



Dirección General de Sistemas  
de Información y Equipamientos Sanitarios  
Servicio **Madrileño de Salud**  
**CONSEJERÍA DE SANIDAD**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y  
SOPORTE DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA CESTRACK INSTALADA EN LOS  
CENTROS ASISTENCIALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA  
CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID**



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: **1276442652020746565673**

## ÍNDICE

<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
3.1. Alcance del contrato.....	4
3.2. Ámbito del contrato.....	4
<b>4. PRESTACIONES REQUERIDAS. ....</b>	<b>5</b>
4.1. LÍNEA FIJA.....	5
4.1.1. Mantenimiento y soporte del software objeto del contrato.....	5
4.1.2. Actualizaciones y mantenimiento de los parches/versiones de software.....	6
4.1.3. Otras actuaciones.....	7
4.2. Servicios específicos (SSEE) Línea variable.....	7
<b>5. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO .....</b>	<b>8</b>
5.1. Horario de prestación del servicio.....	8
5.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.....	9
5.3. Plazos de intervención, según la prioridad del problema.....	11
<b>6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
<b>7. MODELO GENERAL DE GESTIÓN .....</b>	<b>14</b>
7.1. Modelo de Gestión de incidencias y soportes.....	14
7.2. Modelo de Gestión de Servicios Específicos.....	15
<b>8. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>16</b>
8.1. Condiciones generales.....	16
8.2. Modelo de relación.....	17
8.3. Áreas de la DGSIES implicadas en el servicio del contrato .....	18
8.3.1. Responsable del equipo de trabajo y los servicios contratados .....	19
8.4. Procedimientos de control.....	19
8.4.1. Asignación y seguimiento de incidencias.....	19
8.4.2. Reclamaciones de información de estado.....	20
8.4.3. Procedimientos especiales .....	20
8.4.4. Informes .....	20
8.4.5. Intercambio de información entre CESUS y el Contratista .....	21
8.4.6. Reuniones operativas.....	22
8.4.7. Reuniones de seguimiento.....	22
<b>9. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>22</b>
9.1. Condiciones de prestación del servicio .....	22
9.2. Rotación del equipo de prestación del servicio .....	23
9.3. Equipo de prestación del servicio .....	24
<b>10. PROPIEDAD INTELECTUAL.....</b>	<b>24</b>
<b>11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>24</b>
11.1. Normativa de seguridad y protección de datos .....	24
11.2. Encargado del Tratamiento.....	25
11.3. Limitación del acceso o tratamiento. ....	25
11.4. Medidas de Seguridad.....	25
11.5. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.....	28
11.6. Cesión o comunicación de datos a terceros. ....	29
11.7. Responsabilidad en caso de incumplimiento.....	29
11.8. Cesión del contrato. ....	30
<b>12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....</b>	<b>30</b>



13. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	30
ANEXO I.....	33



## 1. ANTECEDENTES

En los centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, se utiliza la aplicación CESTRACK para la gestión de reclamaciones de usuarios.

CESTRACK es una herramienta web flexible que permite la gestión de la información de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre asistencia sanitaria, su principal objetivo es dejar trazabilidad de cualquier acción o suceso que se produce durante la gestión/resolución del proceso que se está realizando. Esta herramienta facilita la presentación telemática por parte de los ciudadanos a través de un formulario publicado en las páginas web de los centros asistenciales donde está implantada.

CESTRACK está instalada en el CPD corporativo del SERMAS y está disponible mediante acceso web desde los centros sanitarios. El modo implantado en la Consejería de Sanidad es por licencias.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación comprende el mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo/adaptativo y preventivo de la aplicación informática CESTRACK así como su soporte, para asegurar su correcto uso y funcionamiento.

También es objeto del contrato los servicios específicos que sean precisos para realizar adaptaciones que queden fuera del estándar de las versiones o para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución.

El presente pliego de prescripciones técnicas regula las condiciones de relación y calidad técnica de las citadas prestaciones.

## 3. ASPECTOS GENERALES.

### 3.1. Alcance del contrato.

Aplicación CESTRACK para la gestión de reclamaciones de usuarios de centros sanitarios dependientes de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. CESTRACK es una aplicación centralizada instalada en el CPD corporativo del SERMAS.

### 3.2. Ámbito del contrato.

El ámbito de aplicación del servicio comprende los centros en los que está instalada la aplicación y los que durante la vigencia del contrato pudieran incorporarse.



Las ubicaciones actuales usuarias de la aplicación CESTRACK son todas las sedes de Atención Primaria, todos los Hospitales y sedes de Servicios Centrales.

#### 4. PRESTACIONES REQUERIDAS.

A continuación, se definen con carácter general, los distintos servicios solicitados en el presente pliego.

##### 4.1. LÍNEA FIJA

###### 4.1.1. Mantenimiento y soporte del software objeto del contrato.

Los tipos de mantenimiento a realizar sobre los aplicativos del contrato son el mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo/adaptativo y preventivo, así como la gestión de incidencias y soporte.

**Mantenimiento Correctivo:** Este mantenimiento consiste en la resolución de errores detectados en el software objeto del contrato durante la operativa normal del servicio que impida el correcto funcionamiento del software en la actividad diaria.

**Mantenimiento Perfectivo:** Comprende actuaciones en la operativa actual de los aplicativos que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos.

**Mantenimiento evolutivo/adaptativo:** Consiste en la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye:

- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa publicada en el BOCM o el BOE (o cualquier otro Boletín Oficial).

**Mantenimiento Preventivo:** Comprende intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan. Incluye comprobación de consistencia de los datos, pruebas forzadas del software o hardware, control de errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos.

Dentro de este mantenimiento de las aplicaciones informáticas se debe considerar incluida la adaptación de las aplicaciones a los sistemas de base (sistemas operativos, javam, navegadores utilizados, ...) definidos como estándar por la DGSIES una vez que el fabricante de los mismos haya dejado de prestar soporte a los mismos. En estos casos, se analizará conjuntamente la mejor alternativa cuando desde la DGSIES no pueda evolucionarse el resto de sistemas afectados y no objeto de este contrato, debiendo seguir funcionando con versiones obsoletas de algunos de estos componentes de puesto cliente.



### Gestión de incidencias

Se considera una incidencia a todos los errores y solicitudes de la aplicación que se comunican a la empresa adjudicataria, principalmente a través de la aplicación CA Unicenter o la herramienta que esté disponible en CESUS.

Las tareas específicas más importantes relativas a la resolución de incidencias son las siguientes:

- Gestionar la recepción de incidencias enviadas desde el nivel 1 de CESUS.
- Realizar un análisis de la incidencia y su alcance.
- Resolver la incidencia. Actualizar el código, si es necesario, y la documentación asociada, o la generación de scripts o procedimientos que solucionen el problema reportado.
- Actualizar una base de conocimiento de incidencias. Diagnóstico y documentación de las incidencias, identificando responsabilidades y proponiendo soluciones.

**Soporte.** Se entenderá como soporte a efectos de control de ANS's todas aquellas actuaciones que vayan con cargo a la línea fija y que no sean incidencias, por ejemplo, descargas/exportaciones puntuales de información, pruebas durante el horario normal de prestación del servicio con otros aplicativos por cambios de versión o plataforma tecnológica, etc., siempre que no supongan modificaciones sobre los aplicativos mantenidos en este contrato.

#### 4.1.2. Actualizaciones y mantenimiento de los parches/versiones de software

El contratista realizará las siguientes tareas:

- Disponibilidad de los nuevos parches/versiones del aplicativo estándar, incluyendo la documentación asociada a dicho parche/versión
- Actualización de los nuevos parches/versiones del aplicativo, siempre que las actualizaciones estén provocadas por actuaciones realizadas por resolución de incidencias, soportes y mantenimiento incluido en la línea fija.
- Se entregará la documentación asociada a cada una de las actualizaciones derivadas de los diferentes parches o nuevas versiones, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo dicha actualización en cada uno de los centros: formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios de entornos tecnológicos, etc.
- Conocer y gestionar las configuraciones particulares de las aplicaciones en cada centro, aplicándolas a cada nuevo parche/versión del producto.



- Conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones), aplicándolas a cada nuevo parche/versión del producto. Elaborar y entregar la documentación correspondiente a dichas relaciones y dependencias.

#### **4.1.3. Otras actuaciones**

Será necesario también, como parte del servicio contratado, la preparación de una Base de Datos anonimizada copia de la de producción, para poder tener un entorno de certificación adecuado con un juego de datos válido para pruebas de funcionalidad y/o de integraciones con otros sistemas.

El proveedor proporcionará el mecanismo de anonimización convenientemente documentado y será responsabilidad de la DGSIES generar la base de datos anonimizada con la frecuencia que considere oportuna para refrescar regularmente el entorno de certificación, en aquellos casos que se considere necesario.

#### **4.2. Servicios específicos (SSEE) Línea variable.**

Son aquellos servicios que quedan fuera del estándar de las versiones o para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución, que serán así solicitados por DGSIES. Se podrán incluir tareas tales como:

- Desarrollos a medida de nuevas funcionalidades o procedimientos y la actualización de parches y versiones, siempre que no estén recogidos en la evolución incluida dentro del apartado de mantenimiento y soporte.
- Nuevas integraciones con aplicaciones que lo requieran durante la duración del contrato.
- Actualización y creación de las integraciones de acuerdo a los estándares definidos en la Guía de estándares para desarrollo de aplicaciones en la CSCM y a las guías de integración definidas por la DGSIES. Elaboración de la documentación de las mismas según los criterios definidos por DGSIES.
- Tareas de asesoría o consultoría relativas al propio producto, no recogidas en el apartado de mantenimiento y soporte.
- Adaptación de las integraciones con otros productos a consecuencia de cambios de las aplicaciones de terceros y que impliquen nuevos desarrollos en las aplicaciones objeto del contrato.
- Modificaciones derivadas de cambios de normativa de rango legal inferior a Ley o Decreto (Directrices, Circulares, Órdenes, etc.).



- Apoyo y formación a usuarios, cuando se realicen a demanda desde algún centro, o sean provocadas por una actualización de parche/versión por las tareas encomendadas a través de esta línea de SSEE.
- Soporte a CEDAS / CESUS en sus tareas de mantenimiento tanto de Infraestructura como de BBDD (entornos virtualizados, configuraciones, ...) en horario 24x7.
- Exportaciones e importaciones de datos para integraciones con otras aplicaciones o explotaciones de datos que se consideren periódicas.
- Cualquier otro tipo de actuación solicitada bajo demanda desde DGSIES y no recogida en el apartado de mantenimiento y soporte.
- Ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad no imputables al proveedor, el proveedor se compromete a través de su servicio de soporte de servicios específicos, a colaborar si fuera preciso, proporcionando los medios materiales y humanos necesarios para la recuperación y reinstalación de la información, con la urgencia que determine la DGSIES.

En todas las actuaciones realizadas bajo el ámbito de SSEE deberá incluir la documentación actualizada y completa correspondiente a las tareas realizadas.

La estimación de horas que se deberá incluir en la Línea de Servicios Específicos, para cada uno de los perfiles se indican en el siguiente cuadro:

Perfil	Horas anuales
JEFE PROYECTO	8
ANALISTA FUNCIONAL	13
ANALISTA PROGRAMADOR	33
PROGRAMADOR	88
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>

Tabla 1: Estimación horas SSEE

## 5. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

### 5.1. Horario de prestación del servicio

- Atención telefónica en horario normal de prestación del servicio





Soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del Centro de Soporte a Usuarios (CESUS) de la Consejería de Sanidad, dentro del horario establecido como normal.

El horario normal de atención telefónica será el siguiente: lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

- **Actuaciones presenciales en horario normal de prestación del servicio**

Desplazamientos, dentro del horario normal, ya sea a instalaciones de la propia DGSIES o a cualquiera de los centros. Actividades que pueden quedar englobadas en este tipo de servicios son:

- Instalación de nuevas versiones/parches.
- Colaboración en actividades de soporte.
- Actuaciones de mantenimiento preventivo.

El horario normal de actuaciones presenciales será el siguiente: lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

- **Soporte telefónico 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana):**

Servicio de Atención Telefónica fuera del horario normal a los operadores y técnicos de la DGSIES, con el fin de garantizar una cobertura completa para la gestión de incidencias críticas.

- **Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7):**

Actuaciones presenciales bajo petición expresa de la DGSIES durante el horario 24x7, con objeto de dar soporte a incidencias en el servicio proporcionado por el proveedor, que por su impacto y urgencia desde la Consejería de Sanidad se consideren graves.

También puede ser necesario solicitar con carácter 24x7 actuaciones requeridas bajo el epígrafe de SSEE. Entre estas actuaciones podrían estar:

- Soporte en cambios en la infraestructura que requieran de intervención por parte del proveedor
- Instalación de nuevas versiones/parches realizados fuera del horario de prestación normal del servicio, derivadas de mejoras o evolutivos solicitadas a través de SSEE.
- Soporte y pruebas tras actuaciones planificadas en la operativa diaria del mantenimiento hardware (tanto instalaciones como servidores)
- Soporte a pruebas (tanto en entornos productivos como en no productivos) derivados de cambios en plataforma tecnológica o en software de aplicativos integrados y no objeto de este contrato

## 5.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.

Las solicitudes de servicio serán remitidas a través de los procedimientos vigentes en cada momento en la DGSIES (principalmente herramienta CA Unicenter o la que esté disponible en CESUS). El nivel de prioridad de una solicitud de servicio será seleccionado por la DGSIES, basándose en las siguientes definiciones de criticidad y severidad.



## Criticidad

La criticidad de las solicitudes se establecerá en función de la naturaleza de las aplicaciones a mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en el entorno origine la solicitud, así como de la naturaleza del servicio a prestar. Se establecen las siguientes criticidades:

**Criticidad máxima:** Aplicaciones o ubicaciones que precisan de unas condiciones del servicio más exigentes. Hace referencia a peticiones que son críticas para la operación de los sistemas, ya que afectan al funcionamiento básico de los centros o a incidencias que afecten a más de 1 edificio o a más del 60% de puestos de usuario en uno o más edificios.

**Criticidad media:** Aplicaciones o ubicaciones que precisan unas condiciones de servicio intermedias. Hace referencia a peticiones que implican beneficios significativos en términos de incrementar la eficiencia de los sistemas o a incidencias que afecten al servicio de entre el 30 y el 60% de puestos de usuario dentro del mismo edificio.

**Criticidad mínima:** Aplicaciones o ubicaciones que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, unas condiciones más flexibles. Hace referencia a peticiones interesantes para mejorar la operatividad de los sistemas o a incidencias que afectan a menos del 30% de puestos de usuario dentro del mismo edificio.

## Severidad

Se consideran 3 niveles de severidad, del 1 al 3, siendo 1 la severidad máxima, en función del grado de afectación del recurso software.

Descripción de niveles de Severidad:

Nivel de Severidad	Descripción	Ejemplo
1 = ALTA	Imposibilidad total de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media	Cliente no conecta con el servidor.
2 = MEDIA	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.	Lentitud en el acceso a la aplicación desde el cliente.



3 = BAJA	Degradación esporádica de la funcionalidad.	Bloqueos esporádicos. Alarmas de funcionamiento.
----------	---	--

**Tabla 2: Niveles de severidad**

### Priorización

Dependiendo de la criticidad y severidad con que se haya catalogado la incidencia, se establecen 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según se indica en la siguiente tabla:

Prioridad (severidad/criticidad ubicación)		Severidad de la incidencia		
		1-alta	2-media	3-baja
<b>Criticidad Aplicación/ Ubicación</b>	1-alta/ alta	1	1	2
	2-media/ alta	1	2	2
	2-baja/ alta	2	2	3
	1-alta/ media	1	2	2
	2-media/ media	2	2	3
	3-baja/ media	2	2	3
	2-alta/ baja	1	2	3
	3-media/ baja	2	3	3
	3-baja/ baja	2	3	3

**Tabla 3: Niveles Prioridad**

Este valor determinará el plazo de resolución de la incidencia, según se especifica en el siguiente apartado.

### 5.3. Plazos de intervención, según la prioridad del problema.

El resumen de los servicios requeridos de soporte y mantenimiento de todas las aplicaciones objeto de este contrato y el nivel de prestación exigido con indicación de los tiempos máximos de respuesta y resolución se contiene en el cuadro siguiente, teniendo en cuenta como:

**Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y el inicio de la intervención. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene 8 horas.

**Tiempo máximo de resolución:** tiempo desde que se ha comunicado la incidencia hasta que la incidencia se resuelve. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene 8 horas.

Los tiempos de resolución que se contratan en este pliego se refleja en el cuadro siguiente:

Descripción	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo máximo de resolución	Comentario
Mantenimiento Correctivo	1	3 horas	15 horas	
	2	8 horas	40 horas	
	3	16 horas	88 horas	
Mantenimiento Perfectivo	1	8 horas	88 horas	
	2	16 horas	176 horas	
	3	24 horas	344 horas	
Mantenimiento evolutivo/adaptativo	1	8 horas	88 horas	Salvo acuerdo expreso diferente
	2	16 horas	176 horas	Salvo acuerdo expreso diferente
	3	24 horas	344 horas	Salvo acuerdo expreso diferente
Mantenimiento preventivo				Semestral al menos
Soporte			176 horas	1 mes
Servicios específicos (no incluidos en mantenimiento)				Plazos de entrega según proyecto específico

**Tabla 4: Tiempos de resolución**

El proveedor se compromete a cumplir los tiempos de resolución especificados para el tipo de servicio y prioridad que corresponda.

## 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIES y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El contratista, deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad



deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

Independientemente de estos niveles iniciales, si la DGSIES lo considera conveniente, y previo acuerdo del Comité de Seguimiento, definirá, en colaboración con el contratista, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

Los plazos medidos de resolución de incidencias, se medirán teniendo en cuenta el total del tiempo máximo de resolución.

#### **Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte (Línea fija)**

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01-Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSIES	$\geq 90 \%$	Mensual
MA02-Incidencias reabiertas	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	$\leq 5\%$ total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03-Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio en un área crítica) o sobre la imagen de la Consejería de Sanidad de la CM.	0	Mensual
MA04- Documentación de incidencias	Porcentaje de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. Max. después de su resolución)	$\geq 95\%$	Mensual
MA05-Resolución de Soportes	% de soportes resueltos en el plazo máximo de un mes	100% salvo acuerdo	Mensual

**Tabla 5: ANS. Línea Fija**

**Soporte.** Se entenderá como soporte a efectos de control de ANS's todas aquellas actuaciones que vayan con cargo a la línea fija y que no sean incidencias.

#### **Indicadores para la línea de servicios específicos (SSEE)**

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por la DGSIES hace más de 15 días, no	$\leq 5\%$	Mensual



Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)		
DE02	Requisitos	Nº de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	0	Mensual
DE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al contratista	<= 5%	Mensual
DE04	Desvío en las fechas de entrega	Nº de evolutivos con desvío en la fecha de entrega con respecto a la prevista	0	Mensual
DE05	Desvío en las fechas de puesta en producción	Nº de evolutivos con desvío en la fecha de puesta en producción con respecto a la prevista, por causas imputables al proveedor	0	Mensual

Tabla 6: ANS. Línea variable.

## 7. MODELO GENERAL DE GESTIÓN

A continuación, se describen los procesos de gestión del servicio que deberá seguir el contratista. Estos procesos podrían evolucionar durante el periodo de prestación del servicio y se basarán en las normativas y procedimientos de la DGSIES en cuanto a Modelos de Relación se establezcan con los proveedores y el resto de unidades del SERMAS.

El proveedor externo no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente la DGSIES o se acuerde lo contrario.

### 7.1. Modelo de Gestión de incidencias y soportes

Se describe a continuación el Modelo de Gestión para el proceso general de Gestión de Incidencias y soportes del contrato de forma que pueda garantizarse la adecuada prestación de los servicios.

El Centro de Soporte a Usuarios del SERMAS (CESUS) proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información de la Consejería de Sanidad, recogiendo directamente



las incidencias y solicitudes reportadas. El CESUS no forma parte del objeto del presente contrato y su participación en la gestión de incidencias se detalla más adelante.

Los elementos que participan en el proceso se detallan a lo largo del presente documento, teniendo se cuenta las siguientes observaciones:

- Siempre debe especificarse el contacto del coordinador y/o responsable del servicio.
- La gestión de las incidencias se debe hacer utilizando la herramienta utilizada en CESUS o, en su defecto, integrar la propia herramienta del contratista con la de CESUS, encargándose el contratista de toda la integración necesaria entre las dos herramientas. Se utilizará como medio adicional para el reporte e información del estado de las incidencias el correo electrónico, el teléfono (incidencias de prioridad 1 y 2) y fax (problemas/indisponibilidad del correo electrónico).
- El flujo de información CESUS - Contratista es bidireccional y la frecuencia de comunicación dependerá de los indicadores de nivel de servicio e influenciará en los mismos.
- El usuario abre la incidencia en el CESUS, y el CESUS es el encargado de confirmar el cierre de la incidencia con el usuario.

Adicionalmente a las incidencias reportadas por los usuarios, se incluyen en el flujo de resolución anterior, las incidencias registradas en el CESUS como resultado de una acción proactiva, fruto de labores de mantenimiento preventivo “in-situ” o monitorización centralizada, por cualquiera de las unidades de DGSIES. En el caso de que la incidencia se detecte por el propio proveedor, deberá ser él quien gestione el registro de dicha incidencia en la herramienta corporativa.

La definición o asignación de una prioridad a una incidencia será realizada por CESUS y se determinará en función de los parámetros criticidad y severidad, explicados anteriormente.

La prioridad de una incidencia condicionará el procedimiento de asignación y el seguimiento de la misma, así como el tiempo de resolución. El seguimiento del tiempo de resolución se controla de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación de la herramienta de Gestión de Incidencias y Atención al Usuario.

Los Niveles de Calidad de Servicio se determinan por tipo de servicio y prioridad de las incidencias.

Al objeto de que el personal del CESUS pueda cumplir con su parte en las funciones establecidas en este modelo de gestión de incidencias, el contratista se comprometerá a dar las jornadas necesarias para la formación técnica al personal de CESUS.

## **7.2. Modelo de Gestión de Servicios Específicos**

La solicitud de servicios que aplican al epígrafe de Servicios Específicos (SSEE), se canaliza a través de Oficina de apoyo que la DGSIES designe para ello, que se establecerá como interlocutor entre los peticionarios y el proveedor de servicios.



Para los servicios considerados específicos, que queden fuera del mantenimiento estándar, se seguirá el proceso de gestión de peticiones de cambio vigente, y del cual se informará al proveedor una vez adjudicado el contrato.

Todas las actuaciones que se realicen bajo el amparo de SSEE en este contrato, deberán ser remitidas al proveedor desde la propia DGSIES, nunca desde el usuario final de la aplicación.

Además, se ejecutará exclusivamente bajo la presentación previa de proyectos o evolutivos que deberán ser aprobados por la DGSIES.

Estos servicios serán solicitados por la DGSIES al proveedor, debiendo elaborar éste una propuesta en la que se especifiquen, como mínimo, objetivos, requisitos, ámbitos, acciones, solución técnica y funcional, plazos, recursos e importe económico (según el precio/hora que figura en este Pliego, o el mejorado por el proveedor en su oferta). Para la elaboración de la propuesta, una vez definido al proveedor el alcance de la misma, dispondrá de un máximo de 15 días, salvo casos de urgencia determinada por la propia DGSIES, en cuyo caso será comunicado expresamente.

Una vez autorizado el servicio, el proveedor deberá realizar una planificación en fechas de acuerdo a los plazos propuestos en la valoración, y se marcará la fecha de entrega de los desarrollos.

Completados los trabajos y comprobados por parte de la propia DGSIES y los peticionarios del servicio, se dará por validados los mismos y se podrá proceder a su facturación, previa presentación de un documento de Aceptación de Servicios, donde se reflejarán los códigos de peticiones/servicios ejecutados en cada periodo.

## **8. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO**

Se describen a continuación los requisitos que deben observarse para la ejecución del contrato.

### **8.1. Condiciones generales**

El Contratista se compromete a cumplir los tiempos de servicio y horarios de atención descritos anteriormente, así como a atender los aplicativos instalados en los centros.

El Contratista garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales de todo el equipo lógico objeto del contrato, en un plazo máximo de 45 días a partir de su comercialización; se proporcionarán al menos dos nuevas versiones/parches al año. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del Comité de Gestión de Cambios de la Consejería de Sanidad u organismo similar, la validación del producto por DGSIES y centros sanitarios, según las especificaciones de la nueva versión y la compatibilidad con los sistemas ya existentes.

El Contratista se compromete a informar a la DGSIES con un periodo mínimo de antelación de 1 año, para la discontinuidad y salida del mantenimiento y soporte, de cualquier versión de las instaladas en cualquiera de los centros del alcance del contrato.





Frente a la prioridad de mantener los sistemas en funcionamiento, ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad, el Contratista se compromete a través de su servicio de soporte, a colaborar si fuera preciso, proporcionando los medios materiales y humanos necesarios para la recuperación y reinstalación de la información, con la urgencia que determine la DGSIES.

Dada la amplia casuística que pueden presentar las peticiones de mantenimiento, así como las consultas y problemas reportados, previa autorización de la DGSIES podrán establecerse tiempos de resolución distintos en función de la factibilidad o complejidad de la incidencia en cuestión y en aquellas no urgentes que la citada Dirección considere susceptibles de ser implantadas en la siguiente actualización de versión.

Para los proyectos incluidos en los servicios específicos (SSEE), siempre que se disponga de crédito económico a tal fin, éstos se ejecutarán, exclusivamente, tras la aprobación por parte de la DGSIES. Estos proyectos serán solicitados por la DGSIES al contratista, debiendo elaborar éste una propuesta en la que se especifique, como mínimo, objetivos, ámbito, acciones, plazos, recursos y demás condiciones, equipo de trabajo y organización, horas de trabajo y precio por hora y por profesional estimadas, y memoria económica. Una vez completados los trabajos y comprobada su adecuación al proyecto, la DGSIES procederá a su validación y el Contratista podrá emitir la factura correspondiente.

El Contratista no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se le solicite expresamente desde DGSIES o se acuerde lo contrario.

El Contratista se compromete a cumplir los tiempos de resolución especificados para el tipo de servicio y prioridad de las incidencias que le correspondan.

## **8.2. Modelo de relación**

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente de los proveedores con las diferentes áreas de la organización en la DGSIES.

El Modelo de Relación debe cubrir todos los niveles de información y decisión, desde el nivel operativo hasta el estratégico, facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de potenciales conflictos.

Por otra parte, el Modelo de Relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El Modelo de Relación constará principalmente de:

- Una estructura de comités que sirva como principal elemento de decisión y seguimiento del contrato y de los servicios prestados por el contratista.
- La definición de unos interlocutores de ámbito de actividad que actuarán de interlocutores en la relación por ambas partes, tanto a nivel de comité, como en la línea operativa de coordinación diaria.



Será necesario una vez adjudicado el contrato, revisar y redactar un Modelo de Relación que cubra todo el ámbito de este contrato, así como la relación con el resto de unidades de la DGSIES. Este modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización.

### **8.3. Áreas de la DGSIES implicadas en el servicio del contrato**

#### Centro de Soporte a Usuarios

El Centro de Soporte a usuarios (CESUS), es el interlocutor con el que contactarán los usuarios de la CSCM ante problemas o incidencias que puedan surgir en relación a dichos servicios.

Se encarga de registrar en primera instancia la apertura y cierre de incidencias y solicitudes.

Este centro será, por tanto, el nexo de unión entre los usuarios de las aplicaciones objeto de este contrato y los responsables de los equipos de desarrollo de las mismas.

#### Oficina de Seguridad

La Oficina de Seguridad (OSSI) tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la Consejería de Sanidad, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo y entre otras funciones, presta apoyo a la Consejería de Sanidad en materia de seguridad de la Información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.

#### Oficina Técnica de Hospitales

La Oficina Técnica de Hospitales (OTH) tiene como objetivo prestar servicios de Oficina Técnica para la gestión, planificación, seguimiento y apoyo en el control de proyectos de evolución en el ámbito de la atención hospitalaria, cubriendo principalmente las soluciones HIS, RIS/PACS, aplicaciones departamentales y las integraciones entre estas y las aplicaciones corporativas, así como el apoyo a la administración técnica del Centro de Imagen Médica, asegurando los requisitos funcionales y estándares de calidad de la CSCM.

#### Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos (OP) tiene por objeto apoyar a la DGSIES en las actividades de seguimiento y control de la ejecución de proyectos.

Será por tanto el nexo de unión entre los responsables funcionales por parte de las áreas usuarias y el equipo de desarrollo, para los grandes evolutivos y nuevos desarrollos que gestione dicha Oficina.

#### Centro de Datos, Administración y Soporte

El Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS) es el encargado de la gestión, operación y explotación de los Centros de Procesos de datos (CPD's), en los que están instaladas las aplicaciones actualmente operativas y se instalarán las nuevas.



Por la criticidad de los sistemas en producción y su buen funcionamiento, será necesaria una labor de colaboración entre el Contratista y CEDAS en los aspectos relativos a la producción y explotación de los sistemas.

Además, todos los nuevos desarrollos y las evoluciones de gran tamaño, deberán tener una validación expresa de este grupo en cuanto a la definición técnica propuesta para su implementación.

También será precisa una coordinación para establecer los pasos a producción en función de capacidades, disponibilidad y prioridades.

### **8.3.1. Responsable del equipo de trabajo y los servicios contratados**

La empresa deberá proveer los recursos necesarios con el fin de lograr las prestaciones que comprometa en su oferta, que en todo caso serán unas prestaciones iguales o superiores a las establecidas.

La empresa licitante deberá presentar la estructura del equipo para efectuar el servicio, detallando los perfiles profesionales y sus funciones.

El equipo de trabajo deberá contar con un responsable del servicio ante el CESUS y la DGSIES, a través del cual se centralizarán todas las comunicaciones con el proveedor.

## **8.4. Procedimientos de control**

### **8.4.1. Asignación y seguimiento de incidencias**

Una incidencia será asignada al Contratista siempre que se encuentre fuera del alcance de CESUS o no pueda ser resuelta por CESUS, o quede dentro de las **competencias del Contratista**.

Durante el proceso de asignación y seguimiento de incidencias con el Contratista, se realizarán las siguientes tareas:

- CESUS informará inmediatamente al Contratista sobre la asignación de la incidencia y el detalle de la misma.
- El Contratista llevará a cabo la resolución de la incidencia.
- Una vez resuelta la incidencia, comunicará a CESUS la resolución de la misma. En este momento, CESUS cambiará el estado de la incidencia ya fijada, y procederá a validar la solución con el usuario para poder cerrarla. En el caso de no obtener la validez por parte del usuario, se procederá a reabrir la incidencia e informar de nuevo al Contratista.

Este procedimiento podrá variar si el Contratista tiene acceso directo al sistema de Notificación de Incidencias de DGSIES, en el cual las actualizaciones de estado se realizarán directamente por el mismo. Se exige que el contratista acceda al sistema de Notificación de Incidencias de DGSIES, sólo en caso de impedimento justificado por el contratista se permitirá este procedimiento alternativo.



#### 8.4.2. Reclamaciones de información de estado

Se trata de solicitudes, por parte de CESUS o cualquier unidad de DGSIES, de información actualizada sobre el estado de una incidencia asignada al Contratista con anterioridad.

Puede ser motivada por una llamada directa del usuario afectado o bien por control interno realizado en la DGSIES según las reglas de escalado y puntos de control establecidos.

#### 8.4.3. Procedimientos especiales

Se seguirá el mismo procedimiento de “Asignación y seguimiento de incidencias” con las siguientes observaciones, según la prioridad de la incidencia y actuaciones fuera de horario normal:

- Incidencias con prioridad 1 y 2

Con objeto de optimizar la asignación y seguimiento de incidencias de Prioridad 1 (y eventualmente de Prioridad 2) se establecerá un contacto directo de CESUS con el Coordinador y Técnico de Campo del Contratista. Para ello, el Coordinador comunicará a CESUS el medio de contacto con el Técnico asignado a la resolución de la incidencia.

En aquellas incidencias de prioridad 1, el Contratista mantendrá informado a CESUS del avance de la resolución cada hora y/o de cualquier impedimento en la resolución cuando se detecte.

- Actuaciones fuera de horario normal

Para la resolución de incidencias fuera del horario normal del Contratista, el Contratista proporcionará al CESUS el contacto y medio de reporte correspondiente.

- Actuaciones de mantenimiento preventivo

Las planificaciones de las intervenciones periódicas de mantenimiento preventivo deben ser comunicadas a CESUS o a la Oficina de Gestión correspondiente, al menos una semana antes de empezar a realizarse dichas intervenciones.

#### 8.4.4. Informes

- Informes periódicos:

Informe consolidado mensual: Información detallada con el total de incidencias registradas (abiertas y cerradas) que proporcionará el Contratista a CESUS y a la oficina de gestión correspondiente de DGSIES para el control de los ANS

- Informes especiales:



Información específica según necesidad. También serán motivo de realización de este tipo de informes la superación del tiempo de resolución acordado para las incidencias de máxima prioridad y criticidad.

-Informes incidencias prioridad 1:

En aquellas incidencias de prioridad 1, el Contratista hará entrega al CESUS y a la oficina de gestión correspondiente de la DGSIES de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro de un periodo de 24 horas después de la resolución.

#### 8.4.5. Intercambio de información entre CESUS y el Contratista

Información inmediata sobre la asignación, reclamación o estado de las incidencias

Tipo información	Asignación de Parte de Incidencia	Reclamación de Parte de Incidencia	Resolución o cambio de estado
Flujo	CESUS -> Contratista	CESUS -> Contratista	Resolv. -> Contratista
Periodicidad	En el momento	En el momento	En el momento
Datos	Anexo I	Anexo I	Anexo I
Contacto	Coordinador o Téc, Campo Asignado	Coordinador o Téc, Campo Asignado	Técnicos de Campo -> Atención Usuarios
Medio	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono 2.-E-mail 4.-Web
Formato	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)

En “Resolución o cambio de estado”, será obligada la “Descripción de la resolución” de la incidencia para proceder a su cierre.

Informes periódicos y especiales

Tipo información	Informes consolidados de	Informes consolidados incidencias	Informes especiales
------------------	-----------------------------	---	------------------------



	<b>incidencias abiertas</b>	<b>registradas (abiertas y cerradas)</b>	
Flujo información	CESUS <-> Contratista	Contratista -> CESUS	Contratista <-> CESUS
Periodicidad	Semanal	Mensual	A petición
Datos	Anexo I	Anexo I	Anexo I
Contacto	Supervisión Atención Usuarios	Supervisión Atención Usuarios	Supervisión Atención Usuarios
Medio	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web
Formato	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)

#### 8.4.6. Reuniones operativas

Periodicidad: Mensual, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

Asistentes:

- CESUS: Supervisor Atención a Usuarios
- Contratista: Coordinador resolución de incidencias

#### 8.4.7. Reuniones de seguimiento

Periodicidad: Trimestral, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

Asistentes:

- DGSIES: Jefe de Proyecto, Representante de Usuarios (opcional)
- CESUS: Responsable del Servicio
- Contratista (en caso necesario): Responsable del Servicio

### 9. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 9.1. Condiciones de prestación del servicio

El equipo de trabajo ofertado (u otro de superior nivel de formación y experiencia) se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.



En cuanto a la organización interna de los recursos técnicos con los que se va a llevar a cabo la prestación del servicio objeto del contrato, los licitadores deberán proponer aquella estructura que consideren que mejor se amolde a las circunstancias y exigencia del entorno sanitario, de manera que se optimicen los recursos técnicos y se aprovechen las sinergias entre proyectos y conocimiento de los recursos ofertados.

En cualquier caso, la organización de estos recursos técnicos corresponde a la empresa contratista que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la fijación de su jornada de trabajo, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, y ello sin perjuicio de la verificación por la Dirección del Proyecto por parte de la CSCM, enfocando los recursos en función de las necesidades de los distintos proyectos y en los diferentes ámbitos y/o soluciones descritos, de forma que se proporcione cobertura completa a todo el alcance del pliego en cada momento.

## 9.2. Rotación del equipo de prestación del servicio

La DGSIES solicitará al responsable del servicio del contratista que realice los cambios adecuados para la correcta prestación del servicio. El contratista dispondrá de un plazo de quince días para subsanar las deficiencias. En el caso de que se produzca el cambio de recursos, estos deberán ser de igual categoría y cumplir con los requisitos establecidos para el perfil.

Si bien la DGSIES entiende que la gestión de los recursos técnicos del contratista no forma parte de su responsabilidad, sí que lo es obtener una rentabilidad de la inversión. Por ello, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso técnico asignado se entienden los cambios promovidos por el contratista, por causas ajenas a la DGSIES, que cumplen los siguientes requisitos:

- Deberá solicitarlo con al menos veinte días de antelación, con justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Verificación por la DGSIES del cumplimiento de los requisitos por los candidatos propuestos.
- En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se



establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 10 días laborables.

En todo caso, la incorporación o sustitución de recursos técnicos deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

El incumplimiento de las condiciones anteriores, implicará la consideración de una rotación no planificada del recurso.

### 9.3. Equipo de prestación del servicio

El contratista configurará el servicio con los adecuados perfiles técnicos para la correcta prestación del servicio.

## 10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados específicamente para la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos.

En caso de finalización o resolución del contrato, el Contratista deberá garantizar la transferencia de las bases de datos a un formato de fichero estándar, a definir por el Director del Proyecto, que permita la restauración de la totalidad de los datos, entregando además las bases de datos originales con la documentación pertinente asociada (descripción de tablas y campos, enlaces y relaciones, jerarquías, tablas auxiliares, etc.) y destruyendo las copias que pudieran existir.

## 11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 11.1. Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la de realizar labores de mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y preventivo y soporte de la aplicación informática CESTRACK, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general





de protección de datos RGPD); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM tendrán la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

### **11.2. Encargado del Tratamiento.**

El Adjudicatario o Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del Adjudicatario.

### **11.3. Limitación del acceso o tratamiento.**

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

### **11.4. Medidas de Seguridad.**

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento 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 tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.



- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.



- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.
- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de Encargado del Tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Tratamiento o de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El Adjudicatario 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. Así



mismo, el del Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento y a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la CSCM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
- Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
  - En todo caso observarán los requerimientos relativos 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.
  - En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

#### **11.5. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.**

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.



### **11.6. Cesión o comunicación de datos a terceros.**

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

- En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa sub-encargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.
- El sub-encargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.
- Corresponde al Encargado del Tratamiento exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.
- El Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

### **11.7. Responsabilidad en caso de incumplimiento.**

El Encargado del Tratamiento será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

#### 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.

#### **11.8. Cesión del contrato.**

El contratista no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSIES, que fijará las condiciones de la misma, no autorizándose la cesión de los contratos a favor de empresas incursas en causa de inhabilitación para contratar.

### **12. 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.

### **13. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR**

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán 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, la documentación a entregar deberá presentarse en castellano y en soporte electrónico, en un formato compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Se deberá 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 y alcance del mantenimiento de **CESTRACK**, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, 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 de mantenimiento y soporte de **CESTRACK** en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

### b) Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos.

### c) Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.



d) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

e) 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:

- Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Fdo.: María Luz de los Mártires Almingol





## ANEXO I

DATOS A INCLUIR EN FICHERO, VÍA WEB O E-MAIL POR INCIDENCIA (Parte de incidencia on-line y consolidado diario de incidencias registradas y cerradas).

APLICACIÓN AFECTADA
Nº usuarios afectados
Nº de incidencia CESUS
Nº de incidencia externa
Prioridad
Estado de la incidencia
Tipo de incidencia
Descripción de la incidencia
Descripción de la solución
Fecha y hora de apertura
Fecha y hora de asignación
Fecha y hora de cierre
Tiempo de resolución según contrato
Nombre del técnico de CESUS responsable de la incidencia
<b>Motivo de la comunicación</b> (asignación, reclamación, resolución, informativa).
Observaciones

NOTA: Se completarán los datos que correspondan dependiendo del “Motivo de la comunicación”.

DATOS A INCLUIR EN FICHERO E-MAIL (Listado semanal de consolidación de incidencias abiertas).

Nº DE INCIDENCIA CESUS
Nº de incidencia externa
Prioridad
Tipo de incidencia
Descripción de la incidencia
Fecha y hora de Asignación

