

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO,
EVOLUCIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROCESOS
PARA EL TRATAMIENTO Y COMUNICACIÓN DE
DATOS FACTURABLES A TERCEROS”, A
ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO
SIMPLIFICADO NEGOCIADO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO: “SOPORTE, MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN E IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO Y COMUNICACIÓN DE DATOS FACTURABLES A TERCEROS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO NEGOCIADO

CLÁUSULA 1 - INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), tras la entrada en vigor de la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre de 2005 de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid* (BOCM núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente (Art. 10 Tres-c):

1. La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
2. El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos Centros Directivos.
3. La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

La *Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, establece que la Agencia desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

- a) *Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.*
- b) *Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.”*

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia en el ámbito señalado en el **apartado 4 de la Disposición Adicional Primera** anteriormente citada, la competencia para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.

Actualmente, en diversos centros hospitalarios dependientes de SERMAS se utilizan las aplicaciones **HP-HIS Asistencial** y **HP-HCIS** como solución informática para la gestión clínica de dichos centros y también para la facturación a terceros.

Los actos asistenciales que se producen en los centros hospitalarios son susceptibles de ser abonados por entidades aseguradoras, mutuas, la seguridad social o incluso el propio paciente. La información necesaria para facturar estos actos reside actualmente en los sistemas asistenciales (HP HIS Asistencial/HCIS).

En la actualidad, las funcionalidades de gestión Económica Financiera de los centros dependientes del SERMAS residen en un nuevo Sistema de Información de la Plataforma Centralizada Económico Financiero, Compras, Contratación y Logística de la Comunidad de Madrid (en adelante Sistema de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

Información Nexus ECCL). La plataforma Nexus ECCL dispone también de un módulo de facturación a terceros al que ya se han incorporado varios centros dependientes del SERMAS, y está previsto que gradualmente se incorpore el resto de centros dependientes del SERMAS.

Para dar respuesta a la necesidad de integrar los sistemas HP HIS/HCIS con el Sistema de Información Nexus ECCL, para la funcionalidad de facturación a terceros, en el año 2013 se consideró necesario acudir a la contratación del “*Servicio de Desarrollo e Implantación de procesos para el tratamiento y comunicación de datos facturables a terceros*” y así garantizar la incorporación de los mismos al Sistema de Información Nexus ECCL de la Comunidad de Madrid.

Para continuar dando respuesta a la necesidad de Puesta en producción del resto de Centros Hospitalarios de la integración HP-HCIS y HP-HIS con el Sistema de Información Nexus ECCL, para el tratamiento y comunicación de datos facturables a terceros y así garantizar la incorporación de los mismos al Sistema de Información Nexus ECCL de la Comunidad de Madrid, así como del mantenimiento y evolución de la integración en los Centros Hospitalarios en los que ya ha sido ejecutada la puesta en producción, se considera necesario acudir a la contratación del servicio objeto del presente contrato

CLÁUSULA 2 - OBJETO

La prestación de los servicios especializados de soporte, mantenimiento, evolución e implantación de la integración de los sistemas HP-HCIS y HP-HIS con el sistema de Información Nexus ECCL con el objetivo de unificar la plataforma de facturación a terceros mediante el traspaso de la actividad asistencial susceptible de ser facturada.

CLÁUSULA 3 - DESCRIPCIÓN OBJETOS SOFTWARE

El **producto software** objeto del servicio es el siguiente:

- **Plataforma de integración HP-HIS Asistencial y HP-HCIS (todas las versiones)**

Podrán estar incluidos dentro del ámbito del contrato, los siguientes Centros Hospitalarios:

Centro Hospitalario
Hospital Universitario Príncipe de Asturias
Hospital Clínico San Carlos
Hospital Universitario de Getafe
Hospital Universitario de la Princesa
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
Hospital Universitario Doce de Octubre
Hospital Universitario La Paz
Hospital Ramón y Cajal
Hospital Universitario Santa Cristina
Hospital Severo Ochoa
Hospital General Universitario Gregorio Marañón
Hospital Central de la Cruz Roja (*)

(*) ya implantado



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

CLÁUSULA 4 - ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO

El objetivo del Servicio es proporcionar:

- Mantenimiento y soporte de las funcionalidades realizadas para el traspaso de información asistencial al sistema NEXUS.
- Mantenimiento especial en los hospitales que teniendo la gestión de facturación a terceros en HP-HIS, se realiza la migración a HP-CIS, para posibles disfunciones.
- Servicios específicos relacionados con cambios funcionales y evolutivos que necesiten ser incluidos en el sistema.
- Implantación efectiva en siete de los hospitales enumerados en la cláusula anterior, que se irá realizando progresivamente durante el tiempo de duración del contrato. Establecimiento y preparación en aquellos procesos que sean necesarios para la inicialización del entorno NEXUS, para trasladar al mismo:
 - o La información asistencial histórica (actividad realizada) comprendida en el marco de tiempo que se estipule (para garantizar una continuidad de las actuaciones asociadas a su facturación).
 - o El censo de los pacientes activos cuya facturación ya competirá al Sistema de Información Nexus ECCL.
 - o Complementando de la información maestra que se requiera, estableciendo la normalización (mapeos) que corresponda para una correcta interpretación de la información por ambos entornos.
 - o Posterior mantenimiento de los hospitales según se vayan implantando y haya pasado el periodo de estabilización.

Los servicios incluyen los siguientes tipos de actuaciones:

4.1.- Servicios de Mantenimiento y Soporte de la Plataforma de Integración:

Este servicio está concebido para amparar el Mantenimiento de la Plataforma de Integración con el sistema de información Nexus ECCL. Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo. El adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías de actuaciones:

- **Mantenimiento Correctivo:** Agrupa las diversas acciones a realizar ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, que no suponga añadir nueva funcionalidad al producto software, esto es, la resolución de errores detectados en la operativa normal del software que impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria.
- **Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios o por la Agencia acerca de los integradores.

La evolución del software, en cualquier caso, se realiza manteniendo un criterio de versión única y con funcionalidades de interés general.

Las incidencias detectadas en el uso de las aplicaciones, así como las sugerencias de nuevas funcionalidades se notificarán de acuerdo al procedimiento de actuación del Servicio de Atención que se describe en apartados siguientes.

4.2.- Servicios de Mantenimiento a partir de la integración de cada uno de los Centros Hospitalarios.

Este servicio está concebido para amparar el Mantenimiento de las Integraciones en los diferentes Centros Hospitalarios y sus Servicios Sanitarios donde se haya realizado su puesta en producción (centros actualmente implantados o que se implanten durante el presente pliego). Agrupa las líneas de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo. El adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

- **Mantenimiento Correctivo:** Agrupa las diversas acciones a realizar en la Integración en cada uno de los Centros Hospitalarios ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, que no supongan añadir una nueva funcionalidad al producto software.
- **Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteada por los usuarios o por la Agencia acerca de la Integración en cada uno de los Centros Hospitalarios.

4.3.- Servicios de Mantenimiento Planificables

Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. El adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios.

Dentro de esta categoría de servicio se distinguen las siguientes tipologías de Mantenimiento Planificable.

- **Mantenimiento Evolutivo Adaptativo:** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el producto software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Evolutivo Perfectivo:** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre el producto software después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Evolutivo Preventivo:** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del producto software mantenido, sin modificación de funcionalidades.
- **Mantenimiento Evolutivo Legal:** Cambios legales de ámbito nacional o regional que impliquen modificaciones de parametrización o nuevos desarrollos que sean necesarios para adaptarse a la normativa vigente.
- **Desarrollo Evolutivo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la ampliación y/o mejora realizada sobre el producto software para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.
- **Actividades de valor añadido:** Dentro de esta categoría se incluyen las siguientes actividades: Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto software, asistencias de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, realización de tutorías que se demanden desde la Consejería de Sanidad relacionadas con el uso del producto software.

La prestación de estos servicios se realizará siguiendo el siguiente circuito:

- Debe existir una petición expresa de la Agencia al Responsable del Servicio del adjudicatario, en la que se especifique la petición, contenido, alcance, importancia, etc.
- Tras analizar la solicitud, el adjudicatario procederá a proporcionar a la Agencia una propuesta que contenga:
 - o Alcance detallado del servicio solicitado
 - o Estimación de tiempos y recursos necesarios para abordar ese servicio, de forma que se indique el consumo de horas a incurrir por la realización del mismo. El importe del servicio irá a cargo de la partida de "Servicios de Mantenimiento Planificable" (Cuota variable).
 - o Entregables con su valoración económica.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

- El servicio comenzará a ser abordado tras la aceptación por parte de la Agencia de la propuesta realizada.

Sin disminución de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas (Mantenimiento Planificable o No Planificable), la aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del Adjudicatario, de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica y que esté localizada y disponible en los repositorios definidos por esta Agencia a tal efecto.

4.4.- Servicios de Puesta en producción en los Centros Hospitalarios de la Integración de los datos de facturación a terceros y exportación de los datos asociados a la misma.

Se pondrá en producción paulatinamente la Integración en cada uno de los Centros Hospitalarios pendientes incluidos en el ámbito de actuación del contrato, así como la exportación de los datos asociados a la misma, hasta un máximo de siete centros de los relacionados en la Cláusula 3 del presente pliego.

La puesta en producción de la Integración en los Centros Hospitalarios se realizará a demanda la Agencia y en el orden que ésta determine.

En esta fase el adjudicatario se compromete a realizar las siguientes actividades para cada uno de los Centros Hospitalarios:

- Tareas de migración de la información: obtención descargas y validación carga.
- Revisión y configuración de los mapeos de datos maestros
- Formación de usuarios en las opciones de consulta/modificación de episodios (si así se requiere). Esta formación está estimada en 1 jornada por hospital para un máximo de 7 asistentes. Si se requiere más jornadas de formación, podrán solicitarse a cargo de los servicios recogidos en la cuota variable (servicios de mantenimiento planificable).
- Ejecución del correspondiente plan de pruebas: se planificará un plan de pruebas específico de la Integración, así como de cada uno de los procesos, donde el Responsable designado por el Centro Hospitalario aprobará la calidad de los datos integrados y exportados. El adjudicatario se compromete a realizar tantas pruebas de integración y exportación de datos como sean necesarias para obtener la aprobación del Centro Hospitalario y entregar el informe con el resultado del Plan de Pruebas realizado en el Centro Hospitalario
- Resolución de Incidencias antes y después de la migración.
- Colaboración y asesoramiento en la preparación de un entorno de pruebas.
- Instalación en el Centro Hospitalario de los elementos de software que sean necesarios.
- Puesta en producción: Una vez finalizado el Plan de Pruebas de Centro Hospitalario, se ejecutará la puesta en producción de la integración, la activación de la mensajería, así como la exportación de los datos asociados a la misma. La fecha de la puesta en producción de la integración se decidirá entre el Centro Hospitalario y la Agencia.

Una vez puesto en marcha en un hospital y tras el periodo de garantía establecido en tres meses desde la fecha de puesta en Producción, el hospital entrará en el circuito anteriormente descrito de Soporte y Mantenimiento.

El objetivo principal de todo ello es proporcionar al Sistema de Información Nexus ECCL, la información asistencial que se va registrando en los sistemas de información hospitalarios y que inicialmente es susceptible de ser facturada. La información a traspasar contendrá:

- Información administrativa de los pacientes.
- Información de la actividad asistencial realizada.
- Información asociada a la codificación de esa actividad asistencial (cuando así proceda).



Y será necesaria la ejecución de una serie de descargas que vuelquen la información del sistema de información hospitalario a los formatos acordados para su posterior carga en el Sistema de Información Nexus ECCL (descarga de estructuras intermedias y estructuras a normalizar).

CLÁUSULA 5 - DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos en sus propias oficinas. Asimismo asumirá, dentro del marco fijado por la Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan sus equipos de trabajo.

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia y un **Coordinador de Integración**.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae de estos dos recursos, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Ambos perfiles que cubrirán las siguientes actividades del servicio:

- **Responsable de Servicio:** Será el responsable del servicio ante la Agencia, participará en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico y operativo en el ámbito del servicio.

El adjudicatario, a través del Responsable de Servicio, y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, el Responsable del Servicio realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar la ejecución de los trabajos.
 - Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
 - Supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.
 - Hacer entrega a la Agencia de los documentos desarrollados por su equipo.
- **Coordinador de Integración:** Ejercerá de coordinador interno en el equipo del adjudicatario, tanto para los distintos servicios de Mantenimiento como para los de Puesta en producción. Será el contacto con la Agencia desde el punto de vista operativo y técnico, para todos los servicios descritos en la Cláusula 4ª del presente pliego.

El incumplimiento de las obligaciones precitadas, parcial o totalmente, facultará a la Agencia para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 6 - CONTROL DEL SERVICIO.

El modelo de trabajo a seguir será el establecido por la Agencia, quien podrá revisar y ajustar el modelo durante el periodo de vigencia del contrato. Para la gestión del contrato y su seguimiento se establece un Comité: **Comité de Control del Servicio**.

El **Comité de Control del Servicio** será el responsable de la supervisión del servicio, decidiendo las estrategias a implementar en el servicio para asegurar la ejecución de actividades y la relación de entregables exigidos por la Agencia.

El Comité de Control del Servicio estará formado al menos por los siguientes integrantes:

- Responsables del Contrato de la Agencia.
- Responsable de Servicio del Adjudicatario.

Este Comité se reunirá cuando la Agencia lo estime conveniente, y tendrá, al menos, las siguientes competencias:



- Monitorizar el avance global del servicio.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica del Servicio que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del mismo.
- Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
- Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
- Detección y canalización de las necesidades operativas surgidas en cualquiera de las actividades del Servicio.
- Coordinación con los Centros Hospitalarios de la planificación del Plan de pruebas y el corte de operaciones (si fuese necesario) dentro del servicio de Puesta en Producción de los Centros Hospitalarios.
- Establecer y supervisar el Procedimiento de aceptación del Plan de Pruebas y la calidad de los datos que deberá realizar cada Centro Hospitalario dentro del servicio de Puesta en Producción de los Centros Hospitalarios.
- Aprobación de la realización de las actividades y certificación de la correcta ejecución de los trabajos incluidos en la Cláusula 4ª del presente pliego.

CLÁUSULA 7 - ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos que se realicen en HP-HCIS y HP-HIS.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

- Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
- Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
- Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

CLÁUSULA 8 - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los ficheros, indicadores y datos asociados a los mismos serán propiedad de cada uno de los Centros Hospitalarios ámbito del servicio, quienes podrán reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el Adjudicatario autor material de los trabajos.

CLÁUSULA 9 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del servicio objeto de este contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento sin el consentimiento escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 10 - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **TRES MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.



El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de la Agencia, sean necesarias para el adecuado funcionamiento de los trabajos realizados.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, y debido a las particularidades propias de la elaboración de aplicativos y de la técnica de sistemas informáticos, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 11 - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

1. En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:
 - *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (en adelante *LOPD*).
 - *Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal* (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
 - Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *RD 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
 - 2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un **estudio previo de datos de carácter personal** a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del *RD 1720/2007*. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la **Agencia Española de Protección de Datos** (en adelante **AEPD**).
 - 2.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:
 - 2.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
 - 2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El contratista se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.
 - 2.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

- 2.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 2.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 2.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 2.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.
- 2.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 2.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.
- 2.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
 - 2.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
 - 2.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
 - 2.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 2.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar



meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:

- 2.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.
- 2.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.
- 2.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.
- 2.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- 2.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Personal prestador del servicio.

3. Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán un documento por el que quedarán obligados al **secreto profesional** respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de **propiedad intelectual** que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un **Responsable de Seguridad**, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El contratista se compromete a **formar e informar a su personal** en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del objeto del contrato tendrá **acceso autorizado** únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el **desarrollo de sus funciones**.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

4. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.



5. El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el *Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, **la Agencia, que actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 21 RD 1720/2007*, y se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el Artículo 9 de la LOPD, las previstas en el *RD 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**.

Derecho de información en la recogida de datos.

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la Comunidad de Madrid, inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD (www.agpd.es)*, y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la ley. El responsable del fichero es la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Embajadores Nº 181, de Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.

CLÁUSULA 12 - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo establecido para la ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de julio de 2017 y el 30 de junio de 2019**.

La **puesta en producción** de los **Centros Hospitalarios** se irá ejecutando **durante los ejercicios objeto del contrato hasta la finalización del mismo**, a demanda de la Agencia. Si no se ejecutan los servicios para uno o varios Centros Hospitalarios indicados en la *Cláusula 3ª* del presente Pliego, el adjudicatario no tendrá derecho a ninguna contraprestación económica



Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, la Agencia quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 13 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Cláusulas Técnicas, el licitador puede dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181

28045 – Madrid

Dirección de Sistemas de Información Corporativos

Email: ssii_corporativos@madrid.org



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

ANEXO I

MODELO DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO

1. SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CUOTA FIJA

A) Servicios de Mantenimiento de la plataforma de integración

Todos los servicios asociados en este apartado, se computaran como una **Cuota Fija mensual, que asciende a 791,67 euros/mes (IVA no incluido)**. A este importe se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Se incluyen las siguientes actividades relativas a los servicios definidos en la Cláusula 4ª "ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO" y a la Cláusula 6ª "CONTROL DEL SERVICIO" del presente pliego.

- Servicios de Mantenimiento y Soporte de la Plataforma de Integración (apartado 4.1. del presente pliego).
- Las actividades a realizar por el Comité de Control del Servicio detalladas en la Cláusula 6ª "CONTROL DEL SERVICIO" del presente pliego.

B) Servicio de Mantenimiento a partir de la integración de cada uno de los centros hospitalarios

Se incluyen las actividades definidas en el **Apartado 4.2 de la Cláusula 4 del presente pliego**.

Según se va poniendo en marcha la integración de HP-HIS/ HP-HCIS con el sistema de Información Nexus ECCL a través del servicio de Puesta en producción en los centros hospitalarios de la Integración (apartado 4.4 de la Cláusula 4 del presente pliego) y una vez transcurrido el plazo de garantía establecido en tres meses desde su puesta en producción, se incluirá en este servicio el centro hospitalario correspondiente, estableciéndose el **importe mensual por centro en 190 euros/mes (IVA no incluido)**. A este importe se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación.

Todos los servicios asociados en este apartado se realizan en función de la entrada en producción de cada uno de los centros hospitalarios, no existiendo compromiso de asignación. Se incluyen por tanto dentro de este servicio aquellos centros implantados a fecha de inicio del presente contrato y aquellos que se vayan implantando conforme se describe en el párrafo anterior.

2. SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CUOTA VARIABLE

Todos los servicios asociados en este apartado se realizarán en función de necesidades, no existiendo compromiso de asignación. En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la cuantificación de los servicios, o la totalidad de las Puestas en Producción, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el Adjudicatario. Se incluyen las siguientes actividades relativas a los Servicios definidos en la Cláusula 4ª "ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO" del presente pliego.

Se incluyen por tanto dentro de este servicio aquellos centros implantados a fecha de inicio del presente contrato y aquellos que se vayan implantando conforme se describe en el **punto A)**, que se encuentra a continuación:

A) Servicio de mantenimiento planificable

Se incluyen las actividades definidas en el **Apartado 4.3 de la Cláusula 4 del presente pliego**.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**

Se configurarán en encargos planificables que el adjudicatario tendrá que satisfacer en función de las necesidades que marque la Agencia. Realizado el encargo por parte del adjudicatario, y **una vez superado el Proceso de Aceptación** (de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6ª del presente pliego) y teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del servicio, el encargo se facturará de acuerdo a la cantidad de horas aprobadas y la tarifa del servicio.

Dicho encargos implicarán el volumen máximo de horas estimadas que se señalan a continuación, repartidos por anualidades en función del servicio a prestar.

Reparto de Horas por Anualidades			
Año 2017	Año 2018	Año 2019	Total horas
192	192	32	416

El precio/hora que se tomará en consideración para calcular el importe de los encargos asociados al presente servicio, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado que se indica a continuación, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación: **42,70- euros/hora (IVA no incluido)**

B) Servicio de puesta en producción en los centros hospitalarios de la integración de los datos de facturación a terceros y exportación de los datos asociados a la misma

Se establece un **precio por hospital de 3.795,00 €(IVA no incluido)**. A este importe se le aplicará el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación

El precio incluye realizar todas las tareas descritas en el **apartado 4.4.de la Cláusula 4 del presente pliego**, para la extracción de datos necesarios para el correcto funcionamiento del módulo de Facturación a Terceros del Sistema de Información Nexus ECCL, **hasta un máximo de siete hospitales, estando prevista la implantación de 3 centros en la anualidad 2017 y 4 centros en la anualidad 2018:**

- Adecuaciones locales de los procesos inherentes al uso del HP-HIS/HP-HCIS que esté haciendo el hospital y siempre que correspondan al modelo de datos estándar de HP-HIS/HP-HCIS.
- Ejecución en pruebas de los procesos y extracción de ficheros para validar los datos exportados. La validación y carga en el sistema NEXUS-FT no está incluido en los servicios proporcionados por HPE.
- Ejecución de los procesos y extracción definitiva de datos reales.

Una vez finalizados los trabajos y la integración HP-HCIS o HP-HIS con el sistema de Información Económico Financiero se encuentre en producción, **se establecerá un periodo de garantía de tres meses**, finalizado el cual y tras la aceptación por parte de la Agencia de la Administración Digital, el hospital se incluirá dentro del apartado de Servicios de Mantenimiento a partir de la integración de cada uno de los *Centros Hospitalarios*.

FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios descritos en el presente pliego se facturan contra un Certificado de Servicios aprobado por la Dirección de Sistemas de Información Corporativos de la Agencia de la siguiente manera:

1.- CUOTA FIJA

- **Servicios de Mantenimiento de la plataforma de integración:** se facturará mensualmente los servicios correspondientes a este concepto.
- **Servicios de Mantenimiento a partir de la integración en cada uno de los Centros Hospitalarios:** se facturarán mensualmente los Centros Hospitalarios en los que la integración de datos se encuentre puesta en producción al inicio del contrato y para aquellos que haya sido

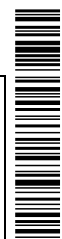


puesta en producción y aceptada por la Agencia (de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6ª del presente pliego, una vez transcurrido el plazo de garantía y a partir de entonces, establecido en 3 meses desde su puesta en producción).

2.- CUOTA VARIABLE

- **Servicios de mantenimiento planificables:** se facturarán aquellos encargos planificables que hayan sido realizados por parte del Adjudicatario en el mes en el que hayan superado el Proceso de Aceptación por parte de la Agencia (de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6ª del presente pliego).
- **Servicios de Puesta en producción en los Centros Hospitalarios de la integración de HP-HIS y HP-HCIS con Nexus ECCL:** se facturará el importe correspondiente en el mes en el que la puesta en producción supere el proceso de Aceptación por parte de la Agencia (de conformidad con lo establecido en la Cláusula 6ª del presente pliego).

<i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>Director de Sistemas Información Corporativos</i>	<i>APROBADO POR:</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i>
<i>Fdo. Manuel Tarrasa Sánchez</i>	<i>Fdo.: Blas Labrador Román</i>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1203813924364018466889**