

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO TITULADO “ADQUISICION DE LICENCIAS DE USO DEL MÓDULO x-HL7 Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS PAT-WIN, x-HL7 Y GPC, INSTALADAS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID - 2 LOTES”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO**

**Madrid, Enero 2018**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239836546525745668218**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
1.1. Lote 1: Suministro de licencias de uso de módulo x-HL7 de integración.....	4
1.2. Lote 2: Mantenimiento, soporte y evolución de los sistemas PAT-WIN, x-HL7 y GPC	5
<b>2. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>5</b>
2.1. Ámbito del contrato. ....	5
<b>3. PRESTACIONES REQUERIDAS.....</b>	<b>6</b>
3.1. Lote 1: Suministro de licencias de uso de módulo x-HL7 de integración.....	6
3.2. Lote 2: Mantenimiento, soporte y evolución de los sistemas Pat-Win, x-HL7 y GPC..	7
3.2.1. Mantenimiento de los parches/versiones de software (Línea de cuota fija).....	7
3.2.2. Mantenimiento y soporte (Línea de cuota Fija). ....	7
3.2.3. Servicios específicos (SSEE). (Línea de Cuota Variable) .....	8
<b>4. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO (LOTE 1) .....</b>	<b>10</b>
4.1. Garantía, resolución de anomalías de funcionamiento .....	10
4.2. Asistencia técnica multicanal .....	10
4.3. Horario del servicio.....	11
<b>5. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO (LOTE 2) .....</b>	<b>11</b>
5.1. Horario de prestación del servicio .....	11
5.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.....	12
5.3. Plazos de intervención, según la prioridad del problema. ....	13
<b>6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (LOTE 2) .....</b>	<b>14</b>
6.1. Indicadores para la línea de cuota fija de mantenimiento y soporte .....	15
6.2. Indicadores para la línea de cuota variable de servicios específicos.....	15
<b>7. MODELO GENERAL DE GESTIÓN (LOTE 2).....</b>	<b>16</b>
7.1. Modelo de Gestión de incidencias y soportes.....	16
7.2. Modelo de Gestión de Servicios Específicos.....	17
<b>8. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO (LOTE 2) .....</b>	<b>18</b>
8.1. Condiciones generales.....	18
8.2. Modelo de relación.....	19
8.3. Áreas de la DGSIS implicadas en el servicio del contrato .....	19
8.3.1. Responsable del equipo de prestación del servicio y de los servicios contratados .....	21
8.4. Procedimientos de control.....	21
8.4.1. Asignación y seguimiento de incidencias .....	21
8.4.2. Reclamaciones de información de estado .....	21
8.4.3. Procedimientos especiales .....	21
8.4.4. Informes.....	22
8.4.5. Intercambio de información entre CESUS y el Contratista .....	22
8.4.6. Reuniones operativas .....	23
8.4.7. Reuniones de seguimiento .....	23
<b>9. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (LOTE 2) .....</b>	<b>24</b>
9.1. Condiciones de prestación del servicio .....	24
9.2. Rotación del equipo de prestación del servicio .....	24
9.3. Equipo de prestación del servicio.....	25
<b>10. PROPIEDAD INTELECTUAL (LOTES 1 y 2).....</b>	<b>25</b>





**Comunidad  
de Madrid**

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS  
DE INFORMACIÓN SANITARIA  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (LOTE 2) .....	25
12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA (LOTE 2) .....	27
ANEXO I .....	28



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239836546525745668218**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto global de esta contratación comprende el suministro de las licencias de uso de los módulos x-HL7 necesarios para la integración de la aplicación PATWIN con la Historia Clínica Electrónica (HCE) en un conjunto de hospitales indicados en la cláusula de ámbito del contrato.

Así mismo, también comprende los servicios de soporte técnico y resolución de incidencias, mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y preventivo de las aplicaciones informáticas utilizadas en la gestión del servicio de anatomía patológica de varios hospitales del SERMAS. También se incluyen en el objeto del contrato la actualización de versiones de software, y los servicios específicos estimados como necesarios.

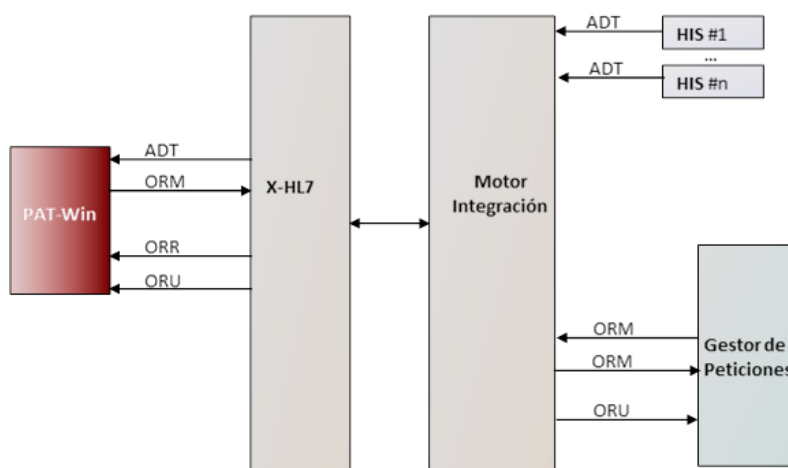
El contrato se divide en dos lotes:

### 1.1. Lote 1: Suministro de licencias de uso de módulo x-HL7 de integración

Para la puesta en marcha del sistema Pat-Win en los hospitales con Historia Clínica Electrónica (HCE), es necesario adquirir el módulo x-HL7 que permite gestionar la mensajería a través de un motor de integración entre el sistema de HCE y el propio de anatomía patológica.

Este módulo permite la generación y recepción de mensajes en formato HL7. Los mensajes que se gestionarán en la integración prevista con este módulo se referirán a:

- Datos demográficos: identificación única de pacientes en los sistemas integrados
- Datos de peticiones electrónicas: gestión de las solicitudes desde el gestor de peticiones de la HCE al sistema de anatomía patológica
- Datos de informes: comunicación del cierre de informes o actualizaciones de estado.



La mensajería deberá adaptarse en todo momento a las guías de integración definidas por la DGSIS y al cumplimiento de los estándares definidos en la Guía de estándares para desarrollo de aplicaciones en la CSCM.



## 1.2. Lote 2: Mantenimiento, soporte y evolución de los sistemas PAT-WIN, x-HL7 y GPC

El Lote 2 comprende una línea de cuota fija y una línea de cuota variable y servicios específicos (SSEE).

### Línea de cuota fija:

Comprende los servicios de soporte técnico y resolución de incidencias nivel 2, nivel 2 avanzado y nivel 3, mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y preventivo de las aplicaciones informáticas utilizadas en la gestión del servicio de anatomía patológica de varios hospitales del SERMAS, bajo una línea de facturación fija mensual.

### Línea de cuota variable y servicios específicos (SSEE):

Incluye las evoluciones de los productos solicitadas por la DGSIS, de acuerdo a las necesidades de la misma, y que se considerarán de facturación variable bajo demanda.

Toda mensajería utilizada debe adaptarse en todo momento a las guías de integración definidas por la DGSIS y al cumplimiento de los estándares definidos en la Guía de estándares para desarrollo de aplicaciones en la CSCM.

## 2. ASPECTOS GENERALES.

### 2.1. Ámbito del contrato.

El ámbito geográfico comprende las ubicaciones actuales y las que durante la vigencia del contrato pudieran surgir. Las ubicaciones actuales son:

Ámbito geográfico / centros:	PAT-WIN	GPC	x-HL7	x-HL7 – Nuevas licencias	Versión actual instalada
Hospital de la Cruz Roja S. José y Sta. Adela	X			X	4.6.0
Hospital Clínico San Carlos	X			X	3.4.1
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	X			X	4.7.0
Hospital Universitario La Paz / Hospital Carlos III	X			X	3.4.1
Hospital Universitario de Getafe	X	X	X		3.4.1
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	X			X	3.4.1
Hospital General Universitario Gregorio Marañón	X		X		4.6.0

Al inicio del contrato, el contratista del **LOTE 2**, elaborará un **programa de trabajo** en el que se contemple como mínimo el estudio de la situación actual de cada hospital y una propuesta de actuaciones necesarias, que incluya su planificación a lo largo del contrato. Este Programa de Trabajo deberá ser aprobado por el responsable del proyecto por parte de la DGSIS.



### 3. PRESTACIONES REQUERIDAS.

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

#### 3.1. Lote 1: Suministro de licencias de uso de módulo x-HL7 de integración

En la actualidad el SERMAS tiene adquirido el derecho de uso de las siguientes licencias del producto PAT-Win

Ámbito geográfico / centros:	Modulos PAT-Win
Hospital de la Cruz Roja S. José y Sta. Adela	Core
Hospital Clínico San Carlos	Core
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	Core
Hospital Universitario La Paz / Hospital Carlos III	Core
Hospital Universitario de Getafe	Core, GPC y x-HL7
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	Core
Hospital General Universitario Gregorio Marañón	Core y x-HL7

El entorno actual es insuficiente para cubrir la creciente demanda de integración con productos de terceros debido a la evolución tecnológica tanto de esta plataforma, como la de los diferentes productos de otros proveedores.

Se hace necesario la integración con el HIS de los hospitales, a nivel de datos demográficos (Pacientes), y para el envío de información a la HCE de los hospitales, utilizando estándares de mensajería HL7.

El SERMAS necesita incorporar un conjunto de licencias que permitan cubrir tales funcionalidades permitiendo evolucionar la implantación actual y sus capacidades de integración con otros productos siguiendo los estándares de mercado con mensajería HL7.

El módulo de PAT-Win x-HL7 realizará las siguientes tareas:

- Se encargará de generar y enviar los mensajes, en formato HL7, al motor de integraciones de los hospitales, de los eventos que PAT-Win origina a la hora de cerrar informes y cambios de estados de los estudios.
- Permanecer en escucha de la mensajería HL7 que llega a través de socket, desde el motor de integraciones de los hospitales, tanto a nivel de alta/baja/actualización de datos demográficos de pacientes, como a nivel de peticiones electrónicas generadas por el gestor de peticiones.

Se dotará de las licencias de uso necesarias para la instalación del módulo para realizar la integración entre el sistema Pat-Win y la Historia Clínica Electrónica en los siguientes hospitales.



Centros:
Hospital de la Cruz Roja S. José y Sta. Adela
Hospital Clínico San Carlos
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
Hospital Universitario La Paz / Hospital Carlos III
Hospital Universitario Príncipe de Asturias

El importe económico de este Lote 1 se abonará al inicio del contrato, una vez recibidas las licencias e instalados todos los módulos en los hospitales afectados.

Las adaptaciones o modificaciones necesarias en la integración con el sistema de HCE de estos hospitales, serán gestionadas a través de la línea de cuota variable del lote 2 del presente pliego.

### **3.2. Lote 2: Mantenimiento, soporte y evolución de los sistemas Pat-Win, x-HL7 y GPC**

La descripción de los servicios del LOTE 2 es la siguiente:

#### **3.2.1. Mantenimiento de los parches/versiones de software (Línea de cuota fija)**

- Disponibilidad de los nuevos parches/versiones del aplicativo estándar, incluyendo la documentación asociada a dicho parche/versión
- Actualización de los nuevos parches/versiones del aplicativo, siempre que las actualizaciones estén provocadas por actuaciones realizadas de resolución de incidencias, soportes, mantenimientos correctivos, perfectivos, preventivos y evolutivos, incluidos en el Mantenimiento y Soporte de la línea de cuota fija. Se incluirá la documentación asociada a dicho parche/versión, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo dicha actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios de entornos tecnológicos).  
Las actualizaciones de parches/versiones derivadas de las tareas encomendadas por el mantenimiento y soporte de los aplicativos, se implementarán para todas las versiones instaladas en cada uno de los centros objeto del contrato.
- El contratista deberá conocer y gestionar las configuraciones particulares de las aplicaciones en cada centro, aplicándolas a cada nuevo parche/versión del producto.
- El contratista deberá conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones) en cada centro, aplicándolas a cada nuevo parche/versión del producto y elaborar y entregar la documentación correspondiente a dichas relaciones y dependencias.

#### **3.2.2. Mantenimiento y soporte (Línea de cuota Fija).**

Las tareas de mantenimiento a realizar sobre los aplicativos del contrato son, el mantenimiento correctivo, el perfectivo, el evolutivo/adaptativo y el preventivo.



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

**Mantenimiento Perfectivo:** Comprende 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:

Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.

Modificaciones derivadas de cambios en la normativa publicada en el BOCM o el BOE (o cualquier otro Boletín Oficial).

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

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

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

#### **Otras actuaciones (Línea de cuota Fija)**

Ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad no imputables al proveedor, el proveedor se compromete a través de su servicio de soporte de servicios específicos, a colaborar si fuera preciso, proporcionando los medios materiales y humanos necesarios para la recuperación y reinstalación de la información, con la urgencia que determine la DGSIS.

Será necesario también, como parte del servicio contratado, la preparación de una Base de Datos anonimizada, copia de la de producción, para poder tener un entorno de certificación adecuado con un juego de datos válido para pruebas de funcionalidad y/o de integraciones con otros sistemas. El proveedor proporcionará el mecanismo de anonimización convenientemente documentado y será responsabilidad de la DGSIS el generar la base de datos anonimizada con la frecuencia que considere oportuna para refrescar regularmente el entorno de certificación.

#### **3.2.3. Servicios específicos (SSEE). (Línea de Cuota Variable)**



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

- Desarrollos a medida de nuevas funcionalidades o procedimientos (siempre que no estén recogidos en la evolución incluida dentro del apartado de mantenimiento y soporte.)
- Nuevas integraciones con aplicativos no integrados en ningún centro
- Actualización y creación de las integraciones de acuerdo a los estándares definidos en la Guía de estándares para desarrollo de aplicaciones en la CSCM y a las guías de integración definidas por la DGSIS. Elaboración de la documentación de las mismas según los criterios definidos por DGSIS.
- Tareas de asesoría o consultoría relativas al propio producto (no recogidas en el apartado de mantenimiento y soporte)
- Tareas específicas para la centralización de la aplicación y/o la base de datos, si así se requiere desde DGSIS.
- Adaptación de las integraciones con otros productos como consecuencia de cambios de la aplicación del otro proveedor que impliquen nuevos desarrollos en las aplicaciones objeto del contrato.
- Modificaciones derivadas de cambios de normativa (no publicados en Boletines Oficiales)
- Apoyo y formación a usuarios, cuando se realicen a demanda desde algún centro, o sean provocadas por una actualización de parche/versión por las tareas encomendadas a través de esta línea de SSEE
- Soporte a CEDAS/Hospital/CESUS en sus tareas de mantenimiento tanto de Infraestructura como de BBDD (entornos virtualizados, configuraciones, ...) en horario 24x7
- Exportaciones e importaciones de datos para integraciones con otras aplicaciones o explotaciones de datos que se consideren periódicas.
- Actualización de los nuevos parches/versiones del aplicativo, siempre que las actualizaciones estén provocadas por actuaciones realizadas en base a la solicitud de evolutivos o mejoras por la línea de SSEE. Se incluirá la documentación asociada a dicho parche/versión, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo dicha actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, posibles integraciones, cambios de entornos tecnológicos, ...).
- Cualquier otro tipo de actuación solicitada bajo demanda desde DGSIS y no recogida en el apartado de mantenimiento y soporte.

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

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



Perfil / Horas	Año 1	Año2
Jefe de Proyecto	860	200
Consultor	1.220	400
Técnico Especialista PatWin	1.120	250
Arquitecto Sistemas	550	200
Técnico BBDD	600	120
Analista Funcional	1.100	400
Analista programador	1.450	500
Programador	1.170	300
<b>Total</b>	<b>8.070</b>	<b>2.370</b>

Se considera que dada la situación del proyecto de implantación de Historia Clínica Electrónica, durante el primer año de contrato, las horas necesarias para cubrir las necesidades serán bastante más elevadas que las de años consecutivos, por lo que se diferencia en esta tabla el volumen correspondiente a cada uno de ellos.

#### 4. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO (LOTE 1)

El contratista garantizará que las licencias estén exentas de defectos y que funcionen correctamente sin errores a partir del momento en que se reciba el producto.

##### 4.1. Garantía, resolución de anomalías de funcionamiento

El adjudicatario deberá garantizar la eficacia de las licencias y su correcto funcionamiento durante un año desde el momento de su puesta en servicio.

El contratista, durante el periodo de garantía de un año, reparará el Software, o reemplazará los medios de distribución o las licencias defectuosas.

##### 4.2. Asistencia técnica multicanal

La empresa contratista se comprometerá a llevar a cabo un servicio de garantía y asistencia técnica multicanal sobre las licencias software objeto de esta contratación, que se traducirá en las siguientes prestaciones:



- Atención y resolución de incidencias, dudas y consultas sobre las licencias, según las siguientes capacidades:
  - Interacción on-line con técnicos especializados.
  - Acceso multicanal: telefónico, email, web de soporte.
  - Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.
- Comprobación de que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los sistemas de información.

#### **4.3. Horario del servicio**

Las tareas a desarrollar dentro del objeto de la presente contratación se realizarán, de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00, excepto festivos nacionales y autonómicos.

### **5. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO (LOTE 2)**

#### **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 12x5 (de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes):**

Servicio de Atención Telefónica fuera del horario normal a los operadores y técnicos de la DGSIS, con el fin de garantizar una cobertura completa para la gestión de incidencias críticas. Este horario será de 8:00 horas a 20:00 horas en días laborables según el calendario de la Comunidad de Madrid.

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

Actuaciones presenciales bajo petición expresa de la DGSIS durante el horario 24x7, incluyéndose dentro de las actuaciones requeridas bajo el epígrafe de SSEE. 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, derivadas de mejoras o evolutivos solicitadas a través de SSEE.
- Soporte y pruebas tras actuaciones planificadas en la operativa diaria del mantenimiento hardware (tanto instalaciones como servidores)
- Soporte a pruebas (tanto en entornos productivos como en no productivos) derivados de cambios en plataforma tecnológica o en software de aplicativos integrados y no objeto de este contrato

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

Las solicitudes de servicio serán remitidas a través de los procedimientos vigentes en cada momento en la DGSIS (principalmente herramienta CAUnicenter). 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 afecten 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.

### Descripción de niveles de Severidad:



<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

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

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

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

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

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

**Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y el inicio de la intervención. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene las horas correspondientes al horario normal de prestación del servicio (11 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 las horas correspondientes al horario normal de prestación del servicio (11 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:

Descripción	Prioridad	Tiempo de Respuesta	Tiempo máximo de resolución	Comentario
Mantenimiento Correctivo	1	3 horas	15 horas	
	2	8 horas	40 horas	
	3	16 horas	88 horas	
Mantenimiento Perfectivo	1	8 horas	80 horas	
	2	16 horas	160 horas	
	3	24 horas	320 horas	
Mantenimiento evolutivo/adaptativo	1	8 horas	80 horas	Salvo acuerdo expreso diferente
	2	16 horas	160 horas	Salvo acuerdo expreso diferente
	3	24 horas	320 horas	Salvo acuerdo expreso diferente
Mantenimiento preventivo			semestral	
Servicios específicos (no incluidos en mantenimiento)				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. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (LOTE 2)

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.

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

#### 6.1. Indicadores para la línea de cuota fija de mantenimiento y soporte

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

**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.

#### 6.2. Indicadores para la línea de cuota variable 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)	$< 5\%$	Mensual



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

## 7. MODELO GENERAL DE GESTIÓN (LOTE 2)

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 en cuanto a los Modelos de Relación que se establezcan con los proveedores y el resto de unidades del SERMAS.

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

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

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

El Centro de Soporte a Usuarios del SERMAS (CESUS) proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información de la Consejería de Sanidad, recogiendo directamente las incidencias y solicitudes reportadas. El CESUS no forma parte del objeto del presente contrato y su participación en la gestión de incidencias se detalla más adelante.

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

- Siempre debe especificarse 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 (incidencias de prioridad 1 y 2) y fax (problemas/indisponibilidad del correo electrónico).
- El flujo de información CESUS - Contratista es bidireccional y la frecuencia de comunicación dependerá de los indicadores de nivel de servicio e influenciará en los mismos.
- El usuario abre la incidencia en el CESUS, y el CESUS es el encargado de confirmar el cierre de la incidencia con el usuario.

Adicionalmente a las incidencias reportadas por los usuarios, se incluyen en el flujo de resolución anterior, las incidencias registradas en el CESUS como resultado de una acción proactiva, fruto de labores de mantenimiento preventivo “in-situ” o monitorización centralizada, por cualquiera de las unidades de DGSIS. En el caso de que la incidencia se detecte por el propio proveedor, 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, explicados anteriormente.

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

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

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

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

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

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

Todas las actuaciones que se realicen bajo el amparo de SSEE en este contrato, deberán ser remitidas al contratista 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.

Estos servicios serán solicitados por la DGSIS al contratista, 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 por el contratista 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 autorizado el servicio, el proveedor deberá realizar una planificación en fechas de acuerdo a los plazos propuestos en la valoración, y se marcará la fecha de entrega de los desarrollos.

Completados los trabajos y comprobados por parte de la propia 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.

## **8. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO (LOTE 2)**

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

### **8.1. Condiciones generales**

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

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

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

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

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

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



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

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

## **8.2. Modelo de relación**

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

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 DGSIS. Este modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización.

## **8.3. Áreas de la DGSIS 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, deberán estar aprobados por quien determine la DGSIS, 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 de Proyectos**

La Oficina de Proyectos (OP) tiene por objeto apoyar a la DGSIS 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 a 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 DGSIS 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 este contrato deberán ser supervisadas y aprobadas por este servicio.

Otras áreas implicadas no dependientes de la DGSIS directamente son

**Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** 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 que pertenezcan a la Viceconsejería de Ordenación Sanitaria e Infraestructuras.

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

### **Departamentos TI de los Centros de Atención Especializada 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.



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

El contratista 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 DGSIS, a través del cual se centralizarán todas las comunicaciones con el proveedor.

## **8.4. Procedimientos de control**

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

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

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

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

Este procedimiento podrá variar si el contratista tiene acceso directo al sistema de Notificación de Incidencias de DGSIS, en el cual las actualizaciones de estado se realizarán directamente por el mismo.

### **8.4.2. Reclamaciones de información de estado**

Se trata de solicitudes, por parte de CESUS o cualquier unidad de DGSIS, 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 DGSIS según las reglas de escalado y puntos de control establecidos.

### **8.4.3. Procedimientos especiales**

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

Incidencias con prioridad 1 y 2



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

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

#### Actuaciones fuera de horario normal

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

#### Actuaciones de mantenimiento preventivo

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

### **8.4.4. Informes**

#### Informes periódicos

Informe consolidado mensual: Información detallada con el total de incidencias registradas (abiertas y cerradas) que proporcionará el contratista a CESUS y a la oficina de gestión correspondiente de DGSIS 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 DGSIS de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro de un periodo de 24 horas después de la resolución.

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

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

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



	4.- Web	4.- Web	
<b>Formato</b>	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

<b>Tipo información</b>	Informes consolidados de incidencias abiertas	Informes consolidados incidencias registradas (abiertas y cerradas)	Informes especiales
<b>Flujo información</b>	CESUS <-> Contratista	Contratista -> CESUS	Contratista <-> CESUS
<b>Periodicidad</b>	Semanal	Mensual	A petición
<b>Datos</b>	Anexo I	Anexo I	Anexo I
<b>Contacto</b>	Supervisión Atención Usuarios	Supervisión Atención Usuarios	Supervisión Atención Usuarios
<b>Medio</b>	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
<b>Formato</b>	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)

#### **8.4.6. Reuniones operativas**

Periodicidad: Mensual, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

Asistentes:

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

#### **8.4.7. Reuniones de seguimiento**

Periodicidad: Trimestral, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

Asistentes:

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



## **9. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (LOTE 2)**

### **9.1. Condiciones de prestación del servicio**

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

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

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

### **9.2. Rotación del equipo de prestación del servicio**

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

Si bien la DGSIS 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 DGSIS, 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 DGSIS del cumplimiento de los requisitos por los candidatos propuestos.
- En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán



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

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

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

### **9.3. Equipo de prestación del servicio**

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

## **10. PROPIEDAD INTELECTUAL (LOTES 1 y 2)**

**LOTE 1:** Los derechos de propiedad intelectual, la marca comercial, el secreto comercial y todo otro derecho de propiedad aplicable a las licencias y a la Documentación pertenecerán al contratista.

El SERMAS podrá crear copias del Software en formatos que puedan ser leídos mediante máquinas como copias de seguridad.

**LOTE 2:** Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista del LOTE 2 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 PAT-WIN objeto del contrato.

## **11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN (LOTE 2)**

El contratista del LOTE 2 se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de



encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo X al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

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

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

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

#### - Restricciones generales

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

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



- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

## 12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA (LOTE 2)

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.

Madrid,

EL DIRECTOR GENERAL DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: Jose Antonio Alonso Arranz



## ANEXO I

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

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

*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).

<b>Nº de incidencia CESUS</b>
<b>Nº de incidencia externa</b>
<b>Prioridad</b>
<b>Tipo de incidencia</b>
<b>Descripción de la incidencia</b>
<b>Fecha y hora de Asignación</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1239836546525745668218**