

Pliego de Prescripciones Técnicas

CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE LICITACION ELECTRÓNICA DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD

Referencia: 0015/2022
Creación: Marzo de 2022
Autor(es): Subdirección General de Tecnologías de la
Información

31/03/2022 12:13:58

29/03/2022 12:52:19 APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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-4b99c4cd4-b0db-2b50-b546-005056946280

GAMBIN, MARIN, MIGUEL ANGEL



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO Y ALCANCE	4
3.	TAREAS ASOCIADAS AL SERVICIO.	6
4.	CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA DE LICITACION.....	7
5.	ELEMENTOS BASICOS	8
6.	REQUISITOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	9
7.	FUNCIONALIDADES.	10
7.1.	ACCESIBILIDAD.....	10
7.2.	INTEROPERABILIDAD.	10
7.3.	AUTENTICACION Y FIRMA ELECTRONICA.	11
7.4.	SELLADO DE TIEMPO.	11
7.5.	REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES.....	12
7.6.	COPIAS DE SEGURIDAD.....	12
7.7.	GESTION DE USUARIOS Y ROLES	12
7.8.	FLUJOS DE TRABAJO	13
7.9.	ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACION.	13
7.10.	NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	13
7.11.	INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS.	14
7.12.	VALORACIÓN AUTOMÁTICA DE OFERTAS	15
7.13.	SUBASTA ELECTRÓNICA.	15
7.14.	INFORMES DE GESTION.	16
7.15.	CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES.....	16
7.16.	LICENCIAMIENTO Y USO DE LA PLATAFORMA.....	16
8.	RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS.....	17
9.	DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.	18
9.1.	EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO.	18
9.2.	INFORMES DE ACTIVIDAD.....	18
9.3.	COMITÉ DE SEGUIMIENTO.	18
10.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.	19
11.	PROPIEDAD INTELECTUAL.	25
12.	PLAN DE DEVOLUCIÓN	25
	ANEXO I.....	27
	ANEXO II.....	33
	ANEXO III.....	35

31/03/2022 12:13:58

29/03/2022 12:52:19 APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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-4899cdd4-0db-2b50-b546-00505946280



1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Murciano de Salud (SMS), como ente de Derecho público que tiene encomendado, entre otras tareas o funciones, la tramitación de los distintos expedientes de contratación ya sea para la ejecución de obras, prestación de servicios o adquisición de bienes, suministros y medicamentos de uso hospitalario indispensables para la correcta gestión y prestación de la asistencia sanitaria a la población en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, asumió desde el año 2010 como una decisión estratégica, la implantación de forma progresiva de las llamadas TICs en la tramitación de los citados expedientes de contratación, por lo que el empleo generalizado de las nuevas tecnologías así como la implantación de soluciones encaminadas a hacer efectivo la licitación electrónica, deviene como imprescindible, no ya por la necesaria aplicación de las diversas normas ya sean de ámbito europeo o nacional, sino por las soluciones prácticas que conlleva, por los recursos que proporciona y la transparencia y confianza que generan entre usuarios y proveedores.

Fruto de esa necesidad, desde el año 2010 se aprueban los protocolos y prescripciones técnicas necesarias para el uso generalizado de la firma electrónica reconocida a la hora de gestionar los distintos documentos y actos propios del expediente de contratación y que culminan con la adjudicación en junio de 2013 de un primer contrato destinado a la implantación de una Plataforma de Licitación Electrónica en el ámbito del SMS, hito que convierte al ente, si no en el primero, sí en uno de los pioneros a la hora de implantar estas soluciones tecnológicas.

Transcurridos más de 8 años desde el inicio de este proceso de implantación y desarrollo de las TICs en el ámbito contractual en el SMS, cumplidos los hitos marcados, extendido progresivamente el empleo de estos medios telemáticos a las distintas Gerencias de Área de Salud y a la vista de la experiencia obtenida durante este tiempo, procede no solo consolidar estos procedimientos telemáticos ya maduros de por sí, sino implementar nuevas funcionalidades y trazar nuevos objetivos partiendo ya de la base de lo conseguido, a cuyos efectos se pretende tramitar el presente expediente con vistas a la mejora de lo ya existente y el desarrollo a corto y medio plazo de nuevas aplicaciones como pueden ser la celebración de mesas virtuales, adaptaciones a nuevas formas de gestión de la compra pública, interconexiones con organismos públicos vinculados a la contratación o explotación masiva de datos.



2. OBJETO Y ALCANCE

La presente licitación tiene por objeto el Mantenimiento y Soporte de la Plataforma de Licitación Electrónica del Servicio Murciano de Salud bajo la modalidad 'On premise', es decir, en las dependencias del SMS. La plataforma de licitación electrónica le permite al SMS interactuar con las empresas durante el proceso de licitación, tanto a nivel de Servicios Centrales como del resto de sus Órganos Directivos, así como la realización de procedimientos administrativos de licitación pública electrónica, de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en el presente Pliego de Condiciones.

La Plataforma de Licitación Electrónica está licenciada por la empresa Pixelware, S.L.

Los tipos de procedimientos administrativos que podrán ser tramitados serán los establecidos en la normativa de contratación vigente en cada caso, de modo que deberá prever adaptaciones a las modificaciones legales que se produzcan durante la vigencia del contrato y, en particular, los procedimientos o sistemas de adjudicación siguientes:

- Procedimiento abierto.
- Procedimiento con negociación en todas sus variedades
- Procedimiento restringido.
- Contratos Marco y contratos basados.
- Sistemas Dinámicos de Adquisición.

De igual modo, en cuanto a los tipos de contratos incluidos en el alcance del contrato e, igualmente, sin perjuicio de modificaciones legales que se produzcan, deberá abarcar los siguientes:

- Contrato de Suministro.
- Contrato de Obras.
- Contrato de Servicios.
- Contrato de concesión, ya sea de obra como de servicios
- Contrato administrativo especial.
- Contratos Privados.

La duración inicial del contrato será de 1 año, prorrogables por hasta 4 años más sucesivos e independientes.

Para el supuesto de resultar adjudicataria una empresa distinta a la que actualmente presta el servicio, se establece un periodo transitorio máximo de un mes en el que la empresa saliente deberá suministrar y prestar cuanta información, datos y transferencia de información sea necesaria para la correcta realización de las tareas de soporte y mantenimiento de la solución. Durante ese periodo transitorio, la empresa saliente deberá seguir prestando el servicio que hasta la fecha venía realizando, siendo el adjudicatario el responsable del abono de dichos servicios al precio que en la actualidad paga el SMS.



La plataforma instalada da cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la CARM y demás normativa europea, estatal y regional de aplicación en la materia, así como lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas sobre notificaciones.

31/03/2022 12:13:58

29/03/2022 12:52:19 APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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-4b99cdd4-0db-2b50-b546-005056946280



3. TAREAS ASOCIADAS AL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá mantener la Plataforma de Licitación para permitir:

- Creación de usuarios, roles y perfiles.
- Incorporar los certificados y sellos de tiempo necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Cubrir el ciclo de vida de los expedientes tramitados en la solución, aunque la vigencia de los mismos exceda el plazo de ejecución de este contrato.
- Desarrollar los interfaces que se consideren necesarios para la integración con los sistemas que se detallan en este pliego de prescripciones técnicas u otros que pueda demandar el Servicio Murciano de Salud.
- Creación y mantenimiento de la imagen corporativa para el SMS según su guía de estilo.
- Formación a los usuarios del SMS que realizan la gestión electrónica de los expedientes y/o participan de forma activa en el proceso.
- Formación a licitadores.
- Soporte técnico a licitadores y usuarios del SMS. El servicio de soporte se prestará de lunes a viernes en horario de 9 a 18:00 horas.
- Posibilidad de creación de plantillas y documentos en el formato necesario, como Office de Microsoft, PDF, Open Office o similares.

31/03/2022 12:13:58

29/03/2022 12:52:19 APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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 los 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-4b99c4cd4-b0db-2b50-b546-005056946280



4. CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA DE LICITACION.

- Gestión multicentros donde la Dirección Gerencia del SMS (a través del Servicio de Obras y Contratación), las unidades de contratación de las diferentes Gerencias de Area de Salud existentes, la Junta de Contratación del SMS (constituida mediante Resolución del Director Gerente del SMS de fecha 23 de mayo de 2014 -BORM nº 127, de 4 de junio y modificada por Resolución del 12 de marzo de 2020, (BORM nº 71, de 26 de marzo), deberán poder cumplir íntegramente con todos los requisitos establecidos por la normativa comunitaria, nacional y autonómica respecto al proceso de licitación pública, incluyendo prácticas de notificaciones eficaces y válidas conforme determine las normas procedimentales.
- Permite al SMS garantizar los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, seguridad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores, asegurando una eficiente utilización de los fondos económicos, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.
- Permite convocar, tramitar y gestionar todo tipo de procesos de licitación pública electrónica, de conformidad con la normativa vigente, de forma absolutamente electrónica, desde el inicio, hasta el final del mismo, entendiéndose el inicio del procedimiento la publicación de los pliegos de contratación por parte de la entidad convocante y finalizando con la suscripción del correspondiente documento contractual una vez seleccionado el adjudicatario.
- La herramienta permite la centralización absoluta de toda la documentación, alegaciones y comunicaciones relativas a los procesos de licitación pública electrónica.
- Permite auditar en todo momento cada uno de los actos administrativos y/o de gestión asociados al procedimiento de licitación.
- Adaptación rápida y sencilla de la plataforma a los posibles cambios normativos que pudieran presentarse en el futuro, sin coste económico para la entidad convocante.
- Se garantizará los más altos niveles de accesibilidad y usabilidad que permitan su utilización por el usuario medio, tanto por parte de la administración convocante, como por las entidades que concurran en la licitación.



5. ELEMENTOS BASICOS

La herramienta dispone de una infraestructura basada en el acceso web, que permita el cumplimiento de los requisitos dispuestos por la normativa vigente y en cualquier caso la interrelación y comunicación entre Administración, licitadores y viceversa de forma sencilla, segura y gratuita.

La herramienta propuesta funciona bajo una estructura web a tres capas:

- Interfaz o nivel Cliente. Se encarga de la presentación y captación de la información, además de contener ciertas reglas de validación de datos. El cliente utilizará un navegador web, compatible con los navegadores Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox e independiente de la plataforma cliente en la que se ejecute.
- Servidor de Aplicaciones. Encargados de gestionar los datos. Se ejecutarán en el servidor de aplicaciones, y son requeridos por el nivel anterior. Establecen el nexo de comunicación con el siguiente nivel. La aplicación debe ejecutarse sobre servidores de aplicaciones dentro de la infraestructura del Servicio Murciano de Salud.
- Base de Datos. Se encarga de almacenar y recuperar los datos, así como garantizar la persistencia y seguridad de los mismos. EL motor de base de datos es SQL Server 2016 en el momento de publicación de este pliego de prescripciones técnicas.
- La autenticación de usuarios se podrá realizar mediante conexión al servidor de usuarios corporativo del Servicio Murciano de Salud.
- El licitador tiene que presentar un plan detallado del plan a realizar sobre las copias de seguridad indicando claramente las políticas utilizadas y los elementos que forman parte de este plan.
- Es obligado el mantenimiento de entornos no productivos con el fin de poder realizar pruebas de integración, migración, formación, validación de nuevas versiones, etc. Para estos entornos no será necesario todas las características de redundancia.

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

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



6. REQUISITOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Por la modalidad de gestión esperada, administración compartida, se aplicarán las especificaciones del Anexo I y II de este pliego de prescripciones técnicas y el Anexo III en el caso de precisar de dispositivos específicos para el uso de la aplicación.

La aplicación se tendrá que desplegar en el contexto que determine el SMS para que la solución quede albergada correctamente en la sede electrónica de la CARM.

31/03/2021 12:13:58

29/03/2021 12:52:19 | APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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-4b99cdd4-00b-2b50-b546-005056946280



7. FUNCIONALIDADES.

7.1. ACCESIBILIDAD.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico en su Disposición Adicional Quinta sobre accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos, las páginas de Internet satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos.

A su vez y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la determinación de los medios de comunicación admisibles, el diseño de los elementos instrumentales y la implantación de los trámites procedimentales, deberán realizarse teniendo en cuenta criterios de accesibilidad universal y de diseño para todos, tal y como son definidos estos términos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

7.2. INTEROPERABILIDAD.

De conformidad con el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica la herramienta ofertada debe garantizar la interoperabilidad desde tres puntos de vista:

- Semántica.
- Organizativa.
- Técnica.

En consonancia con el citado RD 4/2010, los documentos que se pongan a disposición de los ciudadanos u otras administraciones se encontrarán como mínimo, disponibles en sistemas abiertos y serán visualizables, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica. Con el fin de garantizar la conservación, el documento se mantendrá con el formato en que hay sido elaborado, enviado o recibido, y preferentemente en un formato abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido del documento, la firma electrónica y los metadatos que lo acompañen.



7.3. AUTENTICACION Y FIRMA ELECTRONICA.

La herramienta deberá disponer de un sistema que garantice que el acceso a la plataforma, información, documentación y capacidad de actuar, se encontrará sometido a unos estrictos criterios de seguridad que permitan identificar de forma inequívoca al usuario en cuestión y modificar permisos de usuarios y privilegios.

Con independencia, y de conformidad con los requisitos legalmente dispuestos, la herramienta deberá exigir el uso de firma electrónica reconocida para poder llevar a cabo cualquier tipo de acción que cause efectos jurídicos durante el procedimiento administrativo, tales como la publicación de procedimientos, así como la presentación de ofertas de licitación, entre otras.

Por lo que respecta a los usuarios del SMS, la herramienta deberá permitir la autenticación y firma electrónica, además de con el DNI electrónico, con los certificados electrónicos reconocidos que el SMS determine, debiendo de comprobar en cada operación la validez y vigencia del certificado. Adicionalmente la herramienta deberá poder utilizar el dispositivo seguro de creación de firma que el SMS determine.

Por lo que respecta a los licitadores, la herramienta deberá permitir la autenticación y firma electrónica con, al menos, los certificados soportados por la plataforma @firma de la Administración General del Estado. En todo caso los certificados electrónicos deberán ser reconocidos o equivalentes de acuerdo con la normativa de la UE.

Preferentemente se utilizará el perfil de firma electrónica XAdES-X-L.

7.4. SELLADO DE TIEMPO.

La herramienta deberá garantizar la identificación del momento exacto (año, mes, día, horas, minutos y segundos) en que fue publicado o realizado todo acto que tenga implicaciones jurídicas dentro del procedimiento administrativo, acreditándose de forma fehaciente por parte de un prestador de servicios de certificación que se responsabilice de la generación de los sellos de tiempo en formato XML/XAdES.

En todo caso, dichos sellados de tiempo deberán garantizar el momento exacto de la realización del acto concreto, especialmente el momento de la publicación de los pliegos o en su caso presentación de ofertas, y el momento del cierre del plazo de presentación de candidaturas, debiendo ser posible la posterior auditoría de los mismos.

Del mismo modo, únicamente serán aceptados como válidos sellados de tiempo emitidos por Prestadores de Servicios de Certificación debidamente constituidos en España y acreditados por el Ministerio competente.

Los certificados de tiempo empleados deberán tener una validez siempre igual o superior a 5 años, de tal forma que pueda ser comprobada su validez durante dicho plazo.



7.5. REQUISITOS DE SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES.

Todas las comunicaciones realizadas a través de la plataforma deberán dejar un rastro o traza que permitan su posterior auditoría.

Toda comunicación web que se realice a través de la plataforma deberá realizarse mediante protocolo de seguridad Security Socket Layer (SSL), no siendo posible ningún tipo de acción, ni siquiera de visualización de información relativa a los procesos de licitación pública, fuera de este protocolo.

En todo caso, las comunicaciones que se realicen a través de la plataforma y relacionadas con el proceso de licitación pública, deberán ir firmadas electrónicamente mediante firma electrónica reconocida, garantizándose la identificación del emisor, del destinatario, la integridad de la información contenida, así como la recepción y acuse de recibo correspondiente.

7.6. COPIAS DE SEGURIDAD

Toda la información alojada en la plataforma, de conformidad con la normativa aplicable, podrá ser recuperada mediante el acceso a las copias de seguridad correspondiente. Será la empresa adjudicataria de acuerdo con el Servicio de Sistemas de Información del SMS la encargada del diseño y puesta en marcha de la política de gestión de las copias de seguridad.

Se deberá garantizar la disponibilidad de la información en un plazo no superior a 12 horas. La pérdida de información ante la necesidad de recurrir a una copia de seguridad será nula, es decir, se fija un Tiempo Objetivo de Recuperación RTO máximo de 12 horas y un Objetivo de Punto de Recuperación RPO de cero.

7.7. GESTION DE USUARIOS Y ROLES

El sistema debe permitir la gestión de distintas tipologías o roles de usuario, en función del rol asignado se permitirán o denegarán posibilidades de consulta, generación de informes, validación o mecanización de datos.

Se consideran como roles mínimos:

- Usuarios del SMS. Participan en el proceso de licitación y revisan las tareas asociadas al mismo, pueden incorporar documentos, responder a cuestiones que planteen los licitadores, etc.

Dado que la plataforma de licitación estará disponible para cualquier centro de gestión del SMS, se deberá garantizar la asignación de usuarios a centro o centros, limitando así que los usuarios tengan limitado el acceso a datos de gerencias distintas a la suya. Únicamente los usuarios de los Servicios Centrales del SMS tendrán visibilidad completa de todos los centros.

De esta forma distinguiremos dos tipos de usuarios:

- o Usuarios de centros. En este perfil un usuario sólo podrá ver datos de su centro.



- Usuarios de SSCC. En este perfil el usuario podrá ver datos de cualquier centro.
- Usuarios administradores del SMS.
- Usuarios licitadores.

La herramienta no limitará el número de usuarios con acceso al sistema.

7.8. FLUJOS DE TRABAJO

La herramienta permitirá la programación de flujos de trabajo que ayuden a controlar las fases por las que discurre el proceso de licitación: gestión de mesas, aporte de documentación, subsanación de errores, etc. El sistema deberá permitir el envío de correos electrónicos ante determinados eventos o actuaciones que se realicen a lo largo del proceso.

7.9. ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACION.

El sistema debe disponer de la funcionalidad necesaria para el almacenamiento y gestión de los documentos generado, enviados y recibidos, si bien se valorará conjuntamente entre el SMS y el adjudicatario la modalidad final de custodia de todos los documentos.

La solución debe permitir el almacenamiento en cualquier gestor de contenidos, compatible con el estándar CMIS, de la documentación del expediente; está funcionalidad debe estar operativa en el momento de presentación de la oferta y cubrir las fases de tramitación y posterior archivo definitivo.

7.10. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

La herramienta deberá contar con un módulo capaz de dar cumplimiento a las obligaciones dispuestas en los artículos 61 a 67 del Decreto 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la CARM en relación con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas sobre notificaciones.

En este sentido, deberá permitir realizar comunicaciones electrónicas al menos conforme a alguna de las siguientes modalidades:

- Notificación mediante recepción en dirección de correo electrónico facilitada por los ofertantes: debiendo generar automáticamente y con independencia de la voluntad del destinatario un acuse de recibo que deje constancia de su recepción y que se origine en el momento del acceso al contenido de la notificación.
- Notificación mediante la puesta a disposición del documento electrónico a través de dirección electrónica habilitada: para lo que será necesario cumplir con los siguientes requisitos:



- Acreditar la fecha y hora en que se produce la puesta a disposición del interesado del acto objeto de notificación.
- Posibilitar el acceso permanente de los interesados a la dirección electrónica correspondiente, a través de una sede electrónica o de cualquier otro modo.
- Acreditar la fecha y hora de acceso a su contenido mediante sellado de tiempo.
- Poseer mecanismos de autenticación para garantizar la exclusividad de su uso y la identidad del usuario.

7.11. INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS.

7.11.1 Integración con SAP R3.

Tal y como se indicaba en párrafos anteriores está prevista la integración de la herramienta de licitación electrónica con el sistema SAP R/3 y particularmente con el módulo de contratación. La integración se realizaría mediante servicio web seguro (SSL) en dos sentidos:

- Sentido SAP herramienta de licitación. El expediente de contratación se iniciará en SAP hasta su publicación, llegado a este punto se enviará al portal de licitación para continuar su gestión.

Este servicio se utilizará para la creación del expediente en la plataforma de licitación.

- Sentido herramienta de licitación SAP. Una vez finalizado el expediente en el portal de licitación por el motivo que fuere, adjudicación final, desierto, etc, se enviará a SAP la información necesaria para continuar con el proceso de compra de los bienes objeto del expediente o bien llevar el expediente a su correspondiente estado final.

Las especificaciones técnicas de las integraciones estarán a disposición de los licitadores para su análisis y estudio.

7.11.2. Integración con Servicios de Administración Electrónica.

El SMS facilitará al adjudicatario las especificaciones técnicas necesarias para la integración de la plataforma de licitación electrónica con los Servicios de:

- Registro Electrónico.
- Firma Electrónica. Portafirmas.
- Notificación Electrónica.

Servicios con el que la Plataforma de licitación deberá integrarse para la gestión de los expedientes.

Las especificaciones técnicas de las integraciones estarán a disposición de los licitadores para su análisis y estudio.

7.11.3. Integración con Plataformas del Estado.

Se precisará la integración con:



- Plataforma de Contratación del Estado, PLACE.
- Diario Oficial de la Unión Europea, DOUE y Boletín Oficial del Estado, BOE.
- Registro Electrónico de Apoderamiento, REA
- Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, ROLECE.

Independientemente de las integraciones descritas en párrafos anteriores, el portal tendrá la posibilidad de extraer toda la documentación de gestión y la aportada por proveedores a un soporte electrónico y en un formato abierto de ficheros que permita su visualización y consulta por parte del SMS. La información de gestión preferentemente en formato XML y la aportada por proveedores en formato PDF.

7.11.4. Integración con Sistema de Gestión de Usuarios Corporativo del SMS.

El sistema deberá implementar el protocolo CAS de autenticación de *Single Sign On*.

7.12. VALORACIÓN AUTOMÁTICA DE OFERTAS

La herramienta deberá contar con un módulo que permita realizar en determinados tipos de procedimientos la valoración automática de todas las ofertas presentadas por parte de los diferentes licitadores.

La herramienta deberá prever, que las ofertas presentadas, sean recibidas en un formato que permitan su análisis automático por parte de la herramienta, mostrando finalmente un resultado que sea fácilmente comprensible por parte del personal del SMS encargado de la valoración tras la constitución de la mesa de contratación.

7.13. SUBASTA ELECTRÓNICA.

La herramienta deberá contar con un módulo que permita al SMS realizar procedimientos de contratación pública, utilizando la fórmula de la subasta electrónica, entendida ésta como la valoración automática de todas las ofertas presentadas, tomando como referencia una serie de valores previamente indicados.

La herramienta deberá permitir que la entidad pueda realizar las invitaciones a las entidades preseleccionadas por el órgano de contratación de forma completamente electrónica, no permitiendo el envío de dichas invitaciones antes de dos días desde el momento de la finalización de la evaluación previa, contando con las máximas garantías de identidad, integridad, confidencialidad, y momento exacto en el que fueron realizadas.



7.14. INFORMES DE GESTION.

La herramienta deberá disponer de un módulo de informes que permita al SMS conocer al menos los siguientes aspectos:

- Volúmenes de licitación por períodos.
- Comparativas entre periodos.
- Trazabilidad de documentos: hora de creación, responsable de firma, etc.
- Estadística de uso de la herramienta: usuarios conectados, expedientes tramitados, etc.

7.15. CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES.

La Plataforma de Licitación Electrónica deberá estar certificada según las normas siguientes:

- **UNE-ISO/IEC 27001:2014**, Sistema de Gestión de Seguridad en la Información
- **UNE-EN-ISO 9001:2008**, Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO/IEC 20000**: Sistema de Gestión de Servicios de TI

7.16. LICENCIAMIENTO Y USO DE LA PLATAFORMA.

El número de usuarios que podrá usar el sistema tendrá un carácter ilimitado tanto para el uso interno de la plataforma, usuarios del SMS, como para el de usuarios externos, licitadores.

De igual forma el número de expedientes de contratación a realizar en la plataforma se entiende como ilimitado, tanto por tipo de procedimiento como por forma de adjudicación.



8. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS.

Los recursos humanos, perfiles y conocimientos deberán dimensionarse de la manera más adecuada para dar respuesta a este pliego técnico.

Todo el personal realizará los trabajos desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, salvo que se precise realizar labores de análisis o implantación en las que se podrá requerir presencia física en las dependencias del SMS. El adjudicatario dispondrá de todo equipamiento técnico y de comunicaciones necesario para garantizar el correcto desarrollo de los servicios prestados desde sus propias instalaciones (mobiliario, equipamiento informático, equipamiento de terminales telefónicos, fax, impresoras, dispositivos de proyección, etc.), salvo indicación fehaciente en contrario por parte del SMS.

Las instalaciones deberán ser un local con acceso restringido y controlado, en el que deberán estar ubicados todos los equipos desde los que sea posible acceder a los Sistemas de Información del SMS. Además, deberán establecerse políticas de seguridad para el acceso al puesto de trabajo de cada una de las personas que trabajan en el servicio.

Las empresas ofertantes detallarán la relación de personas que intervendrán en el proyecto y su experiencia en proyectos similares, los perfiles esperados son:

- Responsable de proyecto. Debe ser una persona con al menos dos años de experiencia en proyectos similares, capacidad de organización, conocimientos contrastables en sistemas de contratación pública española y conocimientos contrastables en sistemas de contratación pública electrónica.
- Equipo de soporte técnico. Equipo de soporte para el mantenimiento SW de la infraestructura y para la gestión de incidencias tanto de aplicación como de integraciones.
- Equipo de soporte técnico, administración de sistemas. Equipo de soporte para la adecuada gestión de la plataforma HW conjuntamente con el personal del SMS, dimensionamiento, mantenimiento y gestión de las incidencias relacionadas con la plataforma instalada.
- Equipo de Soporte a licitadores. El equipo dará cobertura a las incidencias que puedan surgir en la gestión de los expedientes tanto por parte del SMS como por los licitadores.



9. DIRECCION Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO.

9.1. EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO.

Es responsabilidad del SMS ejercer, de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del servicio contratado. Las personas encargadas de prestar los servicios anteriormente descritos estarán bajo la dirección de los responsables del SMS determine, los cuales evaluarán la calidad de la asistencia realizada y marcarán prioridades en el cumplimiento de los servicios.

La empresa adjudicataria que presta el servicio responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. El SMS podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

9.2. INFORMES DE ACTIVIDAD.

Con periodicidad trimestral, el adjudicatario confeccionará un informe de la actividad realizada en el periodo junto con la planificación del siguiente periodo.

El contenido de estos informes incluirá como mínimo los siguientes aspectos: avance de tareas realizadas y previstas, riesgos e incidencias, listado de personal adscrito al proyecto y variación del mismo respecto al informe anterior (si procede).

Adicionalmente, y en el marco de la prestación del servicio, la dirección del proyecto del SMS, podrá solicitar aquellos informes que considere oportunos.

El incumplimiento de esta obligación, así como la demora respecto a los plazos establecidos, pueden dar lugar a la no certificación de un pago.

9.3. COMITÉ DE SEGUIMIENTO.

Existirá un Comité de Seguimiento con la función de supervisar el cumplimiento de las cláusulas del contrato en todos sus aspectos y velar por la consecución de sus objetivos.

Este comité se reunirá, al menos, dos veces al año y elaborará actas dando cuenta de los acuerdos y actuaciones llevadas a cabo. El adjudicatario deberá participar en dicha reunión del Comité de Seguimiento.



10. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

La herramienta deberá estar permanentemente disponible en un régimen de 24x7, los 365 días del año, garantizándose la posibilidad de acceder, o en su caso recuperar, la información en ella almacenada, así como auditar todas y cada una de las acciones realizadas en la misma.

En cuanto a las tareas de soporte a usuarios del SMS y licitadores se deberá prestar un servicio de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00.

La gestión de incidencias se realizará mediante el servicio de soporte que a tal fin habilite el adjudicatario, el medio de comunicación transmisión será, al menos, correo electrónico y teléfono. El servicio murciano podrá determinar que el medio de comunicación de incidencias se realice mediante su servicio de soporte a usuarios (C.A.U) e incluso se convierta en un primer nivel de soporte.

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

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte de cualquiera de los componentes de la plataforma que la soporta, la calidad de la atención telefónica y los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Todas las incidencias recibidas por adjudicatario deberán estar reflejadas en la herramienta determinada por el SMS para ello, y se clasificarán de acuerdo a su prioridad, en:

Prioridad crítica o urgente: afectan a varios usuarios con denegación del servicio.

Prioridad media: afectan a un usuario con denegación del servicio.

Prioridad baja: hay pérdida de calidad de servicio, pero el problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.

En cualquier caso, el SMS podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia o atención in-situ atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocada por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

Los indicadores asociados a la calidad del servicio de soporte prestado se pueden agrupar en aquellos referidos a la disponibilidad del servicio, y los relacionados con la respuesta y resolución de consultas e incidencias.

Respuesta y resolución de consultas e incidencias



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

Niveles de servicio exigidos

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



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

El periodo de aplicación de estos indicadores será sobre el tiempo de vigencia del contrato exceptuando el periodo de transición de entrada que se estima en un mes. Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del contrato según las condiciones del pliego de cláusulas administrativas.

Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan.



Los indicadores del ANS se medirán a través de la aplicación de gestión de incidencias en la cual se clasifican y se registra toda la actividad relacionada con la misma. El adjudicatario deberá aportar mensualmente informes que incluirán, como mínimo, la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos.

10.1 Cálculo de penalizaciones.

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

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

- Los objetivos de calidad y niveles de servicio podrán ser revisables en función de su realismo y objetivo dadas las circunstancias del servicio.
- Trimestralmente y dentro de las reuniones de seguimiento establecidas para el Comité de Dirección, se identificará si existe penalización en base a:
 - o Nº de indicadores que se incumplen.
 - o Se valorarán las causas aplicables al adjudicatario.
 - Se establecerán acciones de mejora
 - Se establecerá el plazo de consecución del indicador
 - Se aplicará la penalización correspondiente en la facturación mensual por cada indicador no alcanzado

Dentro del plan de calidad para los servicios contratados que deberá realizar el adjudicatario, deberá incluir los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.



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

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

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

siendo:

Fi un factor para el indicador i, cuyo valor va a ser dependiente de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado para dicho indicador.

Ki un coeficiente de repetición del indicador i, que toma el valor 1 en caso de que se repita el incumplimiento del indicador i, o el valor 0 en caso de no repetición.

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con los valores de referencia vigentes en cada momento.

En caso de incumplimiento, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve, moderada o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor de Fi para cada indicador.

Se determinará los indicadores en los que el valor requerido se haya incumplido reiteradamente (dos o más meses consecutivos), en cuyo caso el factor de penalización que se aplicará para dicho indicador será el doble del factor Fi de penalización correspondiente (Ki=1).

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



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

Indicador	Umbral ANS (umbral)	Desviación leve		Desviación moderada		Desviación grave	
		%	Fi	%	Fi	%	Fi
RES-1N	<= 15 min	umbral<RES-1N< umbral +5	0,50	umbral+5<RES-1N<= umbral +10	1,00	RES-1N> umbral +10	1,50
RES-2N	<= 30 min	Umbral<RES-2N< umbral +10	0,50	umbral+10<RES-2N<= umbral +20	1,00	RES-2N> umbral +20	1,50
RES-3N	<= 60 min	Umbral<RES-3N< umbral +30	0,50	Umbral+30<RES-3N<= umbral +60	1,00	RES-3N> umbral +60	1,50
SOL-1N	<= 120 min	Umbral<SOL-1N< umbral +15	0,50	Umbral+15<SOL-1N<= umbral +30	1,00	SOL-1N> umbral +30	1,50
SOL-2N	<= 24 horas	Umbral<SOL-2N< umbral +12	0,50	Umbral+12<SOL-2N<= umbral +24	1,00	SOL-2N> umbral +24	1,50
SOL-3N	<= 48 horas	Umbral < SOL-3N < umbral +12	0,50	Umbral+30 < SOL-3N <= umbral +24	1,00	SOL-3N > umbral+24	1,50
REAB	<=5%	Umbral<REAB<umbral + 0,50	0,50	Umbral+0,5<REAB<= umbral + 1,0	1,00	REAB>umbral + 1,0	1,50
INCR	<=5%	Umbral<INCR<umbral + 0,50	0,50	Umbral+0,5<INCR<=umbral + 1,0	1,00	INCR> umbral + 1,0.	1,50

Ejemplo derivado de los datos anteriores:

Supongamos que en la revisión de indicadores de servicio obtenemos:

El tiempo máximo de respuesta en horario normal de incidencias de prioridad crítica ha sido de 26 minutos. Esto supone una desviación moderada, $Fi(RES-1N) = 1,00$.

El tiempo máximo de resolución de incidencias de prioridad crítica en horario normal es de 97 minutos por lo que ha sobrepasado el ANS de tiempo de resolución (90 minutos), lo que supone una desviación leve $Fi(SOL-1N) = 0,50$.

En el caso de SOL-1N se determina que el indicador se incumplió también el mes anterior con lo que se aplica un coeficiente de repetición.



Con todo ello las penalizaciones por incumplimiento de los SLA supondrán una reducción de 2,00 puntos (1,00 + 0,50 + 0,50*1) en la facturación.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL.

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

12. PLAN DE DEVOLUCIÓN

La devolución tiene lugar al final de la contratación y debe coincidir con la fase de Recepción del Servicio del proveedor entrante, debido a la alta criticidad del servicio y a la necesidad de mantener su continuidad con las máximas garantías de estabilidad.

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

- El plazo de ejecución máximo será de 2 meses desde la notificación oficial de expiración o cancelación total o parcial del servicio, tiempo tras el cual el adjudicatario tendrá que poner en marcha el Plan de Devolución ofertado.
- Incluirá la metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de operaciones y proyectos en curso y que, como mínimo, describirá:
 - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas del SMS al nuevo adjudicatario.
 - El acceso al hardware, el software, a la información, a la documentación y el material utilizado por el adjudicatario en la provisión del servicio.
 - La formación práctica tutelada, en la cual el personal designado por el SMS realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad, tutelados por el personal del adjudicatario.



- El adjudicatario tendrá que ofrecer un plan para definir las responsabilidades y gestionar la resolución de problemas entre el nuevo adjudicatario, el SMS y/o otros proveedores.
- Durante el periodo de la devolución del servicio, el adjudicatario no estará exento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio ya implantados. El Plan de Devolución no causará ninguna discontinuidad en la prestación del servicio.
- El SMS no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del SMS en las actividades de devolución.

A la entrega del servicio, el SMS pasará a ser el propietario de las licencias de todos los productos software utilizados en la solución, sistemas de información y la información almacenada en los mismos, que se hayan implantado durante la ejecución del contrato.

(Fecha y firma electrónica en el lateral)

Técnico de gestión

Jefe de Servicio de Aplicaciones

D. César Claudio Aparicio García

D. Miguel Angel Gambín Marín

31/03/2021 12:13:58

29/03/2021 12:52:19 | APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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-4b99cdd-00b-2b50-b546-00505696280



ANEXO I.

REQUISITOS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA SERVIDORA EN MODELO ADMINISTRACIÓN COMPARTIDA.

Especificaciones técnicas.

La solución del adjudicatario residirá en las infraestructuras hardware del SMS siempre que ésta sea virtualizable. De no ser el producto del adjudicatario virtualizable, el adjudicatario deberá entregar su propia plataforma bajo las condiciones que el SMS establezca¹.

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

El licitador deberá especificar en oferta los productos² y versiones que forman su solución. Todos los productos deben estar en versiones soportadas por los fabricantes. En el caso concreto del SO Windows, no se podrán instalar versiones inferiores a Windows 2016.

Además, estos productos y versiones deberán estar en la matriz de certificación de los fabricantes de productos hardware y software instalados en el SMS. De no ser así, el licitador deberá realizar las adaptaciones de su producto a versiones certificadas en el plazo que establezca el SMS, o entregar su propia plataforma bajo las condiciones que el SMS indica en este anexo (nota 1).

El SMS hará entrega de las máquinas virtuales que requiera el licitador para la implantación de la solución ofertada. Estas máquinas virtuales serán bastionadas y actualizadas mensualmente de acuerdo a las políticas de seguridad del SMS y por tanto el producto del licitador deberá funcionar siempre bajo las condiciones de seguridad que el SMS establezca.

El equipo técnico del SMS se encargará de administrar la máquina virtual. Sistema Operativo y resto de componentes de la solución deberán ser instalados y administrados por el licitador y bajo las condiciones de seguridad y trabajo que el SMS establezca.

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

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

¹ Si se considera un sistema crítico la infraestructura deberá ser de calidad empresarial, enracable, estar redundada en componentes de computación, almacenamiento, backup, seguridad, red y electricidad, con soporte in-situ 24x7 y con los compromisos de recuperación que el SMS establezca, RPO y RTO. De no ser un sistema crítico, el soporte podrá ser 8x5 y el almacenamiento podrá no estar redundado. Todos los componentes requeridos en la instalación serán originales, nuevos de fabricante, suministrados por el adjudicatario, sin costes adicionales para el SMS, y se registrarán por los requisitos de este anexo.

² Por producto se entiende todo producto, subproducto o componente: servidores de aplicaciones, bases de datos, drivers de conexión a las bases de datos y etc.



Concretamente deberá especificar en oferta sus requisitos de procesamiento, disco y backup, para la instalación inicial y crecimiento anual previsto³³. Se valorará positivamente aquellas soluciones que minimicen el consumo de hardware.

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

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

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

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

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

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

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

³³ El licitador deberá entregar como parte de su solución la siguiente información:

- Tabla con las siguientes filas por Entorno y MV: ENTORNO-MV-CPU/CORE-Memoria-Almacenamiento-Backup-SO-Propósito-%crecimiento actual.
- Tabla con las licencias que requiere la solución. Para cada licencia, nombre exacto de la misma, unidades, cores que cubre y los motivos que justifican que se requiera esa versión, y no otra, del producto. Tabla con las licencias que requiere la solución. Para cada licencia, nombre exacto de la misma, unidades, cores que cubre y los motivos que justifican que se requiera esa versión, y no otra, del producto.



El SMS se encuentra sumido en un proyecto de Continuidad de Negocio TIC entre todos sus CPD. El adjudicatario colaborará con él en que la solución objeto de esta contratación funcione en esta arquitectura de continuidad de negocio, haciendo los esfuerzos necesarios que se requieran para ello.

Uso de SGBD Oracle.

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

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

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

La aplicación siempre deberá estar certificada en la última versión de Oracle y RAC, con retroactividad hacia atrás, con independencia de los ritmos de evolución de versiones que tenga el SMS.

Descripción de los servicios.

El licitador deberá prestar los siguientes servicios sobre la plataforma software objeto de esta licitación y deberá describir en su oferta los procedimientos, medios, herramientas así como cualquier otra información que permita evaluar la capacidad y calidad en la prestación de estos servicios.

1. Servicios de soporte reactivo.

Los servicios de soporte reactivos tienen como objetivo responder inmediatamente y dar una solución rápida a incidencias y problemas de la solución.

La empresa licitante deberá proporcionar los servicios de soporte que permitan la resolución de estas incidencias y problemas.

El servicio deberá incluir la asistencia al menos en el horario de trabajo que se establezca para la aplicación al SMS, o al personal que éste establezca, pudiendo realizarse telefónica, electrónica o presencialmente y cumplir las condiciones que se indican en el apartado SLA.

El SMS dispone de un Centro de Soporte 24x7 que actúa de frontal único de usuarios, técnicos y proveedores TI. El licitador deberá integrarse en esta forma de trabajo y será el encargado de formalizar documentalmente la misma.



Remarcar que el licitador es el primer responsable del rendimiento de la aplicación. Ante cualquier problema de rendimiento, su implicación será máxima y continua hasta que éste se resuelva. En caso de conflicto de responsabilidades, prevalecerá el criterio del SMS. El mero aviso de indisponibilidad o degradación de servicio por parte del SMS, supondrá la intervención del adjudicatario.

2. Servicios de soporte proactivo.

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

Salvo excepciones debidamente justificadas y autorizadas por el SMS, esta monitorización será realizada por el Centro de Soporte del SMS, que dará una vista de la misma al adjudicatario. Una vez detectada una alerta, el Centro de Soporte se pondrá en contacto con la empresa adjudicataria para su resolución. Por tanto, se deberá poder contactar con la empresa licitante en la franja de soporte reactivo que se haya establecido para que resuelva las incidencias detectadas.

El licitador trabajará con el Centro de Soporte del SMS en la implementación de esta monitorización. La solución usada por el Centro de Soporte del SMS en estos momentos es ICINGA.

Será responsabilidad del licitador definir los parámetros de monitorización, umbrales y procedimientos de actuación en orden a conseguir el cumplimiento de los SLA del contrato, así como la instalación y buen funcionamiento de los agentes.

3. Servicios de soporte preventivo.

El objetivo de estos servicios de carácter preventivo es asegurar la disponibilidad de los sistemas, anticipando potenciales problemas de software.

El adjudicatario deberá

- Actualizar los parches, al menos de seguridad y críticos, de S.O. y resto de componentes al menos 1 vez al mes.
- Velar porque en antivirus esté activo. Este antivirus será el del SMS, salvo pacto contrario.
- Evolucionar tecnológica y proactivamente cualquier producto de la solución antes de la fecha de fin de soporte del mismo. La solución sobre las nuevas versiones soportadas deberá estar instalada en el SMS 6 meses antes de que dichas versiones salgan definitivamente de soporte.

En el caso de que el adjudicatario cuente con algún producto fuera de soporte, deberá contar con un plan activo para que estos sean actualizados en todas las instalaciones del SMS los seis primeros meses del contrato.

Se valorará positivamente que la empresa entregue plan de evolución de software, así como contratos de soporte de 3er nivel con fabricantes de los productos utilizados.

a. Pruebas de disponibilidad (eléctrica, de red..), de recuperación, etc.

Trimestralmente, el licitador deberá entregar informe de rendimiento y disponibilidad y capacidad de los sistemas. De requerir crecimiento vegetativo, deberá avisarlo con la debida antelación.

4. Servicios de administración de sistemas.

El servicio de administración de sistemas es un servicio de administración y operación diaria de la plataforma tecnológica especificada en este pliego.

Las funciones a desarrollar en el ámbito del servicio de administración serán, entre otras:

- La instalación, configuración, administración y gestión de los componentes de la solución.
- Propuesta de política de copias y procedimientos de recuperación. El licitador será el responsable de la recuperación de los datos y de su solución tecnológica en general. Será obligación del adjudicatario completar el correspondiente procedimiento que el SMS tiene habilitado para ello.
- Seguimiento de incidencias y escalado de las mismas. Análisis de herramientas de monitorización.
- Colaboración con los equipos de soporte asignados en la resolución de incidencias que surjan en la plataforma.
- Atención a peticiones, si procede.

Como administrador de sistemas, será responsabilidad del adjudicatario ejecutar las tareas propias de mantenimiento, en especial las encaminadas a que la BD y el sistema cumplan los requisitos de rendimiento que establezca el SMS. En este sentido, la empresa deberá presentar en la oferta el plan de mantenimiento de los sistemas desde el punto de vista de aplicación que regirá toda la vida del contrato y cuyo seguimiento también será trimestral.

El licitador deberá entregar durante los dos primeros meses de licitación el modelo de administración de la solución, tras diferentes reuniones de trabajo mantenidas con los técnicos del SMS. Estas reuniones tienen la finalidad de adaptarse a la forma de trabajo y requisitos exigidos en este anexo.

El licitador deberá indicar las herramientas que utilizarán sus equipos para trabajar de una manera lo más automatizada posible, en aras de fomentar la eficiencia y el control, así como cualquier otra metodología o procedimientos de trabajo que puedan contribuir a valorar la calidad en la prestación de los servicios, en especial de los de administración. Será requisito obligatorio el uso de herramientas de despliegue continuo y de automatización tipo Ansible.



5. Condiciones adicionales de los servicios

- El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria podrá conectarse a los sistemas para resolver las incidencias o realizar tareas de forma remota. Dicha conexión se realizará bajo las normas que dicta la Dirección General responsable de las Comunicaciones Corporativas en la CARM y las del propio SMS.
- En general, el adjudicatario deberá aceptar las normas de seguridad, configuraciones y trabajo del SMS, y adaptarse a las mismas en plazos razonables acordados por ambas partes. En caso de discrepancia, el criterio del SMS será vinculante.
- El licitador deberá entregar la información, claves y documentación, y participar en los procedimientos metodológicos y herramientas que el SMS considera imprescindibles para la adecuada prestación del servicio objeto de este contrato (CMDB..).

La entrega de esta información es de obligado cumplimiento y un requisito vinculante para la puesta en producción del servicio, con lo que el adjudicatario debe tenerlo en cuenta dentro de su planificación.

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

- El licitador se comprometerá a respetar las siguientes condiciones en lo relativo a paradas programadas:
 - o Aviso con antelación de 3 días para solicitar la conformidad del SMS. En el aviso se proporcionará una estimación de la duración de la parada.
 - o Deberá entregarse Documento de Actuación Programada (DAP), con detalle de marcha atrás, siempre que haya parada de servicio, la actuación tenga riesgo o sea de alta complejidad.
 - o Horario preferentemente nocturno de actuaciones, fuera de la jornada de trabajo de la aplicación o, si ésta es 24x7, entre las 23 y las 7 horas.

Prestación de los servicios.

El licitador deberá indicar en su oferta con qué equipo humano prestará los servicios descritos en este anexo. El licitador deberá disponer de especialistas en cada una de las tecnologías de la solución. Para todos estos recursos, deberá incluir su perfil profesional, el rol con que participan en él proyecto, así como la modalidad de prestación (localización, dedicación al proyecto, disponibilidad, forma de localización..). Para los especialistas deberá acreditar esa experiencia mediante certificaciones, cursos, experiencia, etc.



ANEXO II.

REQUISITOS CLIENTE DE LA SOLUCIÓN.

El cliente debe tender a ser Zero-Touch. Toda instalación/configuración de cliente debe ser auto-contenida y no afectar al comportamiento general del PC y a otras aplicaciones. El licitador deberá aportar un instalable silencioso, así como los correspondientes manuales. Esto debe hacerse con cada versión del producto de manera proactiva, así como cada una de las versiones del SO Windows que publique Microsoft.

La aplicación deberá funcionar con el resto de aplicaciones del SMS y en los dispositivos de éste, así como en las plataformas de virtualización que éste establezca con el fin de poder dar soluciones de teletrabajo a sus trabajadores. El adjudicatario deberá colaborar con el SMS en que su aplicación funcione en estos contextos.

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

- Windows 7 64b y versiones soportadas de W10 (con retro-compatibilidad).
- Internet Explorer 11 64b, con compatibilidad hacia atrás. En estos momentos este es el navegador corporativo del SMS pero la aplicación deberá funcionar en todos los navegadores que soporten HTML5, para así asegurar la estandarización de la aplicación, de un lado, y de otro el posible cambio de navegador corporativo por el SMS.

La aplicación debe funcionar en cualquier tipo de PC.

De incluir la solución aplicaciones de movilidad o que funcionen en dispositivos móviles éstas deberán adaptarse a las condiciones que el SMS establezca.

En caso de utilizar software clientes o componentes (otros procesadores de texto, hojas de cálculo, certificados,...) deberá especificarse y el SMS podrá solicitar su cambio por otros productos, en especial si los propuestos suponen coste para el SMS. El adjudicatario se compromete a adaptar proactivamente el producto a nuevas versiones de software antes de que aquellas para las que está certificado queden fuera de soporte (y antes de 6 meses de que ese hito se produzca).

El adjudicatario entregará detalle de los requisitos clientes, software y hardware a los que hace referencia este anexo.

Se valorará que los clientes también puedan ejecutarse en los sistemas operativos Linux y Mac OS.



Obligaciones en relación al SO Windows 10.

Microsoft publica el ciclo de vida de sus productos. El ciclo de vida comienza cuando se lanza un producto y termina cuando deja de tener soporte. Microsoft publica las fechas clave de este ciclo de vida, con cada nueva versión de Windows 10.

El SMS, siguiendo los estándares y recomendaciones de seguridad, actualizará sus sistemas siguiendo este ciclo de vida. El SMS actualizará su parque informático, con la última versión de Windows 10, **2 meses después de la fecha de disponibilidad**, proporcionada por Microsoft.

La aplicación debe ser compatible con todas las versiones de S.O. Windows 10 soportadas. Para mantener la compatibilidad, la empresa proveedora deberá probar sus aplicaciones en cada una de estas versiones con sus propios medios. En los casos en que la nueva versión requiriera un cambio en la configuración o la instalación, las empresas deberán mandar dichas configuraciones, manteniendo la retro-compatibilidad **1 mes después del lanzamiento** de la misma por Microsoft.

Si la empresa no actualiza sus condiciones de compatibilidad o configuración dentro de ese periodo, la SGTI entenderá que la aplicación cumple con los requisitos de la nueva versión y no se realizarán pruebas o configuraciones adicionales antes de extender la nueva versión del SO a su parque PC.

Cualquier mal funcionamiento de la aplicación por este motivo será imputable al adjudicatario.



ANEXO III.

REQUISITOS PARA LA CONEXIÓN A LA RED DEL SMS CON DISPOSITIVOS QUE NO SON PROPIEDAD DEL SMS

A. Requisitos para el personal del licitador que desarrolle la actividad que exige el presente pliego de prescripciones técnicas de forma habitual en las sedes del SMS.

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

- 1) La empresa deberá dotar al trabajador de un dispositivo adecuado a la red, sistemas operativos y aplicaciones del SMS.
- 2) El dispositivo deberá tener una IP fija.
- 3) El dispositivo deberá tener un S.O. en versión soportada por el fabricante.
- 4) El dispositivo deberá estar actualizado con todos los parches de seguridad.
- 5) El dispositivo deberá tener siempre activo el antivirus del SMS. Las licencias e instalación correrán a cargo del SMS.
- 6) La administración de los restantes aspectos del dispositivo correrán a cargo del trabajador. El trabajador se compromete a no poner en riesgo la seguridad de los sistemas y redes del SMS.
- 7) La empresa y trabajador se comprometen a las normas en materia de seguridad de la DGPI de la CARM y del SMS.
- 8) El trabajador deberá aplicar al dispositivo cuantas medidas de seguridad la SGTI estime oportuno. El trabajador deberá dar permiso de administrador a los técnicos que la SGTI determine en caso de requerirse alguna revisión de seguridad del dispositivo.
- 9) Las aplicaciones que requiera el trabajador para el desempeño de sus funciones serán provistas por su empresa, instaladas y mantenidas por él, salvo excepciones debidamente justificadas y aprobadas por ambas partes. El SMS no tiene responsabilidad sobre los recursos aportados por la empresa y su estado de licenciamiento.
- 10) El trabajador tendrá un usuario del AD de la SGTI. No es obligatorio que su dispositivo esté en AD, si bien se considera recomendable.
- 11) El trabajador podrá disponer de la imagen de la SGTI, de modo que pueda probar sus desarrollos en el entorno exacto que tienen los usuarios.
- 12) El trabajador se compromete al apagado del PC cuando abandone su puesto de trabajo.
- 13) Cuando el trabajador se desplace a otras sedes del SMS, deberá acceder a los sistemas protegidos a través de VPN.
- 14) La empresa estará obligada a notificar personalmente a cada trabajador estas obligaciones y será la responsable de su cumplimiento.



B. Requisitos para el personal del licitador que visite puntualmente las sedes del SMS en relación al presente pliego de prescripciones técnicas.

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

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

31/03/2022 12:13:58

29/03/2022 12:52:19 APARICIO GARCIA, CESAR CLAUDIO

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-4b99cdd4-00b-2b50-b546-005056946280

