primer trimestre.

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050d4f5-7249-466c-6b28-0050569b6280

Finalizado el contrato, o la prórroga de un año en su caso, los terminales podrán ser retirados por el adjudicatario.

En caso de que se descontinúe alguno de los productos ofrecidos por el licitador durante la vigencia del contrato o la prórroga, el adjudicatario deberá presentar para atender los posteriores suministros, con el debido tiempo de antelación, propuesta de modelo alternativo del fabricante, de la misma gama y prestaciones.

Cualquier propuesta de cambio deberá ser aprobada por el SMS. En caso de discrepancia entre las partes, prevalecerá el criterio del SMS.

Los dispositivos que el licitador entregue a lo largo de contrato o prórroga estarán sujetos a todos los requisitos técnicos de este pliego de prescripciones técnicas.

4.2. Características generales de los dispositivos móviles.

Los dispositivos móviles deberán cumplir los siguientes requisitos, que el licitador deberá especificar con claridad en su oferta:

- Ser nuevos y no reacondicionados.
- Ser de fabricantes de reconocido prestigio. Todos los dispositivos, salvo los que se indiquen expresamente, serán del mismo fabricante.
- S.O. Android, versión mínima 8. Se valorará que tenga programada la versión 9. El licitador deberá indicar la fecha de dicho lanzamiento.
- Compatible con Android for Entreprise y Zerotouch, o compatible con Knox Enrollment de Samsung.
- Existir en el mercado complementos para los dispositivos (fundas, teclados,..)

4.3. Servicios asociados a los dispositivos móviles.

Los dispositivos móviles deberán entregarse con los siguientes servicios:

- Entrega y reposición ante avería. Ante más de tres incidencias hardware, el dispositivo será cambiado. Ante un mismo fallo generalizado en al menos el 5% de los dispositivos del mismo modelo, el modelo será cambiado por otro siguiendo los mismos criterios que los expuestos en el apartado 4.1.

- Reposición ante pérdida, robo y hurto.

  El licitador deberá especificar en su oferta la forma en que propone prestar estos servicios (con seguro, botiquines...).

  En el caso de hacer uso de botiquines para cubrir estas contingencias, el licitador deberá prever un tamaño de botiquín que minimice la posibilidad de que el SMS pague cuota por un dispositivo que ya no está en uso y que tampoco ha podido ser sustituido. El licitador especificará en su oferta el volumen de los botiquines y cualquier otro detalle que permita valorar la calidad de la propuesta en este sentido.

- Licencia, configuración inicial y soporte del EMM elegido. El EMM deberá estar soportado para los dispositivos móviles ofertados.
- Servicio de inscripción en la plataforma Zero touch o Knox Mobile Enrollment.
- Cualquier otro que considere útil para alcanzar los objetivos de este pliego de prescripciones técnicas (garantías...).

4.4. Altas y bajas de dispositivos móviles.

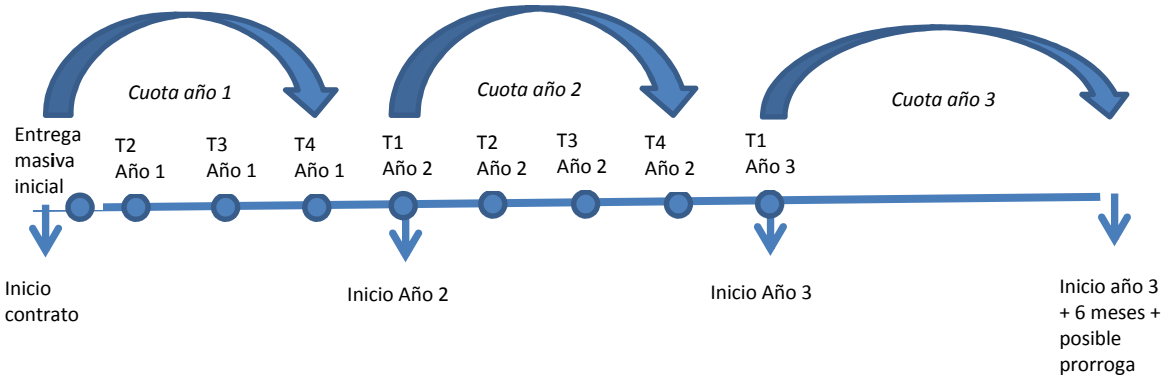
Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Por cada tipo de producto (ver CATALOGO) se abonará una cuota mensual desde el momento en sea entregado para su uso. Esta cuota incluirá el coste del tipo de dispositivo y el de los servicios ofertados (al menos los incluidos en el apartado 4.3).

No se abonará cuota, por tanto, para los productos que se encuentran en los botiquines destinados al SMS, de haberlos.

Para cada tipo de producto del catálogo, el licitador deberá presentar 3 cuotas mensuales fijas:

- Cuota año 1 (C1), para aquellos dispositivos que sean entregados en el primer año de contrato. Los productos entregados el año 1 estarán sujetos a la cuota del año 1 durante toda la vida del contrato.
- Cuota año 2 (C2), para aquellos dispositivos que sean entregados en el segundo año de contrato. Los productos entregados el año 2 estarán sujetos a la cuota del año 2 hasta el fin de contrato.
- Cuota año 3 (C3), para aquellos dispositivos que sean entregados en el tercer año de contrato.



En caso de producirse la prórroga el coste será igual al del último año de contrato.

Dada la existencia de seguros o botiquines, cualquier dispositivo que se averíe, robe.. será sustituido por otro sin coste adicional para el SMS, que seguirá abonando sus cuotas como si del dispositivo original se tratase.

5. SUMINISTRO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN.

5.1. Características generales del software de gestión.

El licitador deberá proponer el uso de un EMM de funcionalidades avanzadas de fabricante de reconocido prestigio, compatible con los principales S.O. para dispositivos móviles del mercado (IOS, Android, Windows..), Windows 10 y que cumpla cómo mínimo con las características técnicas que se especifican en este pliego de prescripciones técnicas. El software debe considerarse en el mercado como un producto con sostenibilidad técnica y económica.

El EMM será servido en la nube. El licitador deberá especificar en su oferta si el software contempla la posibilidad de ser instalado on-premise.

La prestación del servicio en la nube debe cumplir al menos los siguientes requisitos, que el licitador detallará en su oferta:

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050da15-7249-466c-6b28-0050569b6280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056986280

- Residir al menos en dos CPD de la Unión Europea en alta disponibilidad, preferentemente en territorio español.
- Tanto los CPD, como el propio servicio, deben estar certificados por certificador válido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). El incumplimiento del ENS no será un requisito excluyente siempre y cuando el licitador demuestre el cumplimiento de un alto nivel de seguridad mediante la certificación en otras normas y/o estando en proceso de certificación del ENS.
- El CPD y el servicio deberá contar con SLA al menos de disponibilidad, tiempo de respuesta y tiempo de resolución. El licitador deberá especificarlos en su oferta, así como cualquier contraprestación derivada de su incumplimiento.
- La instalación derivada de este contrato será privada no pudiendo ser accedida por otros clientes. El licitador especificará la configuración que posibilita el cumplimiento de este objetivo en la oferta. Se valorará que la oferta incluya un entorno dedicado para el SMS.
- La nube deberá ser la nube oficial del fabricante del EMM ofertado, o estar certificada por éste último para poder ser ofertada. Esto se demostrará mediante entrega de certificado del fabricante del EMM.
- La nube deberá incluir todas las funcionalidades solicitadas al EMM en este pliego de prescripciones técnicas y estar en las últimas versiones lanzadas del fabricante de EMM. El licitador especificará con claridad la política que sigue en relación a la publicación de parches, relléase y versiones del fabricante del producto EMM.
- La instalación para el SMS no podrá ser actualizada o cambiada sin:
    - Ser avisados los cambios con el debido tiempo (especificar dicho tiempo).
    - Sin ser probados antes de pasar a producción. Se valorará el disponer de un entorno para pruebas.

  El licitador especificará en su oferta cuál es su política de gestión de cambios, incluida la capacidad de revertir cambios que hayan tenido impacto negativo en el servicio prestado por el SMS.

El licitador deberá especificar los productos de terceros con los que puede integrarse la solución ofertada, así como ofrecer dentro de su propuesta productos que incrementen la seguridad de la misma.

5.2. Características técnicas del software de gestión.

El EMM propuesto debe cumplir al menos los siguientes requisitos obligatorios. El licitador deberá incluir en su oferta:

- Una tabla con los campos Índice, Requisito, Carácter y columna Cumple (Si\No).
- En tabla aparte podrá hacer aclaraciones a los requisitos, indicando las columnas Índice y Requisito.
- También podrá exponer en apartado específico e independiente otras prestaciones adicionales del EMM propuesto que considere que pueden ser de interés para el SMS dentro de su proyecto de Movilidad.

Índice	Requisito	Descripción	Carácter
E1	Única solución	Todas las funcionalidades a contratar serán ofrecidas a través de una única solución de gestión.	Obligatorio
E2	Sistemas Operativos Soportados	Soportará, como mínimo, los siguientes S.O.: IOS, Android, Windows	Obligatorio
E3	COPE	Soporta modelo de gestión de dispositivos de empresa para uso personal	Obligatorio
E4	BYOD	Soporta modelo de gestión de dispositivos personales	Obligatorio
E5	Kiosko	Soporta modelo de gestión de dispositivos de empresa, totalmente gestionados. Permite el modelo de dispositivo compartido, en el cual se le aplican diferentes configuraciones dependiendo del usuario.	Obligatorio
E6	Inventario	Dispondrá de un inventario completo de todo el parqué de	Obligatorio

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

		dispositivos	
E7	Formateo Remoto	Permitirá el bloqueo/formateo en remoto del dispositivo corporativo, o bien solamente del entorno profesional, a elección del administrador.	Obligatorio
E8	Bloqueo SIM	Permitirá bloqueo SIM	Opcional
E9	Localización	Permitirá la geolocalización de cualquier dispositivo desde la consola de administración	Obligatorio
E10	Gestión Aplicaciones	Permitirá la instalación y desinstalación de aplicaciones de forma remota.	Obligatorio
E11	Control Aplicaciones	Permitirá gestionar el uso de aplicaciones con listas negras, listas blancas…	Obligatorio
E12	Enrolamiento Remoto	Integración con Servicios de enrolamiento automático. Con Zero Touch de Google, Samsung Mobile Enrollment y Apple DEP	Obligatorio
E13	Navegador Predeterminado	Permitirá de algún modo la utilización del navegador elegido por el SMS, por defecto para todas las aplicaciones.	Obligatorio
E14	Marcadores Web con Navegador predeterminado	Permitirá la creación, de algún modo, de marcadores web que se abran con el navegador deseado.	Obligatorio
E15	Instalación del Cliente EMM automático	Permitirá de algún modo la instalación automática del cliente	Obligatorio
E16	Asignación Automática de perfil	Permitirá la asignación automática de un perfil, después del enrolamiento automático	Obligatorio
E17	Envío de Script personalizados	Permitirá el envío de script personalizados a los dispositivos	Obligatorio
E18	Personalización campos	Permitirá la creación o personalización de campos, para datos de inventario	Obligatorio
E19	Anulación de Registro restringido	Permitirá salir del modo kiosko aunque el dispositivo no tenga conexión. Para ejecutar esta salida será necesario introducir contraseña	Obligatorio
E20	Launcher personalizable	Permitirá personalizar el launcher, en dispositivos corporativos en modo kiosko	Obligatorio
E21	VPN	Dispondrá de túnel VPN propio.	Opcional
E22	Administración Delegada VPN	La administración de la VPN podrá delegarse.	Opcional
E23	Aislamiento Personal y Profesional	Permitirá aislar los datos de la partición personal de la profesional, en los dispositivos	Obligatorio
E24	Contenedor Cifrado	Permitirá la creación de contenedores en dispositivos BYOD y COPE.	Obligatorio
E25	Ejecución de Aplicaciones en Contenedor	Se podrá ejecutar cualquier aplicación compatible en los contenedores, sin necesidad de realizar wraping de la misma. Todas las aplicaciones corporativas serán compatibles con contenedores Android For Enterprise.	Obligatorio
E26	Compatible con contenedor personal y corporativo	Permitirá gestionar contenedores corporativos y personales de forma separada por dispositivo. Será compatible con Sistemas Operativos Android, Apple y Windows	Obligatorio
E27	Active Directory	Gestión de usuarios mediante la integración con el Active Directory del Servicio Murciano de Salud	Obligatorio
E28	PKI	Permitirá la integración con la solución PKI del Servicio Murciano de Salud, montada On-Premise con ADCS.	Obligatorio
E29	Distribución de Certificados	Permitirá la distribución de certificados de dispositivos de la PKI del Servicio Murciano de salud, de manera automática y masiva.	Obligatorio
E30	Remedy ITSM Suite	Permitirá la Integración con la solución de gestión de incidencias, CMDB..	Opcional
E31	Informes	Proporcionará informes parametizables de inventario, de uso, de estado de los dispositivos...	Obligatorio
E32	Delegación de Administración	Permitirá delegar diferentes ámbitos de la administración sobre el conjunto de dispositivos. La delegación será altamente flexible, permitiendo la misma sobre grupos de dispositivos.	Obligatorio
E33	Grupos de dispositivos	Permitirá la creación de diferentes perfiles y grupos, para establecer diferentes asignaciones y permisos.	Obligatorio

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050da15-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

E34	Configuración Wifi	Permitirá la configuración de diferentes perfiles Wifi	Obligatorio
E35	Configuración VPN	*Permitirá la integración con clientes VPN, en especial con el cliente Pulse Secure. Se permitirá la integración de su configuración para diferentes perfiles.*	Obligatorio
E36	Gestión de Configuraciones	Permitirá la provisión de configuraciones en las aplicaciones que lo permitan, con el estándar APPCONFIG	Obligatorio
E37	Anidamiento de Políticas	Permitirá el anidamiento de políticas a grupos de dispositivos.	Opcional
E38	Políticas por Geolocalización	Permitirá la aplicación de políticas según ubicación geográfica	Opcional
E39	Seguridad Dispositivos	Permitirá identificar dispositivos comprometidos (root o Jailbreak)	Obligatorio
E40	Restrición de HW	Permitirá las restricciones en el uso del Hardware (Cámara, Wifi…)	Obligatorio
E41	Kiosko de Aplicaciones Corporativo	Permitirá la creación de un kiosko de aplicaciones, donde se publicarán las aplicaciones propias o corporativas. También las permitidas en la organización disponibles en la tienda pública del S.O.	Obligatorio
E42	Acceso a Ficheros	Dispondrá de aplicación nativa para acceso seguro a ficheros	Opcional
E43	Registro	Permitirá registro mediante lectura de código QR. Permitirá registro de dispositivo sin el uso de un Identificador de Google o Apple	Opcional
E44	Notificaciones Push	Permitirá las notificaciones “push” para los siguientes S.O.: Android, Apple y Windows	Obligatorio
E45	Api Administración	La solución deberá proveer de api para aprovechar las capacidades de Web Services	Obligatorio
E46	Monitorización y Alertas	Dashboard con monitorización y posibilidad de programar acciones para alertas	Opcional
E47	Integración con SAML	Permitirá integración con portales de Idp con protocolo SAML	Opcional
E48	Integración con O365	Permitirá la integración de SSO con Office 365	Opcional
E49	Integración Cisco ISE	Permitirá la integración con la tecnología Cisco ISE, del Servicio Murciano de Salud, para la aplicación de políticas de acceso al medio.	Opcional
E50	Administración Remota	Permitirá la conexión remota a los dispositivos, para el soporte y mantenimiento de los mismos. Dicha solución deberá estar integrada en la propia plataforma de gestión de software	Obligatorio
E51	Gestión Windows 10	Gestión de equipos W10	Obligatorio

Tabla 1. Requisitos EMM

El licitador especificará en su oferta las funcionalidades de gestión de Windows 10 que incluye su solución.

Se valorará el cumplimiento de los requisitos catalogados como opcionales.

5.3. Condiciones de soporte del software de gestión.

El adjudicatario será el responsable de la gestión de todos los servicios relacionados con el EMM, y el interlocutor entre el Servicio Murciano de Salud y el fabricante y proveedor del mismo. Estos servicios serán al menos los siguientes:

- Atención a incidencias y peticiones 24x7 acorde a los SLA fijados en este pliego.
- Proactividad, comunicación de incidencias o cualquier otra información relevante para el servicio.
- Gestión del cambio. El licitador avisará con la debida antelación de cualquier cambio en el producto o plataforma que pueda impactar en el servicio que presta el SMS, facilitará las pruebas de los mismos y gestionará cualquier demanda del SMS en relación a este proceso.

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050da15-7249-466c-6b28-005056986280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504a15-7249-466c-6b28-005056986280

Las licencias del EMM ofertadas serán por dispositivo.

El SMS tendrá acceso a cuantas herramientas y portales sean necesarios para el adecuado seguimiento de las licencias y servicios contratados.

6. ARMARIOS DE CUSTODIA.

El licitador deberá incluir en su oferta armarios de custodia para las tablets. Estos armarios deberán cumplir al menos los requisitos obligatorios que se indican en la siguiente tabla. Se valorará especialmente el cumplimiento de los requisitos catalogados como opcionales. El licitador entregará en su oferta:

- Tabla como la que se incluye en el apartado, rellenando el valor ofertado.
- Podrá añadir aparte otra tabla que incluya Índice, Requisito y Aclaraciones.
- Podrá añadir en apartado independiente cuantas mejoras realice a estos requisitos o prestaciones adicionales incluyan los armarios que puedan contribuir a una mejora del servicio.

Índice	Requisito	Carácter	Valor	Valor ofertado
A1	Número mínimo de dispositivos	Obligatorio	10	
A2	Tamaño mínimo de dispositivos	Obligatorio	10 pulgadas con funda	
A3	Medidas máximas	Obligatorio	54 x 50 x 50	
A4	Apertura	Obligatorio	Con llave	
A5	Existencia de llaves maestras	Opcional	Sí	
A5	Estado de carga mediante indicadores externos	Opcional	Sí	
A6	Corte de carga cuando el dispositivo está cargado	Obligatorio	Sí	
A7	Cables incluidos, con posibilidad de extracción	Obligatorio	Sí	
A8	Ventilador con refrigeración	Obligatorio	Sí	
A9	Garantía mínima	Obligatorio	2 años	

Tabla 2. Requisitos armarios de custodia

7. SERVICIOS ADICIONALES A OFERTAR POR EL LICITADOR.

Además de los especificados en otros apartados de este pliego, el licitador deberá prestar los servicios que se especifican en este apartado.

En relación al soporte de dispositivos, armarios y EMM, indicar que el SMS dispone de un Centro de Servicios, CdS, 24x7 que actúa de frontal único de usuarios, técnicos y proveedores TI. El licitador deberá integrarse en esta forma de trabajo y será el encargado de formalizar documentalmente la misma. Deberá hacer uso también de las herramientas del CdS, en estos momentos Remedy ITSM Suite.

7.1. Servicios de implantación y migración.

7.1.1. Aspectos generales.

El proyecto contará con una primera fase de implantación que incluirá la migración del actual MDM del SMS al EMM ofertado por el licitador, su mejora, la entrega de los dispositivos enrolados, la destrucción de los datos del antiguo MDM y de los actuales dispositivos, así como su retirada si procede. Además, el adjudicatario definirá documentalmente y en colaboración con el SMS y su CdS, todos los procedimientos de trabajo y soporte necesarios para la buena marcha del servicio.

El licitador deberá migrar a la nueva plataforma y todos los dispositivos que ofrece deberán estar enrolados y operativos en el SMS antes de 3 meses desde el inicio del contrato (y preferentemente antes del 30 de septiembre de 2019). También deberá

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

enrolar las tablets de que dispone el SMS en estos momentos y que desea conservar (120 Samsung GALAXY Tab A SM-T585 aproximadamente).
El actual MDM del SMS, Samsung Knox, está disponible para el uso del SMS hasta el 8 de octubre de 2019, es por ello que el licitador deberá haber realizado las tareas arriba descritas antes de esa fecha o proponer algunas otras acciones que impidan que el SMS quede sin servicio de movilidad en sus centros en esa fecha, entendiendo como tal uso de las tablets que tenga desplegadas en ese momento en sus centros.

Esta migración debe suponer una mejora en el servicio que ahora mismo provee el SMS a sus usuarios, con lo que la planificación incluirá una propuesta de mejora de funcionalidades en el EMM a implantar en el momento que se considere durante esta primera fase de implantación.

El proceso de migración debe incluir la destrucción de todos los datos del SMS en el actual MDM del SMS, Samsung Knox, así como en los dispositivos que actualmente tiene desplegados. Si así lo requiere el SMS, estos dispositivos serán retirados por el adjudicatario.

El licitador deberá especificar en su oferta cómo llevará a cabo la fase de implantación, y en especial el proceso de migración y destrucción de datos. Indicará tareas, fechas y los diferentes roles que dedicará a esta fase (indicando rol, dedicación, % in-situ y % remoto).

7.1.2. Proyecto de implantación.

Será necesaria la migración desde la actual plataforma, Samsung Knox Premium, al nuevo EMM ofertado por el licitador. No obstante para dicha migración no será necesario traspasar ningún dato actual, ni estado, ni información adicional, de la actual, a la nueva plataforma. La migración e implantación consistirá en:

- Análisis de la actual plataforma MDM.
- Diseño de la nueva solución EMM.
- Configuración e implantación de la solución EMM.
- Entrega de los nuevos dispositivos y armarios según requerimientos.
- Inscripción y etiquetaje de los dispositivos en la nueva plataforma.
- Destrucción segura de la información del actual MDM.
- Retirada de los dispositivos a renovar, si así lo decide el SMS.
- Formación de la plataforma. Esta formación deberá estar certificada por la Fundación para la Formación e Investigación Sanitaria (FFIS), lo que se consigue cumpliendo una sería de requisitos formales (listado de asistentes, firma de asistencia..).
- Documentación de todo el proyecto.

Descripción de los Hitos Generales del Proyecto de Implantación.

1. Análisis y diseño.
    a. Análisis de la situación actual de la plataforma MDM del SMS, sus dispositivos y armarios.
    b. Revisión y actualización de requisitos funcionales del EMM.
    c. Análisis del proceso de migración de EMM, dispositivos y armarios.
    d. Diseño técnico detallado e integración de los sistemas en el EMM. Incluirá diseño de administración delegada, políticas por centro y políticas por proyecto. Monitorización y alertas de la solución.
    e. Planificación de la ejecución. Piloto y pase a producción.
2. Implantación de la solución.
    a. Implantación y configuración del entorno EMM, en base a los requisitos de la fase de análisis y diseño.
    b. Integración de las aplicaciones y Sistemas. Incluirá la integración con el Directorio Activo del Servicio Murciano de Salud y la integración con

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056986280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504a15-7249-466c-6b28-005056906280

todas las aplicaciones que actualmente usa el Servicio Murciano de Salud en el servicio de Movilidad. Configuración de todas las políticas necesarias.

3. Formación oficial de administración de la plataforma, a los usuarios designados.
4. Puesta en marcha de piloto para la implantación.
5. Entrega de los dispositivos y armarios.
    a. Inscripción de todos los dispositivos en la plataforma de enrolamiento. Carga inicial de los dispositivos en el EMM.
    b. Etiquetaje de los dispositivos en base a los requerimientos del SMS.
    c. Etiquetaje de los armarios en base a los requerimientos del SMS.
    d. Entrega y puesta en marcha (si procede) de los armarios de custodia en las ubicaciones designadas.
    e. Entrega física de los dispositivos en las ubicaciones designadas por el SMS.
    f. Retirada de los dispositivos renovados (si así lo indica el SMS).
6. El Servicio Murciano de Salud se encargará de la puesta en marcha individual, por centro o proyecto, de cada uno de los dispositivos. Previamente han de ser registrados en la plataforma de enrolamiento automático por parte del adjudicatario.
7. El licitador será el responsable de supervisar y ejecutar todo el ciclo de vida del proyecto desde su análisis, hasta la puesta en producción total. Se considerará como puesta en marcha total cuando se haya ejecutado el 100% del proyecto inicialmente diseñado y además no quede pendiente ninguna incidencia derivada de la puesta en marcha.
8. Documentación del proyecto, que se entregarán en las fases correspondientes:
    a. Documento de análisis de la situación actual.
    b. Documento de revisión y actualización de requisitos funcionales.
    c. Planificación detallada de las tareas y su ejecución.
    d. Documentación de casos de uso o proyectos.
    e. Memoria técnica de la implantación de la solución.
    f. Procedimientos de administración del EMM.
    g. Procedimientos de Monitorización.
    h. Procedimientos de Soporte.
    i. Procedimientos de Gestión del Cambio.

7.2. Servicios de consultoría, integración y soporte.

Para proyectos de integración o peticiones especiales, más allá de las atendidas por el soporte estándar, se dispondrá de una bolsa de 100 jornadas de especialista para todo el contrato. Estas jornadas sólo podrán ser ejecutadas a demanda del SMS y serán facturadas sólo si son consumidas.

El licitador incluirá en su oferta cualquier información que permita valorar este servicio (roles y currículums de expertos, forma de prestarlo, prestaciones adicionales..).

8. CATALOGO DE PRODUCTOS.

El catálogo de productos objeto del pliego de prescripciones técnicas es el siguiente:

Índice	Nombre	Categoría producto	Descripción producto actual	Cantidad mínima	Cantidad máxima	Notas
P1	Tablet Hospitalaria	Tablet	Samsung GALAXY Tab Active SM-T360	430	750	
P2	Tablet Extra Hospitalaria	Tablet	Samsung GALAXY Tab Active SM-T365	10	80	
P3	Tablet Extranet	Tablet	Samsung GALAXY Tab A SM-T585	20	150	

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

P4	Tablet Departamental	PDA	Honeywell DOLPHIN 70e	50	100	
		Tablet PC	Miocare A105			
		PDA	Honeywell EDA50			
P5	Armario de custodia	Armario de almacenaje y carga		90	180	
P6	Licencia EMM por dispositivo para BYOD u otros usos	Software		120	300	
P7	Terminal Móvil multiusos	Teléfono		1	10	
P8	Tablet Gama Alta Android Directivos	Tablet		1	10	
P9	Tablet Gama Alta Apple Directivos	Tablet		1	10	
P10	Funda teclado Tablet P3	Funda teclado		1	80	Funda con teclado bluetooth español de alta calidad. Carga por usb
P11 (*)	Funda Tablet P3	Funda		1	80	Tablet rugerizada que dé mínimo protección IP67.
P12 (*)	Incremento funda súper rugerizada Tablet P1/P2	Funda		1	80	Funda rugerizada que dé mínimo protección IP68. De solicitarse no se entregaría la funda del producto P1 y P2
P13	Funda Tablet P8	Funda		1	10	
P14	Funda teclado nativa P8	Funda teclado		1	10	Funda nativa con teclado bluetooth español de alta calidad. Carga por usb
P15	Funda Tablet P9	Funda		1	10	
P16	Funda teclado nativa P9	Funda teclado		1	10	Funda nativa con teclado bluetooth español de alta calidad. Carga por usb
P17	Cargador Tablet P1 y P2	Cargador		1	100	
P18	Cargador Tablet P3	Cargador		1	50	
P19	Cargador Tablet P4	Cargador		1	10	
P20	Cargador Móvil P7	Cargador		1	1	
P21	Cargador Móvil P8	Cargador		1	1	
P22	Cargador Móvil P9	Cargador		1	1	

(*) Productos P11 y P12: de no existir fundas para ese nivel de protección, el licitador ofertara fundas de un nivel inferior o sin protección, si lo anterior no es posible.

Tabla 3. Catálogo de productos

Para los productos P1, P2, P3, P4, P7, P8 y P9 , el licitador deberá proponer modelos que cumplan las características exigidas para estos y que se muestran en

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050ad5-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

las siguientes tablas. Todos los modelos ofertados deberán ser de iguales o de mayores prestaciones que los que actualmente tiene el SMS.

Además, para cada uno de estos productos, deberá incluir una tabla similar a las siguientes e indicar Si\No incluye la característica, o el valor, según corresponda en cada caso. Además, podrá añadir una columna de aclaraciones y otra de mejoras a cada una de las características, así como especificar cualquier otra característica o prestación adicional en apartado independiente.

El licitador especificará en estas tablas la fecha de lanzamiento del dispositivo al mercado. Se valorará las fechas más recientes. También especificará memoria, procesador y capacidad de almacenamiento. Se valorarán especialmente los dispositivos que oferten mayores prestaciones.

En anexo, se deberán entregar las especificaciones de fabricante para cada uno de los productos ofertados, preferentemente en castellano.

Producto P1. Tablet Hospitalaria

Nombre	Tablet Hospitalaria
Sistema Operativo	Mínimo Android 8
Pantalla	8 pulgadas
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n
Conectividad 4G	No es necesaria
Cámara Trasera	Si
Cámara delantera	Si
NFC	Si
Batería	Mínimo 11 horas
Protección	IP67. Dicha protección puede ser alcanzada con funda protectora
Lector	No es necesario
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	Atención a pie de cama. Selene Mobility y Farmacia MIRA

Producto P2. Tablet Extra Hospitalaria

Nombre	Tablet Extra Hospitalarias
Sistema Operativo	Mínimo Android 8
Pantalla	8 pulgadas
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n
Conectividad 4G	SI
Cámara Trasera	Si
Cámara Delantera	SI
NFC	SI
Batería	Mínimo 11 horas
Protección	IP67. Dicha protección puede ser alcanzada con funda protectora
Lector	No es necesario
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	Atención a pie de cama en Guardias. Selene Mobility y Farmacia MIRA

Producto P3. Tablet EXTRANET

Nombre	Tablet EXTRANET
Sistema Operativo	Mínimo Android 8
Pantalla	Mínimo 9, máximo 11 pulgadas. Las actuales 10,1
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n
Conectividad 4G	SI
Cámara Trasera	Si. Calidad fotográfica igual o superior al modelo actual.
Cámara Delantera	Si. Calidad fotográfica igual o superior al modelo actual.
NFC	Sí

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0f504af5-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Batería	Mínimo 11 horas
Protección	No es necesaria
Lector	No es necesario
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	Telederma y Hospitalización a Domicilio

Producto P4. Tablet Departamental

Nombre	Tablet Departamental
Sistema Operativo	Android. Se valorará cuanto más moderna sea la versión
Pantalla	Mínimo 4 pulgadas y máximo 6
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n
Conectividad 4G	NO es necesaria
Cámara Trasera	Si
Cámara delantera	No es necesaria
NFC	No es necesario
Batería	Mínimo de 8 horas
Protección	IP67. Dicha protección puede ser alcanzada con funda protectora.
Lector	Lector Código de Barras Integrado. Con botón de lectura rápida. Capacidad para leer códigos ean128 y de dos dimensiones(bidi y datamatrix).
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	Oncología, Banco de Sangre
Observaciones	Este producto podría ser de un fabricante diferente a los productos P1, P2 y P3

Producto P7. Terminal móvil multiusos

Nombre	Móvil Multiusos
Sistema Operativo	Mínimo Android 8
Pantalla	Mínimo 5 pulgadas y máximo 7
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n
Conectividad 4G	SI
Cámara Trasera	Si
Cámara delantera	SI
NFC	SI
Batería	Mínimo 8 horas
Protección	Mínimo IP67. Dicha protección puede ser alcanzada con funda protectora.
Lector	No es necesario
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	No existen en estos momentos.
Observaciones	Referencia Galaxy A5

Producto P8. Tablet Gama Alta Android Directivos

Nombre	Gama Alta Android Directivos
Sistema Operativo	Mínimo Android 8
Pantalla	Mínimo 9 y máximo 11 pulgadas
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n
Conectividad 4G	SI
Cámara Trasera	Si, mínimo 12 MP
Cámara delantera	SI, mínimo 5MP
NFC	Sí
Memoria Interna	Mínimo 32 GB
Procesador	Mínimo Quad Core
Batería	Mínimo 8 horas
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	No existen en estos momentos
Observaciones	Referencia Samsung Tab S4 o S3

Producto P9. Tablet Gama Alta Apple Directivos

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Nombre	Gama Alta Apple Directivos
Sistema Operativo	IOS 12
Pantalla	11 pulgadas
Conectividad WIFI	WLAN 802.11 a/b/g/n;
Conectividad 4G	SI
Cámara Trasera	Si, mínimo 12 MP
Cámara delantera	SI, mínimo 5MP
Disco Interna	Mínimo 256 GB
NFC:	Sí
Procesador	Mínimo Quad Core
Batería	Mínimo de 8 horas.
Accesorios	Keyboard
Garantía	Mínimo 2 años
Proyectos	No existen en estos momentos
Observaciones	IPAD PRO

9. CONDICIONES DE ENTREGA Y DE SOPORTE DE LOS MATERIALES.

En este apartado se detallan las condiciones de entrega y soporte de los dispositivos móviles, armarios de custodia y resto de componentes hardware.

Los equipos deben entregarse serigrafiados en zona visible (al menos la funda) y con la etiqueta del SMS. Esta serigrafía deberá ser validada por el SMS. Cualquier equipo que se entregue a lo largo del contrato deberá ir serigrafiado del mismo modo.

En cada entrega de dispositivos, el adjudicatario deberá presentar las correspondencia entre número de serie y etiqueta SMS en formato tratable.

Todos los activos serán dados de alta en la CMDB del SMS, para lo cual el adjudicatario presentará la información en el formato que éste requiera.

Se debe incluir el servicio de garantía mínimo que se especifica para cada componente objeto del suministro. La garantía incluirá al menos:

- Servicio de asistencia técnica a domicilio.
- Todas las reparaciones deberán realizarse con piezas originales del fabricante.

La fecha de inicio del servicio de garantía comenzará a partir de la fecha de aceptación del equipamiento por parte del Servicio Murciano de Salud, que coincidirá con la de entrega del equipo en su ubicación final. El adjudicatario tramitará la activación de garantía que corresponda en cada supuesto dentro del plazo establecido por el fabricante. Asimismo, emitirá una copia del certificado correspondiente o una prueba de activación de la misma.

El licitador deberá especificar si la garantía la ejecuta el fabricante u otro actor. En cualquier caso, las condiciones ofertadas deberán respetarse.

El licitador deberá cumplir:

- Tiempo de respuesta comprometido 4 horas y tiempo de reparación inferior a 24 horas.

- O aportar un stock mínimo de piezas/equipos adicional a las unidades licitadas que le permita garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de resolución de incidencias. En tal caso se deberá especificar las condiciones de respuesta y reparación en este modelo de trabajo. Este stock de mantenimiento debe estar compuesto por equipos iguales a los suministrados. El stock debe permanecer en las dependencias del SMS. Se debe especificar el

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0f504af5-7249-466c-6b28-005056986280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

número exacto de componentes de este stock, punto de rotura, así como los mecanismos de reposición en caso de bajar de ese umbral mínimo.

En este modelo de trabajo se valorará especialmente la posibilidad adicional de entrega del material en horario 24x7 en algunos centros considerados críticos (hospitales, etc.).

El horario de servicio o franja horaria durante la cual se estará en disposición de recibir comunicaciones de averías o incidencias, y atención de las mismas, será 24x7.

Se deberá especificar en la oferta con claridad el procedimiento de aviso y gestión de incidencias, así como todas condiciones de soporte anteriormente indicadas. Puede haber mejoras en las condiciones de garantía y soporte indicadas en este apartado.

El servicio incluirá todos los gastos relacionados, incluidas las piezas.

La entrega de material será en 15 ubicaciones del SMS como máximo. La reposición será en su CdS, pudiendo ser en los centros críticos.

10. ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE PROYECTO.

10.1. Organización del proyecto.

El proyecto se dividirá en 3 fases:

- **Fase de implantación.**

  La fase de implantación se describe pormenorizadamente en el apartado 7.1. de este documento.

  Durante esta fase, el Coordinador del servicio, en coordinación con el SMS, deberá establecer la forma de trabajo y procedimientos que regirán las siguientes fases del proyecto.

- **Fase de servicio estándar.**

  Los procesos principales de esta fase serán la gestión de incidencias, la gestión del cambio y la mejora continua.

  El licitador expondrá en su oferta la forma de trabajo que propone para esta fase, tareas.. y cuanta información considere necesaria para poder valorar la calidad de la misma.

- **Fase de devolución del servicio.**

  Esta fase se describe en el siguiente apartado.

10.1.1. Fase de devolución de servicio.

Esta fase tiene lugar al final de la contratación y debe coincidir idealmente con la fase de Recepción del Servicio del proveedor entrante, debido a la alta criticidad del servicio y a la necesidad de mantener su continuidad con las máximas garantías de estabilidad. El licitador detallará en su oferta un plan de devolución del servicio, donde especificará las medidas a tomar de forma que la transición de la finalización del contrato, y al posible arranque de otro con el mismo fin, sean lo menos traumática posible.

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Toda la documentación e información almacenada en los sistemas de este contrato será propiedad del Servicio Murciano de Salud y estará accesible durante todo el contrato.

Al finalizar este contrato, el licitador velará por que el SMS disponga de todos los accesos a la información y toda la documentación necesaria para poder continuar prestando el servicio en las mejores condiciones posibles, realizando la formación necesaria al personal del SMS y al licitador del siguiente contrato de soporte si así se estima necesario, y colaborando con ellos en cuanta extracción de información o proceso de migración sea necesario.

A la devolución del servicio, el SMS seguirá siendo el propietario de la información almacenada en los sistemas y la documentación que se haya generado durante la ejecución del contrato.

El licitador incluirá en su propuesta un *Plan de Devolución* que describa las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta reversión, que deberá cumplir con los siguientes principios y contenidos:

- El plazo de ejecución máximo será de 2 meses desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.

- Incluirá las tareas que el licitador propone para una posible migración de EMM, especificando cómo proporcionará la información, si hará uso de automatismos y detallando su colaboración en todo este proceso. Todo este proceso de migración deberá realizarse con las máximas garantías de seguridad y al finalizar, el adjudicatario se compromete a destruir todos los datos que albergue el EMM y los dispositivos de esta licitación. Este proceso de destrucción deberá ser expuesto con claridad en la oferta.

- El adjudicatario tendrá que ofrecer un plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, el SMS y/o otros proveedores.

- Durante el periodo de la devolución del servicio, el adjudicatario no estará exento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ya implantados. El Plan de Devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.

- El SMS no asumirá una dedicación significativa de sus recursos en las actividades de devolución.

Tres meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario presentará una adaptación de la Fase de Devolución ofertada ajustada al devenir que haya tenido el proyecto. Y en cualquier caso, notificará al SMS su disponibilidad para iniciar la devolución en el plazo de un mes.

10.2. Prestación de los servicios.

10.2.1. Coordinador del Servicio

Para la prestación del servicio se requiere al menos un Coordinador de Servicios con dedicación del 50% in-situ durante la fase de implantación y del 25% in-situ en el resto del contrato.

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Las funciones del Coordinador de Servicio son las siguientes:

- Interlocutor con el SMS para temas relativos a los servicios.
- Gestión global y coordinada de todos los servicios propuestos.
- Coordinación de los diferentes equipos, planificación y seguimiento de sus trabajos. El Coordinador de Servicio deberá velar porque el trabajo de todos los equipos responda a planificaciones y sea organizado y medible.
- Gestión de incidencias, análisis y, en su caso, medidas correctoras. Gestión de escalados. Informes de incidencias.
- Gestión del cambio.
- Propuestas de mejora continua.
- Revisiones mensuales con el SMS para contrastar el nivel y calidad de los servicios entregados.

El Coordinador de Servicios deberá tener estudios superiores (licenciados o ingenieros) o medios (diplomados o ingenieros técnicos), experiencia demostrada en proyectos de esta naturaleza al menos durante 4 años, y capacidades de organización y gestión de equipos. Se valorará especialmente las certificaciones en gestión de proyectos y en ITIL u otras metodologías de gobierno TI.

10.2.2. Equipo de implantación.

El licitador deberá especificar en su oferta el equipo que aportará para la fase de implantación. El licitador deberá especificar con claridad el número, rol, tiempo de dedicación remota e in-situ de cada uno de los miembros que formarán parte de esta fase.

Deberán tener estudios superiores (licenciados o ingenieros) o medios (diplomados o ingenieros técnicos) en Informática, Telecomunicaciones, o similar, experiencia demostrada en proyectos de esta naturaleza al menos durante 2 años, y certificaciones, cursos o experiencia demostrada en el rol que va a desempeñar en la oferta y en las herramientas que se proponen.

El equipo deberá estar certificado en el EMM ofertado o con formación validada por el fabricante del EMM.

10.2.3. Equipo de especialistas

Para las jornadas de especialista, el equipo deberá ser experto. Se considera personal experto aquel que tiene una experiencia mínima de tres años sobre la tecnología indicada y dispone de las certificaciones profesionales generalmente aceptadas en el mercado.

10.2.4. Centro de respuesta.

Para prestar estos servicios de soporte deberá al menos disponer de un Centro de Respuesta 24x7 y existir con él los siguientes medios de comunicación:

- Dirección de correo electrónico automatizada.
- Número de teléfono sin coste adicional de llamada.

El idioma de este centro debe ser el castellano.

10.2.5. Otros participantes

El personal que acuda a las sedes del SMS deberá estar previamente identificado y gestionado su acceso a las mismas.

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0f504af5-7249-466c-6b28-0050569b6280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050da15-7249-466c-6b28-005056986280

10.2.6. Otros requisitos sobre los equipos de trabajo

- La prestación in-situ se realizará en las dependencias que indique el SMS, pudiendo cambiar esta circunstancia a lo largo del contrato. En todo caso, el licitador deberá prever que pudiese requerírsele por parte del SMS que estos servicios los preste desde sus propias dependencias en la Comunidad Autónoma de Murcia.
- El licitador deberá entregar a los diferentes perfiles los medios necesarios para realizar su trabajo, que consistirán por lo menos en un ordenador y un teléfono móvil. El personal deberá conectarse en las sedes del SMS bajo las condiciones que establezca el SMS (ANEXO H).
- Cualquier conexión se realizará bajo las normas que dicta la Dirección General responsable de las Comunicaciones Corporativas en la CARM y las del propio SMS.
- El idioma del contrato es el español. Además, el personal aportado por el licitador debe ser capaz de mantener conversaciones técnicas telefónicas en ingles con fabricantes y proveedores si así se requiriese.
- Será responsabilidad de la empresa licitante dotar a los equipos no presenciales y otros participantes en el proyecto, del conocimiento, datos o mecanismos para solucionar cualquier incidencia o ejecutar cualquier tarea de las exigidas en el presente pliego.
- El licitador deberá entregar en su oferta currículum vitae de cada uno de los perfiles ofertados (en el formato especificado en el Anexo G). Estos perfiles deben cumplir los requisitos que se enumeran en este apartado.
- La sustitución de cualquier miembro del proyecto deberá ser notificada al SMS formalmente y al menos 15 días antes de producirse la misma. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:
  - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
  - Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación de los candidatos por parte del SMS.

  La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al SMS, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

11. SEGUIMIENTO DEL PROYECTO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

11.1. Seguimiento de Contrato.

11.1.1. Comité Técnico de Seguimiento del Proyecto

Se establecerá un Comité Técnico de Seguimiento del Proyecto, que se reunirá de forma periódica, para monitorizar la correcta marcha de los diferentes servicios. Este Comité estará formado por el Coordinador de Servicio designado por el licitador y por los responsables técnicos que establezca el SMS, sin perjuicio de que puedan invitar a las personas que consideren necesarias en caso de que puedan aportar información técnica que contribuya sensiblemente al seguimiento del proyecto.

Este Comité se reunirá de forma semanal durante la fase de implantación y tendrá un orden del día establecido, que incluirá al menos el avance de los servicios y planes.

11.1.2. Comité Mensual de Seguimiento del Contrato

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Existirá un Comité Mensual de Seguimiento del Contrato, al que acudirán, al menos, los responsables del Contrato y los miembros del Comité Técnico de Seguimiento del Proyecto. El orden del día incluirá además:

- Seguimiento detallado de los servicios. Revisión de las cuotas mensuales.
- Seguimiento de acuerdos de nivel de servicio acordados.
- Acuerdo sobre la adopción de medidas correctoras o preventivas que deba asumir el licitador en caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Informes de incidencias escaladas durante el mes.
- Cualquier otro asunto que se considere de interés.

Además, el Comité Mensual de Seguimiento del Contrato será el encargado de la aceptación de los trabajos realizados, preceptiva para la validez trimestral de las facturas de este contrato.

11.1.3. Comité de Dirección

Para cualesquiera otros asuntos no contemplados anteriormente o para resolver posibles discrepancias que puedan surgir en el seno de los Comités de Seguimiento, se constituirá un **Comité de Dirección** compuesto, al menos, por el Subdirector General de Tecnologías de la Información del SMS y un Responsable Directivo del licitador. El Comité se podrá reunir a petición de cualquiera de las partes.

Semestralmente, el Comité de Dirección deberá reunirse para revisar el grado de cumplimiento de la oferta.

La convocatoria y acta de todos los Comités será responsabilidad del Coordinador de Servicios ofertado por el adjudicatario.

11.2. Otros aspectos metodológicos

Será parte de la definición del proyecto sus productos resultantes, incluida la documentación.

En el transcurso del proyecto, el licitador entregará y actualizará todos estos documentos, además de los que se exigen en el presente pliego:

- Documentación de seguimiento del proyecto:
  - Actas de reuniones de seguimiento.
  - Informes de ANS mensuales y trimestrales acordados.
  - Informes de incidencias.
  - Seguimiento del servicio.

- Documentación de soporte: Forma de contacto para soporte y cualquier otra información relacionada.

- Documentación técnica.

Esta información deberá estar accesible en formato digital y en una plataforma on-line ofertada por el licitador si así lo considera necesario el SMS.

Deberá existir una planificación de entrega de estos documentos, que el licitador estará obligado a cumplir.

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0050d1f5-7249-466c-6b28-0050569b6280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

El SMS vinculará la facturación a la debida entrega de los trabajos y servicios. La documentación se considerará requisito imprescindible para aceptar la realización de esos trabajos y servicios.

El licitador colaborará con el equipo del SMS en el mantenimiento de la CMDB del CdS y, en general, deberá hacer uso de las herramientas de gestión de incidencias que éste establezca.

Las empresas licitantes deberán describir en sus ofertas los mecanismos complementarios que pueden aportar para garantizar la calidad en la prestación de los servicios (metodologías, etc.).

11.3. Calidad de servicio. Acuerdos de nivel de servicio.

11.3.1. Acuerdos de nivel de servicio (ANS).

A continuación se detallan los Niveles de servicio a partir de los cuales se definirán los Acuerdos de Nivel de Servicio de la presente contratación.

Niveles de servicio.

- T_{imp}: Tiempo transcurrido desde el inicio del contrato hasta que finaliza la fase de implantación.
- T_{rep}: Tiempo desde que se hace la petición de nuevos dispositivos (al inicio del contrato o trimestralmente) y que estos se encuentran en las dependencias del SMS.
- T_{asig} : Tiempo transcurrido entre que el SMS abre una incidencia sobre un producto hardware y que esta es atenida por el licitador.
- T_{resol}: Tiempo transcurrido entre que la incidencia es respondida por el licitador y el momento en el que el producto funcionante se encuentra en las dependencias del SMS.

Estos niveles de servicio serán medidos por el Centro de Servicios del SMS utilizando las herramientas de que dispone (REMEDY) y por tanto el adjudicatario deberá colaborar con él para que pueda realizar esta función, aportando los mecanismos y recursos para ello que sea necesario.

Acuerdos de nivel de servicio.

- IMP-1. ANS SOBRE LA DURACIÓN DE LA FASE DE IMPLANTACIÓN.

Nivel de Servicio	Acuerdo
T_{imp}	90 días

- IMP-2. ANS SOBRE LA ENTREGA DE COMPONENTES ANTE PEDIDO.

Nivel de Servicio	Acuerdo
T_{rep}	20 días

- SOP-1. ANS DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS.

Nivel de Servicio	Acuerdo
T_{asig}	4 horas
T_{resol}	24 horas

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504a15-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

SOP-1 no aplica sobre las incidencias del dispositivo que tengan que ver con el EMM y la nube donde éste se ejecuta.

- INF-1. ANS entrega de informes de incidencias

  Los informes de incidencias se entregarán, como muy tarde, en el plazo de 2 días desde la asignación de la misma o desde cualquier modificación que sea relevante (aporte de nuevas soluciones, cierre, etc.).

- INF-2.- ANS entrega de informes de reuniones de seguimiento de proyecto

  Mensualmente, antes del día 7 de cada mes, se entregará los informes acordados en las reuniones de seguimiento del proyecto.

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

El seguimiento de ANS será mensual. La medición de ANS debe automatizarse entre el licitador y el Centro de Servicios durante el primer trimestre del contrato, de modo que en el primer Comité Trimestral de Seguimiento del Contrato se pueda aportar toda la información requerida. Las deducciones comenzarán a aplicar el cuarto mes (incluido) de contrato.

11.3.2. Otros acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Durante la fase de implantación del servicio el adjudicatario definirá, conjuntamente con los responsables del contrato por parte del SMS, indicadores adicionales que puedan a servir para medir la calidad en la prestación de todos los servicios del presente pliego, y los niveles que se van a requerir para valorar el cumplimiento de los mismos (ANS). Estos indicadores no estarán sujetos a penalización.

Al menos se definirán indicadores y niveles de cumplimiento en los siguientes ámbitos:

a) Resolución de otras incidencias y peticiones en horario y fuera de horario. Proactividad
b) Gestión del cambio.
c) Cumplimiento de plazos en la entrega de informes: incidencias, mensuales, transferencia tecnológica, etc.

Se valorará que el licitador especifique y amplíe los indicadores propuestos en su oferta.

(Fecha y firma electrónica en lateral)

La Jefa del Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones

Dña. Auguria Pellicer Rodríguez

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504af5-7249-466c-6b28-005056986280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

ANEXO A. FORMATO DE CURRICULUM VITAE

Datos Comunes

Empresa licitante:	
Apellidos y nombre:	
Empresa de pertenencia:	
Categoría (en la empresa):	
Equipo de proyecto al que pertenece (según oferta):	
Rol en el Equipo:	

Antigüedad en categoría y experiencia genérica

Empresa	Categoría	F- alta	F- baja	Meses	Actividad

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.

Años: Duración oficial

Certificaciones en las tecnologías objeto del concurso

Certificación	Horas	Centro / Empresa	Año	Comentarios adicionales

Formación específica relacionada con el concurso

	Entorno del proyecto			Otros entornos		
Curso	Horas	Centro / Empresa	Año	Horas	Centro / Empresa	Año

Experiencia en proyectos de sistemas y tecnologías.

Especificar si en el sector sanitario

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

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
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. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504a15-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

Experiencia relacionada con sus funciones dentro del equipo de trabajo. Especificar si en el sector sanitario

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

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-01504a15-7249-466c-6b28-005056906280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia

ANEXO B. USO DE LAS REDES DEL SMS.

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) La 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.
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.
13) Cuándo el trabajador se desplace a otras sedes del SMS, deberá acceder a los sistemas protegidos a través de VPN.
14) 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).

PELLICER RODRIGUEZ, AUGURIA 09/05/2019 12:55:23
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-0f504af5-7249-466c-6b28-0050569b6280

Edif. Habitamia
C. Central nº 7
30100 Espinardo
Murcia