



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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS DE
SOFTWARE DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES AUTOMÁTICO Y DESATENDIDO
PARA RELACIONARSE CON LOS PACIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

Madrid, 21 de febrero de 2020



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1019558156108263879250**

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.....	4
4. REQUISITOS FUNCIONALES DEL PRODUCTO	4
4.1. Ámbito de aplicación	7
5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES	7
5.1 <i>Requisitos de integración.....</i>	8
5.2. <i>Requerimientos de la arquitectura tecnológica</i>	8
5.3. <i>Licenciamiento de la solución.....</i>	8
6. TRABAJOS PROFESIONALES PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA LICENCIA ADQUIRIDA	8
6.1 <i>Fase de Inicio</i>	8
6.2 <i>Fase de Implantación.....</i>	9
7. SERVICIOS DE GARANTÍA Y RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS DE FUNCIONAMIENTO	10
7.1 <i>Gestión de cambios y versiones</i>	10
7.2 <i>Asistencia técnica multicanal</i>	10
7.3 <i>Compromisos de atención y soporte ante incidencias en período de garantía</i>	10
8. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO	12
8.1 <i>Interlocutores para gestionar la relación</i>	12
8.2 <i>Lugar de prestación del suministro de licencia.....</i>	12
8.3 <i>Horario.....</i>	13
9. EQUIPO PARA LA INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE LA LICENCIA	13
10. PROPIEDAD INTELECTUAL Y GARANTÍA	13
11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	13
11.1 <i>Normativa de seguridad y protección de datos</i>	13
11.2 <i>Encargado del Tratamiento.....</i>	14
11.3 <i>Limitación del acceso o tratamiento.....</i>	14
11.4 <i>Medidas de Seguridad.....</i>	14
11.5 <i>Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.....</i>	17
11.6 <i>Cesión o comunicación de datos a terceros.....</i>	17
11.7 <i>Responsabilidad en caso de incumplimiento.....</i>	18
11.8 <i>Cesión del contrato.....</i>	19
12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	19
13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	19
14. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	20



1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES) ejerce diferentes competencias en el ámbito de las Tecnologías de la Información entre las que destaca, tal y como se dispone en el Decreto 308/2019, de 28 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicios Madrileño de Salud., la planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información, de acuerdo con las necesidades explicitadas por las unidades directivas del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, así como la implantación de las aplicaciones informáticas y la garantía de su integración y homogeneidad en el ámbito sanitario.

En el ámbito sanitario, el absentismo a consultas es una problemática generalizada en los centros sanitarios que provoca ineficiencias en la gestión de las agendas de sus servicios y que habitualmente los centros intentan mitigar con su personal administrativo a través de múltiples canales.

Los servicios se dimensionan con el personal necesario para desarrollar la actividad asistencial en función de la actividad esperada, pero la realidad, derivada principalmente del absentismo a consultas, es que no siempre se presta el 100% del servicio planificado.

Esta situación impacta negativamente tanto en el coste de los servicios como en la gestión de sus listas de espera al perderse huecos de agenda de los profesionales sanitarios y que podrían haber sido aprovechados por otros usuarios del servicio.

La búsqueda permanente de eficiencia en la gestión de los servicios, unido a las últimas tendencias de transformación digital en las que se encuentran actualmente inmersas las Administraciones Públicas, así como el compromiso permanente de éstas con la innovación y mejora de sus servicios, justifican la necesidad de incorporar servicios de valor que permitan la automatización de tareas, maximizando el aprovechamiento de los recursos disponibles y la optimización de costes, redundando en servicios de calidad centrados en las necesidades de profesionales y usuarios.

Es por esto que se quiere poner en marcha un sistema de comunicaciones automático y desatendido que, conociendo anticipadamente la demanda, permita automatizar el proceso de contacto con el paciente para el recordatorio de citas y la confirmación de asistencia.

Además incluye un módulo para la realización de encuestas de satisfacción al paciente por esta misma vía de contacto, realizando una actuación proactiva orientada a la optimización de recursos, la calidad percibida y la mejora continua de la asistencia sanitaria.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Suministro e instalación, incluyendo las licencias necesarias, para ofrecer un sistema de comunicaciones automático y desatendido, de cara a mejorar la gestión de citas a pacientes, incorporando la mejora de satisfacción de los pacientes del sistema mediante el módulo de encuestas.



3. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Como requerimientos se contemplan las tareas de configuración, instalación y puesta en marcha del sistema, incluido el soporte y mantenimiento correctivo durante el periodo de garantía, con las siguientes especificaciones:

- El sistema deberá permitir la gestión de aproximadamente 8.700.000 citas anuales, lo que supone una media de 36.250 citas diarias, para las cuales se configurarán una serie de llamadas al número o números facilitados por el paciente, que se repetirán en función de terminar o no de forma exitosa. Esta planificación de llamadas podrá ser ajustada a demanda.
- El sistema deberá asumir la realización de encuestas hasta de un 5% de las llamadas diarias, adicionalmente al número de citas mencionado.
- La solución deberá ser centralizada y estará instalada en los servidores del SERMAS.
- Deberá permitir la gestión distribuida para 23 centros inicialmente, posibilitando la extensión o ampliación al resto de los centros de la red asistencial del SERMAS.
- Deberá ser un proyecto único, con analítica centralizada, en la que cada centro podrá explotar sus datos de manera independiente.
- Deberá tener capacidad de interacción con los sistemas HIS desplegados en los centros que se encuentran dentro del alcance del presente proyecto.
- Deberá ser reutilizable para otros procesos que impliquen contacto con el paciente.

4. REQUISITOS FUNCIONALES DEL PRODUCTO

El sistema actuará como recordatorio y confirmación de citas de pacientes y realizador/gestor de encuestas de satisfacción en la atención, recuperando las citas programadas obtenidas de los Sistemas de Información de los centros (HIS) dentro del alcance.

Contactará telefónicamente con los pacientes, formulará las preguntas en formato test y recogerá los resultados. En función de las respuestas obtenidas desencadenará eventos, los procesará y los devolverá a los gestores del proceso.

El sistema deberá estar preparado para contactar con el usuario y recordarle la información de la cita programada motivo de la llamada y confirmar su asistencia. En este proceso de confirmación de citas, se identificará al paciente asociado a la cita, la fecha/hora de esta, el servicio y el centro en el que se llevará a cabo. Tras esta información, se le locutarán las opciones disponibles:



- Confirmar su asistencia.
- Solicitar cambio de fecha/reprogramación de la cita.
- Solicitar cancelación de la cita.
- Solicitar nueva locución del mensaje.

El paciente a través del teclado numérico y según la parametrización de respuestas acordada con SERMAS, seleccionará su respuesta, que se remitirá al sistema para su procesado. Adicionalmente se valorará también la posibilidad de escoger opciones mediante órdenes de voz sencillas (sí/no) o indicar número.

Permitirá la configuración y parametrización de los mensajes que se locutarán, así como las rondas de llamadas que realizará, el número de intentos de contacto, las preguntas que se formularán al usuario, las acciones que se llevarán a cabo en función de la respuesta, etc.

Adicionalmente el sistema deberá estar preparado para implantar otros procesos que impliquen contacto con el paciente, como por ejemplo la realización de encuestas de satisfacción de la atención recibida o del sistema automatizado de confirmación de citas, donde con un funcionamiento análogo al del proceso de confirmación, se defina un flujo de comunicación y los puntos de interacción con el receptor de la llamada mediante pulsación del teclado numérico para finalmente remitir el resultado al sistema para su procesado. Como se ha indicado en un punto anterior, se valorará la opción de escoger opciones mediante órdenes de voz sencillas del mismo modo ya expuesto.

La intervención humana será mínima y el proceso de contacto con el paciente será 100 % automático. Los pacientes durante este proceso tendrán la opción de confirmar, anular o modificar la cita y en el contacto para la encuesta de satisfacción, tendrán opción de valorar a través del teclado numérico, o mediante órdenes de voz sencillas, su grado de satisfacción a través de las preguntas que el SERMAS defina para ello.

El sistema debe disponer de un módulo de explotación de datos que permitirá recuperar los principales indicadores de uso del sistema y exportar todos los datos significativos a las herramientas habituales de mercado (hojas de cálculo, herramientas BI, bases de datos, etc.).

También debe permitir segmentar los contactos por rondas, por perfil del paciente, ubicación geográfica, especialidad, etc. de forma que se puedan seleccionar y priorizar los contactos para posteriormente poder tener indicadores asociados a la segmentación realizada.

Este módulo identificará las posibles opciones de respuesta del paciente, así como, si no contesta correctamente, cuelga o no se contacta y permitirá la generación de informes y cuadros de mando para realizar el seguimiento y análisis del resultado del proceso como apoyo a la toma de decisiones.

El sistema debe estar capacitado para recoger y explotar indicadores clave como:



- Llamadas realizadas (atendidas, rechazadas, ...)
- Resultado de la interacción de las llamadas atendidas
- Posibles incidencias detectadas en la carga de datos en el sistema
- Perfil de la persona contactada
- Ubicación geográfica (asociada al centro de la cita)
- Especialidad / Servicio

Este cuadro de mando deberá permitir filtrar, ordenar,... por criterios tales como:

- Centro
- Servicio/Especialidad
- Fecha de cita
- Fecha de llamada
- Resultados de la llamada
- Perfil de la persona contactada

También deberá contar con funcionalidades que permitan la obtención de información en listados e informes que cuenten con los datos relativos a los indicadores clave anteriormente comentados, permitiendo seleccionar/filtrar por los criterios comentados en el apartado de cuadro de mando.

Al tratarse de un sistema centralizado y corporativo, todos los indicadores podrán explotarse tanto a nivel corporativo del SERMAS, como para cada uno de sus centros independientemente.

El sistema deberá disponer también de funcionalidades de monitorización/alertas que permitan conocer el estado de:

- El sistema y sus componentes
- Proceso de llamadas en tiempo de ejecución
- Proceso de carga de datos de las citaciones programadas
- Proceso de generación de reportes de resultado
- Histórico de acciones del proceso

Deberá poderse parametrizar para automatizar la frecuencia y temporalidad de la ejecución de cada proceso, permitiendo además la ejecución manual de activación /desactivación e inicio/ parada de los procesos.

El sistema dispondrá de un módulo de Administración que permita:

- Gestión de usuarios
- Gestión de roles/perfiles
- Configuración de los flujos de llamada
- Gestión de maestros (centros, servicios, ...)



- Gestión manual de procesos (carga de datos para la realización de llamadas, inicio/parada del proceso, ...)

El sistema deberá adaptarse a los criterios de imagen corporativa del SERMAS.

4.1. Ámbito de aplicación

La relación inicial de centros incluidos es la siguiente:

H. El Escorial	H.U. de Móstoles
H.U. del Tajo	H.U. Príncipe de Asturias
H.U. Infanta Cristina	H.U. Severo Ochoa
H.U. del Sureste	H. Clínico San Carlos
H.I.U. Niño Jesús	H.G.U. Gregorio Marañón
H.U. de Fuenlabrada	H.U. 12 de octubre
H.U. de Getafe	H.U. La Paz
H.U. de La Princesa	H.U. Ramón y Cajal
H.U. Puerta de Hierro Majadahonda	H. Central de la Cruz Roja
H.U. Santa Cristina	

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Los requisitos detallados en este apartado no pretenden ser una relación exhaustiva de las características técnicas de las actuaciones demandadas en el presente pliego, éste sólo recoge las características relevantes de los componentes y actuaciones objeto del procedimiento de contratación. Las ofertas de los licitadores deberán proporcionar la especificación técnica completa de dichos elementos, ya que cada componente y actuación deberá consistir en una solución integral que incluya los elementos necesarios para el cumplimiento de todos los condicionantes, requisitos y especificaciones técnicas descritas a lo largo del presente pliego.

El adjudicatario deberá garantizar la prestación y cumplimiento del servicio siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente pliego.

La DGSIES se reserva el derecho a solicitar, al licitador que haya obtenido la mayor puntuación total, la información que precise y que estime pertinente para comprobar la veracidad y cumplimiento de aquellos requisitos establecidos en el presente pliego.

5.1 Requisitos de integración

El sistema debe contemplar diversos escenarios de integración con los sistemas de gestión de los centros del SERMAS, cumpliendo los estándares de HL7 en los siguientes procesos:

- Proceso de volcado nocturno: volcado nocturno donde se solicitan todas las citas y demográficos de pacientes para cada una de las agendas activas objeto de la ronda diaria.
- Creación de citas espontáneas: El sistema recibe un mensaje HL7 en tiempo real para la creación de una cita para el día en curso para poder incluirla en la ronda diaria.
- Modificación de citas: El sistema recibe un mensaje HL7 notificando el cambio en los valores de la programación de una cita para el día en curso.
- Cancelación de citas: El sistema puede recibir un mensaje HL7 de cancelación de citas para el día en curso.

5.2. Requerimientos de la arquitectura tecnológica

El producto debe ser compatible con la arquitectura tecnológica de la DGSIES.

En el caso de que la licencia a adquirir requiera software de base no incluido en los estándares tecnológicos de la DGSIES, el adjudicatario se compromete a realizar las correspondientes tareas de administración y operación durante el período de garantía y posterior período de mantenimiento. Este compromiso deberá figurar en la oferta, con detalle de sus características y limitaciones. Se acordará con la DGSIES durante la fase de implantación del proyecto los protocolos de mantenimiento del software, así como la gestión y resolución de incidencias.

5.3. Licenciamiento de la solución.

Las licencias incluidas deben ser suficientes para suministrar todas las características técnicas y funcionales determinadas como obligatorias en el apartado de requisitos funcionales del producto.

6. TRABAJOS PROFESIONALES PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA LICENCIA ADQUIRIDA

A continuación, se definen las fases necesarias para la puesta en funcionamiento de la licencia adquirida. Los trabajos exigibles para cada una de las diferentes fases son los siguientes.

6.1 Fase de Inicio

- Proporcionar las licencias del producto adquirido en un plazo máximo de 15 días hábiles y el acuerdo de compra de licencias del producto adquirido.



- Definición de la arquitectura y planificación de las acciones necesarias para la implantación de la licencia en el SERMAS.
- Diseño de arquitectura para la implantación.
- Estimación de la calidad de servicio de la solución.
- Estimación del dimensionado de las plataformas de preproducción y producción, de acuerdo con la calidad de servicio estimada.
- Se definen los siguientes requisitos de diseño:
 - Uso de virtualización sobre plataforma corporativa del SERMAS, VMWARE.
 - Alta disponibilidad en dos Centros de Proceso de Datos (CPD) centrales y en CPD de Contingencia.
 - Correcta configuración de las políticas de seguridad y gestión de roles a aplicar en base a las distintas integraciones y diferentes grupos de desarrollo.
 - Posibilidad de que algunos sistemas de información sanitarios en garantía de interoperabilidad con otros organismos necesiten integrarse con sistemas externos al SERMAS y en todo caso debe garantizarse la seguridad del dato siguiendo las directrices del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)
- Elaboración de cronogramas de ejecución

6.2 Fase de Implantación

- Instalación y configuración de las licencias en base a los diseños aprobados por la DGSIES.
- Instalación de los componentes necesarios.
- Interconexión con los sistemas SW/HW.
- Configuración y parametrización del sistema.
- Capacitación del personal técnico de CESUS en la atención y soporte de incidencias derivadas del uso de las licencias.
- Realización de pruebas técnicas y funcionales y aceptación de las misma por parte de la DGSIES



7. SERVICIOS DE GARANTÍA Y RESOLUCIÓN DE ANOMALÍAS DE FUNCIONAMIENTO

El adjudicatario deberá garantizar la eficacia del producto y su correcto funcionamiento durante un año desde la puesta en funcionamiento de las licencias, así como el acceso a la versión anual de la evolución del producto. La garantía incluirá:

7.1 Gestión de cambios y versiones

La empresa contratista se comprometerá a llevar a cabo una gestión de cambios y versiones de las licencias software objeto de esta contratación. Quedará garantizada la actualización del software a las nuevas versiones de los productos contratados que aparezcan durante el año posterior a la puesta en servicio de las licencias adquiridas:

- Actualización de versiones y configuraciones que resulten por el fabricante.
- Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo y evolutivo del software.
- Acceso a parches, actualizaciones menores y hotfixes.

7.2 Asistencia técnica multicanal

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

- Incluirá soporte de tercer nivel para resolución de dudas de configuración, consultas de uso y gestión de incidencias.
- Atención y resolución de incidencias, dudas y consultas sobre los productos contratados, según las siguientes capacidades:
 - o Interacción on-line con técnicos especializados.
 - o Acceso multicanal: telefónico, email, web de soporte.
 - o Este servicio se prestará con una disponibilidad 12x5 de lunes a viernes con un SLA de respuesta de 30 minutos.
 - o Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.
 - o 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 que emplean los productos contratados.

7.3 Compromisos de atención y soporte ante incidencias en período de garantía

La empresa adjudicataria deberá comprometerse explícitamente a cumplir los compromisos en la atención a las incidencias que se produzcan durante el año de garantía posterior a la implantación y puesta en servicio de la licencia de software adquirida, que se reflejan más adelante. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, ...)



- El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores. El concepto de incidencia, prioridad en la clasificación de incidencias, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los procesos que guían su gestión, se encuentran definidos en la herramienta corporativa de gestión de incidencias de la DGSIES.

El adjudicatario garantizará que el tiempo máximo de diagnóstico (definición de la naturaleza y origen/ causa de la incidencia mediante el uso de la información disponible) y, en su caso, de resolución o indicación de las medidas a adoptar para su resolución, en función de la prioridad de la incidencia.

PRIORIDAD	SIGNIFICADO
Crítica	Todas las funciones, o una proporción sustancial de las funciones del sistema, no están disponibles y no hay un “workaround” posible, o el sistema va tan lento que los tiempos de respuesta lo hacen inutilizable, y/ o hay un problema que ha causado o tiene el potencial de provocar:
Alta	Las funciones o una proporción sustancial de las funciones del sistema no están disponibles y hay un “workaround” posible, o el software ha disminuido su rendimiento de tal forma que los tiempos de respuesta hacen muy difícil el uso del sistema y/ o hay un problema que causa o tiene potencial de provocar
Normal	Cualquier función del sistema que no está disponible o el software ha disminuido su rendimiento, de tal forma que impacta en la reducción de eficiencia de usuarios finales pero que un “workaround” puede ser aceptable para el cliente y se propone e implementa por la empresa adjudicataria.

INDICADOR	CRITERIO	NIVELES PERMITIDOS	PERIODICIDAD
GESTIÓN INCIDENCIAS Tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que se resuelve	Prioridad crítica	<= 8 horas	Mensual
	Prioridad alta	<= 24 horas	Mensual
	Prioridad normal	<= 72 horas	Mensual
DISPONIBILIDAD Tiempo en el que la aplicación presta servicio normal (sin incidencias de prioridad crítica o altas)	Disponibilidad	>= 99,5%	Mensual
	Nº paradas	<= 2	Anual
GESTIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO	% informes entregados en plazos planificados	100%	Mensual



INDICADOR	CRITERIO	NIVELES PERMITIDOS	PERIODICIDAD
Entrega de informes definidos			
TAREAS PLANIFICADAS EN SOPORTE IN-SITU Ratio de tiempo de retraso en la finalización de tareas planificadas (medible sobre las fases)	Relación entre el tiempo de retraso en la finalización y la duración total contemplada en el plan, expresada en %	$\leq 15\%$	Mensual

8. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

8.1 Interlocutores para gestionar la relación

La DGSIES nombrará a un director de proyecto que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este director velará por el cumplimiento del contrato, se encargará de las relaciones con el contratista para todo lo referente a este contrato.

El contratista deberá nombrar a un interlocutor, jefe de proyecto, con la dirección del proyecto.

Es responsabilidad del jefe de proyecto impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores.

El jefe de proyecto, designado por el contratista, deberá proporcionar los informes que se le soliciten, así como cualquier otro que, a petición del director del proyecto, pudiera servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

Los recursos humanos que el contratista asigne al objeto de este contrato, en ningún caso podrán alegar derecho alguno en relación con la administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el contratista y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que pudiera adoptar el contratista, se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

El personal adscrito al servicio no recibirá ninguna instrucción directa del personal de la DGSIES, salvo a través del jefe de proyecto y de la propia organización en niveles que el contratista proponga.

8.2 Lugar de prestación del suministro de licencia

El lugar de realización de los trabajos estará ubicado en las dependencias que habilite y disponga al respecto la DGSIES o en las propias oficinas del adjudicatario.



8.3 Horario

Las tareas a desarrollar dentro del objeto de la presente contratación se realizarán, de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00, excepto festivos. La atención a incidencias en la fase de garantía (1 año) deberá efectuarse por el adjudicatario en régimen 12x5 de lunes a viernes.

9. EQUIPO PARA LA INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE LA LICENCIA

El contratista configurará el servicio con los adecuados perfiles técnicos y en número suficiente para la correcta prestación de la instalación y puesta en funcionamiento de la licencia.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL Y GARANTÍA

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 de 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 objeto del contrato.

El adjudicatario entregará en formato electrónico los productos resultantes de los trabajos al amparo del presente contrato.

Al ser una adquisición de licencias la propiedad intelectual del producto pertenecerá al adjudicatario.

11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

11.1 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la de instalación de las licencias de software de gestión de comunicaciones y el soporte, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección



de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos RGPD); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

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

11.2 Encargado del Tratamiento.

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

11.3 Limitación del acceso o tratamiento.

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

11.4 Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

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



- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de suministros, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a



prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.

- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de Encargado del Tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Tratamiento o de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el del Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento y a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de



cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la CSCM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

- Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
 - En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
 - En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

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

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

11.6 Cesión o comunicación de datos a terceros.

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

- En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa sub-encargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.



- El sub-encargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.
- Corresponde al Encargado del Tratamiento exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.
- El Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

11.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento.

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

Restricciones generales

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

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



- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

11.8 Cesión del contrato.

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

12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

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

13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El contratista deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la realización del suministro y adecuación de la licencia de software adquirida de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el director de proyecto designado por la DGSIES.

Toda la documentación se entregará en español, en soporte electrónico y en el formato que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. La propiedad de dicha documentación será del SERMAS.

El contratista deberá suministrar a DGSIES las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo.

El contratista deberá actualizar la documentación, si corresponde, con los trabajos realizados fruto del mantenimiento y soporte.

La entrega de documentación será con la imagen corporativa del SERMAS que en ese momento se disponga.



14. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

El contratista elaborará una propuesta técnica donde defina el detalle del suministro, condiciones de la garantía, y las mejoras ofertadas para los criterios de valoración, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego.

Madrid,
LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Fdo.: María Luz de los Mártires Almingol

