

**EXP. (P.A. 020/19)**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE  
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963213076911842811692**

## CONTENIDO

1	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN .....	3
2	ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
3	DESCRIPCIÓN DEL SGI .....	4
4	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	7
4.1	Actividades de Gestión del Servicio .....	7
4.2	Actividades de Soporte a Administradores del SGI.....	7
4.3	Actividades en el Mantenimiento Correctivo .....	8
4.4	Actividades en el Mantenimiento Normativo .....	9
4.5	Actividades en el Mantenimiento Evolutivo Funcional.....	9
5	RESERVA DE HORAS .....	10
6	EQUIPO DE TRABAJO.....	10
7	INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.....	13
7.1	Gestión y Control del Servicio .....	14
8	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS .....	14
9	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	15
10	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	16
11	CLAUSULA DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA .....	16
12	CONTENIDO DE LAS OFERTAS .....	17



## 1 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato es el mantenimiento del Sistema de Gestión de Identidades (SGI), basado en la solución Oracle Identity Manager (OIM), del Hospital Universitario Fundación Alcorcón (HUFA) en los términos y condiciones contemplados en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Este servicio incluirá el mantenimiento correctivo y evolutivo del SGI tanto a nivel técnico como funcional.

Actualmente, el HUFA tiene implantada la versión 11g R2 de la solución OIM.

Se incluye también dentro del objeto del contrato el mantenimiento de los diferentes conectores desarrollados para la integración de aplicaciones con el SGI, la herramienta BI Publisher Enterprise para el diseño de informes y la explotación de datos, así como el mantenimiento de las consolas web: consola Autoservicio de Identidad y Contraseña, consola de diseño y consola de administración.

El Sistema de Gestión de Identidades al que se prestará el servicio, se encuentra instalado en dos entornos, el entorno de producción y el entorno de desarrollo. Cada uno de los entornos está montado sobre máquinas virtuales bajo una infraestructura VMware versión 6.0.0.

### Entorno de Producción:

Se dispone de dos máquinas virtuales, una máquina virtual como servidor de aplicaciones y otra máquina virtual como servidor de base de datos SGBD Oracle.

Cada una de las máquinas virtuales tiene como sistema operativo Microsoft Windows Server 2012 (64 bits).

### Entorno de Desarrollo:

Se dispone de una única máquina virtual que incluye el servidor de aplicaciones y servidor de base de datos SGBD Oracle.

El mantenimiento será 9x5, esto es de lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 h. para garantizar la disponibilidad del servicio. Los servicios se prestarán preferiblemente de manera remota; cuando por la naturaleza de la incidencia se considere crítica y así lo requiera el HUFA, podrá solicitarse el servicio in situ.

## 2 ALCANCE DEL SERVICIO

Dentro del alcance del servicio se incluirán las siguientes líneas:

- Soporte a Administradores del SGI
- Mantenimiento Correctivo



- Mantenimiento Evolutivo

Estarán dentro del alcance del servicio las siguientes tareas:

- Mantenimiento técnico y funcional de OIM
- Mantenimiento de los conectores para la integración del SGI con otras aplicaciones
- Mantenimiento de consolas de administración.
- Mantenimiento de herramienta BI Publisher para la generación de informes.
- Mantenimiento de aquellas mejoras que se vayan incorporando al SGI del HUFA

El alcance de gestión del servicio se extiende a:

- Recepción de incidencias y consultas.
- Proponer e impulsar actuaciones de mejora continua para el SGI.
- Reuniones mensuales de seguimiento del servicio.
- Reporting del nivel de servicio.

Actualmente, en el servicio de mantenimiento se gestionan una media de 120 incidencias/consultas anuales.

### 3 DESCRIPCIÓN DEL SGI

El SGI se ha implantado en el HUFA utilizando la herramienta Oracle Identity Manager (en adelante OIM). Este sistema gestiona el ciclo de vida del usuario de HUFA como una Identidad Corporativa única. En función del puesto de trabajo y unidad o servicio al que pertenece el usuario, el SGI ejecuta unas políticas de acceso definidas y se aprovisionan/desaprovisionan automáticamente los recursos del usuario, así como su pertenencia a grupos, permisos autorizados y otras propiedades de los diferentes recursos aprovisionados.

Para ello, el SGI actual tiene implantado:

- Integración con el Sistema de Gestión de Recursos Humanos PeopleNet como fuente autoritativa de datos de los usuarios.
- Gestión de usuarios externos (estudiantes, usuarios de Atención Primaria, etc.) mediante solicitudes generadas con el OIM.
- Definición de roles de la Identidad Corporativa en función del puesto de trabajo y unidad asociados a los puestos que ocupan los profesionales del HUFA tanto internos como externos, configuración de las políticas de acceso y reglas de aprovisionamiento automático de recursos.
- Provisión automática de usuarios y asignación de recursos de las siguientes aplicaciones:
  - Microsoft Active Directory
  - Microsoft Exchange 2010
  - Selene
  - Portal del Empleado de PeopleNet



- AIDA
- Farmatools

El SGI se integra con las distintas aplicaciones mediante conectores. Los distintos desarrollos necesarios están implementados con Java, Java script, procedimientos almacenados en lenguaje PL/SQL, WebServices, etc.

- Provisión virtual (aprovisionamiento mediante notificaciones) de usuarios y asignación de recursos de las siguientes aplicaciones (recursos desconectados del sistema final):
  - MUP
  - SCAE
  - TSNU
  - CIBELES
  - MULTICITA
  - RULEQ
- Notificaciones automáticas para los usuarios del HUFA y responsables de los mismos.
- Sincronización de la contraseña basada en la política de contraseñas definida en Microsoft Active Directory.
- Autoservicio de contraseñas para los usuarios del HUFA.

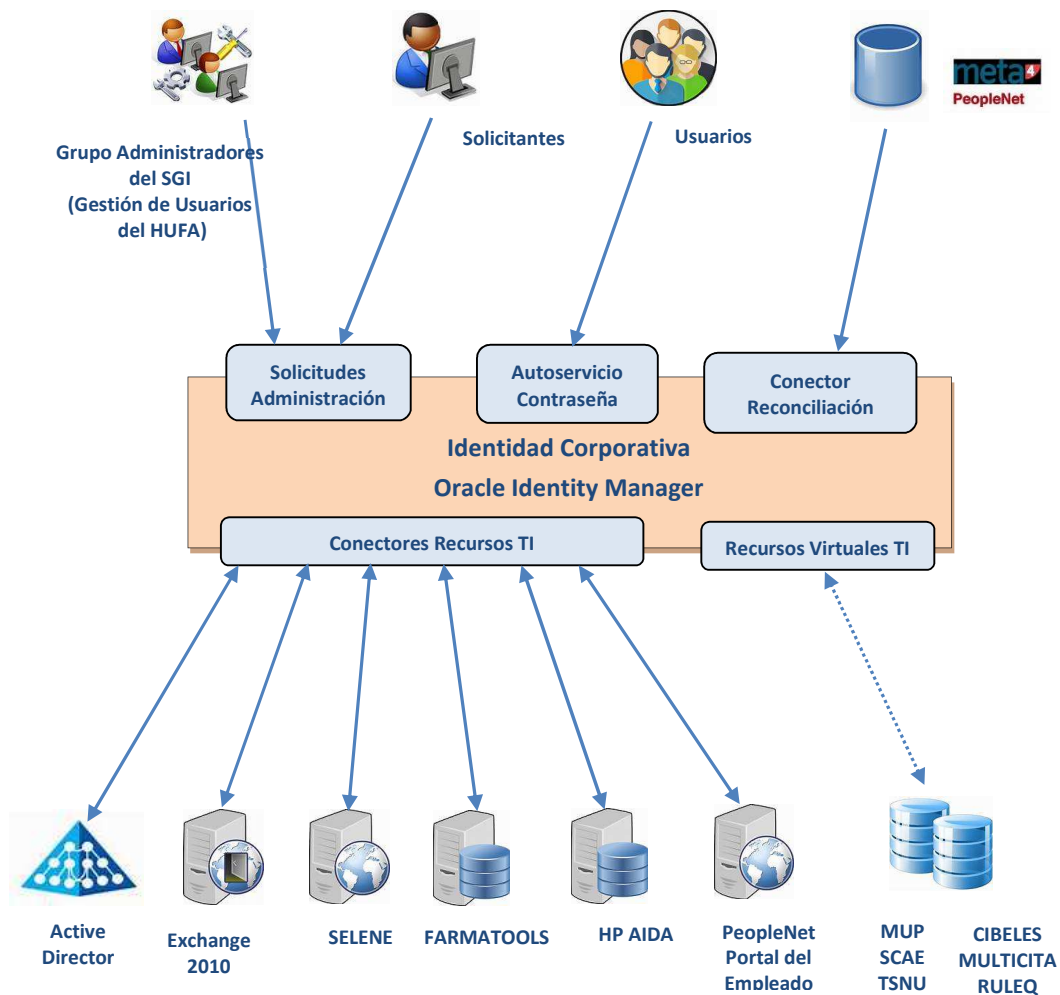
Actualmente, el HUFA tiene instalada la versión 11.1.2.3.160419 de OIM con los siguientes conectores:

- Conector Active Directory
- Conector Exchange
- Conector genérico de Base de Datos

Actualmente, el SGI gestiona automáticamente 623 roles y 2618 usuarios activos. Un usuario puede tener asignados diferentes roles.



El siguiente gráfico muestra a modo resumen, la arquitectura del sistema implantado:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963213076911842811692**

#### **4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Se deberá realizar el mantenimiento tanto técnico como funcional (correctivo y evolutivo) de la solución OIM y el soporte a los administradores del SGI.

Están incluidas todas las tareas que posteriormente se especificarán en cada uno de los mantenimientos.

Asimismo, están incluidas todas las acciones de organización, que permitan llevar a cabo los servicios de mantenimiento que se pretende incorporar para el SGI. Se deberán incluir todas las actividades de organización y control del servicio, como la metodología de trabajo, relación de documentación y entregables, y planificación detallada de los servicios.

##### **4.1 Actividades de Gestión del Servicio**

Son objeto del presente concurso incluir los servicios de dirección y gestión que incluyen el control y seguimiento del servicio de forma coordinada con los responsables de HUFA, gestión del equipo de trabajo y monitorización de los recursos, con orientación a la mejora continua.

Será responsabilidad de la gestión del servicio llevar a cabo las siguientes tareas:

- Recepción de consultas, incidencias y reclamaciones.
- Recepción, planificación, análisis y estimación de petición de mejoras evolutivas.
- Elaboración de informes de estado de las incidencias y nivel de calidad del servicio, a petición del HUFA.
- Propuesta y planificación de reuniones de seguimiento presenciales en las instalaciones de HUFA. Se realizará una reunión de seguimiento mensual.
- Gestión de la demanda de forma coordinada con los responsables de HUFA, priorización y planificación.
- Gestión de riesgos y conflictos con los responsables de HUFA.

Cuando las actividades afecten al servicio (tanto por intervención programada como por incidencia reactiva), el Hospital decidirá el horario en el cual se realizará la intervención, para minimizar el impacto en los usuarios.

##### **4.2 Actividades de Soporte a Administradores del SGI**

Es objeto del presente concurso incluir el soporte funcional y técnico necesario para garantizar el apoyo a los administradores del SGI en su operativa diaria, dicho soporte será 9x5 (Soporte 5 días en semana (de lunes a viernes) x 9 horas diarias. En horario de 08:00 a 17:00 h, aplicando el calendario laboral de Alcorcón).

Este soporte se clasifica:

- Soporte directo o consultas:
  - Atención y respuesta a dudas, consultas y peticiones de administradores sobre la utilización y las utilidades de OIM.



- Ayuda para la corrección de errores por datos introducidos erróneamente por el usuario o administrador.
- Registro y solución de consultas a los administradores del OIM sobre el modo de operación.
- Realización de Informes mediante la herramienta BI Publisher.
- Realización de Querys para la explotación de datos.
- Instalación/reinstalación y configuración del OIM cuando sea necesario.
- Soporte planificado (todas aquellas tareas que no implican correcciones de errores ni nuevas funcionalidades, se diferenciarán de las consultas en que estas solicitudes se planificarán con antelación):
  - Parametrizaciones o configuraciones básicas.
  - Actualización de parches de OIM.

#### **4.3 Actividades en el Mantenimiento Correctivo**

Está orientado a la resolución de incidencias, técnicas y funcionales, detectadas por los administradores del SGI durante el manejo del sistema y que requieren la modificación/adaptación de los programas desarrollados, o las parametrizaciones realizadas en el OIM o en sus conectores.

Es objeto del presente concurso incluir las siguientes tareas técnicas de mantenimiento correctivo:

- Dar asesoramiento técnico sobre la plataforma incluida en el servicio, garantizando la correcta resolución de las incidencias y, asegurando la adecuada documentación y cierre de las mismas o cumplimiento de las peticiones de servicio.
- Realizar la interlocución con terceros para asegurar la resolución de incidencias en su ámbito de actividad, asegurando la coordinación orientada al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el Hospital.
- Actualizar la plataforma (si la actuación no supone el empleo de más de 40 horas, en los términos descritos en el apartado 5 de este PPT), gestionar y ejecutar parches que corrijan errores detectados, actualizar versiones de los productos y software involucrado.
- Resolver cualquier incidencia relacionada con el aplicativo OIM o sus conectores, incluidos OIM Design Console, Oracle Identity System Administration, BI Publisher Enterprise.
- Realizar las tareas de mantenimiento en horario 08:00 h a 17:00 h, de lunes a viernes, de manera que no se comprometa la disponibilidad, ni el rendimiento adecuado del sistema (habitualmente de manera remota e in situ cuando por la naturaleza de la incidencia, ésta se considere como crítica y así lo requiera el Hospital).
- Dar asesoramiento sobre las tareas de restore del backup configurado según la política de Netbackup o cualquier otro restore de backup de la base de datos o cualquier otro restore de un backup que sea necesario para el sistema.

Son objeto del presente contrato las siguientes tareas funcionales:





- Análisis y resolución de problemas o errores relacionados con:
  - Seguridad, Acceso y Conectividad al Sistema
  - Errores de Sistema
  - Errores de rendimiento
  - Administración de Roles
  - Tareas planificadas
  - Conectores desarrollados/parametrizados para la integración de aplicaciones en el SGI
  - Recursos integrados con el SGI
- Documentación de las acciones y procedimientos seguidos para la resolución de incidencias y peticiones.
- Detección de los problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de correcciones necesarias para la resolución de los problemas.
- Actualizar e informar a HUFA del estado de la incidencia.
- Gestionar la entrada de consultas y recepción de respuestas y correcciones a través del sistema de soporte del fabricante Oracle, en caso necesario.

#### **4.4 Actividades en el Mantenimiento Normativo**

El mantenimiento normativo corresponde a las modificaciones necesarias en los aplicativos para adaptarlos a las nuevas legislaciones o normativas.

Es objeto del presente expediente incluir la adaptación de este tipo de peticiones de forma coordinada y planificada con el Hospital. En cuanto a la relevancia de la actuación, se estará a lo dispuesto en el apartado 5 de este PPT (reserva de horas).

#### **4.5 Actividades en el Mantenimiento Evolutivo Funcional**

Se entiende por mantenimiento evolutivo cualquier mejora que se pueda aplicar al sistema actual.

El mantenimiento evolutivo funcional incluye:

- Implantación, a petición del usuario administrador del SGI, de cambios en el sistema debido a modificaciones en las especificaciones del mismo.
- Nuevas funcionalidades, a petición del usuario administrador del SGI.
- Adaptación de los conectores de las aplicaciones y parametrizaciones para las nuevas versiones de las mismas, asegurando su compatibilidad y correcto funcionamiento, aprovechando al máximo las nuevas prestaciones de los productos.
- Actualizar la plataforma, gestionar y ejecutar parches que corrijan errores detectados, actualizar versiones de productos y software involucrado.
- Dar soporte puntual en determinados aspectos en los proyectos de HUFA que requieran del conocimiento del equipo de mantenimiento del OIM.
- Realizar conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos de HUFA.
- Integrar nuevos desarrollos.



- Realizar la formación requerida por el personal de HUFA asociada a las funcionalidades implantadas.
- Gestión de Usuarios, Roles, Perfiles, Notificaciones y Autorizaciones, a petición del administrador del SGI.

Las actividades del mantenimiento evolutivo estarán dispuestas de acuerdo al apartado 5 de este PPT (Reserva de Horas).

## 5 RESERVA DE HORAS

Se establece una reserva de horas, a utilizar sin coste para el Hospital, que se fija en 300 horas anuales. Todos los trabajos del adjudicatario que se apliquen (sin coste para el Hospital) a la reserva de horas deberán ser previamente presupuestados en tiempo/horas por el adjudicatario, y deberán ser autorizados por el Hospital.

Esta reserva de horas se utilizará exclusivamente para los siguientes fines:

- Actividades de mantenimiento evolutivo funcional (mejoras), en los términos descritos en la cláusula 4.5 de este PPT.
- Actividades de mantenimiento normativo, en los términos descritos en la cláusula 4.4 de este PPT.

Las horas no gastadas de la reserva anual (300 horas) como consecuencia de la aplicación de las actividades anteriormente descritas se acumularán a la reserva anual del año siguiente.

Si, a lo largo de un año, la reserva de horas se agotase, los trabajos que superen el límite se facturarán al Hospital por el adjudicatario, a los precios/hora (según perfiles profesionales) ofertados en la proposición económica del presente expediente.

Se entregará un informe mensual con detalle de las horas gastadas ese mes y las horas anuales restantes.

## 6 EQUIPO DE TRABAJO

Con la contratación se pretende disponer de un equipo de profesionales expertos en las tecnologías OIM y en la infraestructura que la soporta, con lo que HUFA se asegurará la disponibilidad de los técnicos adecuados y necesarios, en función de las actividades que sean necesarias llevar a cabo en cada momento para la ejecución de estas tareas.

Las ofertas que las empresas licitadoras presenten deberán incluir una relación de perfiles técnicos adecuados a las necesidades especificadas.

El panel de técnicos que los licitadores ofrezcan estará suficientemente cualificado en el entorno tecnológico de la solución OIM así como en el entorno donde se encuentra instalada la aplicación, debiendo contar con la suficiente y adecuada experiencia, y el conocimiento técnico necesario que permita garantizar el desarrollo de los servicios profesionales objeto de este pliego.



Los licitadores deberán especificar la organización del equipo de trabajo asignado y para cada perfil del equipo de trabajo, las funciones y responsabilidades, el conocimiento tecnológico, la experiencia y las certificaciones que lo demuestren.

Se deberá adjuntar el currículum individual detallado de todos y cada uno de los componentes del equipo de trabajo propuesto para la realización de las tareas y actividades de los trabajos objeto de contratación, junto con el perfil conforme a lo indicado en este apartado.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre lo reflejado en el currículum y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podría en último término, podrá provocar la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del contrato.

El licitador debe comprometerse, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en la oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica.

Las modificaciones en los grupos de trabajo deberán hacerse de manera que no interrumpen el normal funcionamiento del servicio. Siempre que el cambio no sea debido a causas de fuerza mayor o a petición del HUFA, deberá proponerse con al menos 15 días de antelación.

Si es el adjudicatario el que propone el cambio de una de las personas del Equipo Base, deberá solicitarlo con al menos quince días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretenda sustituir.
- Aceptación por el HUFA de los candidatos propuestos.

Los perfiles técnicos deberán ajustarse de acuerdo con la siguiente lista:

#### **Categorías**

- Responsable del Servicio
- Consultor Senior OIM
- Consultor Técnico OIM

#### **Requerimientos para cada perfil:**

- **Categoría : Responsable del Servicio**

**Perfil:** Titulación universitaria en ámbitos de TI y una experiencia mínima de 6 años en la gestión de servicios de mantenimiento y de más de 5 años en servicios de mantenimiento de la solución OIM.

**Funciones:**

- Dirección de equipos humanos.
- Gestión de Calidad.
- Gestión de proyectos orientados al cumplimiento de objetivos



- **Categoría : Consultor Senior OIM**

**Perfil:**

- Especialista en arquitectura de gestión de identidades técnico y funcional para las actividades de análisis, y diseño de sistemas y de las parametrizaciones complejas y de la programación para el desarrollo.
- Titulación Universitaria Superior en Informática o Telecomunicaciones, o equivalente.
- Certificación CISA (certificado de auditor en Sistemas de Información).
- Certificación ITIL/ITSM.
- Conocimiento en el Sistema de Gestión de Identidades y en Single Sign ON (OIAM) de Oracle y de su integración con los sistemas y aplicaciones propietarias a través de llamadas a Webservices y java. Este conocimiento se podrá basar en la participación en proyectos de desarrollo y despliegue que hayan requerido la integración de aplicaciones corporativas con la suite de gestión de Oracle OIAM o bien mediante formación específica y oficial de Oracle. Esta participación debe ser de un mínimo de 1500 horas.

**Funciones:**

- Coordinación técnica del equipo de trabajo aportado por la empresa, seguimiento de las tareas a realizar por la empresa e interlocutor con HUFA
- Realización del análisis técnico y la programación compleja necesaria para el desarrollo de las nuevas funcionalidades o mejoras.
- Realización de labores de análisis o de programación.
- Apoyo al Consultor Técnico para la resolución de incidencias.

- **Categoría: Consultor Técnico OIM**

**Perfil:**

- Titulación Universitaria Media en Informática o Telecomunicaciones, o equivalente.
- Conocimientos en el sistema de Gestión de Identidades y Single Sign On (OIAM) de Oracle y de su integración con los sistemas y aplicaciones propietarias a través de llamadas a WebServices y java que hayan requerido concretamente la utilización de los productos OIM de Oracle. Esta certificación puede realizarse mediante la realización de formación específica en OIM en cursos oficiales de Oracle.
- Conocimiento en el desarrollo de conectores para la integración de sistemas y aplicativos en la plataforma OIM de Oracle.
- Conocimientos de programador Java.
- Conocimientos de programación en Bases de Datos Oracle.
- Los conocimientos indicados pueden estar basados en la participación mínima de 400 horas en proyectos de integración e implementación de sistemas de Gestión de Identidades y de Single Sign On. O bien mediante certificación propia de centros reconocidos de formación en los productos correspondientes a cada apartado.

**Funciones:**

- Programación de las nuevas funcionalidades o mejoras a desarrollar.
- Adaptación de los conectores de los distintos componentes y aplicaciones o servicios, bajo la supervisión del Consultor Senior.
- Resolución de incidencias con el apoyo del Consultor Senior.



Se presentarán copias de los certificados de las titulaciones universitarias así como de las certificaciones.

## 7 INDICADORES DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

La empresa adjudicataria tiene que cumplir los siguientes indicadores de acuerdo de nivel de servicio:

### Disponibilidad del “Sistema OIM”:

INDICADOR	TIEMPO DE PARADA	Nº DE PARADAS PERMITIDAS	PERIODICIDAD
Indisponibilidad del OIM debido a fallos del aplicativo por actuaciones en el servicio	Menos de 2 horas	4	Anual
	Mayor de 2 horas	2	Anual

### Gestión de Incidencias:

Se contemplan 2 tipos de prioridades:

- **Prioridad Alta:** aquellas incidencias de seguridad y/o peticiones que impidan la realización de determinados procesos relevantes para el negocio o que puedan derivar en incumplimientos legales que requieran una actuación inmediata y continuada hasta su resolución. Por ejemplo: incidencias relacionadas con la gestión del cambio de contraseña, la gestión de altas y/o modificaciones de usuarios del hospital que necesiten el acceso a los sistemas para ejercer su trabajo, y la gestión de bajas de usuarios.
- **Prioridad Normal:** el resto de las peticiones no englobados en las anteriores.

INDICADOR	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	NÚMERO DE INCIDENCIAS PERMITIDAS ANUALES
Resolución de Incidencias de Prioridad Alta	Más de 8 horas	4
Resolución de Incidencias de Prioridad Normal	Más de 6 días	6



## 7.1 Gestión y Control del Servicio

El incumplimiento de los Niveles de Servicio conllevará la aplicación de las correspondientes penalizaciones. El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad del servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual y podrá comportar la resolución del contrato por parte del HUFA.

El periodo de medición de los parámetros de calidad de servicio será mensual. Las penalizaciones correspondientes por incumplimiento, si las hubiere, serán detalladas en las siguientes tablas:

### Disponibilidad del “Sistema OIM”:

INDICADOR	INDISPONIBILIDAD PERMITIDA	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN SOBRE LA FACTURA ANUAL
Indisponibilidad del OIM debido a fallos del aplicativo por actuaciones en el servicio	Más de 4 paradas anuales menores de 2 horas	2%
	Más de 2 paradas anuales mayores de 2 horas	0,5%

### Gestión de Incidencias:

INDICADOR	PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN SOBRE LA FACTURA ANUAL
Resolución de Incidencias de Prioridad Alta: Más de 4 incidencias con un tiempo de resolución mayor de 8 horas	2%
Resolución de Incidencias de Prioridad Alta: Más de 6 incidencias con un tiempo de resolución mayor de 6 horas	1%

## 8 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Hospital, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.



El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Hospital.

## **9 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario y sus profesionales adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de la información y queden obligados a cumplir en todo momento las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 que se fijan para el encargado de tratamiento de los datos de carácter personal de las actividades de tratamiento de titularidad del HUFA (RGPD).

Para la gestión adecuada del contrato, el adjudicatario puede realizar las actividades de tratamiento de datos relacionados con el servicio, y que sean datos protegidos por la Ley y cuya custodia corresponde al HUFA.

El adjudicatario se compromete a tratar dichos datos observando los principios exigibles por la legislación existente en materia de protección de datos, en particular los relativos a la calidad y seguridad de los datos, como son la autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad, y confidencialidad de los mismos; así como, observar las instrucciones que a tal efecto reciba del HUFA.

El adjudicatario se compromete a observar el secreto profesional respecto de los datos objeto de tratamiento que haya conocido como consecuencia de la realización del objeto del contrato, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del objeto del presente contrato no comunicando, revelando o cediendo datos a ningún tercero para cualquier uso no previsto en el presente pliego, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados por el HUFA. Esta obligación subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con el responsable de los mismos.

El adjudicatario no hará uso de la información que se suministra en relación con la licitación de este contrato para otros fines distintos de su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar su contenido o copia de la misma a terceros.

El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de las normas de protección de datos de carácter personal se emanan (RGPD, LOPDGDD y disposiciones desarrolladoras de la misma). A tal fin realizará las acciones que sean necesarias.

En caso de incumplimiento de estos deberes, además de las sanciones administrativas que pudiesen derivarse para el adjudicatario, el HUFA se reserva el ejercicio de las acciones legales que estime oportunas.





## **10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El adjudicatario que realice tratamiento, gestión o comunicación de información del HUFA, dará cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información del HUFA que le será comunicada y a las directrices de seguridad recogidas en el punto 10 de la política y que están basados en la norma ISO/IEC 27001 y en el Esquema Nacional de Seguridad, especialmente aquellas referidas a la gestión de comunicaciones y operaciones, control de accesos, gestión de incidentes y de continuidad de negocio.

Si el adjudicatario, hubiera subcontratado parte del servicio, el personal subcontratado que preste sus servicios al HUFA, dará cumplimiento a las directrices en materia de seguridad de la información en observancia a lo dispuesto en la Política de Seguridad de la Información del HUFA. Se entregará al adjudicatario una copia de las Normas de Uso en los Sistemas de Información, que deberá de comunicar a sus empleados para su conocimiento.

## **11 CLAUSULA DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Con el fin de garantizar la transición ordenada entre el actual prestador del servicio y el nuevo adjudicatario, se deberán llevar a cabo las acciones necesarias para minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios que necesita el Hospital.

Se creará un equipo de trabajo que incluya a los interlocutores involucrados en la transición del servicio (actual prestador del servicio, nuevo adjudicatario y Hospital). El objetivo de este grupo de trabajo será el de realizar un seguimiento de las tareas a llevar a cabo en la fase de transición, así como detectar posibles riesgos y mitigarlos.

Antes del inicio de la ejecución del servicio por el nuevo adjudicatario del mismo, deberá presentar al Hospital un documento que contemple el acuerdo firmado entre las dos partes (actual prestador del servicio y nuevo adjudicatario), en cuanto a que se han cumplido todas las condiciones para garantizar la transición en condiciones de seguridad y calidad requeridos.

El adjudicatario, deberá realizar también todas las labores necesarias para la transferencia tecnológica y del conocimiento, de todos los sistemas, todo ello bajo la supervisión y aceptación del HUFA.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la recepción del conocimiento del actual adjudicatario de los sistemas heredados para poder dar ellos el servicio de atención y soporte a usuarios, mantenimiento y administración de sistemas, seguridad y comunicaciones, según se especifica en la cláusula.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al próximo adjudicatario que se encargue del soporte, mantenimiento y administración del sistema, seguridad y comunicaciones de los sistemas objeto del presente pliego.





- El adjudicatario del presente pliego dedicará el último mes del contrato los recursos necesarios para realizar la transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario que se encargue del soporte, mantenimiento, administración y explotación de los sistemas. Por lo que el plazo máximo de este período de transición será de un mes.
- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego al personal técnico del HUFA.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por HUFA o un nuevo adjudicatario una vez finalizado el contrato.
- En el caso de la transferencia al HUFA se realizarán otras acciones de formación y tutorización del equipo del HUFA desde el principio y a lo largo de todo el proyecto, quedando a decisión del HUFA el proporcionar personas que participen en el proyecto dentro del equipo del adjudicatario.
- Ejecutar las acciones definidas con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de HUFA, y auditadas por HUFA, o quien HUFA determine.

## 12 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

El adjudicatario deberá aceptar explícitamente, en su propuesta la totalidad de las cláusulas aquí recogidas. Además deberá describir las peculiaridades de cada propuesta para que pueda ser valorada.

El ofertante incluirá la “Oferta técnica” en el sobre nº 1, en formato electrónico, conforme a lo establecido en las Cláusulas 11 y 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la presente contratación.

La oferta técnica deberá recoger los apartados del siguiente modelo propuesto. En base al contenido requerido, no se estima necesaria una extensión superior a 50 páginas.

El HUFA se reserva el derecho de decisión de adjudicar el contrato asociado a la presente oferta pública a uno de los proveedores, así como, en su caso, dejarlo desierto.

## 0.ÍNDICE

### 1. ACEPTACIÓN CONDICIONES DEL PLIEGO

### 2. RESUMEN EJECUTIVO

Resumen del contenido de la propuesta, resaltando lo que el licitador considere más importante.

### 3. MODELO DE SERVICIO



Incluyendo dos apartados:

### **3.1 Modelo global**

Descripción de la organización del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación, mecanismos de control, etc. Detalle de los perfiles individuales.

Descripción de la experiencia con OIM, en el campo de los sistemas de gestión de identidades. Enumerar y detallar los sitios donde se ha implantado o prestado el servicio.

### **3.2 Planteamiento específico**

Planteamiento de los servicios de mantenimiento a prestar: descripción del mantenimiento correctivo y evolutivo.

## **4. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO HUMANO**

Detalle del equipo humano, con las certificaciones y acreditaciones de cualificación y experiencia requeridas en el apartado 6 de este PPT.

## **6. RESERVA DE HORAS**

Descripción del modo de gestión de la misma (apartado 5 del PPT).

## **7. PERIODO DE TRANSICIÓN**

Descripción del plan de trabajo y acciones a llevar a cabo para garantizar una óptima transferencia del servicio, en los términos descritos en el apartado 11 del PPT.

## **8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Detalle de las medidas concretas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos, así como la disponibilidad, autenticidad y trazabilidad del SGI.

Fdo. Isabel Sastre Ibarreche  
Subdirectora Sistemas Información



POR EL ADJUDICATARIO:

POR EL HOSPITAL,

FECHA Y FIRMA

FECHA Y FIRMA

Fdo.

Fdo. Dr. Modoaldo Garrido Martín

Fdo. Juan Carlos Alonso Punter

Director Gerente

Director Econ. Fin. y SS.GG.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963213076911842811692**