

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMPOSICIÓN, IMPRESIÓN, ENSOBRAO Y ENTREGA A CORREOS DE LAS NOTIFICACIONES A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS DE MADRID.

PAS 2020-4-288

1. Objeto del contrato

El presente pliego de condiciones técnicas particulares tiene como objeto la contratación, mediante procedimiento abierto, del Servicio de composición, impresión, ensobrado y entrega al Servicio de Correos de las notificaciones (citaciones) a los Pacientes del Hospital Clínico San Carlos de Madrid (en adelante HCSC).

2. Condiciones de contratación

El servicio de Composición, Impresión y envío de las notificaciones al paciente se articulará en un coste único por notificación. Este coste por notificación deberá incluir la solución de SW, el HW, el mantenimiento, el servicio y la gestión asociada, así como todos los consumibles y material necesarios. Se establece, en el punto 3 del presente pliego, una cantidad mínima de notificaciones contratada.

3. Alcance del servicio

El Servicio consiste en la generación, impresión, ensobrado y entrega, al Servicio de Correos, de las Notificaciones al Paciente del HCSC.

El servicio se prestará fuera de las instalaciones del HCSC.

El objetivo del Servicio es garantizar la correcta entrega, en el tiempo acordado, de las Notificaciones al Pacientes del HCSC, con las máximas garantías a nivel de seguridad de la información previstas en la legislación vigente durante la duración del contrato en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y de acuerdo con las directrices de la norma ISO 27001.

La cantidad mínima prevista en el presente pliego será el de 138.304 notificaciones.

4. Actividades de proceso

El proceso de notificaciones al paciente arranca de una serie de actividades, fuera del alcance del presente pliego, como son la generación de las notificaciones a los pacientes y el envío al adjudicatario.

El modelo de Servicio de Impresión a prestar por el adjudicatario se centra en las siguientes actividades:

- Recepción de los datos facilitados por el HCSC.
- Generación del documento denominado "Notificación al paciente", en formato PDF, en base los a formularios adecuados.
- Impresión de las notificaciones
- Ensobrado: plegado tríptico en sobre americano con ventana.
- Entrega en el Servicio de Correos.
- Entrega al HCSC del listado diario de notificaciones remitidas a Correos.
- Una herramienta que permita la monitorización del servicio.

5. Tiempos de proceso

Los datos se facilitarán electrónicamente mediante ficheros al adjudicatario antes de las 8:00 a.m. del día y las notificaciones tendrán que ser entregadas a Correos, para su envío, antes de las 13:00 del día siguiente.

6. Normativas ISO exigidas

Con el fin de garantizar la calidad del servicio se requiere que el adjudicatario disponga en el momento de la solicitud y actives durante todo el tiempo del concurso todas las siguientes certificaciones:

- Norma ISO 9001 o equivalente (calidad)
- Norma 14001 o equivalente (medio ambiente)
- Norma ISO 27001 o equivalente (seguridad de la información)
- Norma ISO 20000 o equivalente (sistema de gestión de servicios de tecnología de la información)

7. Recursos de servicio

La empresa adjudicataria designará un equipo de 4 operadores de servicio para cubrir las necesidades de impresión, acabado y manipulado.

La empresa adjudicataria dedicará los recursos cualificados para las actividades de Gestión de Proyecto, lo que se acreditará mediante relación de los mismos.

La empresa adjudicataria asignará un responsable del servicio que se responsabilizará del cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio pactado.

8. Niveles de Servicio

- **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**

Entrega de los documentos a Correos antes de las 14:00 del día siguiente (d+1) a la recepción de los datos (d) en un 95 % de los casos.

Entrega de los documentos a Correos antes de las 14:00 dos días después (d+2) la recepción de los datos (d) en un 100 % de los casos.

- **Informes de seguimiento de servicio**

El adjudicatario tendrá que tener capacidad de proveer en todo momento el estado de procesamiento de las notificaciones, cuando así lo solicite el HCSC. La empresa licitadora contará con una herramienta de monitorización accesible por el HCSC, que permita al HCSC comprobar el estado de procesamiento de las solicitudes en directo y tener visibilidad sobre los niveles de servicio.

Además la empresa licitadora estará en condiciones de proporcionar los siguientes informes:

- Informe de actividad de notificaciones enviadas con la periodicidad que se le indique.
- Informe de niveles de Servicios

9. Responsabilidad legal en materia de Protección de Datos de Carácter Personal

- La empresa adjudicataria será la responsable de dotar de todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en cada momento, en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y será asimismo responsable de su cumplimiento en todos sus extremos.
- El adjudicatario como encargado del tratamiento, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal, declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la citada LOPD y especialmente en lo indicado en sus artículos 9,10 y12, adoptando las medidas de seguridad que le correspondan según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid y, especialmente, lo indicado en su artículo 11. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.
- La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

- El licitador aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar a “el organismo contratante”, antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación, la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.
- Si la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas el adjudicatario, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considera indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.
- Los datos que se entregarán al adjudicatario son para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.
- El adjudicatario se comprometen a no dar información y datos proporcionados por “el organismo contratante” para cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita de “el organismo contratante”, copia de los documentos o datos a terceras personas.
- Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad de “el organismo contratante”, quien podrá reproducirlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el/los adjudicatario/s autor/es de los trabajos.

10. Modificaciones de formatos

El HCSC podrá hacer en el periodo contractual, una modificación en el contenido y formato de los documentos que se envían por correo, sin coste añadido.

11. Documentación a presentar:

1) Documentación técnica:

Deberá presentarse la documentación relativa al servicio solicitado que incluya las especificaciones funcionales del servicio, así como las características técnicas de las plataformas software, hardware, de impresión, de seguridad y de “backup”.

Se incluirá informe del ofertante de cualquier avance tecnológico o de servicio que ofrezca sin coste añadido.

2) Documentación relativa a la Seguridad de la Información:

La empresa licitadora deberá presentar las certificaciones oficiales anteriormente exigidas.

3) Documentación de Metodología, Planificación y Recursos:

Los licitadores presentarán su metodología de trabajo y la planificación del proyecto que incluya los tiempos de arranque del mismo y de entrada en producción.

Así mismo, realizará una descripción de los recursos y roles que van a poner a disposición del HCSC para la prestación del servicio.

12. Características específicas

- Los sobres deberán ser proporcionados por el adjudicatario.
- Los sobres serán: americano con ventanilla.

- Los sobres tienen que incluir el logo del Hospital.
- El número de tintas será de 3 en anverso y 0 en reverso.
- La impresión de las hojas será Full Color (4 colores)
- La impresión de las hojas será a doble cara.
- El número de hojas que puede contener cada sobre será variable: 4 hojas máximo por envío.
- Modelos de cartas: 12 + el envés
- Papel: 90 gr.

13. Envío de datos y composición documental de los trabajos

La transmisión de la información del Hospital al adjudicatario, se hará a través de un protocolo cifrado para la transmisión de ficheros, para establecer una conexión segura entre el adjudicatario y el Hospital.

El Hospital dejará la información cada día, de lunes a domingo, incluido festivos, en tres ficheros de datos, en formato txt, que incluyan los registros que el adjudicatario deberá componer en los documentos finales. Estos archivos txt, separarán los datos de los distintos campos por el carácter de barra vertical (I).

Estos tres ficheros de datos son:

- Dos de los ficheros son para los procesos de composición documental, Citaciones y Reprogramaciones.
- Un tercer fichero estará dedicado a la inclusión de los enveses en las Citaciones.

En el proceso de composición documental de los documentos finales, el adjudicatario deberá:

- Incorporar un código de barras que garantice la trazabilidad del documento en el global del proceso.
- Generar los documentos finales mediante la incorporación de los datos variables enviados a las plantillas, según las reglas establecidas por el Hospital.

14. Plan de transición:

En el caso de que la empresa adjudicataria sea diferente de la que viniera prestando sus servicios, la nueva adjudicataria se comprometerá a garantizar la continuidad diaria del servicio desde el primer día del nuevo contrato, no dejando de prestarse por tanto el servicio en ningún momento.

Jefe de Servicio de Admisión y Documentación Clínica.

Coordinación de Admisión y Sistemas de Información.

Fdo. Dr. Carlos Elvira Martinez