

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE LOS  
SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA “RED SOCIAL  
PROFESIONAL, CIENTÍFICA Y DOCENTE DE LA CONSEJERIA DE SANIDAD DE  
LA COMUNIDAD DE MADRID”**

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.....	4
5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	6
6. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	7
7. MODELO DE GOBIERNO .....	8
8. PROPIEDAD INTELECTUAL .....	9
9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA .....	9
10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	10
11. PROGRAMA DE TRABAJO .....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Madrid puso en marcha a finales del año 2010 una Red Social orientada a los profesionales sanitarios con el objeto de permitir la compartición de conocimiento clínico y científico denominada **"Red Social Profesional, Científica y Docente del Servicio Madrileño de Salud"**. Para ello se seleccionó una plataforma de trabajo colaborativo específica en el ámbito Sanidad 2.0 denominada MEDTING, orientada al intercambio de casos e información clínica.

El proyecto comenzó con la incorporación de la plataforma colaborativa MEDTING en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) para dar respuesta y soporte colaborativo al Comité de Tumores, conformado por especialistas multidisciplinares que requerían un intercambio de casos clínicos sobre una herramienta web 2.0, convirtiéndose así en la primera gran experiencia de una *Red Social Profesional* en el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), y una de las primeras experiencias de este tipo en el ámbito nacional.

Dados los buenos resultados de la primera experiencia, en abril de 2012, el Servicio Madrileño de Salud abordó la consolidación del proyecto en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón y la extensión de la experiencia a nuevos hospitales.

El establecimiento de la Red Social Profesional colaborativa entre profesionales, basada en la herramienta MEDTING, ha permitido:

- Crear un repositorio de casos clínicos anónimos relevantes y académicos para la comunidad médica.
- Organizar los contenidos de los diferentes comités clínicos de los hospitales y fomentar la colaboración.
- Mejorar la investigación, formación médica y calidad del servicio.
- Facilitar la transformación clínica, motivación de profesionales, gestión de conocimiento clínico y transferencia mediante el uso de red social especializada.
- Nuevas formas de relacionarse para la comunidad médica.
- Recoger información clínica de las fuentes y los sistemas de información del hospital (HIS, PACS y dispositivos médicos) de forma automatizada, disociada y de manera acorde con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

El escenario actual en las organizaciones sanitarias impone nuevos desafíos para favorecer el trabajo colaborativo y la sinergia entre profesionales sanitarios. En ese sentido, la gestión del conocimiento clínico así como la transferencia de información

para acelerar las respuestas y disminuir los tiempos de ciclos de atención y discusión de casos clínicos hacen de esta red social profesional una herramienta fundamental.

## **2. OBJETO**

El objeto del contrato son los servicios de soporte técnico y el mantenimiento de la plataforma MEDTING que soporta la Red Social Profesional, Científica y Docente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

## **3. ALCANCE**

El alcance de este proyecto es disponer de los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica MEDTING con el fin de garantizar la continuidad del servicio de la Red Social.

- Mantenimiento de Licencias de productos:
  - Mantenimiento de Medting: 2.000 licencias de usuario instaladas en el CPD de Madrid.
  - Licencia de visor de Imagen MedViewer para su uso en HORUS para trece Hospitales del SERMAS (licencias adquiridas en Marzo 2012).
  - Herramientas de integración con PACS para enviar imágenes automáticamente a Medting desde los PACS, WADO y DAME-6 conectores. Dichas herramientas está siendo utilizada en el Hospital Gregorio Marañón, Hospital del Henares, Hospital Infanta Sofía, Hospital Infanta Leonor, Hospital Infanta Cristina, Hospital del Tajo y Hospital del Sureste. El contrato incluye el mantenimiento de estas herramientas, módulos y conectores para los 7 centros.
- Servicios de soporte técnico, según se describe más adelante en este Pliego.

## **4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS**

Para el cumplimiento de los objetivos descritos, se han identificado dos tipos de tareas que se detallan a continuación:

El soporte de primer nivel para las incidencias sobre la plataforma MEDTING será responsabilidad del Centro de Soporte a Usuarios (CESUS), unidad dependiente de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS). El soporte de segundo y tercer nivel (de proveedor de la plataforma MEDTING) será prestado por el contratista y se regirá según el modelo de relación establecido con CESUS. El

contratista se responsabilizará del soporte de tercer nivel del fabricante del software MEDTING.

El servicio a desarrollar por parte del contratista consistirá en el análisis de las incidencias, filtrado, escalado al proveedor de MEDTING, desarrollo de actualizaciones y mejoras del software para la resolución de errores, etc. El servicio se prestará en las dependencias del SERMAS que determine la DGSIS. El contratista asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas. Asimismo, proveerá del material de oficina y fungibles correspondientes.

La dedicación de los recursos ofertados será de jornada completa, en horario de mañana y tarde comprendido entre las 8 y las 19:00, de lunes a viernes.

El horario de servicio se acordará por parte de la DGSIS con el contratista y deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los servicios considerados.

Las prestaciones incluidas para este servicio de soporte y mantenimiento serán las siguientes:

- Soporte de segundo nivel de incidencias reportadas desde CESUS (horario laboral de atención).
- Potencial escalado al soporte de tercer nivel del proveedor de la plataforma MEDTING para incidencias que requieran la resolución de errores.
- Actualización de nuevas versiones.
- Instalación de parches de corrección de errores.
- Provisión de manuales de usuario, traducciones y administrador final.
- Comunicación y soporte de todos los cambios legales aplicables al software.
- Soporte on-line para la instalación y configuración de actualizaciones.
- Servicios de instalación y configuración remota de las actualizaciones de software.
- Servicios de instalación y configuración remota de los parches de corrección de errores.

#### **4.A - Monitorización de los indicadores clave de desempeño (KPI) y estadísticas de uso de la herramienta.**

Como parte de las actividades del proyecto se procederá a la monitorización de una serie de indicadores y estadísticas, con el objetivo de evaluar y testear el nivel de uso de la plataforma, la disponibilidad de las funcionalidades, y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's).

Se deberán definir y monitorizar indicadores que permitan medir:

- La eficiencia de la comunicación y número de visitas, visitas reiteradas, etc.
- La facilidad de localización de la información.
- La usabilidad de la información almacenada.
- La calidad técnica: disponibilidad de la plataforma, tiempos de respuesta, estabilidad de la plataforma, etc.
- El nivel de soporte de actividades offline y otros indicadores (visitas después de las implantaciones, casos de usos subidos a la plataforma, social media tracking, etc.)

#### **4.B - Cumplimiento de políticas y estándares.**

Se vigilará el cumplimiento de las directrices estratégicas, normas y procedimientos. Se deberá velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad vigente, las políticas, la metodología y calidad del ciclo de vida de los trabajos y la garantía de calidad de los entregables.

#### **4.C - Control de calidad funcional y organizativa.**

Se deberá llevar a cabo una planificación global de las actividades de aseguramiento de calidad en todas las áreas de las actividades e iniciativas desarrolladas:

- Seguimiento: control y seguimiento de las actividades relacionadas con el ámbito del proyecto.
- Gestión del cambio: diagnóstico de la situación de partida y la situación del objetivo a alcanzar. Definición de los planes de cambio. Consecución del cambio.
- Comunicación y difusión: identificación de las “audiencias clave” para la comunicación externa e interna. Diseño de los contenidos para la comunicación estratégica y comunicación específica.

### **5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Los Acuerdos de Niveles de Servicio comprenden un conjunto de indicadores orientados a disponer de mecanismos objetivos de medición de la calidad y agilidad en la prestación del servicio.

Los niveles de servicio mínimos a proporcionar se corresponden con los indicadores de gestión de incidencias descritos a continuación. Se consideran incidencias de prioridad crítica aquellas cuya resolución ha de ser inmediata por

ocasionar interrupción del trabajo al usuario sin alternativa posible, incidencias de prioridad media aquellas en que existe alternativa momentánea para que el usuario pueda continuar con su trabajo, e incidencias de prioridad baja el resto. Los tiempos máximos de contacto e intervención, se considerarán dentro del horario de prestación del servicio.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	NIVELES PERMITIDOS	PERIODICIDAD
<b>TIEMPO MÁXIMO DE CONTACTO</b>  (Máximo de los tiempos transcurridos entre el registro de una incidencia y el establecimiento de comunicación para su resolución)	incidencia de prioridad muy crítica o crítica	<= 15 minutos	Mensual
	incidencia de prioridad media	<= 30 minutos	Mensual
	incidencia de prioridad baja o muy baja	<= 60 minutos	Mensual
<b>TIEMPO MÁXIMO DE INTERVENCIÓN</b>  (Mayor tiempo transcurrido entre el establecimiento de la comunicación con los usuarios para la resolución de una incidencia y la resolución de la misma)	incidencia de prioridad muy crítica o crítica	<= 60 minutos	Mensual
	incidencia de prioridad media	<= 120 minutos	Mensual
	incidencia de prioridad baja o muy baja	<= 300 minutos	Mensual
<b>PORCENTAJE INCIDENCIAS REABIERTAS</b>	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	<= 5% total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
<b>CRECIMIENTO DE INCIDENCIAS</b>	Relación entre las incidencias abiertas y las cerradas por el contratista	Incremento menor al 5%	Mensual

## 6. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El equipo de prestación del servicio necesario para llevar a cabo el proyecto se indica a continuación, junto con los requisitos de titulación y experiencia necesarios:

PUESTO/PERFIL	PERFIL MINIMO REQUERIDO
1 Técnico de sistemas	<p><b>Formación mínima:</b> Titulación Superior de Informática.</p> <p><b>Experiencia mínima:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al menos 4 años de experiencia en desarrollo de integraciones y en imagen digital y estándar DICOM.</li> <li>Al menos 2 años de experiencia en análisis y programación de sistemas de información de ámbito sanitario.</li> </ul> <p><b>Acreditación conocimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimo de 1 año de experiencia demostrada en la puesta en marcha de la plataforma MEDTING en entornos clínicos y de integración de la plataforma MEDTING con PACS.</li> <li>Conocimiento de los principales estándares de interoperabilidad del entorno sanitario.</li> <li>Certificación de formación y conocimiento técnico y funcional en la plataforma Medting.</li> <li>Servidor Web: Linux, Php.</li> <li>Servidor BD: Linux, PostgreSQL, PgBouncer</li> </ul>

La Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria, en cualquier momento, podrá supervisar y controlar la evolución del desempeño del servicio, los resultados obtenidos y su nivel de calidad. Y podrá exigir, en caso de no ser satisfactoria, la sustitución de la persona designada por otra de igual categoría profesional. En este caso, el contratista deberá materializar la citada sustitución dentro del plazo acordado con la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria, que en todo caso habrá de ser inferior a 15 días.

## 7. MODELO DE GOBIERNO

La Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria nombrará un Director Técnico que será el encargado la dirección operativa, seguimiento y evaluación de la ejecución del contrato. Este Director Técnico velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego. Evaluará el cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.



El contratista designará un Representante de Servicio que será el responsable de la correcta ejecución del servicio.

El contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar. El SERMAS 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 niveles de calidad acordados.

Con periodicidad mensual se confeccionará un Informe de Seguimiento que contenga toda la información relevante en cuanto a actividades realizadas, actividades planificadas, incumplimientos, puntos críticos, etc.

## **8. PROPIEDAD INTELECTUAL**

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

El contratista 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 SERMAS.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSIS, la información y documentación que soliciten.

## **9. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

## **10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El contratista se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del contratista.

El contratista, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el contratista, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el contratista de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del contratista, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el

artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

– Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

## 11. PROGRAMA DE TRABAJO

El programa de trabajo deberá dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

El programa de trabajo deberá presentarse en un plazo de 15 días desde la firma del contrato y debe incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos, alcance y propuesta de servicio, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio en cuanto al alcance, a la organización del mismo y a la metodología.

Se describirán los aspectos operativos, de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Metodología y calidad

Plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio. Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad del servicio.

c) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

d) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid, 26 de noviembre de 2015

EL DIRECTOR GENERAL DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA



Fdo.: José Antonio Alonso Arranz