

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LICENCIAS DE USO Y MANTENIMIENTO  
DE UN SISTEMA INFORMÁTICO GRD DE AGRUPACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE  
PACIENTES Y DE UN SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA CASUÍSTICA EN CENTROS  
SANITARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID – 2 LOTES**

## ÍNDICE

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | INTRODUCCIÓN .....   | 4  |
| 2.     | OBJETO DEL CONTRATO .....  | 4  |
| 3.     | ALCANCE y CARACTERÍSTICAS DE LAS APLICACIONES .....                              | 5  |
| 3.1.   | LOTE 1. Licencias de uso del Agrupador de Pacientes GRD APR .....                | 5  |
| 3.1.1. | Licencias de uso agrupador GRD .....   | 5  |
| 3.2.   | LOTE 2. Licencias análisis de la casuística .....                                | 6  |
| 3.2.1. | Licencias de uso de la aplicación del análisis de la casuística .....            | 6  |
| 3.2.2. | Instalación de licencias .....   | 6  |
| 3.2.3. | Disponibilidad de entorno de pruebas .....                                       | 6  |
| 3.2.4. | Implantación, transición y migración de históricos.....                          | 7  |
| 3.2.5. | Sistema de Análisis y Gestión de Recursos .....                                  | 7  |
| 3.2.6. | Funcionalidades requeridas .....   | 8  |
| 3.2.7. | Carga de datos mediante Extranet y facilidades para carga de datos vía web ..... | 16 |
| 4.     | MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES .....                                | 16 |
| 4.1.   | Actualización de nuevas versiones y adaptaciones de los productos.....           | 17 |
| 4.2.   | Soporte de las aplicaciones .....  | 17 |
| 5.     | ENTORNO TECNOLÓGICO de instalación .....   | 19 |
| 6.     | EQUIPO Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ....                            | 20 |
| 7.     | GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....   | 21 |
| 8.     | ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....  | 23 |
| 9.     | LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....                                       | 25 |
| 10.    | SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....                             | 25 |
| 10.1.  | Normativa de seguridad y protección de datos .....                               | 25 |
| 10.2.  | Encargado del Tratamiento.....   | 26 |
| 10.3.  | limitación del acceso o tratamiento. ....  | 26 |
| 10.4.  | Medidas de Seguridad.....  | 26 |
| 10.5.  | Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.....                | 30 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 10.6. | Cesión o comunicación de datos a terceros.....            | 30 |
| 10.7. | Responsabilidad en caso de incumplimiento .....           | 31 |
| 10.8. | Cesión del contrato.....                                  | 32 |
| 11.   | DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS .....             | 32 |
| 12.   | PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN Y TRABAJOS REALIZADOS ..... | 33 |
| 13.   | PROPIEDAD INTELECTUAL.....                                | 33 |
| 14.   | CALIDAD .....   | 34 |
| 15.   | TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA .....                           | 34 |
| 16.   | MANUALES DE USO DE LAS APLICACIONES .....                 | 35 |
| 17.   | FORMACIÓN.....  | 35 |
| 18.   | OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR .....           | 35 |
|       | ANEXO I. LISTADO DE CENTROS.....                          | 38 |

## 1. INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la mejor atención a los ciudadanos en el ámbito sanitario conlleva la necesidad de conocer su estado de salud, los recursos necesarios para su tratamiento y el coste asociado.

Los sistemas de clasificación de pacientes permiten clasificar y obtener información sobre el número, tipo y comportamiento de las patologías, así como calcular indicadores que sirvan de base para la realización de estudios de gestión clínica, estudios epidemiológicos, proyectos de investigación, etc. y sean soporte para la toma de decisiones, tanto a nivel hospitalario como a nivel corporativo centralizado.

El sistema de clasificación de pacientes mediante los Análisis de Altas Agrupadas por Grupos Relacionados por el Diagnóstico (en adelante GRD), utilizado en el SERMAS, es un sistema que permite agrupar a los pacientes hospitalarios en grupos homogéneos en cuanto a la utilización de recursos, en base a criterios de iso-consumo, y puede considerarse como el sistema de agrupación de pacientes más ampliamente utilizado en las herramientas de análisis de casuística hospitalaria y de estudio de la utilización de recursos, no sólo con finalidad económica, sino fundamentalmente con fines clínicos o epidemiológicos a nivel mundial.

A partir del 1 de enero de 2016, según acuerdo del Consejo Interterritorial, el sistema de codificación pasa a ser la CIE-10-ES en sustitución de la CIE 9 MC. Esta clasificación de enfermedades y procedimientos únicamente permite la clasificación en los APR GRD, por lo que se convierte en el agrupador de elección de la actividad clínica especializada.

Para cubrir ambas necesidades (agrupación de pacientes y análisis de la casuística) el contrato se estructura en dos Lotes, el primero hace referencia a la Agrupación de Pacientes GRD APR (All Patient Refined) y el segundo a la herramienta para el Análisis de la Casuística de dichos pacientes.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato tiene dos ámbitos diferenciados que se van a configurar en dos lotes; por un lado el Lote 1 abarca el suministro de las licencias de uso del software del agrupador GRD APR (All Patient Refined) y su mantenimiento, incluyendo soporte técnico, formación y actualizaciones a nuevas versiones, que permitan la clasificación de la casuística hospitalaria

más refinada, ofreciendo información en cada caso sobre la complejidad, el grado de severidad y el riesgo de mortalidad del paciente y su impacto en el coste del servicio, convirtiéndose en una herramienta imprescindible para el cálculo de indicadores de calidad.

Por otro lado, el Lote 2 abarca el suministro de licencias un sistema de análisis del producto hospitalario y de la calidad de la asistencia médica. El alcance comprende la herramienta de consulta y análisis de la información, así como los servicios de instalación, parametrización, migración de datos y puesta en producción necesarios para su uso en los términos incluidos en este pliego.

En los siguientes apartados se especifican las características solicitadas. Cuando no se hace referencia a un Lote específico significa que aplica a los dos lotes indistintamente.

### **3. ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DE LAS APLICACIONES**

#### **3.1. LOTE 1. Licencias de uso del Agrupador de Pacientes GRD APR**

##### **3.1.1. Licencias de uso agrupador GRD**

Los agrupadores se integrarán con la solución de tal manera que el proceso de agrupación se produzca en el momento de la importación de manera automática y transparente para el usuario

El sistema deberá ser capaz de trabajar con las siguientes familias y versiones de GRD

- AP (v18.0, v21.0, v23.0, v25.0, v27.0)
- APR (v15.0, v20.0, v24.0, v27.0, v30.0, v31.0, v32.0, v35, v36 y siguientes manteniendo actualizado durante la vigencia del contrato)

Incluye la instalación del sistema y su parametrización, las licencias de uso, así como todas las actividades y trabajos necesarios para el correcto funcionamiento del agrupador en los entornos tecnológicos, funcionales y organizativos del Servicio Madrileño de la Salud. El agrupador está centralizado en los CPD centrales del SERMAS

### **3.2. LOTE 2. Licencias análisis de la casuística**

A continuación, se describen los distintos componentes que conforman el alcance:

#### **3.2.1. Licencias de uso de la aplicación del análisis de la casuística**

Licencias de uso corporativo de la aplicación informática del análisis de la casuística durante la vigencia del contrato:

- Sistema de carga y análisis de datos y representación visual en tecnología web.
- El sistema debe ser capaz de trabajar con las diferentes versiones de GRD.
- Los agrupadores se integrarán con la solución de tal manera que el proceso de agrupación se produzca en el momento de la importación y carga de los ficheros de manera automática y transparente para el usuario.
- Cualquier otro sistema necesario para la integración de los apartados anteriores.

#### **3.2.2. Instalación de licencias**

La instalación del sistema y su parametrización, así como las licencias, y todas las actividades y trabajos necesarios para el funcionamiento correcto de las aplicaciones en los entornos tecnológicos, funcionales y organizativos del Servicio Madrileño de Salud y de sus centros, cumplirán en todos los casos los estándares corporativos existentes, de acuerdo con el siguiente modelo:

- Aplicación centralizada con un Servidor central.
- Acceso con licencias ilimitadas a todos los hospitales del Servicio Madrileño de Salud, según listado que recoge el Anexo I.

#### **3.2.3. Disponibilidad de entorno de pruebas**

Se deberá poner a disposición del SERMAS un acceso al entorno de pruebas con objeto de comprobar el cumplimiento de los requerimientos del Pliego Técnico.

En este entorno, Servicios Centrales dispondrá de una utilidad que le permita actuar como un hospital para comprobar el funcionamiento, las actualizaciones de la herramienta, etc.

### **3.2.4. Implantación, transición y migración de históricos**

Se entiende por Implantación la instalación, configuración y adaptación de los productos ofertados a las normativas propias de funcionamiento del SERMAS que permitan la disponibilidad de los productos adquiridos en los entornos de desarrollo, preproducción y producción.

El contratista deberá realizar las tareas de transición de la solución implementada actualmente en el SERMAS, dado el caso, incluyendo la migración de todos los datos, activos e históricos, así como la generación de los cuadros de mando e informes implementados en la solución actual.

Esta implantación, transición y migración de datos en los entornos de desarrollo, preproducción y producción deberá estar finalizada en el plazo de quince días naturales contados a partir de la fecha de adjudicación.

El incumplimiento de este requisito podrá dar lugar a la resolución del contrato o a las penalizaciones que se detallen en el Pliego de Prescripciones Administrativas.

### **3.2.5. Sistema de Análisis y Gestión de Recursos**

El sistema de información de clasificación de pacientes, análisis del producto hospitalario y análisis de la calidad de la asistencia médica, deberá convertir los datos de un entorno sanitario en información clave necesaria para medir resultados, gestionar recursos y mejorar los servicios sanitarios prestados, facilitando:

- El análisis de la casuística de los pacientes que trata el entorno sanitario.
- La complejidad, grado de severidad y riesgo de mortalidad de las patologías de los pacientes atendidos.
- Las causas o motivos que originan variaciones de la estancia media por periodos de referencia.
- El análisis del comportamiento y la mejora de la calidad asistencial de los distintos servicios.
- Obtener y utilizar criterios de comparación. Benchmarking.

### **3.2.6. Funcionalidades requeridas**

El sistema de información de clasificación de pacientes, análisis del producto hospitalario y el análisis de la calidad de la asistencia médica deberá incluir, al menos, las siguientes funcionalidades:

#### **3.2.6.1. Información Centralizada**

- Escalable de usuario independiente a nivel hospital o Comunidad.
- La misma aplicación y datos podrán ser compartidos por todos, independientemente del entorno o tamaño de la organización, desde la Comunidad Autónoma a sus Hospitales e incluso Servicios y profesionales.
- Los datos, informes y resultados de análisis estarán disponibles inmediata y automáticamente para cada usuario.
- Cada entidad podrá analizar sus propios datos al tiempo que Servicios Centrales puede hacerlo con todos los datos de todos los centros (públicos y privados). Dicha información podrá estar disponible para todos los usuarios en función de los perfiles de acceso asignados. Esto permite la estandarización de la información en la organización y la comparación inmediata entre centros o entidades.
- Un único servidor y una sola Base de Datos en los CPD's centrales del SERMAS, que deberá dar servicio a múltiples centros y usuarios. La instalación debe ser centralizada así como la administración de la seguridad.
- "Multi-site" permitiendo gestionar datos de distintas entidades.
- "Multi-usuario", lo que permite el acceso concurrente de múltiples usuarios.
- La información será consistente para todos ellos, lo que facilitará una interpretación común de los datos. La información actualizada estará disponible on-line, no será necesario imprimirla y entregarla.



### 3.2.6.2. Seguridad

- Deberá cumplir el nivel máximo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- El sistema deberá contar con un sistema de seguridad que garantice el correcto acceso a la información sin reducir la flexibilidad.
- Visibilidad de la información: Gestión de los accesos de los usuarios y grupos de usuarios a la información a la que están autorizados.
- Permitirá restringir el acceso a los datos en base a Hospital o Servicio. Cada usuario tiene acceso a los datos referidos a su hospital o servicio de acuerdo a la decisión de la Dirección conforme a su perfil de acceso.
- Permitirá mantener una sola base de datos por organización mientras que el acceso podrá restringirse hasta nivel Servicio.
- Sólo es preciso mantener una base de datos común mientras que cada usuario tiene acceso a la información que se le ha asignado. Autenticación Windows WSSO (Windows Single Sign On).
- El usuario utilizará el acceso estándar de Windows, no siendo preciso mantener/actualizar “passwords” adicionales que impliquen tareas de administración adicionales
- Seguridad a nivel funcional: importación, exportación, planificación, modificación de datos, análisis “express”, informes...
- Permitirá que varios usuarios con distintas necesidades, perfiles y derechos de acceso compartan la misma aplicación.
- Permitirá dar acceso a los usuarios adecuados a nivel de función de la aplicación (Ej. Solo usuarios seleccionados podrían modificar la Base de Datos o importar datos).

### 3.2.6.3. Control de accesos y cambios en los datos

- Permitirá registrar todo tipo de modificaciones y quién ha accedido a la información a nivel paciente.

- Permitirá saber “quién, cuándo y a qué” información de la base de datos se ha accedido a nivel paciente.

#### **3.2.6.4. Multiagrupación**

- El sistema podrá procesar sus datos con diferentes agrupadores y versiones.
- Permitirá comparaciones con diferentes clasificaciones simultáneamente.
- Permitirá analizar el impacto de un cambio de versión de agrupador.
- Permitirá una mejor comprensión de la complejidad de la casuística, comparar/analizar los éxitos reales por nivel de RDM o medir el impacto en su casuística de pasar de AP a APR.
- Permitirá la comparación simultánea de los resultados AP y APR.

#### **3.2.6.5. Multiárea**

La solución podrá trabajar con CMBD diferenciados de diversas Áreas del Hospital: Hospitalización, Actividad ambulatoria (cirugía ambulatoria, técnicas especiales, hospital de día...), Urgencias, Hospitalización a domicilio y aquellas otras que se incorporen en base a normas de rango nacional aprobadas por el Ministerio de Sanidad.

#### **3.2.6.6. Normas**

- Las normas son ficheros de datos estándar (de Estancia Media, Mortalidad, Coste, Facturación, etc.) que permiten comparar datos asistenciales de un entorno sanitario con grandes bases de datos. El sistema de Información permitirá incluir normas a nivel:
- Internacional
- Nacional (Ministerio de Sanidad, total y por grupos de Hospitales)
- Comunidad Autónoma
- Hospital
- Otras normas disponibles en el mercado

### **Creación de Normas propias**

- Permitirá crear Normas para compartirlas con todos los hospitales de la Comunidad.
- Permitirá crear Normas por Hospital o Servicio para su utilización en comparaciones internas (por periodos, a nivel unidad, etc.).

### **Exportación e Importación de Normas**

- Permitirá exportar/importar normas para su uso como estándares de comparación de sus hospitales.
- Permitirá al Hospital exportar/importar normas para su uso como estándares de comparación de sus Servicios, Unidades, etc.

### **Utilización de múltiples normas**

Permitirá comparar datos con varias Normas a la vez (Ej. Normas de la Comunidad, Normas del Ministerio, etc.)

#### **3.2.6.7. Importación y Exportación de datos**

- Flexibilidad de importación: Permitirá la importación desde diferentes fuentes ofimáticas o a través de la integración con BBDD originales.
- Soporte de los CMBDs oficiales: Permitirá importar el CMBD con las estructuras oficiales del Servicio Madrileño de Salud y otros formatos personalizados.
- Flexibilidad de exportación: Permitirá la exportación a diferentes fuentes ofimáticas o su integración con otras BBDD.
- Planificador de carga automática: Permitirá la automatización de la carga de CMBD con selección de horarios.
- Los datos también podrán ser importados tan pronto como estén disponibles (incluso registro a registro) mediante la opción de Importación por Observación.

- Los registros importados podrán estar disponibles para su proceso como parte del CMBD tan pronto como termina el proceso de codificación.
- Generación y envío de informes vía e-mail o a través de FTP: Permitirá la publicación de los resultados de los análisis de forma automática para los usuarios que no tienen acceso al sistema.
- Validación y depuración del CMBD: Validará los datos introducidos en el sistema garantizando su calidad, aplicando los criterios de validación a cada episodio e informando de las incidencias detectadas.
- Las validaciones serán parametrizables por parte del SERMAS, tanto en los criterios a aplicar como en las acciones derivadas en cada caso (aviso, descartar registro, detener importación...)
- La depuración se podrá realizar tanto en el momento de la importación como en la propia base de datos.

### **3.2.6.8. Sistema de Información “business intelligence” para datos de hospital**

#### **Análisis de la casuística**

- Incluirá Cuadros de Mando e Informes Estándar basados en el CMBD incluyendo información relacionada con la casuística como CMI, Estancia Media, GRD, Peso Relativo, IEMA, IC, IF...
- Consultas e informes básicos predefinidos especialmente dirigidos a clínicos y otros usuarios no avanzados.
- Los informes más frecuentes (incluyendo Módulo de Índices) listos para ser usados.
- Posibilidad de integrar otros datos disponibles (Ej. costes, farmacia) con los datos de casuística.
- Facilitará un análisis más completo del funcionamiento del hospital y su consumo de recursos ya que deberá ser posible relacionar la información del coste (u otra) con la casuística.

### **Producción de “informes interactivos”**

- Combinación de texto, gráficos y tablas en el mismo informe que faciliten su comprensión por los usuarios.
- La información se reflejará de la forma más representativa y significativa (información a golpe de vista).
- Podrá pre-diseñarse el informe de manera que refleje y destaque los resultados más relevantes del resultado del análisis (Ej. Cuadros de mandos para la Dirección).

### **Navegación hasta nivel de paciente**

- Podrá mostrar la información del registro del paciente incluyendo datos clínicos, demográficos, resultados de agrupación, etc.
- Permitirá investigar al máximo nivel de detalle la información sobre determinada casuística.
- Permitirá una mejor comprensión de las razones de la asignación del GRD.
- Simulaciones: Análisis inmediato del efecto de modificaciones hechas sobre la marcha en los datos de los pacientes, de forma simulada, sin cambiar la Base de Datos.
- Permitirá ejecutar de forma sencilla análisis del tipo “que pasa si”.

### **Análisis OLAP**

- “Slicing & dicing” de los datos: extracción de datos seleccionando y agrupando datos según se desee.
- Permitirá analizar en detalle áreas específicas del conjunto total.
- Las tablas dinámicas permitirán una fácil representación de información multidimensional.
- Permitirá cruzar información de forma dinámica.
- Los Análisis Express permitirán la creación de consultas simplemente arrastrando y soltando para necesidades puntuales.
- Permitirá analizar la información de forma flexible, simple y rápida (seleccionado qué se desea medir y qué medidas se desean obtener).

### **Visualización Personalizada: Imágenes, Gráficos y Tablas interactivos, Alertas.**

- Permitirá destacar los valores más relevantes para facilitar la toma de decisiones.
- Creación de análisis descriptivos y significativos mediante el uso de semáforos y escalas de color basadas en condiciones definidas por el usuario.
- Permitirá destacar los datos de interés por colores en función de determinadas condiciones previamente definidas por el usuario de manera que la información aparezca claramente diferenciada. La visualización simultánea de tablas y gráficos permitirá profundizar en áreas de especial interés.
- Permitirá destacar datos o rangos de datos en tablas o gráficos para analizar la información más en detalle (sin tener que abandonar el conjunto).

### **Funciones estadísticas avanzadas**

- Están disponibles varias funciones estadísticas para su inclusión en consultas e informes: Test de significancia, Percentiles, etc.
- Facilitará la comparación y la toma de decisiones.

### **Capacidad de Filtrado (Incluir o Excluir registros)**

- Podrá seleccionar la población a analizar mediante el uso de filtros sobre la información: clínica (códigos Dx y Px), demográfica, resultados de agrupación, etc.
- Permitirá seleccionar registros específicos a analizar por datos clínicos, demográficos o combinación de ambos tipos.
- El sistema podrá crear filtros más complejos mediante la sencilla utilización de GUI incluso con varios niveles de operaciones lógicas ("Y", "O").

### **Cálculos de acuerdo con la práctica en los hospitales del Servicio Madrileño de Salud**

- Índice de Estancia Media Ajustada (IEMA), Índice de Complejidad (IC) ...

Permitirá el cálculo de indicadores oficiales en el Servicio Madrileño de Salud que utilizan habitualmente las autoridades sanitarias para medir el funcionamiento de la Comunidad y/o el Hospital

- Reingresos

Permitirá calcular el número oficial de reingresos tal y como lo hacen las autoridades sanitarias para medir el funcionamiento de la Comunidad/Hospital.

Permitirá definir diferentes parámetros para el cálculo de reingresos (en x días, mismo CDM, mismo GRD...) para análisis específicos.

Permitirá análisis específicos sobre reingresos (Ej. en un periodo de tiempo distinto o con distintos criterios de selección).

### **Sistema de Análisis de Datos y normas**

- La solución deberá ser capaz de trabajar tanto con el sistema de codificación CIE-9-MC como con CIE-10.es en sus diferentes versiones y evoluciones que sean usados de forma estándar por la Consejería de Sanidad.
- Incorporará una funcionalidad que permita el mapeo entre CIE-9-MC y CIE-10-MC/PCS es en ambas direcciones.

### **Funcionalidades adicionales**

- Agrupación interactiva.
- Sinónimos equivalentes
- Normas y su actualización: AHIMA, AHA, etc.
- Posibilidad de incluir normas locales
- Validación clínica: permisiva (alerta sobre situaciones atípicas) y no permisiva (eliminación de errores).

### **Proceso de búsqueda**

En el proceso de búsqueda, introduciendo una palabra clave del diagnóstico o procedimiento, el sistema deberá guiar al usuario hasta encontrar el código correcto. Facilitará información sobre posibles complicaciones para que ningún detalle pase inadvertido. Si procede, simplificará el proceso restringiendo la lista de los procedimientos a los relacionados con el diagnóstico. Una vez finalizado el proceso de codificación y asignación de GRD el sistema deberá mostrar una pantalla resumen con todos los códigos CIE-10 obtenidos y el GRD calculado.

### **Integraciones**

El sistema deberá poder integrarse con el sistema de información propio del centro, agilizando así la gestión de la codificación.

#### **3.2.7. Carga de datos mediante Extranet y facilidades para carga de datos vía web**

El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios un sistema de carga de datos vía formulario web, para facilitar la carga de datos los centros que se requiera.

Asimismo, y una vez DGSIES cuente con la infraestructura necesaria a tal efecto, se permitirá la carga de datos a través de una Extranet, en las condiciones que marque DGSIES.

El formulario estará disponible a lo largo de los 12 primeros meses del contrato.

### **4. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES**

Las condiciones de soporte y mantenimiento afectan a las aplicaciones del Lote 1, GRD, y del Lote 2, aplicación del análisis de la casuística.

Además del derecho de uso las licencias de un sistema de información, el contrato incluye el soporte y mantenimiento de las aplicaciones para todas las versiones que se vayan liberando del producto, las peticiones de mantenimiento (correctivo, evolutivo, perfectivo y adaptativo) y aquellas revisiones (y su instalación) que se vayan realizando del aplicativo o sean solicitadas por el SERMAS.



El soporte proporcionado por los contratistas responderá tanto a defectos de software como a los cambios solicitados por la DGSIES.

Durante el periodo del contrato la empresa adjudicataria adaptará el sistema a aquellas normas de rango nacional que sean aprobadas por el Ministerio de Sanidad, sin coste adicional.

#### **4.1. Actualización de nuevas versiones y adaptaciones de los productos**

Las nuevas versiones de las aplicaciones o aquellas que reemplacen a las incluidas en el objeto de este contrato que aparezcan durante el periodo de mantenimiento estarán a disposición de la Consejería de Sanidad en el momento en que aparezcan en el mercado y sin coste adicional alguno. El proveedor está obligado a notificar la existencia de nuevas versiones del producto y a facilitar la documentación técnica de las mismas en el plazo de un mes desde el inicio de su comercialización. En cualquier caso, se garantizará el mantenimiento de las funcionalidades de las anteriores versiones, se aportará previamente información detallada de las nuevas funcionalidades del aplicativo y se realizarán las acciones formativas necesarias para su uso a nivel avanzado con un número de horas lectivas por alumno no inferior a 15 horas.

#### **4.2. Soporte de las aplicaciones**

Los contratistas garantizarán el servicio de soporte a los usuarios de la aplicación y realizará las tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo del agrupador, incluyendo aquellas revisiones que se vayan realizando del aplicativo durante el periodo de vigencia del presente contrato.

Los contratistas proporcionarán un soporte que tenga por objeto mantener el servicio en los niveles de servicio acordados, tan pronto como sean o puedan ser interrumpidos.

El soporte proporcionado los contratistas debe responder a defectos de software. Los contratistas se comprometen a proporcionar el soporte adecuado para que pueda mantenerse un nivel de servicio que cumpla con los niveles de excelencia de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Las actividades identificadas son:

- Gestión y resolución de problemas detectados y no resueltos por el soporte del Centro de Atención a Usuarios del SERMAS
- Instalación de nuevas versiones
- Mantenimiento correctivo de las aplicaciones / corrección de defectos
- Generación de nuevas versiones de las aplicaciones
- Los contratistas proporcionarán la formación necesaria para que el primer y segundo nivel de soporte puedan gestionar las incidencias y problemas correctamente. Esta formación podrá ser solicitada en cualquier momento por parte de la DGSIES
- Los contratistas serán responsables del desarrollo de nuevas versiones
- Los contratistas serán responsables de las revisiones del software
- Los contratistas serán responsables de la instalación de nuevas versiones, revisiones y parches
- Los contratistas serán responsables de la gestión técnica de las aplicaciones

La DGSIES podrá exigir si lo considerase necesario que los contratistas se personen en las instalaciones para realizar cualquier tipo de soporte o mantenimiento de la aplicación, no pudiendo delegar en terceros.

Todas las actuaciones que tengan que ver con manipulación del modelo de datos o del código de aplicación entran en este nivel de soporte.

Los contratistas también serán responsables de:

- Registrar, encaminar y cambiar incidencias
- Priorizar incidencias
- Solucionar incidencias, fallos o accidentes
- Monitorizar incidentes de manipulación
- Investigar problemas e iniciar posibles soluciones
- Priorizar problemas
- Comunicar incidentes de manipulación

- Chequear y calificar cambios
- Implementar cambios
- Probar cambios
- Prevención y corrección de gestión de Base de Datos
- Advertencia e informes sobre nuevas funcionalidades
- Informar acerca de revisiones de software más reciente disponible

Los contratistas se comprometen a proporcionar el soporte adecuado para que pueda mantenerse un nivel de servicio que cumpla con los niveles de excelencia de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

## **5. ENTORNO TECNOLÓGICO DE INSTALACIÓN**

El objetivo es que los sistemas del Lote 1 y del Lote 2 sean perfectamente integrables e interoperables con el resto de sistemas existentes en el SERMAS a nivel software y hardware.

El adjudicatario se compromete a validar con SERMAS el uso de cualquier otro software no especificado en este cuadro necesario para el funcionamiento del sistema, incluso los gratuitos o software libre. Y será decisión de la DGSIES el aprobar el uso de dicho componente o software.

El sistema deberá poderse instalar en el siguiente entorno operativo:

- Alta disponibilidad en todas las capas y entre Centros de Proceso de Datos.
- El sistema debe soportar virtualización VMWARE correspondiente al actualmente instalado en los CPDs del SERMAS.
- Sistema Operativo: Linux Red Hat 7.8 o superior.
- Servidor de Aplicaciones: WEBLOGIC 12C (12.2.1 o superior).
- Servidor opcional WEB: APACHE.
- Motor de integración: HealthShare Health Connect 2020
- SGBD: Oracle EE 19C, ORACLE RAC extendido

Si el sistema es Windows

- La versión mínima del sistema operativo de nuevos entornos es Microsoft Windows Server 2019 (64bits.).
- La versión del IIS 10.0 o superior, la versión de Servicios Web ASP.NET versión 4.7.2 o superior, ha de soportar el balanceo, ya sea por la configuración de máquina NLB o por hardware.
- SQL Server 2019

El sistema deberá funcionar con un sistema basado en tecnología web, y ejecución independientemente del sistema operativo y se deberá comprobar su correcto funcionamiento los entornos estipulados por DGSIES.

Las aplicaciones ofertadas dispondrán de las siguientes características generales:

- Interoperabilidad: Cumpliendo con compromisos de Sistemas abiertos, Estándares Internacionales, Integración de soluciones de diferentes proveedores
- Integración y lógica de negocio al servicio de la organización.
- Personalización: capacidad de adaptación a múltiples usuarios de distintos tipos
- Seguridad: máximo nivel de cumplimiento de LOPDGDD y auditoría.
- Entorno clusterizable. Los servicios deben poder monitorizarse, arrancarse y pararse de manera ordenada. La manera de funcionar en cluster debe ser independiente del software de cluster utilizado.
- Exportación de datos a paquetes ofimáticos Open Source (Open Office), MSOffice.
- Sistemas para la autenticación del usuario. Conexión e integración con el Directorio Activo o los sistemas equivalentes de uso corporativo del SERMAS.

## **6. EQUIPO Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El soporte telefónico, o presencial en caso de ser necesario, se atenderá de forma integral 11x5 en jornada laboral de lunes a viernes durante la vigencia del contrato.

Los contratistas contarán con personal correctamente cualificado para la resolución de incidencias y para el mantenimiento de la aplicación, además de personal cualificado responsable de las formaciones necesarias para la primera y segunda línea de soporte del SERMAS.

Durante el periodo de mantenimiento, el nivel de servicio exigido estará basado en los tiempos de resolución de las incidencias. Las incidencias detectadas en el uso de las aplicaciones serán comunicadas a través del mecanismo que se determine.

El usuario categorizará las incidencias de acuerdo a tres niveles de impacto y para establecer dichos niveles se tendrá en cuenta, entre otros, el número de centros y usuarios afectados.

Los niveles de impacto y tiempos de resolución de las incidencias o consultas son los siguientes:

| IMPACTO   | TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN |
|-----------|-----------------------------|
| 1 - Alto  | 24 horas                    |
| 2 - Medio | 48 horas                    |
| 3 - Bajo  | 72 horas                    |

## 7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El adjudicatario se encargará de las siguientes tareas respecto de la resolución de incidencias:

- Gestionar la recepción de incidencias enviadas desde el nivel 1 de CESUS (Centro de Soporte a Usuarios).
- Realizar un análisis de la incidencia y su alcance.
- El proveedor deberá poner todos los medios a su alcance para conseguir reproducir las incidencias reportadas, incluyendo desplazamientos al centro en caso de ser necesario.
- Resolver la incidencia, actualizar el código, si es necesario, realizar la documentación asociada, o la generación de scripts o procedimientos que solucionen el problema reportado.
- Mantener y actualizar una base de conocimiento de incidencias. Diagnóstico y documentación de las incidencias, identificando responsabilidades y proponiendo soluciones.

## Modelo de gestión de incidencias

El proceso de gestión del servicio que deberá seguir el adjudicatario puede evolucionar durante el periodo de prestación del servicio y se basarán en las normativas y procedimientos de la DGSIES en cuanto a Modelos de Relación se establezcan con los proveedores y el resto de unidades del SERMAS.

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

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.

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 DGSIES. 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.

## **8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO**

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIES y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

El contratista, deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

### **Indicadores para el mantenimiento y soporte**

| Indicador                 | Unidad de medición  | Nivel Permitido       | Periodicidad |
|---------------------------|---|-----------------------|--------------|
| Formación                 | Sesiones formativas por cambios de versión  | 100% salvo acuerdo    | Mensual      |
| Subidas de versión        | Numero de subidas de versión solicitadas y no realizadas en un plazo inferior a dos meses | 0                     | Mensual      |
| Resolución de soportes    | % de soportes resueltos en el plazo máximo de un mes                                      | 100%<br>Salvo acuerdo | Mensual      |
| Resolución de Incidencias | % de incidencias de nivel de severidad 1 no resueltas en un plazo máximo de 24 horas      | < 3 %                 | Mensual      |
|                           | % de incidencias de nivel de severidad 2 no resueltas en un plazo máximo de 48 horas      | < 5 %                 | Mensual      |
|                           | % de incidencias de nivel de severidad 3 no resueltas en un plazo máximo de 72 horas      | < 10 %                | Mensual      |

El nivel de severidad de la incidencia se determinará en función del siguiente cuadro

| Nivel Severidad | Descripción                                     |
|-----------------|---|
| 1 = Alta        | Imposibilidad total de trabajar con el recurso. |



|           |   |
|-----------|---|
|           | <p>Pérdida del 100% de su funcionalidad.</p> <p>Repetición de una incidencia de severidad media.</p>  |
| 2 = Media | <p>Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad.</p> <p>Repetición de una incidencia de severidad baja.</p> |
| 3 = Baja  | <p>Degradación esporádica de funcionalidad.</p>   |

## 9. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios serán prestados preferentemente en instalaciones del adjudicatario. En cualquier caso, la DGSIES puede exigir, si lo considerase necesario, que el contratista se persone en las instalaciones para realizar cualquier tipo de soporte o mantenimiento de la aplicación, no pudiendo delegar en terceros.

## 10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 10.1. Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario tuviera que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio, 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 del RGPD y 33 de la LOPDGDD.

### **10.2. 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.

### **10.3. 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.

### **10.4. Medidas de Seguridad.**

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

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a

cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.

- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Adjudicatario de la ubicación 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.

Todos los sistemas de información que integran RETIR@, se deberán configurar siguiendo guías de bastionado y desarrollo seguro, en cumplimiento con los principios de mínima funcionalidad y seguridad por defecto y desde el diseño, así como cumplir con las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el marco de lo dispuesto el artículo 2 de la Ley 11/2007.

#### **10.5. 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.

#### **10.6. 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 subencargada, 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.

#### **10.7. 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.

#### **10.8. 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.

### **11. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS**

Corresponde a la DGSIES la supervisión y dirección del proyecto, la propuesta de las modificaciones que convenga introducir y en su caso, la suspensión de la prestación si existiese causa suficientemente motivada.



La dirección del proyecto, y en su caso, el responsable de coordinación asignado, será el único interlocutor válido de la DGSIES con el contratista. Sus funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y la calidad de dichos trabajos y tareas.

La gestión de las licencias de uso así como la autorización y permisos de accesos de usuarios corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES)

## **12. PROPIEDAD DE LA DOCUMENTACIÓN Y TRABAJOS REALIZADOS**

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista o por el propio Servicio Madrileño de la Salud como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Servicio Madrileño de la Salud, quién podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista, con la única excepción de los productos Software comercial estándar utilizado.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato o del uso de las aplicaciones informáticas incluidas pudieran corresponderle. En ningún caso el contratista podrá requerir, hacer uso o divulgación de datos, análisis, estadísticas, estudios, documentos o cualquier tipo de información utilizados o elaborados como consecuencia de este Pliego, el contrato que se derive de él y de las aplicaciones informáticas detalladas, ya sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, salvo que se hayan publicado o que el Servicio Madrileño de Salud lo autorice expresamente por escrito. En cualquier caso, el uso de las aplicaciones informáticas objeto de este contrato no implicará en ningún caso la cesión o uso de datos en poder del Servicio Madrileño de Salud.

## **13. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados específicamente para la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de las bases de datos creadas o

modificadas al amparo del presente contrato correspondan 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.

#### **14. CALIDAD**

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

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

#### **15. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA**

Durante la ejecución del contrato el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSIES la información y documentación que éstas soliciten para disponer en 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.

Antes del cese o finalización de contrato, el contratista estará obligado a realizar las sesiones de transferencia de conocimiento a la DGSIES y a las personas que ésta determine. Con anticipación suficiente a la finalización del desarrollo, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades para llevar a cabo tal fin.

El contratista deberá realizar el proceso de transferencia, conforme a la metodología que la DGSIES determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Garantizar la viabilidad del proyecto.
- Asegurar que se mantienen la prestación del servicio a la DGSIES durante la transferencia
- Colaborar activamente con la DGSIES y con quien ella designe, durante este proceso, para facilitar la transferencia de los servicios sin causar perjuicios.
- Entregar una planificación detallada de la transferencia para que quien designe la DGSIES pueda hacerse cargo por completo de la posterior evolución y mantenimiento del sistema.
- Entrega a la DGSIES de toda la documentación técnica del sistema.

El contratista del servicio, atendiendo a su experiencia y/o metodología, podrá proponer cambios en el modelo siempre que suponga mejorar la calidad del servicio.

## **16. MANUALES DE USO DE LAS APLICACIONES**

El contratista está obligado a la entrega de un manual en castellano, en formato electrónico y en los tipos de archivo más habituales del ámbito ofimático, junto a cada licencia.

## **17. FORMACIÓN**

El contratista se compromete a facilitar la formación básica y avanzada necesaria para su uso, tanto por los usuarios finales, como por los administradores funcionales y de los sistemas informáticos.

## **18. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR**

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, concisa, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, la oferta técnica deberá presentarse electrónicamente.

La oferta incluirá la aceptación explícita del cumplimiento de todas las condiciones y requisitos expuestos en el presente pliego. De cada oferta, se deberá presentar la documentación en dos

sobres cerrados y diferenciados identificando en el exterior de cada uno claramente su contenido:

Deberán incluir al menos la siguiente información:

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la aplicación objeto del contrato, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes.

II. Descripción de la solución técnica propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio solicitado en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Metodología y calidad

Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.

c) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

d) Descripción del servicio de reporte y resolución de incidencias durante la garantía

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS  
DE INFORMACION Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Firmado digitalmente por: DE LOS MARTIRES ALMINGOL MARIA LUZ  
Fecha: 2021.08.27 11:14

## ANEXO I. LISTADO DE CENTROS

|   |
|---|
| Hospital Universitario La Paz                           |
| Hospital Universitario 12 de Octubre                    |
| Hospital La Fuenfría                                    |
| Hospital Universitario Ramón y Cajal                    |
| Hospital Universitario de Getafe                        |
| Hospital Universitario de Móstoles                      |
| Hospital Universitario Severo Ochoa                     |
| Hospital Universitario Príncipe de Asturias             |
| Hospital Universitario Santa Cristina                   |
| Hospital Infantil Universitario Niño Jesús              |
| Hospital Universitario La Princesa                      |
| Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela |
| Hospital Universitario Clínico San Carlos               |
| Hospital Universitario Fundación de Alcorcón            |
| Hospital Universitario de Fuenlabrada                   |
| Hospital Universitario Infanta Sofía                    |
| Hospital Universitario del Henares                      |
| Hospital Universitario Infanta Leonor                   |
| Hospital Universitario del Sureste                      |
| Hospital Universitario Infanta Cristina                 |
| Hospital Universitario del Tajo                         |
| Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda     |
| Hospital General Universitario Gregorio Marañón         |
| Hospital de El Escorial                                 |
| Hospital de Guadarrama                                  |
| Hospital Virgen de la Poveda                            |
| Hospital Psiquiátrico Doctor Rodríguez Lafora           |
| Hospital Universitario José Germain                     |
| Hospital Enfermera Isabel Zendal                        |