



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE GESTION INTEGRAL DE LA CADENA DE SUMINISTROS DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD.

## ÍNDICE

1	Objeto del expediente .....	4
2	Alcance del servicio.....	5
2.1	Alcance geográfico.....	5
2.2	Alcance funcional.....	6
2.2.1	Ámbito funcional general.....	6
2.2.2	Ámbito funcional actual .....	6
3	Características y funcionalidades del servicio .....	8
3.1	Espacio e infraestructuras de la Plataforma Logística .....	10
3.1.1	Ubicación .....	10
3.1.2	Necesidades de espacio .....	11
3.1.3	Requerimientos técnicos operativos.....	12
3.2	Puntos de suministro y consumo.....	15
3.2.1	Caracterización de los puntos de suministro .....	16
3.2.2	Caracterización de los puntos de consumo .....	17
3.2.3	Frecuencias de reposición .....	18
3.3	Magnitudes logísticas.....	19
3.3.1	Flujos logísticos actuales y previstos.....	19
3.3.2	Tipología de materiales y características.....	20
3.4	Gestión de la Plataforma Logística y Puntos de Consumo .....	21
3.4.1	Recepción y almacenamiento en la Plataforma Logística.....	22
3.4.2	Preparación de pedidos de materiales para los puntos de consumo .....	26
3.4.3	Distribución, transporte y ubicación en punto de suministro final.....	26





- 3.4.4 Lectura de necesidades en los puntos de consumo ..... 29
- 3.4.5 Logística inversa/devoluciones..... 29
- 3.4.6 Simbolización ..... 29
- 3.4.7 Reacondicionamiento ..... 30
- 3.5 Gestión y adecuación de los puntos finales de consumo ..... 30
  - 3.5.1 Dobles cajones activos..... 31
  - 3.5.2 Nuevas instalaciones de Dobles cajones ..... 31
  - 3.5.3 Sistemas de dispensación automática ..... 32
  - 3.5.4 Rotastock (Carruseles verticales de laboratorios) ..... 32
  - 3.5.5 Petitorio WebSAP Dispensarios – Gestión de Pactos sin almacenamiento ..... 32
  - 3.5.6 Gestión y mantenimiento de los pactos de consumo con o sin gestión de almacenamiento ..... 33
- 3.6 Gestión logística Prótesis e implantes ..... 34
- 3.7 Otros requerimientos ..... 35
  - 3.7.1 Plan de contingencia: ..... 35
- 4 Transición a la nueva Plataforma Logística ..... 36
- 5 Gestión del cálculo eficiente de las necesidades de aprovisionamiento y gestión administrativa de incidencias y reclamaciones ..... 38
  - 5.1 Cálculo de necesidades ..... 38
  - 5.2 Gestión de incidencias derivadas de los pedidos gestionados: ..... 38
- 6 Requerimientos tecnológicos para los sistemas informáticos en el entorno de la Plataforma Logística del SMS ..... 40
  - 6.1 **Propiedad y modelo de gestión del SGA**..... 41
  - 6.2 **Funcionalidades básicas** ..... 41
  - 6.3 **Plataforma de producción** ..... 43
  - 6.4 **Software específico del SGA**..... 45
  - 6.5 **Interconexión del SGA con la red de datos del SMS** ..... 46
  - 6.6 **Integración de SGA con otros sistemas de información del SMS**..... 46
  - 6.7 **Propiedad de la información del SGA**..... 47
  - 6.8 **Cláusulas de transición** ..... 48





7	Consideraciones medioambientales en la nueva Plataforma Logística.....	49
7.1	Uso de placas solares en el centro logístico.....	49
7.2	Propuesta de transporte de bajas emisiones.....	49
7.3	Otras propuestas medioambientales .....	50
8	Niveles de Servicio .....	51
8.1	<b>Aspectos generales</b> .....	51
8.2	<b>Elaboración de informes periódicos de seguimiento</b> .....	52
8.3	<b>Características</b> .....	53
8.4	<b>Indicadores de desempeño</b> .....	54
8.4.1	Nivel de servicio exigido para los indicadores de desempeño .....	55
8.5	Seguimiento de la operativa .....	57
9	Requerimientos Organizativos .....	59
9.1	Roles y responsabilidades: SMS y Adjudicatario.....	59
9.1.1	SMS.....	59
9.1.2	Adjudicatario .....	60
9.2	Compromisos.....	61
10	Anexos *	63
10.1	TABLA de anexos .....	63

23/05/2024 13:37:52

FERNANDEZ GOMEZ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-e4402499-1818-3ef6-4305-0050569b34e7





## 1 Objeto del expediente

El objeto del presente expediente es establecer las características generales y específicas que van a regir el Servicio de gestión de la cadena integral de suministro del Servicio Murciano de Salud (en adelante SMS), y que incluye la puesta a disposición, dotación y operaciones de una Plataforma Logística, operada por un ente externo al SMS, para gestionar de forma centralizada el almacenaje, gestión de necesidades, preparación de pedidos y suministro a punto final de consumo de todos los productos sanitarios y no sanitarios y aquellos farmacéuticos que se designen, en las condiciones que se establecen en los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas de este expediente.

Objetos específicos del expediente:

- Renovar la gestión de servicios existentes para la Plataforma Logística del SMS, operada por un ente externo al SMS. El servicio incluye:
  - La gestión de forma centralizada del almacenaje de los productos gestionados por el SMS, a través de la Unidad de Aprovisionamiento Integral (en adelante UAI) que se definan en este expediente.
  - Gestión centralizada de todos los pedidos “crossdocking” gestionados desde el SMS-UAI.
  - La preparación de pedidos y suministro a punto final de consumo de material fungible sanitario y no sanitario, en las condiciones que se establecen en el presente pliego de prescripciones técnicas.
  - Mantenimiento de los puntos de consumo y sus pactos: tanto de aquellos que tengan consideración de almacén, como los que se gestionen a demanda, o dispongan de las dos modalidades.
- Puesta al día de las herramientas y sistemas gestionados para la operación Logística del SMS.
  - Puesta al día de sistemas e integraciones a estándares actualizados.
  - Incorporación de nuevos sistemas.
  - Revisión y propuesta de gestión de las herramientas utilizadas para la operativa del SMS (Dobles cajones, Armarios, Servidores, otros)
- Gestión de las necesidades de aprovisionamiento, para los artículos almacenables y no almacenables (crossdocking) en Plataforma Logística, así como de todas las incidencias relacionadas con los pedidos generados.





## 2 Alcance del servicio

### 2.1 Alcance geográfico

El ámbito geográfico al que prestará servicio la futura Plataforma Logística será toda la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM):

#### Servicio Murciano de Salud:

- Área de Salud 1 – Murcia Oeste.
- Área de Salud 2 – Cartagena.
- Área de Salud 3 – Lorca.
- Área de Salud 4 – Noroeste.
- Área de Salud 5 – Altiplano.
- Área de Salud 6 – Vega Media del Segura.
- Área de Salud 7 – Murcia Este.
- Área de Salud 8 – Mar Menor.
- Área de Salud 9 – Vega Alta del Segura.
- Áreas de salud transversales:
  - Servicio “061”
  - Centro Regional de Hemodonación (CRH)
  - Salud mental
  - Centros Sociosanitarios



#### Entidades públicas de la CARM diferentes al SMS (dentro del ámbito geográfico de la CARM):

- Podrán adherirse a este expediente de contratación cualquier entidad del sector público perteneciente a la CARM, según las condiciones del PPT y PCAP de este expediente de contratación.





### Entidades no públicas **dentro** del ámbito geográfico de la CARM:

- Podrá darse servicio a entidades no públicas dentro de la CARM, según las condiciones establecidas en el PPT y PCAP de este expediente de contratación.

### Entidades públicas o no públicas **fuera** del ámbito geográfico de la CARM:

- De forma excepcional, se puede contemplar establecer un servicio logístico con entidades públicas o no públicas que se encuentren fuera del ámbito geográfico de la CARM, según las condiciones expresadas en el PPT y PCAP de este expediente de contratación.

## **2.2 Alcance funcional**

### 2.2.1 *Ámbito funcional general*

El ámbito funcional al que prestará servicio la futura Plataforma Logística estará compuesto por los componentes incluidos en el Mapa Sanitario de la Región de Murcia.

En el **Anexo 1** se documentan las informaciones necesarias del catálogo de centros adscritos al mapa sanitario de la Región de Murcia.

Esta distribución geográfica es indicativa a modo orientativo de la operativa total del SMS. Debe tenerse en cuenta que algunos puntos pueden no estar en el mapa de servicios actuales de la operación logística.

Esta información puede consultarse también en la siguiente dirección:

- Catálogo de Centros adscritos al mapa sanitario.

<https://www.murciasalud.es/caps.php?idsec=46>

### 2.2.2 *Ámbito funcional actual*

En referencia al ámbito funcional actual, se aporta a continuación los centros sanitarios y sociosanitarios incluidos en la operativa logística actual.

- Directorio de centros sanitarios.

<https://www.murciasalud.es/caps.php?op=directorio&idsec=6>





## Región de Murcia

Consejería de Sanidad

y Consumo



- En el punto 3 de este documento (Características del Servicio) se encuentra disponible información más exhaustiva sobre las características de los puntos de consumo de la operativa logística actual. Esta condición puede variar durante la vigencia del contrato, en función de las necesidades del SMS.

23/05/2024 13:37:52

FERNANDEZ GOMEZ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-eb402499-1808-3ef6-4305-0050569b34e7





### 3 Características y funcionalidades del servicio

La puesta en marcha de este proyecto cuyo principal objetivo es la gestión integral de la cadena de suministro del Servicio Murciano de Salud, busca brindar una solución personalizada a la realidad del SMS que permita una respuesta ágil y eficiente a las necesidades derivadas de su cadena de suministro.

Para ello el adjudicatario deberá reflejar en el proyecto de gestión del servicio, al menos los siguientes elementos y operaciones, según las condiciones expresadas en el presente pliego técnico:

- Puesta a disposición de una edificación industrial para uso exclusivo del SMS y dentro de los límites territoriales de la Región de Murcia, que constituya el almacén central de la Plataforma Logística dotada con las instalaciones, medios manuales y automáticos necesarios para el desarrollo del servicio en la forma más eficiente.
- Gestionar todas las acciones necesarias derivadas de la actividad de la Plataforma Logística para el normal desarrollo de la actividad del Servicio Murciano de Salud.
- Control de inventarios, caducidad y trazabilidad de los materiales gestionados, independientemente de su ubicación (plataforma logística, almacenes periféricos, o puntos de consumo sin gestión de almacenamiento).
- Cálculo y gestión de las necesidades para el correcto aprovisionamiento de la Plataforma Logística, así como de las incidencias y reclamaciones que puedan derivarse de dicha gestión.
- Todas las acciones derivadas de la incorporación de nuevos almacenes a la gestión del proyecto.
- Gestión integral de los puntos de consumo (mantenimiento y gestión de sus pactos y de las incidencias generadas).
- Reportar al SMS toda la información requerida en relación con el servicio contratado.
- Colaborar en la gestión de las alertas sanitarias.
- Gestión de los residuos generados durante toda la operativa del servicio, incluida su destrucción, según normativa vigente.
- Incorporación de aspectos medioambientales en referencia al autoconsumo energético y la reducción de la huella de carbono en el transporte y en la operativa del servicio.





- Plan de calidad en el que se recogerán los procedimientos que va a desarrollar para ejecutar el servicio a prestar y que servirá de base para obtener la certificación de calidad, si esta fuese requerida.
- Declaración en la que la empresa licitadora se compromete a adscribir, en caso de ser adjudicataria, los siguientes medios personales:
  - *Gerente de la plataforma*, con una experiencia mínima de diez años en dirección de proyectos logísticos de naturaleza similar a los que son objeto de este contrato, en el que recaerá la responsabilidad del plan de implantación del proyecto y que ejercerá las labores de interlocución, coordinación y seguimiento del contrato con el SMS.
  - *Responsable de sistemas de información*, con una experiencia mínima de cinco años en gestión de proyectos de sistemas de información.
  - *Responsable de calidad*, con una experiencia mínima de cinco años en gestión de sistemas de calidad ISO u equivalentes.
  - *Condiciona: Director técnico farmacéutico*, cuyo cargo será incompatible con otras actividades de carácter sanitario que supongan intereses directos con la fabricación o dispensación de medicamentos o que vayan en detrimento del exacto cumplimiento de sus funciones. Este medio personal solo deberá adscribirse al expediente, en el momento que el SMS active la gestión de medicamentos, en las condiciones expuestas en los pliegos del presente expediente.
  - *Resto de RRHH*: el resto de los recursos humanos deberán venir explicitados en la oferta técnica que presenten los licitadores, donde deberán justificar el tipo de cualificación a incorporar y su número.

La acreditación se realizará, a requerimiento del órgano de contratación, por parte del licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa.

A continuación, se desglosan los elementos que deben contemplar este servicio, donde se establecerán los objetivos buscados, características fundamentales del servicio, volumetrías logísticas existentes y las esperadas en un proyecto a 10 años.





### 3.1 Espacio e infraestructuras de la Plataforma Logística

La nueva Plataforma Logística ofertada en proyecto por el Licitador para el SMS, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

#### 3.1.1 Ubicación

La ubicación de la nueva Plataforma Logística del SMS deberá encontrarse dentro de los márgenes geográficos de la Región de Murcia, y tendrá en cuenta el peso relativo de cada centro en el flujo logístico final de la Plataforma.

Para valorar la ubicación de la plataforma, se tendrán en cuenta los siguientes factores:

- Peso relativo de cada Gerencia Única con sus correspondientes centros en cuanto a flujos logísticos **Anexo 2**:

Volúmenes SMS 2022		
Area	Total líneas	Porcentaje Líneas
1-Murcia Oeste	559.604	27,63%
2-Cartagena	382.033	18,86%
6-Vega Media del Segura	257.067	12,69%
7-Murcia Este	230.597	11,38%
3-Lorca	169.074	8,35%
8-Mar Menor	165.135	8,15%
4-Noroeste	77.077	3,81%
9-Vega Alta del Segura	66.131	3,26%
Gerencia de Urgencias y emergencias 061	62.241	3,07%
5-Altiplano	50.900	2,51%
Salud Mental	3.465	0,17%
Centro Regional de Hemodonación	1.284	0,06%
Servicios Centrales	965	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>2.025.591</b>	<b>100%</b>





- Se valorará la distancia kilométrica desde la ubicación del futuro almacén central hasta cada centro, teniendo en cuenta el peso relativo de cada uno, así como que disponga de acceso rápido a las principales carreteras de la CARM, buscando reducir el tiempo y coste de transporte necesarios. El licitador deberá presentar un informe justificativo para la ubicación de la plataforma ofertada donde se especifiquen las variables que han determinado su elección.

### 3.1.2 Necesidades de espacio

La Plataforma Logística, deberá cubrir las necesidades actuales para la gestión de la cadena de suministros del SMS en las condiciones de volumetría actuales y esperadas en un periodo de 10 años (en el **Anexo 3** se encuentra un resumen de esta información). Esto incluye la gestión de material sanitario y no sanitario.

A continuación, se incluye una tabla con los datos actuales y los nuevos requerimientos mínimos de la nueva plataforma logística:

Elementos Operativos	Datos 2023	Nuevos requerimientos (datos aproximados)
<b>M2 de almacén</b>	6.174 M2 (con anexos)	Mínimo 10.000 M2
<b>Altura almacén</b>	8 metros	10 metros promedio
<b>M2 en frio (2-8°C)</b>	90	120
<b>Promedio pallets almacenados mensualmente (promedio)</b>	2.875	4.000
<b>Capacidad de gestión entradas de pallets anuales</b>	12.000	20.000
<b>Pedidos recepcionados</b>	74.115	100.000 aproximadamente
<b>Pedidos anuales entregados</b>	178.408	200.000 aproximadamente





<b>Líneas de salida (anualmente)</b>	2,11 millones	Aproximadamente 2.6 mill. (año +10)
<b>Materiales almacenables</b>	4.621	10.000
<b>Materiales en consigna</b>	Sin gestión	6.800
<b>Líneas Crossdocking</b>	49.235	24.000-30.000 anuales.
<b>Puntos de Suministro</b>	462	600
<b>Centros de coste (CECOS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.616 totales</li> <li>• 1.925 con entregas</li> <li>• 1.753 con pactos</li> </ul>	Aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.000 totales</li> <li>• 2.200 con entregas</li> <li>• 2.000 con pactos</li> </ul>
<b>Centros de Coste con pacto</b>	1.753	2.000

Perfiles de almacenamientos existentes se encuentran detallados en el (**Anexo 4**)

### 3.1.3 Requerimientos técnicos operativos

La Plataforma Logística ofertada por los licitadores en este proyecto, deberá cumplir con todas las normativas legales constructivas y de seguridad industrial, la normativa legal para la gestión de todas las tipologías de materiales (mercancías peligrosas, con control de temperatura u otros tipos de condiciones exigibles), habitabilidad, salud e higiene, gestión medioambiental y de residuos, así como contar con los seguros de mercancía y transportes pertinentes para todos los materiales que se requieren en el presente expediente, así como los seguros de Responsabilidad Civil y de daños materiales a todo riesgo en las condiciones recogidas en el Pliego de cláusulas administrativas de este expediente.

Todas estas normativas exigidas deben estar adecuadas al objeto del presente contrato.

Para la valoración de la nueva Plataforma Logística del SMS, se tendrán en cuenta ciertos requerimientos técnicos operativos, que se detallan en la siguiente lista:

- Las características específicas de construcción de la plataforma ofertada.
- La solución técnica aportada por los licitadores para el cumplimiento de las normativas legales constructivas y de seguridad industrial, gestión de mercancías





peligrosas, con control de temperatura u otros tipos de condiciones exigibles, habitabilidad, salud e higiene, gestión medioambiental y de residuos, así como contar con los seguros de mercancía y transportes pertinentes para todos los materiales que se requieren en el presente expediente.

- Dimensionamiento y definición del Lay-Out de Operativa de la plataforma con descripción de cada una de las zonas de almacenamiento y sus características.
- En el caso de presentar automatismos, deberán incluir estudio justificativo de su coste-eficiencia, y los procedimientos de trabajo del modelo futuro de plataforma definido.
- Descripción y dimensionamiento de toda zona con características especiales de almacenamiento (ej. frío, corrosivos, inflamables, etc.).
- Plan de contingencia tanto operativo como de sistemas.
- Existencia de un grupo electrógeno para el 100% de la potencia contratada (a excepción de la climatización), como parte del plan de contingencia.
- La Plataforma Logística deberá de asegurar unas condiciones de humedad, calidad del aire (a nivel bacteriológico), nivel sonoro, y de temperatura (30º centígrados de temperatura máxima, con capacidad de llegar a 25º) con registro de esta. Todas estas condiciones tienen que ser adecuadas al servicio solicitado en este expediente.
- Cobertura de radiofrecuencia suficiente como para poder cubrir las necesidades de la Plataforma ofertada y para la utilización de pistolas lectoras para registrar todo tipo de movimientos y regularizaciones de existencias, o para la tecnología que defina en su oferta.
- Suelo con características para repeler el polvo, debido a la sensibilidad del producto a manipular en la plataforma.
- Zona de entrada y salida sin limitaciones de acceso para camiones, con zona de muelles de carga y descarga nivelados para diferentes alturas (camiones, furgonetas). La oferta deberá incluir un número adecuado de muelles de carga /descarga (debidamente justificados), que habrá tenido en cuenta las previsiones de magnitudes logísticas máximas esperadas.
- Zonas de almacenamiento suficientes para poder cumplir con los requisitos mencionados con anterioridad, así como el futuro crecimiento estimado. Las zonas de almacenamiento se diferencian entre:
  - Zona de paletización (paletas europeas de 1200 mm x 800 mm), con o sin automatismos.
  - Zona para la gestión de productos no paletizados (con o sin automatismos).





- Zona para la gestión de materiales inflamables y corrosivos (alcohol, ácidos, bases y lejías).
  - Zona para almacenamiento de materiales de frío que garantice su conservación a temperaturas de refrigeración (2°C – 8°C), y congelación (-20°C).
  - Zona para almacenar consumibles (paletas, cajas de cartón, film, etiquetas, etc.).
  - Zona para la carga de baterías de maquinaria de manutención.
  - Zona para la gestión de devoluciones, separada en dos, una primera para devoluciones a proveedores de materiales y una segunda para las devoluciones desde puntos de consumo.
  - Zona para la gestión de obsoletos, caducados y productos a destruir.
  - Zona de playa de adecuada a los volúmenes descritos en los pliegos (justificando las dimensiones de playa propuestas), tanto para la gestión de entradas como de salidas.
- Maquinaria para manipulación de mercancías: carretillas elevadoras, transpaletas eléctricas preparadoras, etc., y/o todos aquellos equipos que el Adjudicatario considere que sean necesarios para el cumplimiento del servicio.
  - Zona de preparación de pedidos y embalajes.
  - Terminales de preparadores, terminales retráctiles.
  - Oficina de trabajo informatizada con conexiones telefónicas, ADSL y fibra óptica. Zona de trabajo de oficina, al menos para 10 personas, con las conexiones exigidas entre sistemas (SGA y cualquier otro software que pueda aportar el adjudicatario con la herramienta SAP en el SMS).
  - Capacidad para gestionar lotes y caducidades para todos los materiales. En el almacén y los puntos de consumo.
  - Equipos de impresión para poder imprimir:
    - Listados de pedidos pendientes de recibir.
    - Albaranes de entrada de pedidos de compra.
    - Listados de entregas de pedidos internos a preparar.
    - Albaranes de entrega de pedidos internos.
    - Etiquetas, para poder hacer lecturas con pistolas lectoras en:





- Las estanterías de la Plataforma Logística.
- Las estanterías de los puntos de consumo no hospitalarios.
- Los materiales. Todos los materiales deberán de ser etiquetados al nivel unidad mínima de despacho a la hora de realizar su suministro. La unidad mínima de despacho será definida por el SMS para cada artículo.
- Apoyo para la simbolización de los puntos de suministro finales en los hospitales.
  - Etiquetado individualizado de prótesis (Con uso de “Tags” RFID con datos de la prótesis), así como gestión de retornos
- Se valorará la reducción del papel y la digitalización en todos los procedimientos de trabajo que presente la empresa licitadora.
- En cualquier caso, la documentación de entrega y control de los pedidos en punto de consumo se realizará al 100 % mediante procedimiento y documentación digital.

### 3.2 Puntos de suministro y consumo

La Plataforma Logística, además de recepcionar, etiquetar y almacenar los materiales almacenables que necesita el SMS y aquellos sin carácter almacenable, tendrá que preparar los pedidos de material internos según necesidades.

En la red de puntos del SMS se distinguirán diferentes clases de puntos:

- **Punto de suministro:** Aquel donde se realizará la descarga de material procedente de la plataforma.
- **Punto de consumo:** Punto final donde se ubicarán las necesidades de material gestionadas, cuando exista almacén interno, y donde se entregarán en caso de no existencia de este.





### 3.2.1 Caracterización de los puntos de suministro

En la siguiente tabla se encuentran descritos los principales puntos de suministros activos actualmente en la operativa logística del SMS:

Gerencia Única	Área	Hospitales	Centros de salud	Consultorios	Centros Socio Sanitarios	Otras estructuras
Murcia Oeste	1	1	14	32	13	-
Cartagena	2	2	16	44	23	-
Lorca	3	1	10	28	10	-
Noroeste	4	1	6	21	4	-
Altiplano	5	1	3	3	5	-
Vega Media del Segura	6	1	15	23	20	-
Murcia Este	7	1	12	17	11	-
Mar Menor	8	1	5	9	11	-
Vega Alta del Segura	9	1	4	3	4	-
Centro de especialidades	-	-	-	-	-	3
Hospital psiquiátrico	-	1	-	-	-	-
Urgencias y Emergencias: "061"	-	-	-	-	-	47
Centro Regional Hemodonación	-	-	-	-	-	8
Salud mental	-	-	-	-	-	27
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>85</b>	<b>180</b>	<b>101</b>	<b>85</b>
<b>462</b>						

Las características actuales para cada uno de ellos son:

- Algunos de los puntos de suministros pueden compartir ubicación.
- En zonas hospitalarias: existencia de limitaciones en la zona de entrada a camiones de gran tamaño y articulados, por lo que serán necesarios camiones no articulados de entre 6 y 12 metros dependiendo de los puntos de suministro. Las zonas de entrada no disponen de muelle de carga y descarga, por lo que deberán de disponer de plataforma elevadora.
- En el caso de primaria, 061 (SUAP y UME) y CRH, los puntos de suministro y consumo son coincidentes. En estos casos, es de vital importancia conocer la ubicación exacta (**Anexo 1**), para adecuar el medio de transporte a utilizar (debido a calles estrechas, accesos restringidos, mercados, etc.).





- Para la distribución y transporte de materiales inflamables y corrosivos (alcohol, ácidos, bases, lejías) se requerirán cajas/cubetas especiales antigoteo.
- Para la distribución y transporte de materiales con gestión de frío se requerirá un sistema que garantice la trazabilidad en temperatura hasta punto de entrega (ej. cajas / cubetas con aislante térmico, transporte en camiones refrigerados, etc.) del que quedará constancia. Todos los puntos de suministro hospitalarios y de atención primaria requerirán gestión de frío.

En cualquier caso, toda esta información aportada es orientativa para uso del licitador, el cual deberá presentar su propio plan operativo y de recursos justificando los procedimientos, tipos de recursos y número de estos.

### 3.2.2 Caracterización de los puntos de consumo

El Adjudicatario deberá suministrar las peticiones a 9 gerencias únicas formadas por diferentes hospitales, centros de salud y salud mental, consultorios y centros sociosanitarios, además del centro regional de hemodonación y la gerencia de urgencias y emergencias 061.

El Adjudicatario es el responsable del transporte al punto de consumo final. Existen puntos de consumo con almacén que realizarán pedidos con una frecuencia fijada y puntos de consumo sin almacén, que podrán disponer de una frecuencia fijada y otros que realizarán pedidos ocasionales.

La distribución de Centros de Coste totales por Gerencia Única y Servicios transversales con pacto se detalla a continuación:

Área	Cecos
1-Murcia Oeste	389
2-Cartagena	368
3-Lorca	166
4-Noroeste	85
5-Altiplano	68
6-Vega Media del Segura	201
7-Murcia Este	165
8-Mar Menor	128
9-Vega Alta del Segura	102
Centro Regional de Hemodonacion	1
Gerencia de Urgencias y emergencias 061	53
Salud Mental	11
Servicios Centrales	16
<b>TOTAL</b>	<b>1.753</b>





La tabla anterior solo hace referencia a la totalidad de los puntos de consumo (CECOS) que actualmente gestiona el SMS y para los que dispone de un pacto. Durante 2022 se atendieron a un total de **1.925** CECOS (la diferencia corresponde a CECOS sin pacto, con entregas puntuales), para una totalidad de **2.616** CECOS activos en el SMS que tienen capacidad de solicitar material.

En el **Anexo 5**: se encuentra la relación de CECOS que disponen de un pacto, la cantidad de artículos que contiene y la periodicidad de reposición.

### 3.2.3 Frecuencias de reposición

Las frecuencias de reposición planificadas (para puntos de consumo con almacén, referencias pactadas y frecuencias de reposición fijas) que tendrá que realizar el Adjudicatario desde la Plataforma a los puntos de suministro y consumo seguirán el siguiente esquema:

- **Almacenes centrales hospitalarios: Transporte diario.** Los puntos de consumo en los centros hospitalarios, según la rotación y consumo de materiales que tengan, podrán tener una frecuencia de reposición para material almacenable recurrente en su punto de consumo de:
  - Cinco veces a la semana:
    - Lectura: Diaria de lunes a viernes.
    - Reposición: Diaria de martes a sábado.
  - Tres veces a la semana:
    - Lecturas: lunes, miércoles y viernes.
    - Reposición: martes, jueves y sábado.
  - Dos veces a la semana:
    - Lecturas: martes y jueves.
    - Reposición: miércoles y viernes.
  - Una vez a la semana.
  - La reposición se realizará en un máximo de 24 horas, en el horario definido para cada hospital.
  - De reposición diaria obligatoria, se consideran todos aquellos puntos de consumo situados en áreas críticas, quirúrgicas, de intervencionismo, áreas de hospitalización y laboratorio, siendo valorable otros niveles de





reposición para el resto de los puntos de consumo (consultas externas, servicios centrales, áreas administrativas y de gestión, etc.).

- **Centro de Especialidades:** Transporte semanal.
- **Centro Regional de Hemodonación.** Transporte semanal.
- **Centros de Salud:** Transporte semanal.
- **Consultorios.** Transporte semanal.
- **Gerencia de urgencias y emergencias (061):**
  - Gerencia, SUAPs y UMEs: Transporte semanal.
- **Centros sociosanitarios (residencias, centros ocupacionales, etc.):**
  - Semanal, quincenal o mensual según características del centro
- **Unidades de Donación Fija:**
  - Transporte semanal.
- **Centros de salud mental:**
  - Transporte semanal.
- **Centros de drogodependencia:**
  - Transporte semanal.

En cualquier caso, estas frecuencias podrán verse modificadas en función de las necesidades que estime el Servicio Murciano de Salud.

En el **Anexo 5** se encuentran incluidas las periodicidades de entrega por CECO y si disponen de sistema de almacenamiento o no.

### 3.3 Magnitudes logísticas

#### 3.3.1 Flujos logísticos actuales y previstos

En referencia a los flujos logísticos actuales, en el **Anexo 3** se encuentra la volumetría consolidada anual, gestionada por el SMS a través de su Operador Logístico.

El **Anexo 3** incluye también una aproximación a la evolución prevista en los próximos 10 años para los siguientes parámetros:

- Número materiales almacenables.





- Número albaranes proveedores.
- Número líneas albaranes proveedores.
- Número de paletas recepcionadas.
- Promedio de paletas almacenadas.
- Líneas de preparación de pedidos internos gestionadas.

### 3.3.2 Tipología de materiales y características

Todo fungible sanitario y no sanitario del SMS pasará por la Plataforma Logística a gestionar por el Adjudicatario. Los materiales que pasarán por la plataforma se clasifican de la siguiente forma:

- **Almacenable.** Material con recepción, etiquetado y almacenaje en la plataforma, distribución y almacenaje en el punto de consumo.
- **Especial.** Material con recepción, etiquetado y almacenaje en la plataforma, para posterior distribución y almacenaje en el punto de consumo. A diferencia del tipo anterior, este tipo de materiales son:
  - Materiales de características y normativas especiales (prótesis e implantes, etc.) o con condiciones de almacenamiento especial (cadena de frío, reactivos, etc.).
  - Se consumen en un menor número de puntos de consumo.
  - En algunos casos se gestionará como stock en consigna.
  - Pueden requerir almacenamiento o gestión específica de etiquetado o reempaquetado del envío.
- **Cross-docking.** Material con recepción y posterior distribución directa a punto de consumo (Cross-docking de materiales). A diferencia de los tipos anteriores, este tipo de materiales:
  - No será almacenado en la plataforma.
  - Su consumo se realiza de forma puntual.
  - El adjudicatario realizará un seguimiento de estos con el fin de detectar aquellos que cumplan con los requisitos para su transformación a almacenable.





### 3.4 Gestión de la Plataforma Logística y Puntos de Consumo

El Adjudicatario se encargará de todas las actividades relacionadas con el funcionamiento ordinario de la Plataforma Logística y la gestión integral de los puntos de consumo.

En concreto, en base al modelo operativo definido por el SMS para la futura Plataforma Logística, los servicios solicitados al Adjudicatario son:

- Recepción y almacenamiento en la Plataforma Logística.
- Preparación de pedidos de material para los puntos de consumo.
- Reacondicionamiento de productos a la unidad mínima de despacho (y etiquetado).
- Control de inventarios, caducidad y trazabilidad de los materiales gestionados tanto en la Plataforma Logística como en los Puntos de consumo.
- Preparación de agrupaciones de artículos de modo individualizado/personalizado (kits) a demanda del SMS.
- Gestión de prótesis e implantes (simbolización, trazabilidad y posibilidad de depósitos en consigna). En el **Anexo 6** se encuentra la volumetría generada en un año para la gestión de las prótesis e implantes.
- Distribución, transporte y ubicación en punto final de consumo.
- Lectura de necesidades en los puntos de consumo.
- Dotación de personal permanente en los hospitales.
- Elaboración de informes periódicos de seguimiento.
- Gestión de la mejora continua en coordinación con el SMS.

Como norma general, se realizará la gestión y registro de incidencias de todas las operaciones que estén bajo la responsabilidad del Adjudicatario.

**El Licitador deberá presentar y justificar en su proyecto la oferta de servicios planteada, así como los procedimientos de actuación para cada uno de los servicios ofertados.**

El SMS se reserva el derecho de realizar auditorías permanentes en cualquiera de los servicios solicitados. Para más detalle, consultar el apartado 7.5 Seguimiento de la operativa del presente documento.

El horario de trabajo para el Adjudicatario será de lunes a viernes de 6:00 a 21:00, y sábados de 8:00 a 14:00 h, todas las semanas del año (6 días a la semana, 313 días





laborables, incluyendo festivos). La gestión de los festivos se podrá modular mediante acuerdo con el SMS, siempre que no se vea afectada la operativa sanitaria en los centros del SMS.

Fuera del horario propuesto, estarán definidos los circuitos especiales para gestionar posibles situaciones de emergencia o urgencia (ver definiciones a continuación), que puedan surgir en el desarrollo de la operativa normal del SMS, con el objeto primordial de dar un servicio continuo ante situaciones críticas.

Estos circuitos se entienden por:

- **Urgencia:** Toda aquella necesidad extra de artículos gestionados por el Adjudicatario, requerida y aprobada como urgente por el SMS dentro del horario de servicio del Adjudicatario. Tipologías
  - **Viernes a lunes (V-L):** a través del circuito normal de servicio.
  - **Día siguiente:** Servicio en las 24 horas posteriores a su petición (circuito normal de servicio).
  - **Crítica (Mismo día):** Servicio en las 4 horas posteriores a su petición (circuito crítico de servicio).
  - **ASAP:** Servicio en las 2,5 horas posteriores a su petición (circuito crítico de servicio).
- **Emergencia:** Toda aquella necesidad inesperada de artículos gestionados por el Adjudicatario, de carácter de necesidad inmediata, aprobada por el SMS fuera del horario de servicio del Adjudicatario. El servicio de las peticiones críticas de emergencia deberá de ser efectuada en las 4 horas posteriores a su petición. El procedimiento de emergencia será aprobado juntamente con el adjudicatario durante la fase de puesta en marcha del nuevo proyecto logístico.

La volumetría anual obtenida para este tipo de situaciones se encuentra recogida en el **Anexo 7.**

### 3.4.1 Recepción y almacenamiento en la Plataforma Logística

#### 3.4.1.1 *Recepción de materiales*

El adjudicatario realizará la recepción de los pedidos de compra a proveedores en la Plataforma Logística, facilitados mediante una interfaz entre el sistema SAP del SMS y el sistema SGA del Adjudicatario.

El horario de recepción de los pedidos de proveedores será al menos del 50% de la jornada de trabajo del Adjudicatario, disponiendo de flexibilidad para fijar los horarios a los proveedores previo consenso con el SMS.





En el proceso de recepción, se realizará una verificación entre el albarán del proveedor con la lista de recepciones previstas, de tal forma que no se aceptará ningún pedido que no venga referenciado con el número de pedido del SMS, ni con cantidades superiores a las pedidas, en cuyo caso se establecerá un circuito informativo con el SMS para su posible aprobación.

La recepción de materiales comprenderá como mínimo las siguientes subactividades:

- Recepción de proveedores/transportistas.
- Descarga de mercancía.
- Verificación material y documental de la mercancía recibida incluyendo comparativa frente albarán y pedido, tanto por medios físicos como electrónicos o telemáticos (DESADV, SCC) y gestión directa con el proveedor en los posibles errores de la mercancía aceptada.
- Envío de toda la información requerida al SMS para la gestión del mensaje RECADV (confirmación de entrega).
- Para los materiales con gestión de cadena de frío, se exigirá control de la temperatura en la recepción, almacenaje y transporte de manera que se garantice la cadena de frío, quedando registro de todo el proceso.
- Identificación del material por medios físicos y electrónicos.
- Control de marcas e identificativo.
- Control de embalajes.
- Control de calidad visual en la recepción.
- Control dimensional y ajuste en relación con el material solicitado.
- Control de documentación, comprobando que se adjunta el albarán del proveedor y todos los certificados de calidad de acuerdo con los procedimientos del SMS.
- Tramitación de la documentación de calidad (si procede).
- Control, registro, tramitación y cierre de no conformidades (rechazos).
- Control de devoluciones de material salido del almacén y sobrante de proveedores y puntos de suministro del SMS.
- Ubicación de mercancía en el lugar asignado según tipología logística y estado de recepción.
- Gestión de cita previa/programada para la recepción de grandes cargas dentro de los plazos establecidos, si fuese necesario.





- Todas las etapas de recepción de materiales por parte de la plataforma deben quedar documentadas en el SGA y SAP SMS para la información que requiera el SMS.

### 3.4.1.2 Almacenamiento

El Adjudicatario se encargará de la custodia y mantenimiento de los materiales. El mantenimiento de los materiales almacenados (incluidos los de consigna) comprenderá especialmente la limpieza periódica y el mantenimiento de la integridad de los embalajes que permita asegurar su funcionalidad, debiendo documentar todas las incidencias acaecidas a este respecto.

Una vez recepcionado y etiquetado, el material será estibado de la forma más adecuada, protegido con un embalaje adicional o complementario si es necesario y depositado en su ubicación, utilizando los medios mecánicos (que estén perfectamente adaptados para los pasillos de trabajo y alturas adoptadas) y procedimientos necesarios para asegurar que no recibe ningún daño ni se lo produce a los demás materiales.

Todo el material definido por el SMS deberá ser etiquetado antes de su salida de la Plataforma a nivel de cajas o lote mínimo (unidad de despacho del SMS) con código de barras para una mejor trazabilidad y gestión de movimientos mediante pistolas lectoras (siempre que el material no venga identificado desde origen).

En el caso de que el material no se almacene en la Plataforma Logística, se ubicará en una zona especialmente habilitada, para su posterior entrega al punto de consumo, dando prioridad al material con caducidad corta o gestión especial (frío, etc.), que dispondrá de condiciones adecuadas (ej. nevera acondicionada 2–8°C, congelador -20°).

La gestión de existencias se realizará mediante pistolas lectoras que faciliten los movimientos de entrada, salida y regularizaciones (en el caso de existencia de automatismos, la integración de estos a nivel de sistemas será la vía para realizar esta gestión). El Adjudicatario deberá mantener el stock inventariado permanentemente (técnicas de inventario rotativo, gestión de ceros...). Trimestralmente se realizará una auditoría donde se certificará el inventario en SAP con respecto al del SGA, a fin de que su resultado sirva de base para hacer los ajustes económicos que convengan. En cualquier caso, el licitador podrá plantear en su oferta otras alternativas tecnológicas para la gestión de existencias, que deberán acompañarse de un informe justificativo para su uso.

El Adjudicatario dispondrá los medios necesarios para la gestión y eliminación de residuos inertes que se produzcan como resultado de la actividad (papel, embalajes, paletas, chatarra, etc.), tanto en la plataforma como en los puntos finales de consumo. Adicionalmente, el Adjudicatario se hará cargo de la gestión, manipulación, tratamiento y eliminación de los productos químicos y/o productos con fecha de caducidad que sean necesarios para el desarrollo de la actividad, previa autorización del SMS y siempre dentro del marco de la legislación vigente.





El Adjudicatario deberá garantizar en la Plataforma Logística y en el transporte a los puntos de suministro, las condiciones higiénicas sanitarias necesarias para su almacenamiento en cuanto a humedad y temperatura, según tipología de material y normativa vigente, evitando desperfectos y daños en su manipulación, así como disponer tanto de seguro para la mercancía almacenada, como seguro de transporte de materiales y de instalaciones. Adicionalmente, deberá de cumplir con todos los requisitos de seguridad contra incendios requerido por la autoridad pertinente. Garantizará a su vez, un sistema seguro y eficiente para la distribución y ubicación a punto final de consumo que minimice riesgos y daños en la operativa.

El almacenaje de los productos exigirá la gestión de lotes, números de serie (cuando corresponda) y caducidades. Los materiales finales que deberán ser gestionados de esta manera serán definidos por el SMS.

El licitador deberá explicitar y justificar el tipo de almacenaje de productos que realizará en la plataforma (ej. Almacenaje caótico, de ubicación fija, automatismos, etc).

#### 3.4.1.3 Control de inventarios, caducidad y trazabilidad

El adjudicatario realizará los inventarios periódicos con la frecuencia que se defina y acuerde, así como por requerimiento expreso del Servicio Murciano de Salud, tanto en el almacén central de la Plataforma como en todos los almacenes periféricos de las unidades de consumo. Para la realización de estos inventarios el licitador deberá indicar la periodicidad de estos además de los medios técnicos para su realización.

Para el caso particular de los materiales gestionados en consigna en la Plataforma Logística, estos inventarios serán acordados entre SMS, proveedores afectados y plataforma logística.

Aunque la información del inventario debe estar disponible en tiempo real, la periodicidad mínima con la que se realizará la comprobación de los inventarios en el almacén de la Plataforma Logística será, según clasificación ABC (Pareto):

- Productos tipo A: cada tres meses
- Productos tipo B: cada seis meses
- Productos tipo C: cada nueve meses
- Material en depósito: cada tres meses.

La gestión de la caducidad de los productos distribuidos por el SMS es crítica para la correcta utilización de estos, para ello el adjudicatario será responsable de:

- Gestión de caducidad en el centro logístico.
- Gestión de caducidad en los puntos de consumo.





- Visibilidad global de riesgos de caducidad y gestión proactiva de futuros productos en riesgo de caducidad (ej.: Gestión FIFO y/o FEFO en el centro Logístico y en los puntos de consumo).
- Gestión eficiente entre disponibilidad de productos y aprovisionamiento eficiente minimizando riesgo de productos llegando a su punto de caducidad.
- Gestión colaborativa y planificación con el SMS.

En relación con la trazabilidad, el adjudicatario deberá asegurar el seguimiento de la trazabilidad a lo largo de la cadena logística para aquellos productos que se designen y, como mínimo, para los que se establece en la legislación vigente.

### 3.4.2 Preparación de pedidos de materiales para los puntos de consumo

En base a la información facilitada por el SMS mediante la integración entre el Sistema SAP del SMS y el SGA del proveedor, el Adjudicatario se encargará de la preparación de los pedidos de material solicitados por los puntos de consumo, con una utilización mínima de papel o utilización mínima de materiales que tengan un impacto ecológico por su uso. Se valorará que todo el proceso de preparación y envío de material a punto de consumo sea mantenido y registrado a través de los sistemas de gestión logística del adjudicatario, evitando en la medida de lo posible el empleo de papel.

Los pedidos de preparación podrán ser de lecturas realizadas por el Adjudicatario en el punto de consumo, vía peticiones directas desde los puntos de consumo (Petitorio WebSAP), o a través de automatismos existentes (Dobles cajones, armarios automatizados, carruseles, etc.). El mecanismo final será consensuado entre el Adjudicatario y el SMS.

La preparación y entrega de las peticiones a los puntos de suministro por parte del Adjudicatario se realizará siempre en función de la periodicidad que se defina para cada punto de consumo.

En el caso de los pedidos de material urgente, el tiempo máximo dependerá del tipo de urgencia (normal o crítica), según lo descrito en el punto 3.4 *Gestión de la Plataforma Logística y de los puntos de consumo*.

### 3.4.3 Distribución, transporte y ubicación en punto de suministro final

Las salidas de materiales comprenderán las siguientes subactividades:

- Verificación de los datos de la petición interna / devolución de materiales.
- Comprobación de la disponibilidad de existencias.





- Programación de la entrega de materiales.
- Comprobación visual del estado de los materiales.
- Preparación de la entrega y embalaje de transporte si es necesario.
- Entrega de los materiales en los puntos de consumo para verificación y control de los pedidos preparados. El adjudicatario deberá disponer de un sistema de verificación de la entrega y el SMS establecerá controles aleatorios sobre las entregas. El procedimiento para verificación y control será consensuado entre adjudicatario y SMS antes del inicio de la operativa.
- Suministro y ubicación en punto de consumo final.
- Tramitación y archivo de documentos de petición interna / devolución de materiales.
- Trazabilidad de todo el proceso en los sistemas logísticos (gestión sin papeles).

Para la distribución y transporte, el Adjudicatario deberá tener en cuenta, a modo orientativo, los siguientes horarios de recepción de los puntos de suministro propuesto, aunque se podrán plantear horarios diferentes, siempre que se justifiquen en el proyecto presentado (ej. horarios de tarde / noche de suministro, etc.):

- **Centros hospitalarios.** Tendrán un horario de recepción de pedidos internos de 7:00 a 19:00h para pedidos normales, y hasta las 23:00h. para pedidos urgentes y muy urgentes (para las emergencias sin límite horario).
- **Puntos de atención primaria (Centros de salud, consultorios y centros sociosanitarios).** Tendrán un horario de recepción de pedidos internos de 8:00 a 17:00h (excepto aquellos casos donde no sea posible, siendo el horario de 8:00 a 14:30). En el caso de los centros de salud de atención continuada (PAC), el horario de recepción será de 8:00 a 17:00h., y hasta las 21:00h. para pedidos urgentes.
- **Unidades de donación fija (CRH).** Tendrán un horario de recepción de pedidos internos de 8:00 a 14:30h.
- **Unidades de Urgencias y emergencias 061 (SUAPs + UMEs).** Tendrán un horario de recepción de pedidos internos de 8:00 a 17:00h., y hasta las 21:00h. para pedidos urgentes y muy urgentes.
- **Centros de Salud Mental y drogodependencia.** Tendrán un horario de recepción de pedidos internos de 8:00 a 14:30h.

Las franjas de horario definitivas para la entrega de los pedidos de reposición preparados serán acordadas con el SMS al inicio del proyecto.





Se incluye listado de puntos de consumo con su correspondiente horario de recepción de pedidos internos en el **Anexo 5** Relación puntos de suministro.

El Adjudicatario se encargará de entregar los pedidos de material en los puntos de suministro en forma, cantidad y plazo y de su posterior traslado a punto final de consumo.

La flota de vehículos y medios de distribución presentados en la oferta podrán ser propiedad del adjudicatario o subcontratada, y serán utilizados exclusivamente en la realización del servicio objeto de este expediente. Deberán estar identificados y rotulados según las indicaciones del Servicio Murciano de Salud.

A la hora de definir los vehículos a ofertar, el licitador deberá tener en cuenta el impacto ambiental asociado a estos (*ver punto 8.2: Propuesta de transporte de bajas emisiones*).

Los vehículos ofertados deberán estar adaptados a las limitaciones físicas y a las normativas municipales existentes para el acceso a los distintos puntos de suministro.

El suministro a punto final de consumo deberá realizarse mediante medios silenciosos de entrega, evitando en la medida de lo posible el formato paleta, menos en todos aquellos casos que el SMS considere oportuno. Se deberá de justificar en el proyecto presentado los medios de suministro planteados, así como las características técnicas de los elementos elegidos. Ejemplo:

- Distribución de pedidos en paleta europea de plástico organizados por capas (para aprovechar al máximo la capacidad de carga del transporte) a punto de suministro.
- Traspase de pedidos a elementos de suministro silenciosos para su distribución y ubicación en punto final de consumo (ej. carros con ruedas, paleta de plástico con ruedas, roll container...).

El procedimiento y personal de reposición a punto final de consumo, tanto en hospitales como para el resto de los puntos de suministro deberá ser definido y planteado en el proyecto. Deberá reflejar claramente los mecanismos y personal que empleará para ejecutar dicho servicio.

El personal del Adjudicatario será el responsable de realizar la gestión de residuos en los puntos de consumo finales.

El personal del Adjudicatario encargado de realizar el aprovisionamiento a punto de consumo final deberá ir adecuadamente uniformado. En el caso de requerir acceso a áreas críticas, la uniformidad será la exigida por el protocolo interno para acceder a dicha unidad (ej. pijamas verdes en quirófanos, etc.).

El personal del Adjudicatario deberá estar concienciado de la sensibilidad del material con el que está trabajando.

Deberá facilitar mecanismos para la gestión de los riesgos de caducidad del material incorporado a los puntos de consumo.





#### 3.4.4 Lectura de necesidades en los puntos de consumo

El Adjudicatario será el responsable de gestionar la captura y registro de necesidades en los puntos finales de consumo y transmisión de dicha información por los medios que sean necesarios para integrarse con los sistemas del SMS, a través de:

- WebSAP: Petitorio en Web para los centros de consumo en el SMS.
- Dobles cajones: Captura de información con Radio frecuencia e interfaz de comunicación. Tanto para los DCs existentes como para aquellos que puedan incorporarse durante la vigencia del actual expediente.
- Sistemas de dispensación automática: Vía interfaz de comunicación.
- Carrusel (Rotastock de ambiente y frio): Vía interfaz de comunicación.
- Lectura directa de las necesidades.
- Otros automatismos que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.
- El licitador podrá proponer otros mecanismos de captura y control.

Adicionalmente, el Adjudicatario colaborará con el SMS en el diseño e implantación de nuevos mecanismos de almacenaje y suministro a los puntos de consumo que el SMS estime necesarios.

#### 3.4.5 Logística inversa/devoluciones

El adjudicatario deberá retirar el material objeto de devolución del punto de consumo en la fecha siguiente fijada en el calendario de reparto para ese punto, debiendo cotejar la coincidencia entre el material a retirar y el material propuesto para su devolución. El material devuelto por un punto de consumo podrá reubicarse, según las características y condiciones de este en otro Centro de coste, en el almacén central de la plataforma logística o ser devuelto a proveedor, según indicaciones del SMS.

El adjudicatario gestionará las devoluciones con la mayor diligencia, evitando demoras injustificadas. Deberá informar y poner a disposición del proveedor el material objeto de devolución cuando así lo haya decidido el SMS en un plazo de 24 horas desde su recepción en el almacén de la plataforma logística. Además, deberá informar de la retirada de este al SMS en las condiciones que designe.

El adjudicatario mantendrá un registro de las devoluciones generadas, los tiempos de retirada del material en punto de consumo, reubicación y/o puesta a disposición del proveedor en el sistema de gestión del servicio, para su posterior verificación e información al SMS.

#### 3.4.6 Simbolización

El Servicio Murciano de Salud tratará con sus proveedores para que los productos sean de la naturaleza que sean, vengán perfectamente codificados y simbolizados de acuerdo





con los estándares GS1 o en cualquier otro sistema que el Ministerio de Sanidad desarrolle para la identificación de los productos tanto farmacéuticos como sanitarios.

No obstante, para aquellos casos en que se determine o sea necesario, el adjudicatario deberá simbolizar, mediante la correspondiente etiqueta, teniendo en cuenta cualquier posibilidad de simbolización tales como código de barras, tag, datamatrix o QR. En cualquiera de los casos supuestos las etiquetas serán por cuenta del adjudicatario y sus características serán acordadas con el Servicio Murciano de Salud.

Para aquellos productos que se requieran, fundamentalmente productos implantables y de especial relevancia económica con destino a las unidades de bloques quirúrgicos, hemodinámica, rx vascular e intervencionista, laboratorios, etc, podrá exigirse la simbolización y etiquetaje mediante tags de radiofrecuencia.

El adjudicatario empleará los medios y sistemas, tanto automáticos como manuales, necesarios para la realización de la mencionada simbolización.

El adjudicatario deberá realizar también, la simbolización de los almacenes periféricos o de las estanterías, baldas o cajas en los Puntos de consumo sin gestión de almacenamiento, con etiquetas simbolizadas en cualquiera de las posibilidades anteriormente indicadas.

### 3.4.7 Reacondicionamiento

El adjudicatario deberá embalar, acondicionar, etiquetar y simbolizar todos aquellos productos cuya unidad de presentación enviada por el proveedor no coincida con la unidad de despacho, para su posterior suministro a los puntos de consumo.

Serán por cuenta del adjudicatario los medios necesarios para el embalaje y acondicionamiento de los productos a entregar en las unidades de consumo, así como su gestión (como material reutilizable o residuo).

El adjudicatario, cuando así se le requiera, deberá configurar kits de productos “ad hoc” de acuerdo con las necesidades del Servicio Murciano de Salud. Se entiende por kit la combinación de productos embalados juntos para su utilización con finalidad específica.

## 3.5 **Gestión y adecuación de los puntos finales de consumo**

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión integral de los puntos finales de consumo, tanto de aquellos que dispongan de gestión de almacenamiento, como los que no dispongan del mismo (petitorio denominado WebSAP o cualquier utilidad que lo sustituya durante la vigencia del contrato).

En el **Anexo 5** se relacionan todos los Centros de Coste del SMS que disponen de algún tipo de almacenamiento: Doble cajón, Armario automatizado y Rotastock.





El SMS valorará la inclusión de cualquier otro tipo de tecnología que el Adjudicatario estime oportuno para la gestión de estos.

El adjudicatario deberá garantizar la formación necesaria para la implantación de los nuevos sistemas logísticos de almacenamiento que se instalen y si fuera necesario ayudar a la adecuación de los nuevos flujos y protocolos de trabajo existentes. El SMS garantizará al adjudicatario la formación necesaria si esta fuese requerida.

Para el caso de los sistemas de almacenamiento ya existentes, juntamente con el SMS, garantizará también la formación necesaria para el uso adecuado y eficiente de los mismos.

### 3.5.1 Dobles cajones activos

Los licitadores deberán presentar un proyecto de gestión integral, actualización y mantenimiento de todas las infraestructuras ya existentes para los Dobles cajones activos del SMS, y realizará una propuesta de software y hardware para la operativa de los mismos. En el **anexo 8** se relacionan los DC actualmente en funcionamiento en el SMS.

La empresa licitante podrá presentar un proyecto con tecnología diferente a la actual para los Dobles Cajones existentes que el SMS evaluará y cuyos costes correrán a cargo del adjudicatario. En este supuesto, el licitador presentará un cronograma para la implantación, donde se incluirá la dotación en recursos humanos que se va a emplear, protocolos para la preparación de las cargas iniciales en los almacenes a implementar, criterios para la definición de la ubicación de los diferentes productos en los almacenes en cuestión, etiquetados de los productos y de las ubicaciones.

En el **anexo 9** se encuentran las características de los dobles cajones actualmente activos. En el **anexo 10** se incorpora el número de serie de los paneles de radiofrecuencia y a modo orientativo en el **anexo 11** se incluyen una propuesta económica de las licencias y costes de actualización para los sistemas Kanban actualmente instalados en el SMS por el fabricante.

### 3.5.2 Nuevas instalaciones de Dobles cajones

El SMS tiene previsto la puesta en marcha de sistemas de almacenamiento basados en la metodología “doble cajón” en todas las áreas de primaria, Unidades de urgencias y emergencias y ampliación del número existente en las zonas hospitalarias.

Una vez instalados, la gestión operativa y mantenimiento funcional de estos corresponderá al adjudicatario, aunque el SMS será el encargado de poner a disposición del adjudicatario el material necesario para la ejecución de dicho mantenimiento funcional, así como de la asunción de los costes económicos de las posibles





actualizaciones que se puedan llevar a cabo, tanto tecnológicas (software y comunicaciones) como de estructuras físicas.

El SMS, a través del fabricante y/o empresa autorizada para su comercialización en España de los nuevos DCs instalados aportará toda la información y formación necesaria para la correcta ejecución de esta encomienda.

### 3.5.3 Sistemas de dispensación automática

El SMS dispone actualmente de diferentes instalaciones de armarios automatizados en sus hospitales, para los que el adjudicatario será responsable de su gestión funcional y de la actualización a la última versión disponible, ante la necesidad de mejora en nuestros procesos internos y en la necesidad de poder disponer de una solución tecnológica que nos proporcione control, seguridad y trazabilidad en la gestión de los materiales sanitarios que se encuentran implementados en estos sistemas. Los costes del mantenimiento de estos sistemas serán gestionados directamente por el SMS.

El SMS, a través del fabricante y/o empresa autorizada para su comercialización en España, aportará toda la información y formación necesaria para la correcta ejecución de esta encomienda.

En el **anexo 12** se encuentra toda la información técnica, funcional y la propuesta económica ofertada por la empresa autorizada por el fabricante para la actualización de los armarios automatizados ya instalados en el SMS.

### 3.5.4 Rotastock (Carruseles verticales de laboratorios)

El SMS dispone actualmente de diferentes instalaciones de carruseles verticales en sus hospitales. En concreto en el Servicio de análisis clínico del Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca, se dispone de una instalación en activo, para los que el adjudicatario será responsable de su gestión funcional. No se incluye el coste de mantenimiento.

El SMS, a través del fabricante y/o empresa autorizada para su comercialización en España, aportará toda la información y formación necesaria para el correcto desempeño de esta encomienda.

### 3.5.5 Petitorio WebSAP Dispensarios – Gestión de Pactos sin almacenamiento

WebSAP es una aplicación web que permite a un elevado número de usuarios interactuar con el entorno SAP del Servicio Murciano de Salud (sistema de gestión económico-financiero del SMS). Los entornos con los que se interactúa son:





- Pedidos de Materiales.
- Mantenimiento.
- Prótesis.

En lo referente a este expediente, el adjudicatario será el responsable de la gestión y mantenimiento de los pactos de materiales para cada uno de los CECOS que estén activos en WebSAP.

El SMS garantizará la formación y el acceso a las herramientas software necesarias para el correcto desempeño de esta encomienda, en las condiciones que se establecen en el *punto 6 y en sus anexos relacionados*.

### 3.5.6 Gestión y mantenimiento de los pactos de consumo con o sin gestión de almacenamiento

Objetivo: Gestión del mantenimiento de los pactos de materiales asociados a almacenamiento con el sistema de Dobles Cajones, Armarios automatizados y Carruseles horizontales, así como las actividades de gestión del sistema WEBSAP del SMS.

EL adjudicatario deberá realizar las labores de mantenimiento de los pactos de materiales asociados a almacenamiento basados en dobles cajones, armarios automatizados y carruseles horizontales, así como los no relacionados a almacenamiento a través del aplicativo WebSAP del SMS.

Este mantenimiento deberá realizarlo en la herramienta SAP del SMS, y en los softwares específicos de las distintas metodologías de almacenamiento disponibles en el SMS, así como en el sistema de petitorio sin almacenamiento (WebSAP) actualmente disponible en el SMS:

- Almacenamiento en Doble Cajón: Los pactos se mantendrán en la herramienta SAP del SMS y en el software específico aportado por el adjudicatario para la gestión y funcionamiento de los actualmente implantados. Para los nuevos DCs que se pongan en marcha durante la vigencia de este expediente, el SMS (a través de la empresa responsable de la instalación y puesta en marcha de los nuevos DCs) proporcionará el software específico para su gestión y funcionamiento, aportando toda la información y formación necesaria para la realización de esta encomienda.
- Almacenamiento en Sistemas de dispensación automática: Los pactos se mantendrán en la herramienta SAP del SMS y en el software específico de los mismos que será aportado por el SMS. En el **anexo 12** se describen las características y volumen de estos armarios instalados en los Hospitales del SMS. El SMS garantizará a través de la empresa fabricante y/o empresa autorizada para su comercialización la formación necesaria para el uso de estos.





- Almacenamiento en Carrusel vertical (Rotastock): Actualmente solo disponen de estos carruseles los laboratorios de análisis clínicos del Hospital General Universitario Virgen de la Arrixaca (Área 1) y del Hospital Universitario Morales Meseguer (Área 6). Este último no se encuentra en funcionamiento. La formación será aportada conjuntamente por el personal del SMS y las empresas que instalaron estos sistemas de almacenamiento.
- WebSAP – Sistema petitorio para los centros de coste del SMS sin gestión de almacenamiento: El mantenimiento se realizará en el sistema SAP del SMS y en la herramienta WebSAP. La formación necesaria será ofrecida por el personal del SMS al adjudicatario.
- Formación: Para todos los puntos de consumo, la formación será actualizada durante la vigencia del contrato, cada vez que se realice una mejora o actualización de los sistemas relacionados con los modelos de almacenamiento descritos anteriormente o en el aplicativo WebSAP. Esta formación se documentará/efectuará tanto para el personal del adjudicatario como al del SMS.

### 3.6 Gestión logística Prótesis e implantes

El SMS está trabajando en implementar un sistema que permita realizar una trazabilidad automática y completa de los materiales usados en procesos quirúrgicos y de intervencionismo (tanto fungibles, prótesis e implantes como todo el material quirúrgico esterilizado), relacionándolos con el personal médico, el quirófano, el hospital, el tipo de intervención y el paciente involucrados en su utilización, para la mejora de toma de decisiones operativas y estratégicas.

Las especiales características de estos materiales a gestionar y su logística asociada, podrán requerir una preparación y adecuación específica para garantizar la preceptiva trazabilidad, su acondicionamiento (re Etiquetado, serialización, etc.) y condiciones de entrega. En especial, para aquellos que tengan la consideración de prótesis o implantes, y todo aquel fungible de alto valor añadido que requiere de un especial seguimiento. Para ello el adjudicatario deberá estar capacitado para:

- La gestión en consigna de los productos que así defina el SMS en la Plataforma ofertada, con trazabilidad hasta número de serie si fuese el caso, a través de su SGA.
- Gestión de la trazabilidad y de los movimientos logísticos entre Plataforma Logística y depósitos habilitados en los centros sanitarios del SMS.
- La incorporación a los mismos, de etiquetas RFID, que deberán ser removibles, en las condiciones que se acuerden con el SMS.

En el **Anexo 6**, se indica la volumetría calculada para las familias de prótesis e implantes que por sus características podrían incluirse en este proyecto y la volumetría para todas las familias de prótesis que actualmente gestiona el SMS en sus hospitales. En los datos





expuestos en el **Anexo 6**, no se han tenido en cuenta la volumetría referente al grupo denominado OSTEOSINTESIS.

Las volúmenes inicialmente identificados para gestionar Prótesis son:

Prótesis – Nuevos volúmenes a considerar					
Familias prioritarias y resto de prótesis	Familias – Código	Total Lineas (compras)	Total Materiales únicos	Unidades anuales	Total # Referencias Proveedor (Huecos Logísticos)
Prótesis Generales (resto)	Resto	28.749	880	40.390	5.165
Stents coronarios	150501	4.094	18	4.111	661
Oftalmologicas	150802	8.837	15	8.838	849
Mallas y refuerzos	151001	4.771	39	4.945	103
Hialuronatos	151101	1.583	12	13.679	29
<b>Total</b>		<b>48.034</b>	<b>964</b>	<b>71.963</b>	<b>6.807</b>

### 3.7 Otros requerimientos

#### 3.7.1 Plan de contingencia:

Los licitadores deberán presentar un **conjunto estratégico de procedimientos**, diseñados para prevenir o minimizar el impacto de interrupciones inesperadas en el flujo de la cadena de suministro.

Este plan debe anticipar también situaciones adversas que pueden afectar las operaciones de logística, como desastres naturales, huelgas laborales, fallos tecnológicos, entre otros, y establecer una ruta de acción para asegurar la continuidad de la actividad.





#### 4 Transición a la nueva Plataforma Logística

Este apartado contiene los servicios de adecuación y puesta en marcha por el Adjudicatario del traslado a la nueva Plataforma Logística, que dará servicio al conjunto de centros del SMS.

Los licitadores tendrán que diseñar, operar y completar todos los requerimientos para el traslado de las operaciones a la nueva plataforma Logística sin impactar la eficiencia del servicio del SMS.

Se establecerá un marco temporal de **6 meses** para la puesta en marcha de la nueva plataforma logística. Esta condición temporal solo se aplicará a las condiciones técnicas y operativas que el adjudicatario deberá disponer para establecer una operativa semejante a la actual del SMS (incluyendo las integraciones necesarias) y garantizar el traslado entre plataformas. Para el resto de las funcionalidades exigidas en este PPT se dispondrá de otros 6 meses adicionales.

Elementos críticos para considerar **en coordinación con el SMS** (esta lista no es exhaustiva y otros elementos pueden ser necesarios dependiendo de la propuesta del adjudicatario):

##### *Etapas 1: Preparación de sistemas y arquitectura tecnológica del servicio:*

- Diseño de sistemas y arquitectura en el nuevo contexto del adjudicatario.
- Desarrollo de integraciones necesarias para la nueva arquitectura.
- Establecer requerimientos de modernización de la arquitectura y sistemas.

##### *Etapas 2: Preparación de requerimientos logísticos en la plataforma logística y los puntos de suministro:*

- Diseño e implementación de funciones logísticas en el nuevo centro (equipos, operaciones logísticas, definición de procesos, implementación de sistemas).
- Diseño de medidas paliatorias en caso de riesgos que puedan afectar el servicio del SMS.
- Diseño y plan de implementación para la gestión de los puntos de suministro gestionados por el personal del Operador Logístico.





**Región de Murcia**

Consejería de Sanidad

y Consumo



**Etapas 3: Planificación y gestión del traslado de operaciones del centro Logístico existente a la nueva Plataforma Logística:**

- Movimientos de mercancías entre centros logísticos (determinar acercamiento, por ejemplo, poder gestionar pedidos desde los 2 centros logísticos temporalmente, para poder asegurar el servicio del SMS a los diferentes puntos de suministro).

23/05/2024 13:37:52

FERNANDEZ GOMEZ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-eb402499-1818-3ef6-4305-0050569134e7





## 5 Gestión del cálculo eficiente de las necesidades de aprovisionamiento y gestión administrativa de incidencias y reclamaciones

El Servicio Murciano de Salud, con el objetivo de reforzar su capacidad y poder afrontar con eficiencia y calidad las necesidades presentes y futuras de su Cadena de Suministros, busca desarrollar soluciones innovadoras, a través de la incorporación de tecnologías de última generación, o por el desarrollo de nuevos procedimientos que mejoren su eficiencia y faciliten la consecución de sus objetivos de sostenibilidad.

En los últimos años el SMS ha desarrollado en su herramienta económico-financiera SAP, un planificador avanzado para la gestión de las necesidades de aprovisionamiento necesarias para dar cobertura a la actividad asistencial que se desarrolla en los centros sanitarios adscritos al SMS. Este sistema requiere de un mantenimiento y desarrollo evolutivo permanente, que hace fundamental disponer de un apoyo operativo y funcional en lo referente a su carga de trabajo diaria.

En este entorno, las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto para la gestión de las necesidades de aprovisionamiento de todos los materiales que vayan a ser gestionados a través de la Plataforma Logística durante la vigencia del contrato, así como todas las incidencias que puedan derivarse de esta gestión.

### 5.1 Cálculo de necesidades

- Gestión del cálculo de las necesidades de aprovisionamiento para todo el material almacenable disponible en la Plataforma Logística. Deberá definir con que herramienta va a realizarlo y características de esta.
- Tratamiento de las solicitudes de pedidos generadas en la herramienta SAP del SMS, según el procedimiento establecido por éste. Se valorará el conocimiento aportado en la oferta sobre el manejo del sistema MRP en SAP. En cualquier caso, el SMS establecerá cual será el alcance final para esta acción y si fuese necesario ofrecerá la formación necesaria a los recursos que proponga para tal acción el adjudicatario.

### 5.2 Gestión de incidencias derivadas de los pedidos gestionados:

- Tratamiento de todas las incidencias generadas en la tramitación de las solicitudes de pedidos realizadas a los proveedores.
- Presentará un proyecto para la gestión de las incidencias generadas antes de la recepción de los pedidos y aquellas que se generen en la entrada de estos. El SMS establecerá qué incidencias corresponden su finalización y contabilización al adjudicatario y cuáles de ellas deben ser





**Región de Murcia**

Consejería de Sanidad

y Consumo



identificadas y enviadas al SMS para su gestión. En cualquier caso, deberá establecer cuál va a ser el mecanismo de comunicación entre adjudicatario y SMS, y deberá generar un informe mensual de las mismas que deberá ser consensuado con el SMS.

En los **Anexo 9** (Incidencias) se encuentran las volumetrías de los pedidos gestionados hasta el momento por el SMS mediante planificador en 2022 con un total de 2.238 Incidencias.

23/05/2024 13:37:52

FERNANDEZ GOMEZ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-eb402499-18f8-3ef6-4305-0050569134e7





## 6 Requerimientos tecnológicos para los sistemas informáticos en el entorno de la Plataforma Logística del SMS

Los requerimientos de sistemas de información, en el alcance del presente expediente se refieren:

- Al Sistema de Gestión de la Plataforma Logística (SGA). Este sistema será aportado por el adjudicatario. La solución técnica propuesta debe contemplar la prestación del servicio Saas y no se aceptarán ofertas que no la incluyan. En el Anexo 18 se especifican los requerimientos TIC relacionado con la infraestructura tecnológica del SMS para la prestación como servicio Saas. Si fuese necesario incluir alguna infraestructura tecnológica en los CPDs del SMS, siempre y cuando no ocupe mucho espacio o consuma muchos recursos propios del SMS (por ejemplo, un concentrador de salidas de paneles, etc.) se podría plantear de manera detallada en la oferta. En ese caso, tras el visto bueno del SMS, durante el contrato se tendrá en cuenta también, el Anexo 17 en donde se indican los requisitos de la plataforma tecnológica servidora en modelo de soporte y administración de infraestructura delegada.
- Plataforma hardware para los entornos de producción y prueba del SGA.
- Infraestructura de comunicaciones entre Operador Logístico y SMS. Incluye todos los elementos necesarios para la interconexión de ambas redes. Ver Anexo 14 (Requisitos conectividad Operador-SMS).
- Los trabajos de adecuación e implantación para la Plataforma Logística del SMS: del SGA, de las interfaces entre SAP y SGA, de las comunicaciones duales (en ambos sentidos) entre los sistemas relacionados y sus correspondientes pruebas de test, deberán terminar en un plazo de 3 meses desde la formalización del contrato.
- En el Anexo 15 se encuentra un esquema de las comunicaciones actuales.
- En el Anexo 16 se encuentra el detalle de las integraciones actuales entre SAP R3 (SMS) y SGA (Operador Logístico).
- Independientemente de la solución ofertada por los licitadores, esta deberá residir al menos en dos CPD de la Unión Europea en alta disponibilidad, preferentemente en territorio español.
- Todo producto hardware y software conservado o incorporado al SMS y que se mencione en este expediente deberá cumplir el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, lo que significa que deberá estar en versiones soportadas y actualizadas en todo momento y el adjudicatario deberá operar cumpliendo las medidas de seguridad que éste establece de modo que no se ponga en riesgo la red de comunicaciones del SMS y resto de activos de la organización.





- Todo producto o componente que sea necesario para la implantación de la solución hardware y software será asumido por el adjudicatario sin que esto pueda suponer ningún coste adicional para el SMS.

Las ofertas y la posterior memoria técnica deberán tener en cuenta lo dispuesto en los siguientes apartados y en los Anexos 19 (Requisitos de parte cliente), 20 (Conexión a redes por dispositivos), 21 (Conexión a redes por trabajadores no SMS), y que hacen referencia a las condiciones tecnológicas que se aplican en este expediente.

### 6.1 Propiedad y modelo de gestión del SGA

El sistema de gestión de almacenes (SGA) de la Plataforma, será proporcionado por el adjudicatario, debiendo cumplir con las exigencias tecnológicas contenidas en este PPT y sus anexos, siendo el responsable de la puesta en marcha inicial, mantenimiento e implantación de las mejoras necesarias durante la vigencia del contrato. Adicionalmente deberá de incluir:

- Infraestructura tecnológica: hardware, software, comunicaciones hasta el acceso a la red del SMS.
- Resolución de incidencias y disponibilidad y adaptaciones del sistema de futuros requerimientos.
- Plan de contingencias de sistemas.

El SMS auditará en todo momento el estado del SGA, así como la implantación de todas las mejoras de proceso que estime oportunas. El Adjudicatario por su parte, planteará las mejoras de sistema que estime oportunas, que previa validación por parte del SMS deberá de implantar.

Específica y expresamente, la empresa adjudicataria se deberá comprometer a realizar una completa transferencia de conocimiento tecnológico y funcional de la plataforma hardware y software y del SGA, a los técnicos que designe el SMS, si este lo considera necesario en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato, y de forma obligatoria al final del contrato.

El desarrollo de todos estos requerimientos se amplía en los siguientes puntos de este apartado.

### 6.2 Funcionalidades básicas

- Sea cual sea la forma de provisión del SGA, este deberá estar sometido a un proceso de evolución funcional y tecnológico continuo, para asegurar que se adapta a los nuevos requerimientos que se desprendan de la prestación del servicio objeto del presente expediente y que recoja las mejoras que se vayan identificando a lo largo del contrato, así como las que se ve obligado en cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad TIC y en especial del ENS 311/2022.





- El sistema deberá permitir mediante el uso de sistemas de RF (Radiofrecuencia), el registro de movimientos de mercancía en tiempo real.
- Deberá tener capacidad y facilidad de integración con SAP para realizar las interfaces que se identifiquen con el Sistema de Gestión Económico-Financiera del SMS.
- Replicar la estructura organizativa logística del SMS en el formato y longitud del sistema SAP del SMS: centros y almacenes con direcciones, maestro de artículos, ubicaciones en la Plataforma.
- Replicar los datos maestros del SMS en el formato y longitud del sistema SAP del SMS: unidades de medida, calendario de festivos, frecuencias de suministro de puntos de consumo, materiales, números de serie, lotes, proveedores, pedidos de compra a proveedores y reservas de traslados (pedidos de material interno).
- Trazabilidad a número de serie para prótesis e implantes (o de cualquier material que así lo requiera)
- Gestión de caducidades y lote para los materiales definidos por el SMS, con posibilidad de bloquear lotes.
- Gestión FIFO y/o FEFO.
- Gestionar stock en consigna.
- Integrado con mensajería EDI.
- El SGA al menos deberá estar dotado de los siguientes interfaces con SAP:
  - Interface movimientos de materiales. Periodicidad diaria en línea y en ambos sentidos (horario a determinar por el SMS).
  - Interface de pedidos de proveedor. Periodicidad diaria en línea y en ambos sentidos (horario a determinar por el SMS).
  - Interface reservas de traslado de stock. Periodicidad diaria en línea y en ambos sentidos (horario a determinar por el SMS).
  - Interface de materiales. Periodicidad diaria en horario fuera de trabajo (a determinar por el SMS).
  - Interface proveedores. Periodicidad diaria en horario fuera de trabajo (a determinar por el SMS).
  - Interface de inventarios. Periodicidad diaria (a determinar por el SMS)
  - Interfaces de sincronización de tablas maestras.





- Interface de mensajería EDI para los siguientes mensajes: ORDERS, ORDERPS, DESADEV, RECADV. Periodicidad diaria (a determinar por el SMS).

La empresa adjudicataria, durante la vigencia del contrato, deberá hacerse cargo de los costes de adquisición, instalación y mantenimiento de cualquier software y hardware, o interfaz que sea necesario adquirir o desarrollar para integrar el SGA con los sistemas de información del Servicio Murciano de Salud. Estos productos deben estar siempre en perfecto estado de soporte y actualización.

Las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto como anexo específico a la oferta presentada, donde se indiquen todas las integraciones (y el detalle de estas) que el licitador considere necesarias para el correcto desempeño de los servicios solicitados en este expediente.

En cualquier caso, el detalle de los requerimientos de información e interfaces que deberá proporcionar el SGA se definirá por parte del SMS en el marco del diseño de la solución. Esto puede incluir nuevas interfaces o modificaciones de las ya existentes.

### 6.3 Plataforma de producción

- La plataforma de servidores, almacenamiento y sistemas de back-up, así como cualquier otro dispositivo de electrónica de red y comunicaciones necesarias para la completa instalación del SGA serán provistos, dentro del alcance de este contrato, por la empresa adjudicataria la cual será responsable y asumirá las tareas y los costes del mantenimiento y actualización durante la vigencia del contrato.
- Todo el software de base: sistemas operativos, gestor de base de datos, sistema de copias de seguridad, sistemas de seguridad (cortafuegos, antivirus, etc.) y cualquier otro software necesario para la instalación del SGA, serán provistos por la empresa adjudicataria, la cual será responsable de su adecuado mantenimiento y actualización durante la vigencia del contrato.
- En referencia al sistema gestor de base de datos (SGDB a partir de ahora), deberá ser: ORACLE, SQLSERVER, MySQL, INFORMIX o equivalente. Cualquier otro SGBD deberá ser validado expresamente por la Subdirección General de Tecnologías de la Información del SMS (en adelante SGTI).
- La plataforma de producción será de uso exclusivo para el SGA asociado a la ejecución del presente contrato (salvo que el SGA ofertado sea mediante la modalidad de prestación de servicio – SaaS, en cuyo caso deberá cumplir con las condiciones incluidas en el anexo 18).
- Deberá estar ubicada en unas instalaciones con las adecuadas medidas de seguridad, certificaciones y acreditaciones necesarias que garanticen la idoneidad de la ubicación elegida. En todo caso el SGTI deberá aprobar específicamente las





instalaciones donde se ubique la plataforma de producción y podrá recabar de la empresa adjudicataria toda la información necesaria para esta validación.

- La Dirección General de Transformación Digital (DGTD), podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato acceder a las instalaciones donde se instale la plataforma de producción para verificar su estado y funcionamiento.
- La plataforma deberá garantizar la disponibilidad necesaria para satisfacer los requerimientos de servicio, 24h/365 días al año, exigidos en el presente expediente mediante la duplicación de todos los elementos del sistema. El rendimiento deberá ser garantizado mediante un adecuado dimensionamiento inicial de los recursos necesarios y de su progresivo escalado en función de las necesidades. La seguridad y protección de los datos del SGA deberá estar garantizada mediante sistemas y políticas de copias de seguridad que permitan recuperar la situación del sistema ante cualquier incidente. Se aportará un plan de contingencias ante cualquier incidente que pueda detener el funcionamiento del SGA o de la interconexión del SGA con el SMS. Cualquier parada por razones de mantenimiento que imposibilite el acceso al SGA deberá ser solicitado previamente al SMS, con una antelación al menos de una semana. En cualquier caso, quedará supeditada la parada al visto bueno del SMS.
- La empresa adjudicataria deberá contar con una plataforma de preproducción lo más parecida posible a la de producción, especialmente para la realización de prueba de integración entre el SGA y los sistemas del SMS.
- La DGTD, podrá en cualquier momento del contrato mediante la instalación de la plataforma y software adecuado, implantar un sistema de réplica de la base de datos de producción del SGA en instalaciones propias del SMS.
- Así mismo la empresa adjudicataria se compromete a facilitar a la DGTD toda la información y colaboración necesaria para la replicación de la plataforma de producción del SGA, en instalaciones propias del SMS o en la que se determine.
- Siendo el equipamiento, hardware y software de la plataforma de producción propiedad del adjudicatario, este deberá hacerse cargo de la gestión de licencias, garantías y costes de soportes y mantenimientos durante la duración del contrato.
- El SMS podrá en cualquier momento y para verificar cualquier aspecto del funcionamiento del sistema, reclamar los usuarios administradores y/o root y sus claves de acceso de cualquier dispositivo o sistema físico o lógico de la plataforma de producción. Los accesos se realizarán en presencia y bajo la supervisión de los técnicos que la empresa adjudicataria estime conveniente.
- Las coberturas de soporte y mantenimiento de la plataforma de producción serán fijadas para cumplir los acuerdos de nivel de servicio especificados en el apartado 7.4.1.4 Disponibilidad del sistema SGA.





- El SMS en cualquier momento durante la vigencia del contrato, a través de la DGTD o del órgano o entidad que se designe y con los medios y procedimientos que estime oportunos, podrá verificar el cumplimiento de los anteriores puntos.

#### 6.4 Software específico del SGA

En este apartado cuando se mencione el software específico para el SGA, se entenderá incluido cualquier software necesario para el correcto funcionamiento del SGA incluyendo cualquier tipo de software de integración con dispositivos especiales y cualquier otro middleware o agentes de integración con sistemas externos (ej. automatismos con software propio, etc.).

- Todo el software específico para la implantación del SGA será aportado por la empresa adjudicataria.
- Si el software aportado por la empresa adjudicataria es mediante el procedimiento de licencia de uso, la empresa adjudicataria pondrá a nombre del SMS dicha licencias de uso, aunque deberá hacerse cargo de la gestión de garantías, migraciones de versiones y de todos los costes de soporte y mantenimiento durante la vigencia del contrato objeto del presente expediente.
- Si el software está basado en código abierto (open source), la oferta, además de cumplir con lo dispuesto en puntos anteriores, deberá documentar exhaustivamente la idoneidad del software objeto de la propuesta, así como aportar un plan de mantenimiento para toda la duración del contrato, con una empresa acreditada de desarrollo y mantenimiento de software.
- Las coberturas de soporte y mantenimiento del software específico de producción serán fijadas para cumplir los requerimientos de servicio exigidos en el presente expediente.
- La empresa adjudicataria deberá informar al SMS de cualquier cambio, mejora o adaptación que se pretendan introducir en el SGA. El SMS será responsable final de su aprobación.
- La empresa adjudicataria, durante la vigencia del contrato deberá hacerse cargo de los costes de adquisición, instalación y mantenimiento de cualquier software o interface que sea necesario adquirir o desarrollar para integrar el SGA con los sistemas de información del SMS, en especial con el sistema SAP del SMS.
- La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de los costes de adquisición, instalación y mantenimiento de cualquier software o interface que sea necesario para integrar el SGA con cualquier nuevo dispositivo o automatismo que sea instalado en el almacén logístico durante la vigencia del contrato.
- El SMS a través de la DGTD o del órgano o entidad que se designe, podrá verificar con los medios y procedimiento que estime oportunos y en cualquier momento, el cumplimiento de los anteriores puntos.





## 6.5 Interconexión del SGA con la red de datos del SMS

El SMS está adherido tal como dispone la normativa regional al respecto, al Contrato Centralizado de Comunicaciones (en adelante C3) y a las normas y especificaciones de uso y seguridad de la Red Corporativa Multiservicio (en adelante RCM) de la Administración Regional de la CARM.

- En este sentido la empresa adjudicataria deberá cumplir con las especificaciones técnicas y de seguridad que la SGTI le traslade a fin de interconectar a la Plataforma Logística con la RCM y su funcionamiento durante la vigencia del contrato.
- El circuito de datos deberá garantizar al menos 2Mb de capacidad libres en cada sentido, disponer de una IP fija y con posibilidad de VPN (tipo Lan-to-Lan). Adicionalmente la empresa deberá proponer un sistema de back-up del circuito principal. La propuesta técnica deberá estar detallada en la memoria inicial de la propuesta del SGA. Inicialmente se prevé que el volumen de datos será orientativamente de unas 2.000 transacciones diarias, como media de 37kb por transacción, aunque se podrá requerir adecuar el número y tamaño de las transacciones al volumen de actividad.
- La propuesta inicial y cualquier modificación posterior deberá ser validada por los técnicos de la DGTD.
- La empresa adjudicataria estará obligada a mejorar este circuito, de acuerdo con los requerimientos del SMS, si las necesidades de la integración del SGA con los SI del SMS así lo requieran.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar a la DGTD con al menos un mes de antelación cualquier cambio en las características del circuito de interconexión.
- En cualquier caso, el SMS se reserva la opción de integrar la Plataforma Logística en la RCM dentro del marco del C3, mediante un circuito similar al descrito anteriormente, trasladando a la empresa adjudicataria los gastos de alta y mantenimiento del circuito.
- El SMS se reserva el derecho a supervisar y/o auditar toda la infraestructura de interconexión de la Plataforma Logística con la RCM, así como la propia LAN de las instalaciones.

## 6.6 Integración de SGA con otros sistemas de información del SMS

La integración entre el SGA y los sistemas del SMS se desarrollará mediante Servicios Web, a través de la plataforma de interoperabilidad del SMS, y que se caracteriza por:

- Utilización de una Arquitectura de Integración propia del SMS, basada en herramienta EAI (Enterprise Application Integration) BizTalk de Microsoft.





- Existencia de una Unidad de Interoperabilidad en el SMS responsable de la ejecución de las siguientes actividades, necesarias para el desarrollo de las interfaces:
  - Identificación de necesidades de integración reportadas por las áreas funcionales o identificadas por la propia Unidad.
  - Diseño, desarrollo y mantenimiento de la Arquitectura tecnológica de Integración (gestión del envío/recepción de documentos, encriptación de la información, certificación de la información, servicios de entrega garantizada de documentos, monitorización de transacciones, etc.).
  - Diseño, desarrollo y mantenimiento de las plantillas de mapeo y transformación de documentos entre el sistema origen y destino.
  - Diseño de los procesos y el work-flow de soporte asociados a las interfaces.
- La empresa licitante deberá desarrollar, dentro del alcance del proyecto y bajo la coordinación de Unidad de Integración de la SGTI, los procesos de extracción, consulta de registros, carga, alta, modificación y baja de registros y presentación de información que está asociada a las interfaces descritas en el apartado de requerimientos funcionales.
- Frente a cambios de versión y actualizaciones en el sistema SGA, la empresa licitante deberá revisar y garantizar el funcionamiento de todas las interfaces desarrolladas en el marco del proyecto, dentro del alcance del proyecto sin que ello suponga coste adicional para el SMS. Una vez desarrollados estos trabajos, y en caso de que sea necesario realizar modificaciones a las interfaces, se llevarán a cabo las acciones oportunas de acuerdo con el Modelo de Servicio definido y previa autorización del SMS.
- En los escenarios donde exista la necesidad de compartir o interoperar información mediante mensajería en la red del SMS, se debe tender hacia el uso de una arquitectura orientada a servicios (SOA) pudiéndose basar en servicios REST o SOAP, a convenir en dependencia de las necesidades funcionales de la solución. Por ello, es vital involucrar a Interoperabilidad desde las fases del análisis funcional y técnico, aportando la documentación necesaria.
- En lo que respecta a los Protocolos de Comunicación requeridos entre los elementos de la arquitectura del servicio, se requiere utilizar el protocolo HTTPS con autenticación mínima básica (usuario y contraseña).

## 6.7 Propiedad de la información del SGA

Todos los datos generados y contenidos en el SGA (y de cualquier otro software que incorpore el adjudicatario), como consecuencia de la ejecución del servicio objeto del presente expediente serán propiedad del SMS.





La empresa adjudicataria estará obligada durante la duración del contrato y del periodo final de transición, a aportar al SMS a demanda, una copia de la base de datos en el formato que se le solicite, con toda la información necesaria (estructura de datos, tablas, formatos de campos, relaciones funcionales, restricciones de integridad, procedimientos almacenados, etc.) para que el SMS pueda hacer el uso que estime oportuno.

Finalizado el contrato la empresa entregará al SMS todas las copias de seguridad del SGA que se conserven hasta ese momento.

Así mismo se compromete a borrar de los dispositivos de almacenamiento que no deban ser entregados al SMS, cualquier información referente al SGA.

La empresa tomara todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad y disponibilidad de la información contenida en el SGA.

## 6.8 Cláusulas de transición

Sin perjuicio de lo que se establezca en las cláusulas referentes a un posible traspaso de funciones entre el Adjudicatario de presente expediente y un nuevo prestador del servicio, en lo referente al SGA la empresa adjudicataria se compromete a:

- Entregar tres meses antes de la finalización del contrato toda la documentación que le sea requerida sobre la situación el SGA.
- Asegurar, durante los dos meses anteriores y los dos posteriores a la finalización del contrato, la participación de sus técnicos informáticos o de cualquier empresa contratada directa o indirectamente para el desarrollo, mantenimiento y soporte del SGA, para facilitar la transición entre Adjudicatarios.
- Mantener en estado operativo la plataforma, el SGA y todos los sistemas anexos, durante un periodo máximo de dos meses posteriores a la finalización del contrato o mientras se llevan a cabo los trabajos de transición.
- Entregar cuando así se le solicite y en el formato que se acuerde las copias que el SMS estipule necesarias de la descarga de la información contenida en la base de datos del SGA o en cualquier otro sistema relacionado.
- Entregar en día de finalización de servicio una copia lógica o de base de datos del SGA y de cualquier otro sistema relacionado. Acompañado de la información suficiente para su interpretación por el SMS en caso de necesidad.





## 7 Consideraciones medioambientales en la nueva Plataforma Logística

Partiendo del compromiso del Gobierno de la Región de Murcia con la lucha contra el cambio climático, en coherencia con los objetivos de la Unión Europea, de caminar hacia la neutralidad climática, este proyecto incluye como elemento estratégico del mismo, diversos elementos medioambientales, en aras de impulsar y apoyar los esfuerzos que desde la Región de Murcia se están acometiendo para la reducción o compensación de emisiones.

### 7.1 Uso de placas solares en el centro logístico

El Servicio Murciano de Salud, con la intención de impulsar el desarrollo y promover el uso de la energía limpia y renovable, requerirá al adjudicatario la presentación de un proyecto para la implantación de placas solares, a los efectos de obtener un mayor aprovechamiento de la energía solar transformándose en energía eléctrica con vertido a la red eléctrica, instalando una planta fotovoltaica en régimen de producción de energía, y que al menos **debe tener la capacidad de generar el 20% de la energía requerida para el funcionamiento normal de la Plataforma Logística.**

Para ello las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto técnico que contenga al menos:

- Memoria Técnica Sistema Fotovoltaico donde se incluirán las características de la instalación, y los detalles y diseño de esta.
- Estructura necesaria para situar los paneles fotovoltaicos sobre la cubierta de la Edificación.
- Memoria Básica de Impacto Ambiental, en la que se analizarán los factores que pueden influir en el medio ambiente debidas a la implantación de la planta fotovoltaica y, en caso de advertirse cualquier influencia negativa, apuntar a medidas correctoras.
- Estudio Básico de Seguridad y Salud, en el que se analizarán para el conjunto de actuaciones, la obra a realizar, los riesgos y medidas preventivas y correctoras que deberán prevalecer y preservar la seguridad y salud de la obra.

### 7.2 Propuesta de transporte de bajas emisiones

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de movilidad sostenible para el transporte derivado del servicio objeto de este expediente, que deberá incidir en la optimización de la distribución de mercancías, tanto dentro como fuera de la plataforma logística.





**Región de Murcia**

Consejería de Sanidad

y Consumo



Este plan de sostenibilidad para la movilidad deberá incluir un análisis de la flota a ofertar y su evolución durante la vigencia del contrato, que a modo orientativo debe contemplar: tipo de vehículo, tipología de combustible, mantenimiento de los vehículos, condiciones para la renovación de la flota, formación a los conductores en rutinas de conducción sostenible, gestión de rutas eficientes y el cálculo de emisiones.

### 7.3 Otras propuestas medioambientales

Las empresas licitadores deberán presentar un proyecto de prácticas sostenibles en relación:

- Uso de medios para la reducción de recursos desechables en la Plataforma Logística.
- Gestión de residuos.

23/05/2024 13:37:52

FERNANDEZ GOMEZ, VICENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-eb402499-1808-3ef6-4305-0050569934e7





## 8 Niveles de Servicio

### 8.1 Aspectos generales

La relación entre el Adjudicatario y el SMS se articulará en base a acuerdos de nivel de servicio de las funciones a desempeñar, que se agruparán en:

- Niveles de actividad:
  - Entradas de mercancía en la Plataforma Logística, que van desde la recepción, incluyendo los procesos de control de calidad, y devolución si fuera necesario.
  - Salidas de mercancía desde la preparación de pedidos internos en la Plataforma Logística, hasta su entrega a los puntos de consumo.
  - Gestión de existencias en Plataforma Logística, almacenes internos en hospitales y resto de puntos de suministro.
  - Grado de saturación de la Plataforma Logística por zona de almacenamiento.
  - Gestión de necesidades e incidencias derivadas.
  - Mantenimiento de los Pactos de consumo.
- Indicadores de nivel y calidad de servicio:
  - Indicadores que reflejen el nivel y la calidad del servicio recibido por parte del Adjudicatario en referencia a la recepción de materiales de proveedores, preparaciones de pedidos realizados y la veracidad de los inventarios gestionados.
  - Adicionalmente se gestionará la calidad del servicio mediante la medición de incidencias ocurridas (El SMS juntamente con el Adjudicatario definirá el tipo de incidencias y los niveles de exigencia para cada tipo de incidencia).

Así mismo, para los acuerdos de nivel de servicio se establecerán indicadores de seguimiento mensual, de tal forma que:

- Se establecerá un sistema de penalidades por incumplimiento de cada uno de los ANS.
- Se solicitarán requerimientos de informes periódicos al Adjudicatario para el seguimiento básico de su función logística por parte del SMS.





## 8.2 Elaboración de informes periódicos de seguimiento

El Adjudicatario deberá facilitar mensualmente los datos necesarios para el cálculo de los siguientes informes periódicos de seguimiento a calcular por el SMS:

- Informe con los datos de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio (cuantitativos y en porcentaje) acordados (*ver detalle en el apartado 7.5 Seguimiento de la operativa*) de los últimos 12 meses por mes.
- Participará en todas aquellas reuniones que así defina el SMS con el objetivo de hacer seguimientos de KPIs, niveles de servicio, operativa del día a día, etc.
- Informe con los datos de los indicadores de desempeño (cuantitativos y en porcentaje), de los últimos 12 meses por mes (*ver punto 7.4 Indicadores de desempeño*).

El Adjudicatario, en base a lo propuesto en el presente expediente, deberá proponer el detalle de KPIs a gestionar, con el método de cálculo de estos, pudiendo proponer si lo considera necesarios indicadores adicionales. El SMS será el responsable de validar la estructura definitiva de indicadores.

Ejemplos de contenido en los informes periódicos (esta lista es indicativa y no exhaustiva):

- Índice de cobertura (global y por material).
- Índice de rotación (global y por material).
- Entradas totales (almacén, crossdocking, por líneas y pedidos).
- Entradas: Totales de incidencias por tipología (incluido incidencias de control de temperatura).
- Pedidos/líneas entregadas en plazo o no.
- Incidencias (y tipología) en las entradas.
- Reclamaciones atendidas a punto de consumo.
- Urgencias por tipo.
- Roturas de stock.
- Situación del inventario y gestión.
- Productividad del almacén.
- Volúmenes por CECO, tipo de centro (ej.: Hospital) y almacenamiento local (Dobles cajones y armarios).





- Nivel alcanzado de autoconsumo energético.
- Otros informes periódicos a definir con el adjudicatario.

### 8.3 Características

El nivel de servicio del Adjudicatario deberá contemplar las siguientes características:

#### ▪ Disponibilidad

- El Adjudicatario deberá estar disponible en el siguiente horario de servicio tanto para puntos de suministro y de consumo: De lunes a viernes de 6:00 a 22:00, y sábados de 8:00 a 14:00 h. Las horas adicionales deberán ser acordadas con el SMS con el fin de satisfacer alguna petición extraordinaria de los puntos de consumo (servicio de emergencias y urgencias en situaciones de especial criticidad).

#### ▪ Tipos de flujo logístico

- Flujos a puntos de suministro y punto de consumo: movimiento diario de mercancía que va desde la Plataforma Logística a los distintos puntos de suministro ejecutado por el Adjudicatario y posteriormente a punto final de consumo.
- Devolución a Proveedores de Material: movimiento de recogida en la Plataforma Logística para devolución al proveedor después de ejecutar el control de calidad o bien por cuestiones de funcionamiento interno.
- Devolución de Puntos de Consumo: movimiento de recogida en puntos de consumo para la devolución a la Plataforma Logística después de ejecutar el control de calidad o bien por cuestiones de funcionamiento interno.
- Movimiento interno entre puntos de consumo: movimiento de mercancía entre CECOS dentro de un mismo Centro.
- Movimiento externo entre centros: movimiento de mercancías en concepto de préstamo entre centros del SMS.

#### ▪ Indicadores de desempeño

- El Adjudicatario deberá reportar la información necesaria para el cálculo de los indicadores de desempeño por parte del SMS.
- Se llevará a cabo un seguimiento continuo del día a día de la operativa del Adjudicatario a través de los mecanismos propuestos por el SMS, así como





reuniones de seguimiento operativas semanales y mensuales de seguimiento del desempeño del Adjudicatario.

#### 8.4 Indicadores de desempeño

Se definirá un conjunto de indicadores y valores objetivo, cuyo valor permita identificar el grado de cumplimiento por parte del Adjudicatario del nivel de servicio requerido por el SMS.

A continuación, se muestran indicadores clave del servicio, que serán revisados por el SMS y el Adjudicatario y que pueden ser completados con otros que vayan surgiendo a lo largo de la duración del expediente, previa revisión y aprobación por todos los implicados en el proceso.

Para reportar mensualmente la **actividad** de la operativa, el Adjudicatario deberá facilitar:

- Entradas de mercancía en el periodo:
  - Número de pedidos recepcionados.
  - Número de líneas de pedidos recepcionadas.
  - Número de devoluciones a proveedor.
  - Número de incidencias de proveedor (según tipología).
- Para las salidas de mercancía en el periodo:
  - Número de pedidos entregados.
  - Número de líneas de pedidos entregados.
  - Número de devoluciones registradas.
  - Número de urgencias y emergencias (según tipología).
- Nivel de inventario en el periodo:
  - Cobertura de stock en días (global y por material, definido conjuntamente entre el SMS y el Adjudicatario).
  - Índice de rotación (global y por material, definido conjuntamente entre el SMS y el Adjudicatario).

Para reportar mensualmente el **nivel y calidad de servicio** de la operativa, el Adjudicatario deberá facilitar la información necesaria para el cálculo de los siguientes indicadores para el periodo determinado:

- Pedidos entregados en cantidad y en plazo.





- Líneas de pedidos entregados en cantidad y en plazo.
- Devoluciones registradas sobre líneas de salida de mercancía.
- Roturas de stock en Plataforma Logística y en punto final de consumo.
- Número y tipo de incidencias.

Los indicadores de desempeño serán calculados por el adjudicatario y contrastados por el SMS durante las reuniones mensuales de seguimiento de la operativa.

El Adjudicatario, en base a lo propuesto en el presente expediente, deberá proponer el detalle de los indicadores a gestionar, con el método de cálculo de estos, pudiendo proponer si lo considera necesarios indicadores adicionales. El SMS será el responsable de validar la estructura definitiva de indicadores.

#### 8.4.1 Nivel de servicio exigido para los indicadores de desempeño

##### 8.4.1.1 Entradas de mercancía

Para las **entradas de mercancía** será necesario cumplir con los siguientes niveles de servicio.

- **Tiempo transcurrido desde la recepción del pedido físico hasta el registro en el sistema SGA.** El Adjudicatario deberá registrar en el sistema SGA la recepción física de los pedidos de compra, y devoluciones de los puntos de consumo con la mayor prontitud.
  - El tiempo transcurrido desde la descarga del transporte hasta la consignación de la documentación en el sistema SGA, deberá realizarse en un tiempo no superior a las dos horas. El 99,5% de las expediciones deberán de ser registrados en el tiempo establecido.
- **Tiempo de disponibilidad de la mercancía recibida.**
  - El adjudicatario procederá a consignar la entrada de mercancía mediante un procedimiento que garantice la disponibilidad de las existencias previamente recepcionadas para suministrar a los puntos de consumo.
  - El número de roturas de stock con mercancía en el almacén no disponible para ser servida (p.ej, por no estar colocada en su ubicación final), deberá ser inferior al 1%.
- **Fiabilidad del registro de la entrada.** El Adjudicatario deberá registrar en el sistema SGA la recepción física de los pedidos de compra, y devoluciones de los puntos de consumo con la mayor precisión.





- Los pedidos deberán de registrarse en el sistema SGA con un mínimo del 99,5% de precisión.

#### 8.4.1.2 Gestión de existencias

Para la **gestión de existencias** será necesario cumplir con los siguientes niveles de servicio.

- **Diferencias por regularización de existencias** en la Plataforma Logística. El Adjudicatario deberá tener un control adecuado y fiable en la gestión de existencias, implantando las medidas de seguridad pertinentes y manteniendo las condiciones necesarias de los diferentes tipos de materiales (ej. la gestión de material con frío no puede romper la cadena de frío):
  - La fiabilidad del nivel de existencias deberá de ser del 99,5% acumulado durante el año. Si la fiabilidad se encuentra entre el 99,0% y el 99,4%, deberá justificarse los motivos y establecerse las medidas correctoras si procede. Por debajo del 99,0%, siempre y cuando sea imputable al adjudicatario, se aplicarán las penalizaciones descritas en el pliego de prescripciones administrativas.
  - Las diferencias de inventario se medirán mediante el seguimiento de las regularizaciones en valor absoluto, así como mediante el número de las regularizaciones realizadas.
  - Los costes asociados a las regularizaciones y/o posibles pérdidas de material serán imputados al Adjudicatario, siempre y cuando se definan como responsabilidad del Adjudicatario.
- **Roturas de stock:**
  - El nivel de roturas por falta de stock en la plataforma por causas imputables al adjudicatario no podrá superar el 1%.
  - Los costes logísticos asociados a las roturas de stock serán imputados al Adjudicatario, siempre y cuando se definan como responsabilidad del Adjudicatario.
  - Gestión de riesgo de las roturas de stock con el adjudicatario a través de los requerimientos/cálculos necesarios para determinar la planificación óptima del reaprovisionamiento.

#### 8.4.1.3 Salidas de mercancía

Para las **salidas de mercancía** será necesario cumplir con el siguiente nivel de servicio.





- **Entregas completadas en plazo.** El Adjudicatario deberá consolidar la entrega de los pedidos internos en el día de entrega fijado en la reserva de traslado, teniendo en cuenta el horario de atención del punto de suministro.
  - El nivel de líneas entregadas en cantidad y en plazo deberá de ser del 95 %.

#### 8.4.1.4 Disponibilidad del sistema SGA y otros sistemas aportados por el adjudicatario.

Para las transacciones entre el SAP del SMS y el SGA del Adjudicatario, será necesario cumplir con el siguiente nivel de servicio:

- **Disponibilidad del SGA.** El adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias para garantizar un nivel de disponibilidad del SGA superior al 99,9% mensual, durante los periodos de cobertura de funcionamiento del servicio y cuando las causas sean provocadas por fallos en la infraestructura o el software responsabilidad de la empresa contratista.
- **Disponibilidad de los sistemas que estén alojados en la infraestructura tecnológica del SMS.** El adjudicatario deberá tomar las medidas necesarias para garantizar un nivel de disponibilidad de estos sistemas superior al 99,9% mensual, durante los periodos de cobertura de funcionamiento del servicio y cuando las causas sean provocadas por fallos en la infraestructura o el software responsabilidad de la empresa contratista.

#### 8.4.1.5 Capacidad de autoconsumo energético.

El adjudicatario deberá tener la capacidad de generar al menos un 20% de la energía requerida para el normal funcionamiento de la plataforma logística, a través de un proyecto de placas solares (punto 7.1 de este pliego).

La no consecución de este % conllevará el abono económico de la diferencia no alcanzada sobre los costes de consumo energético de la Plataforma Logística en el año en vigor.

### 8.5 Seguimiento de la operativa

El seguimiento de la operativa del Adjudicatario se realizará a tres niveles:

1. Mediante la creación de un equipo de trabajo permanente entre el SMS y el Adjudicatario (*ver roles incluidos en el punto 9 Requerimientos Organizativos*) que se encargará de que la operativa funcione de forma correcta en todo momento.
  - El personal del SMS podrá auditar la operativa para asegurar que se corresponde con los procedimientos expuestos por el adjudicatario, con la periodicidad que se consensue (a definir entre el SMS y el Adjudicatario).





- Esta labor servirá de base para el cálculo de alguno de los indicadores utilizados para controlar la actividad del Adjudicatario y posibles bonificaciones / penalidades.

2. Mediante reuniones de seguimiento estructuradas de la siguiente forma:

- Reuniones mensuales de seguimiento de la operativa del día a día. En las mismas se tratará:
  - Seguimiento de la operativa diaria.
  - Tratamiento de incidencias de servicio.
- Reuniones trimestrales de seguimiento de indicadores. En las mismas se tratará:
  - Seguimiento de niveles de servicio con el Adjudicatario (indicadores detallados con anterioridad en el documento).
  - Revisar evolución de la operativa.
  - Comentar incidencias críticas recurrentes de servicio.
  - Seguimiento de costes operativos.
- Reuniones de mejora continua, con periodicidad trimestral. En las mismas se tratará:
  - Discutir sobre sugerencias del Adjudicatario sobre opciones de optimización y mejora de procesos / procedimientos / sistemas.
  - Realizar el seguimiento de la implantación de mejoras.

3. Auditorías periódicas de cualquiera de los servicios demandados al Adjudicatario sin previo aviso por parte del SMS.





## 9 Requerimientos Organizativos

### 9.1 Roles y responsabilidades: SMS y Adjudicatario

#### 9.1.1 SMS

El SMS contará con un equipo el cual se hará responsable de:

- **Aprovisionamientos:**
  - Asegurar el correcto suministro de centros peticionarios de hospitales y centros asistenciales.
  - Participar en la definición y el seguimiento de los objetivos de los indicadores del cuadro de mando.
  - Definir las políticas de inventario de la Plataforma y participar en la definición de niveles de inventario de los puntos de consumo de hospitales y centros asistenciales.
  - Identificar formas de mejora de la planificación del aprovisionamiento.
  - Coordinar, con el adjudicatario, los siguientes elementos:
    - El aprovisionamiento de materiales almacenables en la plataforma mediante la herramienta MRP SAP.
    - El aprovisionamiento de materiales crossdocking en la plataforma mediante la herramienta SAP.
    - La gestión de la escasez.
    - El seguimiento de órdenes de aprovisionamiento.
    - La gestión de devoluciones de pedidos a proveedores.
- **Logística:**
  - Coordinar, con el adjudicatario, los siguientes elementos:
    - La gestión de incidencias de aprovisionamiento a puntos de consumo.
    - La gestión de incidencias y reclamaciones derivadas de las solicitudes de pedido.
    - La coordinación, supervisión y seguimiento de los niveles de servicio acordados con el Adjudicatario. Mediante el cálculo de indicadores





y asistiendo y liderando las reuniones de seguimiento de operativa definidas en puntos anteriores.

- Calidad / Atención a hospitales:
  - Gestión de incidencias de servicio.
  - Atención a peticiones de hospitales.
  - Auditorías de cualquiera de los servicios contratados.

### 9.1.2 Adjudicatario

El Adjudicatario por su parte, será responsable de disponer de un equipo que se responsabilice de:

- Gestionar los materiales que el SMS estipule de forma adecuada a la delicada sensibilidad de estos.
- Gestionar las necesidades de aprovisionamiento para los materiales que vayan a ser gestionados en la plataforma logística, a través de los planes de compra establecidos por el SMS.
- Gestionar e informar de las incidencias y reclamaciones derivadas de la gestión de necesidades de aprovisionamiento.
- Lectura de necesidades en puntos de consumo.
- Control y mantenimiento de los pactos de los materiales almacenados en los puntos de consumo.
- Mantenimiento de los elementos de almacenamiento utilizados en los puntos de consumo (doble cajón, armarios inteligentes, etc.).
- Preparar las órdenes de traslado (normales, urgentes y de emergencia).
- Distribuir las órdenes de traslado preparadas a punto de consumo.
- Realizar el seguimiento de las órdenes de traslado.
- Gestionar y solucionar cualquier tipo de incidencia (órdenes de aprovisionamiento, órdenes de traslado).
- Gestionar devoluciones (órdenes de traslado y pedidos a proveedores).
- Simbolización a unidad mínima de despacho para cada uno de los artículos que el SMS haya definido, cuya gestión y/o almacenamiento esté contemplado en el nivel de servicio del Adjudicatario.





- Asegurar la veracidad de los datos para el cálculo de tarifas reflejadas en la gestión del “open book” de la operativa y disponibilidad de los datos, siempre que sean requeridos por el SMS.
- Proponer acciones de mejora en procesos y procedimientos, flujos materiales y de sistemas para su optimización.
- Participar en las reuniones de seguimiento definidas en puntos anteriores (semanales de seguimiento del día a día, mensuales de seguimiento de indicadores y trimestrales de mejora continua).
- Relacionarse con proveedores de materiales en lo que respecta a la operativa diaria de trabajo (Siempre, previa autorización del SMS):
  - Comunicación de incidencias de entrega (cantidades erróneas, mercancía en mal estado, cambios en la codificación, etc.).
  - Gestionar y cambiar en caso necesario fechas de aprovisionamiento.
  - El Adjudicatario podrá sugerir cambios y mejoras en el servicio, las cuales serán valoradas juntamente con el SMS para su posible implantación.

## 9.2 Compromisos

Para el correcto desempeño del Adjudicatario con el SMS se deberán destacar una serie de **compromisos** por ambas partes con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la cadena de suministro.

### Los compromisos por parte del Adjudicatario son:

- Dotar de personal cualificado, formado y con experiencia en ejecutar las funciones del Adjudicatario.
- Determinar la reducción de costes y mejora de las oportunidades de servicio a través de un proceso continuo de mejora con el soporte tecnológico adecuado.
- Controlar y resolver las deficiencias de servicio o problemas de funcionamiento que puedan producirse según los protocolos especificados en el contrato.
- Responsabilidad de la integración de datos manteniendo la confidencialidad.
- Compromiso de no utilización de los datos derivados de la operativa, fuera del ámbito del propio servicio contratado con el SMS.





- Trabajar juntamente con los puntos de consumo para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Ejecutar informes de desempeño y preparar acciones de actuación si los niveles de servicio están por debajo de los estipulados en el contrato.
- Mantener planes de contingencia en caso de imprevistos.
- Informar sobre las situaciones en las que considere que los niveles de existencias del SMS tengan riesgo de rotura de stock con suficiente antelación.
- Implantar las mejoras validadas por el SMS referentes a procedimientos operativos y de sistemas.
- Trabajar juntamente con el SMS para:
  - Mantenimiento de las tarifas según filosofía “open book” (transparencia total de costes operativos).
  - Mantenimiento correcto de datos para el cálculo del cuadro de mandos de la operativa (costes de gestión fijos y variables de operativa).

### **Los compromisos por parte del SMS son:**

- Utilizar los servicios del Adjudicatario según lo especificado en el contrato.
- Informar sobre todos aquellos aspectos relevantes dentro del SMS que afecten a la operativa entre el SMS y el Adjudicatario.
- Trabajar juntamente con el Adjudicatario:
  - Mantenimiento de las tarifas según filosofía “open book” (transparencia total de costes operativos).
  - Seguimiento de la operativa de servicio juntamente con el Adjudicatario.
  - Cálculo y mantenimiento del cuadro de mandos de la operativa.
  - Validar la implantación de acciones de mejora continua, así como su seguimiento.
  - Implantar las acciones de mejora continua que recaigan sobre la responsabilidad del SMS.





## 10 Anexos \*

### 10.1 TABLA de anexos

ANEXOS	
1	Catálogo centros adscritos SMS
2	Volumetría SMS por área
3	Simulación a 10 años
4	Tipos almacenamiento
5	Lista de Cecos con Pacto
6	Prótesis
7	Volumetría Urgencias / emergencias
8	Lista Dobles Cajones
9	Características Dobles cajones
10	Dobles Cajones - Números de serie
11	Dobles Cajones - Costes actualización
12	Armarios automatizados
13	Incidencias Logísticas
14	Requisitos conectividad Operador - SMS
15	Proyecto comunicaciones actual
16	Integraciones actuales SAP - SGA
17	Infraestructura delegada
18	Requisitos prestación servicio SaaS
19	Requisitos cliente de la solución
20	Conexión dispositivos a redes del SMS
21	Conexión redes SMS trabajadores no SMS

Murcia, a 17 de mayo de 2024

(firmado electrónicamente)

**Vicente Fernández Gómez**  
 Coordinador Unidad de Aprovisionamiento Integral  
 Secretaria General Técnica  
 Servicio Murciano de Salud

23.05/2024 13:37:52

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-e402499-1818-3e16-4305-0050569134e7

FERNANDEZ GOMEZ, VICENTE

