

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE
INFORMACIÓN ALERT-MANCHESTER PARA LA NORMALIZACIÓN DEL
PROCESO DE TRIAJE DE PACIENTES EN UN CONJUNTO DE HOSPITALES DEL
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0944257411786401201755**

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO, ÁMBITO Y ALCANCE.....	3
3. ÁMBITO Y ALCANCE DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	3
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	4
4.1 INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE TRIAJE ALERT MANCHESTER EN EL ENTORNO TECNOLÓGICO CENTRALIZADO DEL SERMAS.....	4
4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	5
5. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....	9
6. MODELO GENERAL DE GESTIÓN	12
4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.	13
4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECÍFICOS.....	17
7. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	18
8. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	20
9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	20
9.1. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO	21
9.2. MEDIDAS DE SEGURIDAD	21
9.3. PERSONAL PRESTADOR DEL SERVICIO	23
9.4. CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS	23
10. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	24
11. METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS	24
12. CALIDAD	24
13. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	24
14. ACUERDOS DE LOS NIVELES DE SERVICIO	25
15. DEPÓSITO DEL CÓDIGO FUENTE.....	26
16. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	27



1. ANTECEDENTES

El Servicio Madrileño de Salud en su proyecto de modernización y mejora permanente de la calidad asistencial en los Hospitales del Servicio Madrileño de Salud, identifica como de especial interés el establecimiento de protocolos de actuación estandarizados en los servicios de urgencias.

Este tipo de protocolos, permite una mejor clasificación o “triaje” de los pacientes, asignándoles un nivel de severidad. Este sistema de clasificación de pacientes debe de permitir una integración con sistemas de información de ámbito asistencial que permitan que los profesionales sanitarios tengan acceso a los datos clínicos de los pacientes y se genere el informe de alta. Asimismo es necesario que el sistema permita obtener indicadores respecto a la demora de la atención prestada en función de la severidad de los pacientes.

En este sentido, el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) ha adoptado como modelo a seguir la normativa internacional recogida en el Sistema de Triage Manchester (STM). Este sistema de triaje ya estaba implantado en 19 hospitales del SERMAS, que se encontraban incluidos en el anterior contrato. En este nuevo contrato se incluye un hospital más, el Hospital Universitario Princesa en Madrid, fijándose en 20 el número de hospitales comprendidos en los servicios de mantenimiento y soporte..

En el último año se ha realizado un cambio tecnológico en el aplicativo, permitiendo una única instalación centralizada multi-hospital que posibilita el acceso desde todos y cada uno de los hospitales a una única aplicación, estandarizando así su uso y versión.

En este nuevo contrato se establece el uso de una licencia corporativa, que permitirá que se puedan ir incorporando el resto de hospitales del SERMAS que se considere necesario, sin coste adicional de licencia.

2. OBJETO, ÁMBITO Y ALCANCE

El objeto del presente expediente es la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento para el aplicativo ALERT MANCHESTER, que se encuentra implantado en diversos hospitales del SERMAS. El contratista deberá realizar la instalación de su solución centralizada en los Centros de Proceso de Datos Centrales del SERMAS

Asimismo, se realizarán como servicios específicos, las tareas necesarias para la incorporación al nuevo aplicativo centralizado, de aquellos hospitales que todavía no están incluidos en este modelo. El orden y prioridad de esta centralización se decidirá con cada hospital y se planificará durante los 6 primeros meses de este contrato. También estarán incluidos como servicios específicos los desarrollos a medida de nuevas funcionalidades o procedimientos, las integraciones con aplicativos no integrados previamente en ningún centro y las tareas de implantación de integraciones en otros hospitales, ya existentes en otros centros.

3. ÁMBITO Y ALCANCE DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El soporte y mantenimiento de la aplicación, comprende los centros sanitarios de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en los que se encuentra en funcionamiento el sistema de triaje ALERT MANCHESTER, siendo en la actualidad los siguientes:



	Centro hospitalario
1	Hospital Universitario 12 de Octubre (Madrid)
2	Hospital General de Móstoles (Madrid)
3	Hospital Clínico San Carlos (Madrid)
4	Hospital de Getafe (Madrid)
5	Hospital Gregorio Marañón (Madrid)
6	Hospital Ramón y Cajal (Madrid)
7	Hospital Fundación Alcorcón (Alcorcón - Madrid)
8	Hospital Puerta del Hierro (Majadahonda - Madrid)
9	Hospital U. Príncipe de Asturias (Madrid)
10	Hospital Infanta Leonor (Vallecas - Madrid)
11	Hospital Infanta Cristina (Parla - Madrid)
12	Hospital de Henares (Coslada - Madrid)
13	Hospital El Escorial (Madrid)
14	Hospital de Fuenlabrada (Madrid)
15	Hospital U. La Paz (Madrid)
16	Hospital Severo Ochoa (Madrid)
17	Hospital U. La Princesa (Madrid)
18	Hospital Infanta Sofía (SS de los Reyes - Madrid)
19	Hospital del Sureste (Arganda - Madrid)
20	Hospital del Tajo (Aranjuez - Madrid)

En caso de que durante la ejecución del contrato se deje de utilizar la aplicación en algún centro de los incluidos en el alcance, se restaría la parte proporcional a dicho centro de la cuota de mantenimiento.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

4.1 INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE TRIAJE ALERT MANCHESTER EN EL ENTORNO TECNOLÓGICO CENTRALIZADO DEL SERMAS.

El contratista deberá finalizar la instalación de su solución en los Centros de Proceso de Datos Centrales del SERMAS durante los 3 primeros meses del contrato (CPD Athene@ en el nuevo policlínico del hospital 12 de Octubre y el CPD de la calle Aduana), por tanto, el producto ofertado deberá adaptarse a la arquitectura de los CPD del SERMAS y tendrá que cumplir con las características técnicas indicadas en este punto del pliego, sobre estándares de entornos tecnológicos del SERMAS.

En el estándar de arquitectura de sistemas del SERMAS y la configuración de los servicios en alta disponibilidad, se basan en la existencia de dos CPD separados y conectados entre sí, que actúan como un único CPD extendido. Por tanto es requisito la implementación en una configuración Activo/Activo tanto a nivel de servidor de aplicaciones como de servidores de Base de Datos.

Están incluidos los sistemas de balanceo (balanceadores hardware y aceleradores) y el servicio de cortafuegos (FW corporativo).



La tecnología de red disponible y gestionada por el SERMAS garantiza las conexiones internas entre los 2 CPD vía DWDM con anchos de banda dedicados tanto para la parte LAN como para la parte SAN. Las comunicaciones de los centros de datos corporativos con los distintos hospitales están establecidas con enlaces a MACROLAN.

Tanto el hardware de almacenamiento necesario para la instalación de los elementos definidos en la oferta como el software base corporativo, que resulte preciso para la implementación del sistema, se pondrá a disposición del contratista por parte del SERMAS (según normativa del SERMAS). Aquel software base que precise la solución distinta del citado deberá proporcionarlo el contratista.

El SERMAS también proporcionará la capacidad de proceso en servidores BLADE de última generación en ambos CPD.

El sistema centralizado se deberá poder instalar en entorno virtualizado con VMware, correspondiente al actualmente implantado en los CPD corporativos del SERMAS.

Los componentes software base, que el SERMAS pone a disposición del contratista, para la configuración del sistema en los servidores de la plataforma, son:

- Sistema de Virtualización: VMWARE 6.0 o superior
- Sistema Operativo: Linux Red HAT últimas Ediciones.
- SGBD: Oracle EE 12C (12.1.0.2 o superior), ORACLE RAC extendido.
- Servidor de Aplicaciones: WEBLOGIC 11G (12.2.1 o superior)
- Servidor WEB: APACHE

En el caso que sea necesario otro software deberá facilitarlo el contratista.

Si el contratista propusiera alguna modificación sobre la plataforma puesta a su disposición y/o el software base del SERMAS, deberá especificarlo detalladamente en la oferta y hacerse cargo, en este caso, de los gastos asociados y del mantenimiento durante la vigencia del contrato.

El sistema deberá poder soportar una configuración de alta disponibilidad prestada desde ambos CPD en modelo activo-activo, mostrándose desde una URL única en base a las condiciones definidas anteriormente en la plataforma que el SERMAS pone a disposición del contratista, asegurando que en caso de caída de un CPD, deberá funcionar el sistema en el otro CPD de manera automática sin intervención humana.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El contratista deberá proveer los servicios de soporte y mantenimiento para el sistema de información “traje” que se encuentra instalado en los servicios de urgencia de los hospitales del Servicio Madrileño de Salud y en el entorno centralizado del CPD.

Deberá garantizar el correcto funcionamiento del software y las infraestructuras asociadas a la aplicación, mediante las acciones preventivas/correctivas que defina a tal efecto para cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) definidos por la Consejería de Sanidad en el presente pliego de condiciones técnicas.



Se exigirá un servicio de calidad, equipos compuestos por profesionales que sepan entender las necesidades de la Consejería de Sanidad y priorizarlas, de forma que puedan gestionar las incidencias, los problemas o los cambios que puedan surgir.

El contrato de soporte y mantenimiento incluirá también la instalación de todas las actualizaciones del software de triaje ALERT MANCHESTER, para actualizar a las versiones que recojan las modificaciones en los Protocolos del Sistema de Triaje MANCHESTER.

4.2.1. Mantenimiento y soporte del aplicativo (Servicios de cuota fija).

El contratista realizará las tareas de mantenimiento y soporte de la aplicación mencionada, teniendo en cuenta las necesidades de mantenimiento y soporte del sistema en cada uno de los hospitales incluidos en la licitación. Entre las tareas que se encuadran en esta línea, a modo de ejemplo se pueden destacar:

- ❖ Gestión de las nuevas versiones/parches del aplicativo:
 - Actualización de las nuevas versiones/parches del aplicativo, ya sea la versión estándar o la versión específica Madrid. Incluyendo la documentación asociada a dicha versión o parche, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo la actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios en entornos tecnológicos).
 - Conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones), aplicándolas a cada nueva versión del producto.
 - Apoyo y formación a usuarios, tanto derivadas de la nueva versión/parche instalada, como a demanda por los usuarios.
- ❖ Resolución de incidencias:
 - Gestionar la recepción de incidencias enviadas desde el nivel 1 de CESUS.
 - Realizar un análisis de la incidencia y su alcance.
 - El proveedor deberá poner todos los medios a su alcance para conseguir reproducir las incidencias reportadas, incluyendo desplazamientos al centro en caso de ser necesario.
 - 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.
- ❖ Gestión de las modificaciones y adaptaciones de la aplicación:
 - Gestionar las solicitudes reportadas desde la DGSIS de pequeñas mejoras o modificaciones (hasta un máximo de 20 h.).
 - Identificar problemas, plantear soluciones y recomendar acciones.
 - Cumplimiento de las medidas y normas de seguridad y calidad previstas para los cambios (normativa y estándares de la DGSIS).
 - Adaptaciones necesarias provocadas por cambios en la infraestructura de DGSIS, por cambios en los estándares de desarrollo de la DGSIS, o por obsolescencia de software utilizado.
 - Modificaciones en la aplicación derivadas de un cambio en la normativa vigente en el ámbito que aplica el sistema
 - Valoraciones y propuestas de solución ante cualquier solicitud de cambios o evolución del sistema, realizado desde DGSIS, en un plazo máximo de 15 días desde su solicitud.

De manera subsidiaria, además de las tareas descritas anteriormente, destinadas a la buena ejecución de los trabajos de mantenimiento, deberán llevarse a cabo las siguientes:



- ❖ Propuesta de cambios de manera proactiva con objeto de minimizar el impacto de incidentes y paradas no planificadas.
- ❖ Análisis y mantenimiento de la coherencia de las versiones de las aplicaciones en los diferentes centros.
- ❖ Propuestas proactivas que sirvan para mejorar la prestación de los servicios.
- ❖ Cualquier licencia o software que sea necesario para el funcionamiento de las aplicaciones contratadas, con la excepción del software de base (sistema operativo y base de datos) necesario para la centralización de la aplicación.
- ❖ Mantenimiento y soporte de las adaptaciones de las integraciones existentes en la aplicación, y las adaptaciones necesarias a los estándares que en cada momento estén vigentes en DGSIS.
- ❖ Soporte a CEDAS en las tareas de mantenimiento tanto de Infraestructura como de BBDD (entornos virtualizados, configuraciones, ...)

Tipos de actuaciones de mantenimiento requeridas

Las tareas de mantenimiento a realizar sobre el aplicativo del contrato son, el mantenimiento correctivo, el perfectivo, el evolutivo/adaptativo y el preventivo, así como la propia actualización de versiones del software estándar contratado.

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

Mantenimiento Perfectivo: Comprende mejoras 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 entre otros:

- ❖ Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo (≤ 20 horas).
- ❖ Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- ❖ Exportaciones e importaciones de datos para integraciones con otras aplicaciones o explotaciones de datos a demanda o periódicas.
- ❖ Modificaciones derivadas de cambios en la normativa
- ❖ Modificaciones derivadas por obsolescencia tecnología de software, cambio en infraestructuras DGSIS, ...

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, errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos, etc.

Actualización de Licencias y parches del producto: Disponibilidad de las actualizaciones principales del software con las adecuaciones realizadas derivadas de los mantenimientos no específicos y específicos realizados para los entornos en los que está implantado. En este apartado se contempla la adaptación a estándares, tecnologías e infraestructuras que determine la propia DGSIS.

Dada la amplia casuística que pueden presentar las peticiones de mantenimiento, así como las consultas y problemas reportados, previa autorización de la Dirección General de Sistemas de



Información Sanitaria 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.

El proveedor garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales del aplicativo objeto del contrato, en un plazo máximo de 45 días a partir de su comercialización. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa de la DGSIS y deberá cumplir con el procedimiento establecido para la puesta en producción de aplicaciones, además de garantizar la compatibilidad con el resto de aplicaciones integradas y estándares (tanto en puesto cliente como en servidores de aplicaciones y BD). Será necesario, por tanto, que el proveedor comunique a DGSIS las fechas de liberación de nuevas versiones de los aplicativos.

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

Otras actuaciones

Ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad, el proveedor 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 DGSIS.

Será necesario también, como parte del servicio contratado, el mantenimiento de forma coherente a lo largo de la duración del contrato de la 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.

Estarán incluidas también en esta línea, todas las tareas relativas a cualquier actuación realizada en este ámbito, entre ellas se incluye el soporte, parametrización de la aplicación, cambios relacionados con la maquetación de las pantallas, cambios de estilo, logos.

El soporte para la implantación e instalación y la formación (tanto de versiones nuevas como a demanda), se considerará dentro de esta línea de Mantenimiento, aunque provenga de una actuación realizada bajo la línea de Servicios Específicos.



4.2.2. Servicios Específicos (SSEE)

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 DGSIS, y que su esfuerzo sea mayor de 20 horas (los de $< \text{o} = 20$ h. serán tratados dentro de la línea de Mantenimiento y soporte). Se podrán incluir tareas tales como:

- La migración al entorno centralizado de los hospitales que tienen la aplicación descentralizada.
- Desarrollos a medida de nuevas funcionalidades o procedimientos (siempre que no estén recogidos en la evolución incluida dentro del apartado 4.2.1.)
- Nuevas integraciones con aplicativos no integrados previamente en ningún centro
- Tareas de implantación de integraciones en otros hospitales, ya existentes en otros centros
- Tareas de asesoría o consultoría relativas al propio producto (no recogidas en el apartado 4.2.1.)
- Cualquier otro tipo de actuación solicitada bajo demanda desde DGSIS y no recogida en el apartado 4.2.1.

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

PERFIL	NÚMERO DE HORAS ANUAL
Técnico especialista	490
Analista programador	1070
Programador	1250

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 19:00 horas.

- Actuaciones presenciales en horario normal de prestación del servicio

Desplazamientos, dentro del horario normal, ya sea a instalaciones de la propia DGSIS 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 19:00 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 DGSIS, con el fin de garantizar una cobertura completa.

Dada la criticidad del sistema de triaje hospitalario, el horario de prestación de los servicios de mantenimiento y soporte por el contratista del presente pliego deberá ser de 24x7x365 (24 horas los 7 días de la semana y 365 días del año), asegurando en todo momento el correcto funcionamiento del sistema.

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

Actuaciones presenciales bajo petición expresa de la DGSIS durante el horario 24x7, entre estas actuaciones podrían estar:

- Soporte a incidencias en el servicio proporcionado por el proveedor, que por su impacto y urgencia desde la Consejería de Sanidad se consideren graves.
- 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
- Soporte y pruebas tras actuaciones planificadas en la operativa diaria del mantenimiento hardware (tanto instalaciones como servidores)

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 DGSIS (teléfono, web, email, ...). El nivel de prioridad de una solicitud de servicio será seleccionado por la DGSIS, basándose en las siguientes definiciones de criticidad y severidad.

Criticidad

La criticidad de la incidencia 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 incidencia, 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 de 30 puestos de trabajo 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 10 a 29 puestos 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 9 o menos puestos 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.

<i>Nivel de Severidad</i>	<i>Descripción</i>	<i>Ejemplo</i>
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.

Priorización

En base a las anteriores definiciones de criticidad y severidad, se consideran 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según se indica en la siguiente tabla:

<i>Prioridad (severidad /criticidad)</i>		<i>Severidad</i>		
		<i>1-alta</i>	<i>2-media</i>	<i>3-baja</i>
<i>Criticidad (aplicación / ubicación)</i>	<i>1-máx./máx.</i>	1	1	2
	<i>2-med./máx.</i>	1	2	2
	<i>2-mín./máx.</i>	2	2	3
	<i>1-máx./med.</i>	1	2	2
	<i>2-med./med.</i>	2	2	3
	<i>3-mín./med.</i>	2	2	3
	<i>2-máx./mín.</i>	1	2	3
	<i>3-med./mín.</i>	2	3	3
	<i>3-mín./mín.</i>	2	3	3

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 plazos medidos en los ANS de resolución de incidencias, se medirán teniendo en cuenta el total del tiempo máximo de resolución. El resumen de los tiempos de resolución que se contratan en este pliego se refleja en el cuadro siguiente:

Concepto		Nivel de servicios				Comentarios
Descripción	Horario	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Tiempo Total de Actuación (ACSE)	
Mantenimiento Correctivo		1	30 minutos	2 horas	2,5 horas	
		2	1 horas	8 horas	9 horas	
		3	1 horas	24 horas	25 horas	
Mantenimiento perfecto		1	8 horas	80 horas	88 horas	
		2	16 horas	160 horas	176 horas	
		3	24 horas	320 horas	344 horas	
Mantenimiento evolutivo/adaptativo		1	8 horas	80 horas	88 horas	
		2	16 horas	160 horas	176 horas	
		3	24 horas	320 horas	344 horas	
Mantenimiento preventivo						Semestral
Servicios Específicos						Plazos de entrega según proyecto específico

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

6. MODELO GENERAL DE GESTIÓN

A continuación se describen los procesos de gestión del servicio que deberá seguir el adjudicatario. Estos procesos podrían evolucionar durante el periodo de prestación del servicio y se basarán en las normativas y procedimientos de la DGSIS.

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



4.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

El proceso general de gestión de incidencias se canaliza a través de CESUS, que proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información del SERMAS, y los canales de entrada de las incidencias son: web a través del Portal CESUS, teléfono y correo electrónico.

Hay que tener en cuenta que este proceso incluye solo a actuaciones en el entorno productivo del sistema, no para entornos de pruebas o certificaciones, en cuyo caso la gestión se realizará a través de la Oficina de Gestión MEDAS (oficina.medas@salud.madrid.org).

El contratista tiene la posibilidad de elegir entre utilizar la herramienta corporativa de gestión de incidencias de la DGSIS (en adelante SDK) o integrar la suya con la corporativa, corriendo con todos los gastos de desarrollo que pudieran surgir de dicha integración.

El flujo general de gestión de incidencias se representa en el siguiente esquema:

El usuario abre la incidencia en CESUS, y CESUS es el encargado de confirmar el cierre de la misma con el usuario.

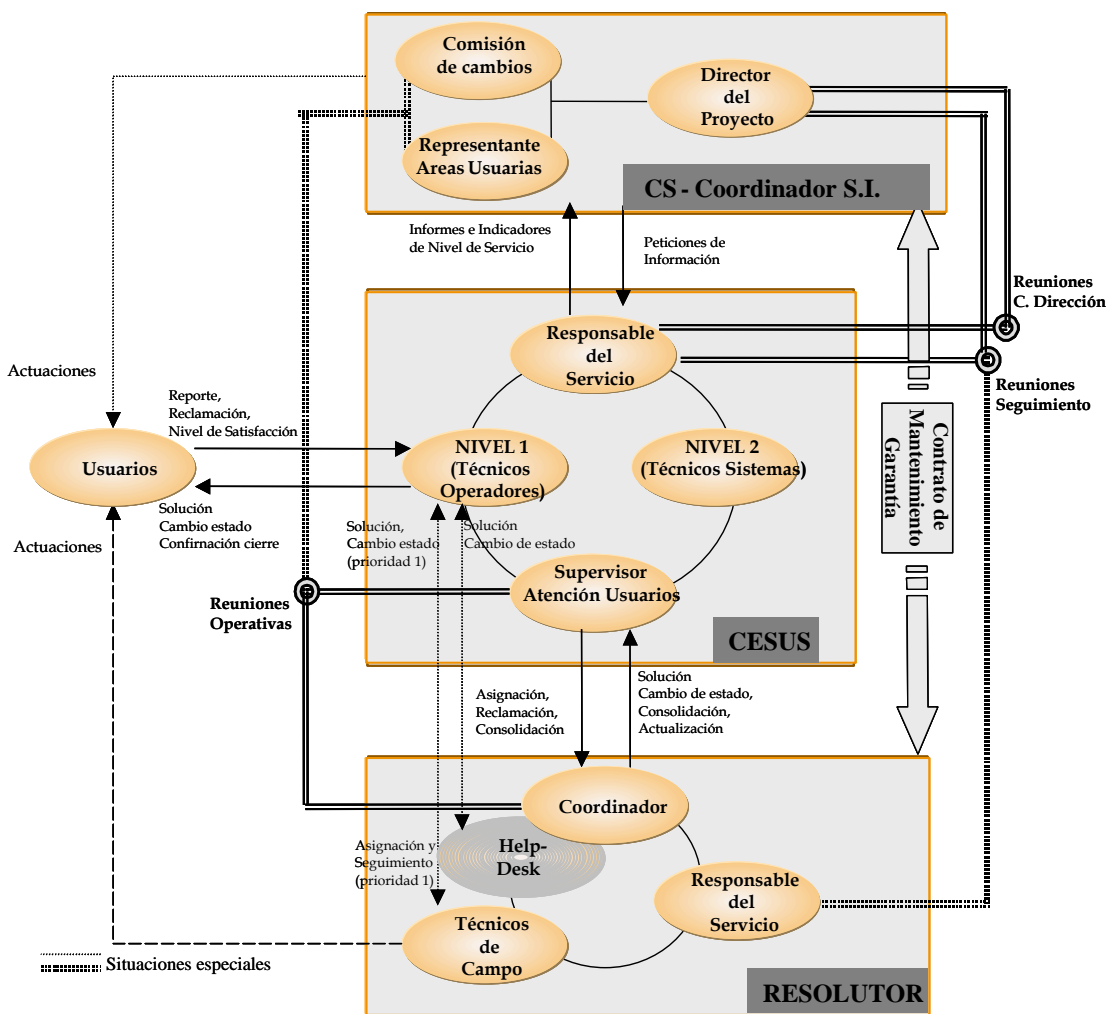


Figura 1: Flujo general de Gestión de Incidencias.



El contratista no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente CESUS o DGSIS, siempre y cuando exista la posibilidad de agilizar la resolución de la incidencia.

Adicionalmente a las incidencias reportadas por los usuarios, se incluyen en el flujo de resolución anterior, las incidencias registradas en CESUS como resultado de una acción proactiva, fruto de labores de mantenimiento preventivo “in-situ” o monitorización centralizada. Dicho mantenimiento preventivo “in-situ” deberá ser ordenado por DGSIS y autorizado por MEDAS.

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 indicados 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.

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

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

- **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 el mismo, 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.

- **Reclamaciones de información de estado**

Se trata de solicitudes, por parte de CESUS, de información actualizada sobre el estado de una incidencia asignada al contratista con anterioridad.

Puede ser motivada por una llamada directa del usuario afectado a CESUS, o bien por control interno realizado en CESUS según las reglas de escalado y puntos de control establecidos, así como a solicitud de cualquier otra unidad de DGSIS.

- **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 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 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 a CESUS el contacto y medio de reporte correspondiente.

- **Actuaciones de mantenimiento**

Las planificaciones de las intervenciones periódicas de mantenimiento perfectivo, evolutivo y preventivo deben ser comunicadas a CESUS y MEDAS, al menos una semana antes de empezar a realizarse dichas intervenciones.

Las actuaciones de mantenimiento correctivo deberán ser notificadas y aprobadas por CESUS antes del inicio de la intervención, debiendo contar también con la autorización expresa de MEDAS.

- **Informes**

Se procederá a la elaboración de los siguientes informes:

- **Informes periódicos**

- Informe consolidado semanal: Información detallada con el total de incidencias que permanecen abiertas, a intercambiar entre CESUS y el contratista.
- Informe consolidado mensual: Información detallada con el total de incidencias registradas (abiertas y cerradas) que proporcionará el contratista a CESUS.

- **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.
- En incidencias de prioridad 1, el contratista hará entrega a CESUS de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro del periodo de 24 horas después de la resolución.

- **Intercambio de información entre CESUS y el contratista**

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



Tipo de Información	Flujo de información	Periodicidad	Datos a incluir	Contacto	Medio	Formato
Asignación de de Parte de Incidencia	CESUS⇒ Contratista	En el momento	Anexo I	Coordinador o Técnico de Campo designado	1.- Ticket de SDK 2.- ⁽²⁾ 3.- Teléfono 4.-E-mail	1.- Ticket de SDK 2.- ⁽²⁾ 3.- Excel 4.- (e-mail)
Reclamación de Parte de Incidencia	CESUS⇒ Contratista	En el momento	Anexo I	Coordinador o Técnico de Campo designado	1.- Ticket de SDK 2.- ⁽²⁾ 3.- Teléfono 4.-E-mail	1.- Ticket de SDK 2.- ⁽²⁾ 3.- Excel 4.- (e-mail)
Resolución o cambio de estado	CESUS⇒ Contratista	En el momento	Anexo I	Técnicos Campo⇒ Atención Usuarios	1.- Ticket de SDK 2.- ⁽²⁾ 3.- Teléfono 4.-E-mail	1.- Ticket de SDK 2.- ⁽²⁾ 3.- Excel 4.- (e-mail)

⁽²⁾ Mensajería propia de la integración de herramientas de gestión de incidencias

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

- **Informes periódicos y especiales:**

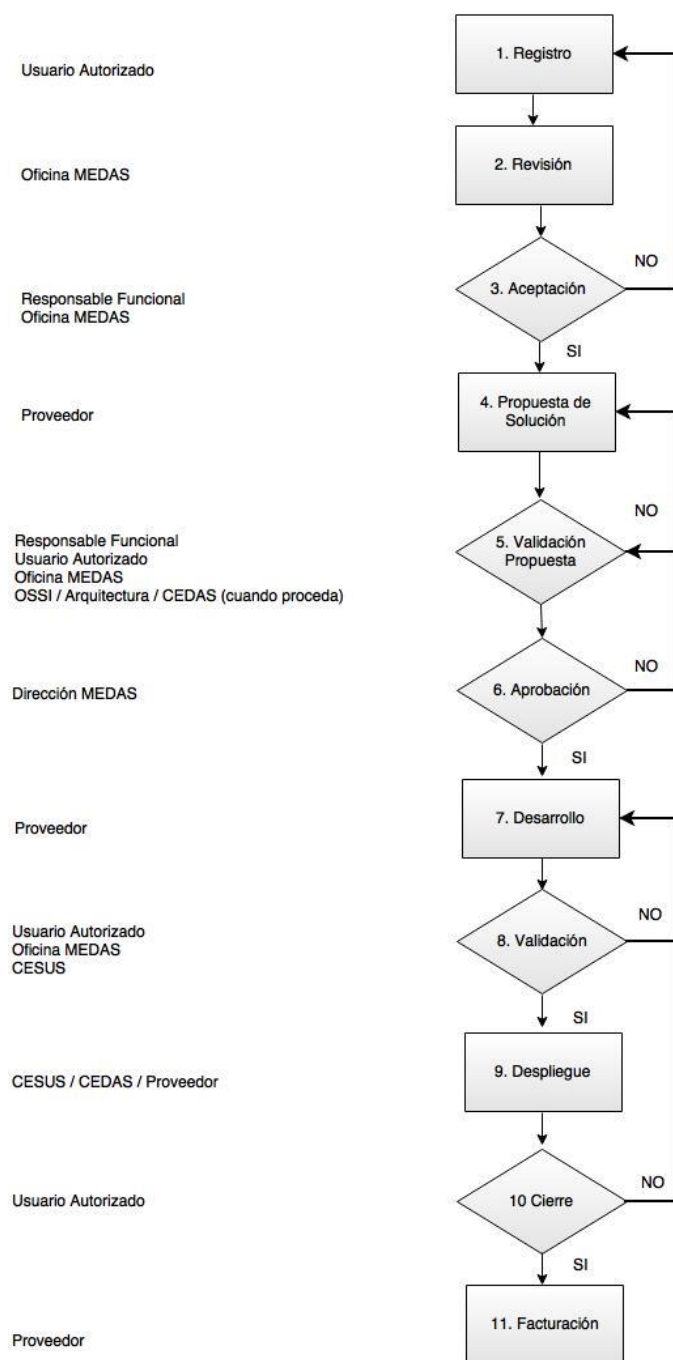
Tipo de Información	Flujo de información	Periodicidad	Datos a incluir	Contacto	Medio	Formato
Informes consolidados de incidencias abiertas	CESUS⇔ Contratista	Semanal	Anexo I	Supervisión Atención a Usuarios	e-mail	A acordar entre las partes
Informes consolidados de incidencias registradas (abiertas y cerradas)	Contratista⇒ CESUS	Mensual	Anexo I	Supervisión Atención a Usuarios	e-mail	A acordar entre las partes
Informes especiales	CESUS⇔ Contratista	Según necesidad	Anexo I	Supervisión Atención a Usuarios	e-mail	A acordar entre las partes



4.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECÍFICOS.

La solicitud de servicios que aplican al epígrafe de Servicio Específicos (SSEE), se canaliza a través de Oficina Medas (Mantenimiento, Evolución y Desarrollo de Aplicaciones), 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. De forma genérica se detalla en el siguiente flujograma:

Figura 2: Flujo general de solicitud de Servicios Específicos.



En el momento de la adjudicación del contrato se facilitará al proveedor toda la información referente a estos procedimientos, así como de sus posibles variaciones y/o cambios.

Todas las actuaciones que se realicen bajo el amparo de SSEE en este contrato, deberán ser solicitadas al proveedor desde la propia DGSIS, 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 DGSIS, tanto la solución técnica y funcional propuesta, como la valoración económica y los plazos.

Estos servicios serán solicitados por la DGSIS 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. 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 DGSIS, en cuyo caso será comunicado expresamente.

Una vez aprobado 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 DGSIS y los petitionarios 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.

7. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratista deberá proveer los recursos necesarios para realizar el objeto del contrato con el fin de lograr las prestaciones que comprometa a través de la presentación de su oferta, que, en todo caso, serán unas prestaciones iguales o superiores a las establecidas en este Pliego.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo para la correcta ejecución del contrato.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al SERMAS.

La empresa contratista 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 concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en caso 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.



La empresa contratista velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al SERMAS, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el SERMAS, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de prestación del servicio.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el SERMAS, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar al SERMAS acerca de las variaciones ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Los distintos perfiles se describen a continuación:

Responsable del Servicio – Responsable de la Empresa

Será la persona de referencia y de contacto por parte del Contratista, siendo sus principales funciones las siguientes:

- Participar en la definición y actualización del Acuerdo de Calidad de Servicio
- Participar en las Reuniones Operativas.
- Participar en las reuniones de control y seguimiento del servicio.
- Revisar los niveles de servicio, su cumplimiento y su evolución temporal.

Técnico especialista en la aplicación ALERT MANCHESTER

Serán los encargados de realizar los diagnósticos de las incidencias reportadas, así como las propuestas a las solicitudes que se realicen desde la DGSIS a través de los Servicios Específicos. También deberán supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos para la asignación y seguimiento de los trabajos, para lo que deberá coordinar la actuación de los Técnicos de Campo asignados al servicio.

- Supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos para la asignación y seguimiento de incidencias.
- Coordinar la actuación de los Técnicos de Campo asignados al servicio.

Técnicos de Campo (Analistas y Programadores)

Serán los encargados de la resolución de incidencias reportadas, así como los desarrollos o soportes solicitados a través de Servicios Específicos.



El responsable del servicio dispondrá de teléfono, fax y correo electrónico. En el caso de los técnicos de campo se indicará el área en que se especializan y el teléfono de localización.

El contratista deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los diferentes perfiles con objeto de garantizar la correcta ejecución y buen orden del servicio objeto del contrato, los plazos y los niveles de calidad exigidos.

8. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Por parte del SERMAS se nombrará un director de proyecto que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este director de proyecto velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. Asimismo, dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El director de proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.

Para proceder a la vigilancia y buen desarrollo de las cláusulas de este pliego, se llevarán a cabo las siguientes reuniones:

- Reuniones operativas con periodicidad mensual, existiendo la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:
 - o Por parte de DGSIS, el director del proyecto y representantes de los ámbitos afectados en cada caso (CESUS, CEDAS, MEDAS...).
 - o Por parte del proveedor, el coordinador-jefe de proyecto.
- Reuniones de seguimiento con periodicidad trimestral, existiendo la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:
 - o Por parte de DGSIS, el director del proyecto y representantes de los ámbitos afectados en cada caso (CESUS, CEDAS, MEDAS...).
 - o Por parte del proveedor, el responsable del servicio.

El SERMAS facilitará al contratista el libre acceso a los locales en que se hallaren instaladas las aplicaciones objeto del contrato, sin perjuicio de la autorización del servicio correspondiente.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el nuevo Reglamento de Desarrollo de la LOPD.



Y las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

9.1. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

La empresa contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento en tanto en cuanto acceda a datos considerados como de carácter personal por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. A tal efecto, la empresa contratista deberá suscribir el contrato de encargo de tratamiento, en virtud de lo establecido en el art. 12 de la mencionada Ley.

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.

El encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al de la estricta prestación del servicio, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En caso contrario, será considerado también responsable del tratamiento respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal 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

9.2. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Se garantizará la adopción y el mantenimiento de las medidas de seguridad según lo dispuesto en el RD 1720/2007. En concreto, se deberá garantizar, con carácter previo a la prestación de los servicios, la adopción de las medidas de seguridad de nivel alto, tanto en los ficheros y tratamientos automatizados como no automatizados, y de cualesquiera otras que le fueren impuestas para garantizar la correcta protección de los datos en cada caso.

Los centros sanitarios sólo permitirán el acceso a los datos a aquellos empleados que tengan necesidad de conocerlos. Estos accesos serán debidamente diferenciados y controlados, para la prestación de los servicios contratados y sólo se permitirán en caso de que tales empleados estén sujetos a las mismas obligaciones de confidencialidad y protección de datos de carácter personal establecidos para los centros sanitarios.

La empresa contratista y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o puedan llegar a conocer durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacerlos públicos ni enajenarlos, incluso después de finalizar el plazo contractual. No se revelarán, transferirán, cederán o de otra forma comunicarán, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero.



La documentación se entregará al contratista para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido, para el contratista y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio, así como la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

Si la empresa contratista aporta equipos informáticos que requieran ser integrados en la infraestructura informática de los centros sanitarios comprendidos en este contrato, cumplirán con los requisitos de seguridad existentes en el mismo, indicados desde los órganos de Dirección de los centros, asumiendo, en el caso de ser necesarios, los costes que puedan derivarse. Una vez finalizada las tareas el contratista, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante formateo del disco duro. La destrucción de la documentación de apoyo que no se considerará indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, realizándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Se comunicará previamente a la dirección de los centros el borrado o destrucción de cualquier dato antes de realizarlo, de forma que puedan llevarse a cabo las pertinentes copias de seguridad de los datos tal y como indica el RD 1720/2007.

El contratista se compromete a no dar información de ninguno de los datos proporcionados por la Administración para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del centro sanitario dador, copia de los documentos o datos a terceras personas.

La empresa contratista declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD 15/1999 y expresamente en lo indicado en su artículo 10 y 12, en cuanto al deber de secreto. La empresa contratista se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

Igualmente serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Reglamento de Medidas de Seguridad, aprobado por R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre.

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (Artículo 9.2. LOPD).

Los servicios de mantenimiento de software, hardware o equipos físicos, operación o soporte a usuarios o sistemas, o cualquier otro donde fuera de aplicación, deberán respetar:

- Que exclusivamente el personal autorizado podrá tener acceso a los locales donde se encuentren ubicados los soportes o equipos físicos objeto del servicio a prestar. Dicho personal estará debidamente relacionado e identificado en una lista que se entregará a la dirección del centro.
- En la salida de soportes informáticos que contengan datos de carácter personal, fuera de los locales, como consecuencia de operaciones de mantenimiento, se adoptarán las medidas necesarias para impedir cualquier recuperación indebida o manipulación de la información almacenada en ellos durante su transporte, el cual deberá ser autorizado por el responsable del fichero y el centro sanitario correspondiente. Dichas medidas se comunicarán previamente por escrito al Responsable del Fichero, quien podrá bien indicar la mejora de las mismas, de considerarlas insuficientes, o bien denegar su autorización.



- Se aplicará, en todo caso, el procedimiento establecido en el centro sanitario correspondiente, de registro de entrada/salida de soportes informáticos, que controlará el tipo, la fecha y hora, el destinatario, el número de soportes, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega/recogida que deberá estar debidamente autorizada. Se comunicará la designación de la persona responsable a la dirección del centro así como cualquier nuevo nombramiento de responsable que pudiera existir.
- 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.

9.3. PERSONAL PRESTADOR DEL SERVICIO

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

El contratista nombrará dentro del equipo prestador del servicio a un miembro como responsable de seguridad, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto al Organismo.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Si para la prestación del servicio se considerara oportuna una formación específica para su correcta realización, el centro sanitario que lo detecte lo indicará al contratista, quien procederá a formar a su personal en los términos indicados asumiendo los costes que se generen.

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

El personal prestador del servicio objeto del contrato comunicará por escrito cualquier incidencia que pueda producirse a la dirección del centro, en el modelo oficial habilitado al efecto en los centros sanitarios. En el caso de tener conocimiento de cualquier incidencia que suponga un riesgo para el cumplimiento de las necesarias medidas de seguridad, las consecuentes responsabilidades que pudieran derivarse serán asumidas por la empresa contratista.

9.4. CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento escrito del centro sanitario respectivo, en su calidad de Responsable del Fichero, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

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

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos al hospital responsable de los datos, al igual que cualquier soporte o



documentos utilizados. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será tratado como responsable del fichero, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

10. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva del SERMAS sin que el adjudicatario pueda conservarla, copiarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada, con la cantidad de copias que se determinen en cada documento, y/o en formato electrónico.

11. METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS

La metodología de trabajo estará basada principalmente en Métrica Versión 3, al ser ésta la metodología de referencia para el desarrollo de proyectos de Tecnologías de la Información en el contexto de las administraciones públicas.

Existe también un documento de Estándares y Normativa de Desarrollo, que el proveedor deberá conocer y aplicar en su medida. Además, serán a cargo del contratista las pruebas y posibles adaptaciones del software a cambios en versiones de puesto cliente promovidas por la propia DGSIS o quien corresponda por competencias en la materia en la Consejería de Sanidad.

12. CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el Director del proyecto del SERMAS establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

El director del proyecto podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

13. 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 la DGSIS 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.



14. ACUERDOS DE LOS NIVELES 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 DGSIS 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.

Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSIS	>=95%	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	<=2% sobre 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) o sobre la imagen de la Consejería de Sanidad	0%	Mensual
MA04	Documentación de incidencias	% 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. máx. después de su resolución)	>=95%	Mensual
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - parches - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual
SO01	Resolución de soportes	% de soportes resueltos en el plazo máximo de un mes	100% salvo acuerdo	Mensual



Indicadores para la línea de servicios específicos:

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por la DGSIS hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	10%	Mensual
DE02	Requisitos	Número 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	% resultante de dividir la desviación en horas respecto de la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	<=10%	Mensual
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

Además, y según se establece en el punto 4.1 de Instalación del sistema de triaje ALERT MANCHESTER en el entorno tecnológico centralizado del SERMAS, el contratista dispondrá de un periodo máximo de tres (3) meses para adaptar el sistema a la infraestructura del SERMAS en el modelo centralizado. En caso de no adaptar su sistema en el plazo establecido, se realizarán las penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas del contrato.

15. DEPÓSITO DEL CÓDIGO FUENTE

El SERMAS deberá estar permanentemente protegido frente a posibles pérdidas y daños sufridos en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones contractuales o situaciones de discontinuidad de producto en cuanto a su mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte, para lo cual deberá poder tener acceso al “Código Fuente” del software objeto del mantenimiento.



A tal efecto, el licitador deberá presentar en su documentación, una declaración responsable en la que se comprometa, una vez formalizado el contrato correspondiente al presente expediente de contratación, a firmar el contrato de depósito de código fuente, que se acompaña como Anexo XI al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Para el contrato de depósito de código fuente, que será gestionado por la unidad promotora de esta contratación (DGSIS) y cuya vigencia se extenderá desde su firma hasta la finalización del contrato de servicio de mantenimiento y soporte objeto de este pliego, dispondrá de un plazo adicional máximo de un mes, desde la fecha de la firma del contrato. Este compromiso se integrará en el contrato y se le atribuirá el carácter de obligación esencial a los efectos de lo previsto en el artículo 223. F) del TRLCSP.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad), se aplicarán de forma obligatoria las medidas de seguridad pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección, se estará a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del objeto de este contrato, en su caso.

16. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, concisa, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego. Deberán 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 oferta técnica 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 Microsoft).

Deberán incluir al menos la siguiente información:

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la aplicación objeto del contrato, 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 para la aplicación objeto del contrato, 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,

EL DIRECTOR GENERAL DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz



5.1 Anexo I

Datos a incluir en fichero, vía web ó e-mail por incidencia

(Parte de incidencia on-line 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
Motivo de la comunicación (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

