



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y
SOPORTE DE LA SOLUCIÓN CLÍNICO-ASISTENCIAL SELENE PARA EL
HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295248819848502077750**

1. Tabla de contenido

2.	INTRODUCCIÓN	4
3.	OBJETO	4
4.	ÁMBITO Y ALCANCE	4
5.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	6
5.1	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA SOLUCIÓN CLÍNICO-ASISTENCIAL SELENE	6
5.1.1	Mantenimiento del software objeto del contrato	6
5.1.2	Soporte.....	7
5.1.3	Otras actuaciones.....	8
6.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO	8
6.1.	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	8
6.2	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
6.3.	CRITICIDAD, SEVERIDAD Y ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES DE SOPORTE	9
6.3.1	Criticidad.....	9
6.3.2	Severidad	9
6.3.3	Priorización.....	10
6.4	TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA PRIORIDAD DEL PROBLEMA	10
7.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	11
8.	MODELO GENERAL DE GESTIÓN.....	13
8.1	MODELO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOPORTES	13
9.	EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO.....	14
9.1	CONDICIONES GENERALES.....	14
9.2	MODELO DE RELACIÓN.....	15
9.2.1.	Áreas de la DGSIES implicadas en el servicio del contrato.....	15
9.2.2	Responsable del equipo de trabajo y los servicios contratados	17
9.3.	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.....	17
9.3.1.	Asignación y seguimiento de incidencias	17
9.3.2.	Reclamaciones de información de estado.....	18
9.3.3.	Procedimientos especiales.....	18
9.3.4.	Informes.....	19
9.3.5.	Intercambio de información entre CESUS y el Contratista.....	19
9.3.6.	Reuniones Operativas.....	20
9.3.7.	Reuniones de Seguimiento	20
10.	EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	20
10.1.	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	20
10.2.	ROTACIÓN DEL EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
10.3.	EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
11.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	22
12.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	22
12.1	NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	22



12.2	ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.....	22
12.3	LIMITACIÓN DEL ACCESO O TRATAMIENTO	22
12.4	MEDIDAS DE SEGURIDAD	23
12.5	DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	25
12.6	CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS	25
12.7	RESPONSABILIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	26
12.8	CESIÓN DEL CONTRATO	26
13.	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	27
14.	CALIDAD.....	27
15.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	27
16.	DEPOSITO DEL CODIGO FUENTE.....	27
17.	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	28
ANEXO I.....		30



2. INTRODUCCIÓN

Los servicios sanitarios prestados en el ámbito de la atención especializada experimentan una complejidad progresiva, precisando la incorporación de nuevas técnicas junto con la mejora en la eficiencia de la gestión asistencial. Ello demanda unas estructuras sanitarias adecuadas y adaptadas a las necesidades del momento, lo que implica la utilización de nuevas herramientas de apoyo a la gestión que, necesariamente, han de basarse en tecnologías de la información y comunicaciones, las cuales han de ser desarrolladas y gestionadas por personal técnicamente capacitado.

En el ámbito de los sistemas de información sanitarios, el principal objetivo se ha centrado en la consecución de los denominados Hospitales Digitales, hospitales sin papeles, a través de la implantación de la Historia Clínica Electrónica y la integración de todos sus sistemas de información corporativos. El alcance de la integración incluye no sólo a las aplicaciones informáticas, sino a todos aquellos equipos electro-médicos con capacidad de generar, recibir o almacenar información.

Implantada la solución clínico-asistencial Selene en el Hospital Severo Ochoa, es necesario ahora abordar el mantenimiento del servicio e infraestructura actuales y la introducción de avances y nuevos desarrollos sobre los mismos.

3. OBJETO

El objeto del contrato incluye los servicios de mantenimiento, evolución, integración con otros sistemas de información y soporte especializado a usuarios, en relación con la Solución Clínico Asistencial SELENE, así como el desarrollo y mantenimiento de las integraciones correspondientes, según se detalla en el apartado 3 y el sistema informacional de indicadores DATA WAREHOUSE

Además, el contrato incluye el desarrollo de las integraciones derivadas de las necesidades de evolución de los sistemas y del cumplimiento con las normas y criterios que a este respecto sean definidos por la DGSIES. Se contemplan también los servicios necesarios para la fase de análisis de procesos y definición funcional, así como la consultoría que fuese necesaria.

4. ÁMBITO Y ALCANCE

La actuación de los servicios objeto del presente contrato incluye al ámbito del Hospital Universitario Severo Ochoa. Cualquier centro o ubicación donde desarrolle su actividad directa o indirectamente el hospital durante la vigencia del contrato, quedará automáticamente incluido dentro del alcance del presente contrato.

Quedan incluidos, así, tanto los Centros de Especialidades de dicho Hospital como cualesquiera otros centros, que en su caso y con carácter excepcional, quedaran adscritos al mismo.

El alcance de la solución clínico-asistencial Selene abarca los siguientes componentes:

- Sistema Selene (ámbitos de urgencias, consultas externas y hospitalización).



- Aurora facturación.
- Openlink.
- MPI (Master Patient Index).
- Sistema informacional de indicadores (Datawarehouse).
- Selene DISCERN
- R- Análisis de Datos del Datawarehouse
- Integraciones con las siguientes aplicaciones departamentales:

Servicio	Sistema	Tipo Integración
Alertas resultados destacados	RIS/APA	HL7, Email,SMS
Radiología	QDOC	HL7, TCPIP
Endoscopias	ENDOX	HL7, TCPIP
Farmacia	FARHOS	HL7, TCPIP
Laboratorio	Infinity	HL7, TCPIP
Anatomía Patológica	Vitropath	HL7, TCPIP
Armarios de dispensación	Omnicell	HL7, TCPIP
Banco de sangre	eProgesa	HL7, TCPIP/SCP
Tratamiento de anticoagulantes	GOTA	HL7, TCPIP
Dietética	Dietools	HL7, TCPIP
Monitores de constantes	VS3- SureSigns	HL7, TCPIP
Nefrología	Nefrolink	HL7, TCPIP
Partograma	OBTV	HL7, TCPIP
Electrocardiograma	EKG	HL7, TCPIP
Sistema Guiado de pacientes	OGS	HL7, Web Services
Codificación	360	HL7, TCPIP
Neumo (sin activar)	JLAB	HL7, TCPIP
Etiquetas	impresión de etiquetas	HL7, TCPIP
Reumatología (cuadro de mando)	Mediadd /HOPES	HL7, TCPIP

- Integraciones con las siguientes aplicaciones corporativas:



Servicio	Sistema	Tipo Integración
Clasificación de urgencias	Alert Manchester	HL7, TCPIP
Tarjeta Sanitaria	Cibeles	HL7, TCPIP, Web Services
Facturación a terceros	NEXUS	HL7, TCPIP
Gestión automática de identidades	Gestion AI	HL7, Web Services
Lista de espera quirúrgica	RULEQ	Web Services
Plataforma de integración para citación en Atención Hospitalaria	Multicita	Web Services
Visor de historia clínica	HORUS	Web Services
Sistema de Peticiones e Informado	SIPE	
Módulo Único de Prescripción	MUP	

- Avisos por SMS

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

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

5.1 Mantenimiento y soporte de la solución clínico-asistencial SELENE

5.1.1 Mantenimiento del software objeto del contrato

Las tareas de mantenimiento a realizar sobre los aplicativos del contrato son, el mantenimiento correctivo, el adaptativo y el evolutivo, así como la gestión de incidencias y soportes, y otras actuaciones requeridas, detalladas a continuación.

a) Mantenimiento Correctivo: El contratista se responsabilizará, en el aspecto operativo, de la gestión y realización de las actividades necesarias para proporcionar los servicios de mantenimiento correctivo en horario de 24x7, en concreto:

- Resolución de problemas cuyo origen son fallos en el aplicativo (corrección de errores).
- Formación para nuevas actualizaciones relevantes.
- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento.
- Integraciones con la Estación-clínica SELENE así como con cualquier otro aplicativo a nivel de plataforma tecnológica.
- Modificaciones por cambios de normativa.
- Modificación de procedimientos existentes que no impliquen nuevas funcionalidades.

- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información.
- Documentación detallada de cada cambio.

b) Mantenimiento Adaptativo: Este servicio comprende tanto las solicitudes como las adaptaciones a realizar como consecuencia de cambios legales. Asimismo, incluye las tareas de implementación de circuitos asistenciales. Reiterar, en todo caso, que la actividad recogida en este punto ha de ser convenientemente documentada.

Todas las actualizaciones debidas a evoluciones impuestas legalmente deberán integrarse en las siguientes versiones del producto. Se deben liberar versiones integradas y probadas al menos cada semestre.

c) Mantenimiento Evolutivo: Contempla las actividades relacionadas con la gestión y la mejora de los productos de software en producción por peticiones propias de la DGSIES:

- Análisis funcional.
- Diseño de la solución.
- Desarrollo
- Parametrizaciones.
- Realización de pruebas.
- Instalación.
- Formación y gestión del cambio.
- Actividades de pruebas de integración.

5.1.2 Soporte

Contempla actividades propias de la operativa sobre incidencias (soporte especializado niveles 2 y 3) del sistema clínico-asistencial (todos los componentes especificados en el punto 3). El contratista se responsabilizará, en el aspecto operativo, de la gestión y realización de las actividades necesarias para:

- La corrección de las incidencias surgidas en los aplicativos
- Soporte a consultas de atención de usuarios de segundo y tercer nivel.
- Resolución de problemas e incidencias debidas a fallos en dicho aplicativo.
- Documentación detallada de los puntos anteriores.

Las actividades que se incluyen para la realización de las tareas de soporte abarcan desde la recepción y registro de las incidencias (previamente recogidas por el primer nivel), su análisis, diagnóstico y propuesta de solución. El seguimiento de las incidencias se hará desde el primer nivel de soporte prestado por la DGSIES a través del servicio CESUS, si bien el contratista tendrá que facilitar información de estado a petición de ese primer nivel siempre que sea requerida. Son incidencias relacionadas con la implantación específica en el Hospital Severo Ochoa: sus datos, definición de circuitos, permisos y roles de los usuarios, parámetros definidos para el comportamiento de la misma, enganches-integraciones con otras aplicaciones específicas en el cliente, informes y listados específicos, etc.



5.1.3 Otras actuaciones

Ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad no imputables al proveedor, el proveedor se compromete 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.

Será necesario también, como parte del servicio contratado, la preparación de una Base de Datos anonimizada copia de la de producción de cada hospital 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 el 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.

6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

6.1. Lugar de prestación del servicio.

Los trabajos objeto de este Contrato, se realizarán parte del adjudicatario tanto en sus propias instalaciones como de forma presencial en las instalaciones de CSCM.

En el caso de las actuaciones presenciales en las instalaciones de la CSCM, ésta habilitará los puestos pero en cualquier caso el equipamiento (PC, portátil, periféricos, etc....) necesario para la ejecución de los servicios serán a cargo del adjudicatario. Una vez realizados los trabajos, el personal del adjudicatario abandonará las instalaciones de la CSCM, además de respetar en todos los casos las normas de seguridad establecidas por la CSCM.

6.2 Horario de prestación del servicio

A continuación, se relacionan los horarios y cobertura de los distintos servicios de soporte:

Atención telefónica en horario normal: Soporte telefónico de segundo nivel, segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del Centro de Soporte a Usuarios del SERMAS (en adelante CESUS).

El horario de prestación del servicio será el siguiente: L a V de 8:00 a 18:00

Actuaciones presenciales en horario normal: Soporte que requiera desplazamientos, ya sea a las instalaciones de la DGSIES o a un Centro Asistencial concreto.

El horario de prestación del servicio será el siguiente: L a V de 8:00 a 18:00.

Podrán solicitarse para:

- Tareas relacionadas con la Instalación de nuevas versiones/parches
- Colaboración en actividades de soporte.
- Actuaciones de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo



Horario extendido (24x7): Fuera del horario definido como normal el contratista asegurará un servicio remoto 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana) para cubrir incidencias críticas en los aplicativos, con el fin de garantizar una cobertura completa

Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7):

Actuaciones presenciales bajo una 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.

6.3. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades de soporte

En este apartado se definen los parámetros base para la asignación de prioridad a una incidencia.

6.3.1 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:

1. 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.
2. Criticidad **media**: Aplicaciones o ubicaciones que precisan unas condiciones de servicio intermedias. Se refiere 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.
3. Criticidad **mínima**: Aplicaciones o ubicaciones que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, condiciones más flexibles. Se refiere a peticiones interesantes para mejorar la operatividad de los sistemas o a incidencias que afectan a 9 o menos puestos dentro del mismo edificio.

6.3.2 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.

Nivel 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 cliente.
3 = Baja	Degradación esporádica de funcionalidad.	Bloqueos esporádicos. Alarmas funcionamiento.



6.3.3 Priorización

Se consideran 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según la siguiente tabla:

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

6.4 Tiempos de respuesta según la prioridad del problema

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.

Descripción	Prioridad	Tiempo de Respuesta (horas)	Tiempo de Resolución (horas)	Tiempo total de Actuación (horas)
Mantenimiento correctivo	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88
Mantenimiento evolutivo/adaptativo	1	8	40	48
	2	8	120	128
	3	8	240	248
Atención telefónica horario normal	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88
Actuación presencial horario normal	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88
Soporte remoto extendido (24x7)	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88



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

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los Acuerdos de Niveles de Servicio comprenden un conjunto de indicadores orientados a disponer de mecanismos objetivos de medición de la calidad y agilidad en la prestación del servicio, especialmente en aquellos procesos en que se interactúa con el ciudadano y de intercambio de información con la Administración. Esos indicadores tienen como objeto la medición del rendimiento de los sistemas, la disponibilidad de los mismos y su adecuación a la normativa o directrices estratégicas de la Administración.

Los niveles de servicio establecidos como requisitos tienen carácter de mínimos y deberán ser cumplidos o mejorados por el licitador. Su medición comenzará en el momento del inicio de la prestación de los servicios del Centro.

Los Niveles de Servicio Mínimos en los sistemas suministrados por el contratista serán los siguientes:

Tiempo de Respuesta de la aplicación:

Indicador (*)	Descripción del Indicador	Nivel Permitido	Nivel Objetivo	Periodicidad
Tempo medio de respuesta de la aplicación	Tiempo medio de respuesta de la aplicación en cualquier operación	0,8 seg	0,5 seg	A petición
Tiempo máximo de respuesta de la aplicación	Tiempo de respuesta de la aplicación en cualquier operación	5 seg	2 seg	A petición

(*) Medido en condiciones de pico de trabajo diario.

Indicadores de Disponibilidad del Sistemas de Información:

Indicador	Descripción del Indicador	Tipo	Nivel Permitido	Nivel Objetivo	Periodicidad
Aplicación en horario de criticidad	Disponibilidad	Crítico	99,5%	99,9%	Diario
	Máximo número de paradas	Crítico	2	0	Anual
Aplicación en horario no crítico	Máximo número de paradas	Otros	4	1	Anual
	Máximo tiempo de parada	Otros	1 hora	10 min	Anual
	Máximo acumulado anual	Otros	2 horas	20 min	Anual

Mantenimiento de Aplicaciones:



Modificaciones necesarias para corregir errores del producto. Los niveles de servicio que deberán cumplirse son:

Indicador	Descripción	Frecuencia	Objetivo	Periodicidad
TIEMPO MÁXIMO DE CONTACTO (Máximo de los tiempos transcurridos en la recepción de una incidencia desde CESUS y el establecimiento de comunicación para su resolución)	Incidencia de prioridad 1	Mensual	<= 15 minutos en horario normal <= 30 minutos en horario de guardia	Mensual
	Incidencia de prioridad 1	Mensual	<= 30 minutos en horario normal <= 60 minutos en horario de guardia	Mensual
	Incidencia de prioridad 3	Mensual	<= 60 minutos en horario normal <= 12 horas en horario de guardia	Mensual
TIEMPO MÁXIMO DE INTERVENCIÓN (Mayor tiempo transcurrido entre el establecimiento de comunicación con el servicio de soporte de 1er. nivel, para la resolución de una incidencia, y la resolución de la misma)	Incidencia de prioridad 1	Mensual	<= 90 minutos en horario normal <= 180 minutos en horario de guardia	Mensual
	Incidencia de prioridad 2	Mensual	<= 150 minutos en horario normal <= 240 minutos en horario de guardia	Mensual
	Incidencia de prioridad 3	Mensual	<= 300 minutos en horario normal <= 9 horas en horario de guardia	Mensual
PORCENTAJE DE INCIDENCIAS	Porcentaje de incidencias consideradas	Mensual	<= 5 % total de incidencias resueltas en el	Mensual



REABIERTAS	cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas		mes	
CRECIMIENTO DE INCIDENCIAS	Relación entre las incidencias abiertas por el hospital y las cerradas por el contratista	Mensual	Incremento menor al 5 %	Mensual

Control del servicio:

Indicador	Frecuencia	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Informes de seguimiento definidos	Mensual	% de informes entregados en los plazos planificados	100%	Mensual

A estos efectos, el Director del Proyecto certificará mensualmente los resultados obtenidos a partir de los informes de seguimiento. En dicha certificación se plasmarán, en su caso, los incumplimientos que puedan dar lugar a la imposición de penalidades, según lo dispuesto en el pliego de cláusulas administrativas.

8. 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 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.

8.1 Modelo de Gestión de incidencias y soportes

Se describe a continuación el Modelo de Gestión para el proceso general de Gestión de Incidencias 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 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 un contacto 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 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 contratista, deberá ser él el que 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.

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.

9. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

Se describen a continuación los requisitos que debe observar la ejecución del contrato.

9.1 Condiciones generales

El Contratista se compromete a cumplir los tiempos de servicio y horarios de atención de la cláusula 5, 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 hospitales,



según las especificaciones de la nueva versión y la compatibilidad con los sistemas ya existentes.

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.

El Contratista no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente desde DGSIES o se acuerde lo contrario, a excepción del personal asignado in situ en cada centro.

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

9.2 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.

9.2.1. 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 ente los usuarios de las aplicaciones objeto de este contrato y los responsables de los equipos de desarrollo de las mismas. En caso de tener que tomar decisiones respecto a los cambios a acometer, éstas deberán estar aprobadas por quien determine la DGSIES, pudiendo ser el responsable funcional de la aplicación o el encargado de ésta desde la perspectiva Tic.

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 Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (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.

Oficina de Gestión

En lo que compete al ámbito de este contrato, la Oficina de Gestión (OGSIS) tiene por cometido fundamental agregar la gestión la demanda de proyectos y servicios. Dicha gestión se materializa al través del Comité de Aceptación de Solicitudes (CAS), en el que se discuten y



aprueban las propuestas de adquisiciones, caso de ser necesario. En lo que se refiere a grandes evolutivos y nuevos desarrollos también se eleva al CAS con el fin de aprobar el gasto/inversión contra la línea de servicios específicos contemplada en este contrato.

Servicio de Arquitectura y Normalización

Se encarga de fijar los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que los proveedores de servicios de desarrollo, mantenimiento e implantación de sistemas de información se ajusten a los estándares y políticas definidos por la DGSIES en materia de arquitectura e integración.

En caso que se requiera, las propuestas de diseño de arquitectura y de estándares que se realicen en el marco de los lotes de este contrato deberán ser supervisadas y aprobadas por este servicio.

Otras áreas implicadas no dependientes de la DGSIES directamente son

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (Madrid Digital)

Para la coordinación en el ámbito de conexiones con redes WAN y de usuario, así como para la interlocución en relación a sistemas de información o aplicaciones de carácter asistencial que pertenezcan a la Viceconsejería de Humanización Sanitaria.

También se puede necesitar de la involucración de esta Agencia para temas de Administración Electrónica, sistemas de información corporativos de la Comunidad de Madrid o sistemas georreferenciados.

Departamentos TI de los Centros de Atención Hospitalaria, Atención Primaria y del SUMMA112

El SUMMA 112 y los distintos centros de atención especializada, disponen de servicios propios de TI, que dan soporte a las necesidades funcionales. Será necesario establecer un modelo de Relación de Servicio junto con estas unidades de forma que pueda gestionarse de forma eficaz la integración entre los distintos sistemas y poder realizar una racionalización de aplicaciones departamentales en estos mismos centros.

9.2.2 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.

9.3. Procedimientos de control

9.3.1. 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.

9.3.2. 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.

9.3.3. Procedimientos especiales

Se seguirá el mismo procedimiento de del punto 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 a 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, al menos una semana antes de empezar a realizarse dichas intervenciones.

9.3.4. Informes

Informes periódicos:

- Informe consolidado semanal: Información detallada con el total de incidencias que permanecen abiertas a intercambiar, entre el CESUS y el Contratista.
- 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.

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.

9.3.5. 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 información	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 incidencias abiertas	Informes consolidados incidencias registradas (abiertas y cerradas)	Informes especiales
-------------------------	---	---	---------------------



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)

9.3.6. Reuniones Operativas

Periodicidad: Mensual, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:

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

9.3.7. 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

10. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1. 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

10.2. 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.

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.

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.

10.3. Equipo de prestación del servicio

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



11. 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.

El contratista debe garantizar al Servicio Madrileño de Salud, en caso de abandono la línea de productos, cese de su actividad en el sector, o ante cambios contractuales en la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte, el acceso al código fuente del software SELENE objeto del contrato.

12. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

12.1 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, adaptativo y evolutivo y soporte de la solución clínico-asistencial SELENE, 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 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.

12.5 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.

12.6 Cesión o comunicación de datos a terceros

El contratista 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.

12.7 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 comuniquen 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.

12.8 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.

13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

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

Toda la documentación se entregará en castellano y según las indicaciones que indique la DGSIES en cuanto a formato, plantillas o en las herramientas de gestión habilitadas.

14. 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.

15. 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.

16. DEPOSITO DEL CODIGO 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 al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Para el contrato de depósito de código fuente, que será gestionado por la unidad promotora de esta contratación (DGSIES) 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.



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.

17. 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, el programa de trabajo deberá presentarse en el formato que indique la DGSIES y de acuerdo con las herramientas instaladas en el SERMAS.

Deberán 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 SELENE, 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 SELENE 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:

- o Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
- o Seguridad del acceso a los datos.
- o Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- o Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- o 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 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

