



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 DE TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE CENTRO
DE SOPORTE A USUARIOS DE LAS APLICACIONES Y SISTEMAS DE
INFORMACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE
MADRID**

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETO.....	7
3. ÁMBITO Y ALCANCE	8
3.1 Ámbito de actuación	8
3.2 Alcance de los servicios.....	8
4. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR.....	13
4.1 Modelo Global de prestación del Servicio	14
4.2 Modelo Global de Relaciones	15
4.3 Esquema de relación de los niveles de atención por ámbito de actuación	16
5. ETAPAS DEL SERVICIO	18
5.1 Etapa de Planificación de la Transición. Programa de Trabajo	19
5.2 Etapa de Transición	21
5.3 Etapa de Servicio	23
5.4 Etapa de Devolución del Servicio	24
5.5 Resumen de las etapas de Servicio	25
6. GRUPOS DE SERVICIOS FINALISTAS.....	27
6.1 Atención y Soporte Nivel 1	28
6.2 Atención y Soporte Nivel 2	29
6.3 Atención y Soporte Presencial en Centros de Atención Hospitalaria.	29
6.4 Administración, gestión, operación y monitorización y análisis de los servicios de infraestructuras TIC responsabilidad de Centro de Atención y Soporte.....	30
6.5 Gestión, mantenimiento, evolución y desarrollo de la herramienta de Gestión Automática de Identidades.....	30
7. DESCRIPCIÓN DETALLADA LOS SERVICIOS FINALISTAS	32
7.1 Gestión de Incidencias y Consultas	32
7.2 Gestión de Eventos	33
7.3 Gestión de Peticiones	33
7.4 Gestión de Problemas	33
7.5 Gestión de Accesos	34
7.6 Gestión de Incidentes de Seguridad.....	35
7.7 Gestión de los servicios de infraestructuras TIC responsabilidad de Centro de Atención y Soporte.....	36
7.7.1. Administración de Base de datos.....	36
7.7.2 Gestión de Redes y Comunicaciones.....	36
7.7.3 Monitorización, análisis y operación de infraestructura TIC.....	39
7.7.4 Gestión de la disponibilidad	40
7.7.5 Gestión de Sistemas.....	41
7.7.6 Servicios transversales sobre Infraestructura TIC	44
8. FUNCIONES, PROCESOS Y ACTIVIDADES DE APOYO	51
8.1 Gestión de desbordamiento y atención a la demanda	51
8.2 Gestión de Activos y Configuración.....	52
8.2.1 Descripción y Alcance.....	52
8.2.2 Responsabilidades	53
8.3 Gestión de Cambios.....	54
8.3.2 Descripción y alcance.....	54
8.3.3 Responsabilidades	54
8.4 Gestión de Entrega y Despliegue	55
8.4.1 Descripción y Alcance.....	55
8.4.2 Responsabilidades	55

8.5 Gestión de Proveedores	56
8.5.1 Descripción y Alcance	56
8.5.2 Responsabilidades	56
8.6 Desarrollo y mantenimiento de software del Centro de Atención y Soporte	57
8.6.1 Descripción y Alcance	57
9. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS.....	61
9.1 Requisitos mínimos.....	63
9.1.1 Equipo de Transición.....	63
9.1.2 Equipo de Prestación del servicio.....	64
9.2 Descripción de los perfiles.....	67
9.2.1 Responsable del Servicio.....	67
9.2.2 Coordinador Técnico	69
9.2.3 Supervisores	70
9.2.4 Técnicos Nivel 1	72
9.2.5 Técnicos Nivel 2.....	73
9.2.6 Técnicos y Funcionales Nivel Presencial en Atención Hospitalaria.....	74
9.2.7 Gestión de proveedores	76
9.2.8 Gestión de cambios y de entregas.....	77
9.2.9 Monitorización de Servicios	78
9.2.10 Técnico de seguridad y cumplimiento normativo.....	79
9.2.11 Analista y Analista Programador.....	80
9.2.12 Técnico de Bases de Datos	81
9.2.13 Técnico de Redes y Comunicaciones.	82
9.2.14 Técnico de Sistemas	84
9.3 Certificaciones del personal.....	85
9.4 Rotación del personal asignado al servicio	87
10.HERRAMIENTAS Y DESARROLLOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE	88
11.UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE	102
12.INFORMES DE SEGUIMIENTO Y CUADROS DE MANDO	106
12.1 Informes de Seguimiento.....	106
12.2 Informes específicos	107
12.3 Modelo de Gobierno y seguimiento del contrato.....	107
12.4 Comité de Dirección del Contrato	107
12.5 Comité Operativo	109
13.ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO	111
13.1 Gestión de Niveles de Servicio.....	111
13.1.1 Descripción y alcance.....	111
13.1.2 Responsabilidades	111
13.1.3 Indicadores	112
14.PLAN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	135
14.1 Plan de Aseguramiento de la Calidad.....	135
14.2 Auditorías de Calidad	136
14.3 Mejora continua del Servicio.....	138
15.DOCUMENTACIÓN TÉCNICA: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO.....	139
15.1 Contenido de la Propuesta Técnica de los Licitadores	139
16.CONDICIONES GENERALES	142

16.1 Cambios en la demanda del servicio de atención y soporte.....	142
16.1.1 Cálculo de variación de la demanda	144
16.2 Ejecución del servicio.....	145
16.3 Franjas horarias de prestación del servicio	146
16.4 Metodologías y Herramientas.....	147
16.5 Disponibilidad de los elementos y propiedad material	147
16.6 Propiedad intelectual	148
16.7 Confidencialidad de la Información	148
16.8 Datos de carácter personal.....	148
16.8.1 Encargado del Tratamiento.....	149
16.8.2 Limitación del acceso o tratamiento	149
16.8.3 Medidas de Seguridad	149
16.8.4 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.	152
16.8.5 Cesión o comunicación de datos a terceros	152
16.8.6 Responsabilidad en caso de incumplimiento	153
16.8.7 Cesión del contrato	153
ANEXO I. Ámbitos de actuación	155
1 Grupo 1 Atención Hospitalaria	155
2. Grupo 2 Atención Hospitalaria	155
3. Grupo 3 Atención Hospitalaria	156
4. Centros de Especialidades	157
5. Centros de Salud Mental.....	158
6. Atención Primaria: Centros de Salud.....	163
7. Atención Primaria: Consultorios.....	173
8. SUMMA 112	181
9. Servicios Centrales	185
10 Otros Centros y Organismos Dependientes	186
11. Centros Externos al SERMAS	192
ANEXO II. Entorno de Aplicaciones y Sistemas	200
ANEXO III. Entorno Tecnológico – Activos TIC.....	201
ANEXO IV. Volumetrías de actividad	201
ANEXO V. Cuestionario de Personal	201
ANEXO VI. Glosario	203

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) es un organismo dependiente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM) encargado de prestar atención sanitaria a la población de la Comunidad de Madrid a través de sus centros repartidos por toda su geografía.

Actualmente la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, con el apoyo de proveedores especializados, presta servicios de Atención y Soporte a usuarios, que son gobernados de forma centralizada con el fin de cubrir necesidades de asistencia técnica y funcional en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante TIC) en la red sanitaria y asistencial del SERMAS, servicios centrales, y organismos dependientes de la CSCM.

Los nuevos paradigmas y mejores prácticas en materia de gestión y prestación de servicios de TIC, junto con la adecuación de los mismos a las necesidades y demandas de los ciudadanos y de los usuarios de tecnologías y sistemas de información, ha impulsado al SERMAS, a través de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (en adelante DGSIES), y en el marco de los objetivos estratégicos de calidad y mejora continua, a adoptar en esta etapa un nuevo modelo de Atención y Soporte a usuarios.

Dicho modelo ofrece un enfoque integrado de servicios que asegura la calidad y eficiencia en la prestación, que agrupa métodos, procedimientos, infraestructuras específicas y un conjunto de recursos humanos formados, especializados, implicados y organizados en torno a los clientes internos y usuarios finales.

La filosofía de este modelo de centro de servicios deberá garantizar el funcionamiento integral y coordinado de todas las funciones de gestión solicitadas en este pliego, en un esquema de prestación de nivel de servicio óptimo para los usuarios de la red sanitaria del SERMAS y de la CSCM, a través de un Centro de Atención y Soporte a Usuarios, denominado CESUS, integrado y centralizado.

Para ello dicho Centro deberá estar convenientemente dimensionado y dotado tanto funcional, organizativa, como tecnológicamente, y ser operado mediante parámetros que aseguren una alta capacidad de resolución de manera pro-activa, de modo que se garantice la estabilidad de los procesos, operaciones y sistemas de información de la CSCM, la satisfacción de los usuarios, así como la recepción de nuevas funciones sin impacto en el nivel de servicio, garantizando asimismo que el personal de la CSCM disponga de los privilegios de acceso necesarios para utilizar apropiadamente servicios TIC.

En resumen, el nuevo modelo de Centro de Atención y Soporte centralizado deberá garantizar, en tiempo y forma, la prestación y calidad del servicio en base a:

- La implantación de una cultura de servicio al usuario, entendiendo como tal a todos los usuarios de tecnologías y sistemas de información referenciados en este pliego.

- La incorporación de las mejores prácticas de gestión en el entorno TIC basadas en ITIL, Lean IT y normas como p.e. ISO 20.000, que permitan la prestación de un servicio de atención y soporte a usuarios TIC eficaz y eficiente, y conforme al estado del arte en la materia.
- El desarrollo de un proceso de gestión integral que facilite la estandarización de servicios TIC de soporte y atención, y agilice la gestión y seguimiento del centro en lo que a servicios TIC se refiere.
- Anticipación en la detección de problemas y en el diagnóstico y resolución de incidencias TIC e incidentes de seguridad TIC.
- La disponibilidad de información fiable sobre la calidad de la prestación del servicio TIC y los servicios de apoyo correspondientes.

Este servicio debe contar con los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura suficiente en la gestión de las incidencias, peticiones y consultas de usuario, surgidas de la explotación de los servicios referidos anteriormente, así como para todas aquellas tareas necesarias para garantizar el Servicio de Atención y Soporte, según se especifica en las cláusulas de este Pliego de Prescripciones Técnicas y en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas.

El servicio de atención y soporte centralizado debe prestar servicio a todo el conjunto de usuarios del SERMAS, de la CSCM y organismos dependientes, siguiendo un determinado catálogo de servicios de atención y soporte TIC por ámbito y ubicación.

El Servicio de Atención y Soporte ha visto ampliadas notablemente sus responsabilidades en cuanto a determinadas tareas en la gestión y administración de sistemas, lo que hace necesario adaptar el número de personas y los perfiles del personal a las necesidades actuales del servicio.

Las empresas licitadoras deberán desarrollar en su oferta los enfoques que permitan a la CSCM extender el modelo centralizado a nuevos ámbitos y servicios no contemplados en la actualidad, debiendo asegurar la capacidad para poder acometer las ampliaciones solicitadas por la CSCM, en cuanto al tamaño de la red de usuarios atendida como del catálogo de servicios prestados en el ámbito de la atención y soporte TIC.

Todo ello con la metodología y especialización necesaria para optimizar la resolución de incidencias, peticiones y consultas, garantizando así la agilidad en la atención, la seguridad en el soporte y la mayor disponibilidad de los servicios orientados los usuarios. Por consiguiente, este servicio posibilitará una asistencia y soporte accesible para todos los usuarios de la red de servicios sanitarios del SERMAS y de la CSCM, y garantizará una atención personalizada con independencia de la ubicación física en la que el puesto esté situado, siempre según las cláusulas de este pliego en lo referente al ámbito y alcance de los servicios.

2. OBJETO

El objeto de la contratación descrita en el presente Pliego abarca dos aspectos, por un lado, los servicios de asistencia y soporte a los usuarios, en cuanto a la atención y soporte de eventos, incidencias, consultas, peticiones, problemas e incidentes de seguridad, relacionados con el uso, evolución, deficiencias y disponibilidad de las aplicaciones y sistemas de información de la CSCM, que se ofrecen de forma centralizada a través de un Centro de Atención y Soporte a usuarios, y por otro lado, la gestión, administración, monitorización y supervisión de servicios horizontales centralizados, así como parte de los sistemas de información albergados en los CPDs de los hospitales del SERMAS.

La prestación de los servicios que constituye el objeto del contrato se debe realizar de acuerdo con los requerimientos descritos en este Pliego. El detalle de la información existente sobre ámbito, alcance, entornos, volumetrías estimadas, servicios, entre otros apartados, se encuentra en el cuerpo y Anexos del presente documento, así como en la documentación referida en el pliego que el SERMAS pondrá a disposición de los licitadores en la forma y plazo referidos en el PCAP y en el anuncio de licitación, en particular el Dossier de Información Adicional¹.

¹ En el Anexo II Entorno de Aplicaciones y Sistemas se detalla el procedimiento para acceder al Dossier de Información Adicional

3. ÁMBITO Y ALCANCE

3.1 Ámbito de actuación

La prestación de los servicios demandados abarcará los siguientes ámbitos de la red asistencial de la Comunidad de Madrid:

- Centros dependientes del SERMAS
 - o Atención Primaria
 - Centros de Salud
 - Consultorios
 - o Atención Hospitalaria
 - Grupos 1 y 2 de hospitales
 - Centros de especialidades
 - Centros de Salud Mental
 - o Suma 112
- Servicios Centrales de la CSCM
- Otros centros y organismos dependientes de la CSCM (Mataderos, Centros de Atención a la Drogodependencia, ...)
- Centros externos a la CSCM que hacen uso de sus sistemas de información e infraestructuras TIC (Residencias, Centros de Menores, ...)

Además de la red asistencial arriba indicada también se dará soporte al ciudadano a través de la Oficina de Atención al Ciudadano. Esta Oficina es la encargada de recoger las dudas y quejas de los ciudadanos respecto a los sistemas de información que la CSCM pone a su disposición (cita online, carpeta de salud, etc.).

La caracterización de los ámbitos a través de la relación de centros y organismos, y ubicación de los mismos, se encuentran en el ANEXO I. Ámbitos de actuación, pudiendo variar a lo largo de la ejecución del contrato con la baja o incorporación de nuevos centros u organismos distribuidos por la red de servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid, o por cambios organizativos en la CSCM, por lo que el adjudicatario deberá tener capacidad y flexibilidad suficiente para acomodarse a las nuevas necesidades y cambios que surjan como consecuencia de dicha evolución, debiendo asumir el servicio correspondiente sin coste para la DGSIES salvo en los casos mencionados expresamente en el presente Pliego.

3.2 Alcance de los servicios

Se trata de un conjunto de servicios y funciones de gestión y operación que se describen de forma detallada en el presente pliego y que el adjudicatario deberá desarrollar en su conjunto y prestar desde el inicio de la etapa de prestación de servicios, y que se resumen a continuación en forma de Catálogo de Servicios de Atención y Soporte:

- Dirección y Coordinación del Centro de Atención y Soporte.

- Servicio de atención telefónica y/o recepción de solicitudes por cualquier otra vía complementaria de entrada, y soporte a eventos, incidencias, peticiones, problemas y consultas de carácter técnico.
- Atención y soporte primer nivel funcional y técnico remoto
- Atención y soporte segundo nivel funcional y técnico remoto
- Atención y soporte técnico y funcional presencial en Atención Hospitalaria en los centros definidos en este pliego
- Gestión de accesos a aplicaciones y sistemas
- Administración, gestión y operación de infraestructuras TIC responsabilidad de CESUS, enumeradas en el presente pliego (Athene@, ADFS, cabinas de almacenamiento) y detalladas en el Anexo III del Dossier de información adicional.
- Funciones, procesos y actividades de apoyo al servicio.
- Gestión de Cambios, Gestión de Entregas y Despliegue y Gestión de Proveedores.
- Gestión de Activos y Configuración.
- Monitorización de servicios TIC finalistas (dirigidos al usuario final o al ciudadano)
- Monitorización y gestión de incidentes de seguridad de la infraestructura TIC responsabilidad de CESUS detallada en el presente pliego.
- Gestión del Conocimiento de los servicios de atención y soporte técnico de primer y segundo nivel, y de los servicios de atención y soporte funcional de primer nivel e implantaciones.
- Servicios de despliegue en proyectos e implantaciones.
- Servicios especiales presenciales.
- Servicio de implantación de aplicativos, soportes post-implantación y tutorías.
- Servicios de mantenimiento evolutivo y correctivo de aplicaciones dentro del ámbito de soporte solicitados por la DGSIES (GestionAI, Perfiles corporativos, herramienta de ticketing para terceros, portales de monitorización...).
- Servicios de migración y puesta en producción de la nueva herramienta de gestión de incidencias e integración de los aplicativos y módulos asociados.
- Igualmente, se incorporarán servicios que permitan llevar a cabo procesos de gestión de la calidad y mejora continua del servicio a lo largo del ciclo de vida del mismo. Procesos que se deberán traducir en planes, controles y acciones de cara a mejorar los resultados y la experiencia del usuario final.
- Servicios de técnica, operación, y monitorización de infraestructuras TIC en caso de proyectos especiales.

A continuación, estos servicios se agrupan globalmente en función del tipo de centro y la forma de prestarlo en cada uno de ellos. Los servicios y relación de centros se recogen en otros apartados del Pliego, en los Anexos, y en el Dossier de Información Adicional:

- Atención Primaria: Servicios de Atención y Soporte funcional y técnico dirigido a todos los usuarios de las aplicaciones y sistemas de información sanitaria, y el primer nivel de

atención y soporte en el caso de los puestos de trabajo ofimáticos, para los Centros asistenciales de Atención Primaria según se indica en el Anexo I. En este caso, el Centro de Atención y Soporte se relaciona directamente con el usuario final.

- Atención Hospitalaria Grupo 1: Servicios de Atención y Soporte funcional y técnico asociado al uso de las aplicaciones y sistemas de información sanitaria que son utilizadas por Centros asistenciales de Atención Hospitalaria de este grupo según se indica en el Dossier de Información Adicional, relacionándose inicialmente el Centro de Atención y Soporte con una ventanilla única del Centro asistencial.
- Atención Hospitalaria Grupo 2: Servicios de Atención y Soporte funcional y técnico a todos los usuarios de las aplicaciones y sistemas de información sanitaria de los Centros asistenciales de Atención Hospitalaria de este grupo según se indica en el Dossier de Información Adicional. En este caso, el Centro de Atención y Soporte se relaciona directamente con el usuario final.
- SUMMA 112 y Otros Centros: Servicios de Atención y Soporte funcional y técnico dirigido a todos los usuarios de las aplicaciones y sistemas de información sanitaria de los Centros asistenciales de este ámbito. En este caso, el Centro de Atención y Soporte se relaciona directamente con el usuario final.
- Consejería de Sanidad (Servicios Centrales): Servicios de Atención y Soporte funcional y técnico dirigido a todos los usuarios de las aplicaciones y sistemas de información para la gestión sanitaria, para todas unidades organizativas de los servicios centrales de la CSCM. En este caso, el Centro de Atención y Soporte se relaciona directamente con el usuario final.
- Organismos Externos a la CSCM (Residencias, Centros de Menores, ...): Servicios de Atención y Soporte funcional y técnico dirigido a todos los usuarios de las aplicaciones y sistemas de información para la gestión sanitaria. En este caso, el Centro de Atención y Soporte se relaciona con responsables de servicio/ informática de estos centros pudiendo, en ocasiones, ser el usuario final debido a la no existencia de los anteriores.
- También se da soporte a las unidades de la CSCM que recogen las peticiones/quejas de los ciudadanos en el uso de las aplicaciones y sistemas de información publicados por Internet. En este caso, la relación de Centro de Atención y Soporte se realizará por correo o por cualquier otra vía que no implique contacto telefónico directo.

Las empresas licitadoras desarrollarán en sus ofertas técnicas los enfoques en los que se identifique claramente qué canales de entrada y salida de información se propone utilizar, de qué forma, y con qué previsiones de utilización de cada uno de ellos a lo largo del tiempo, y como mínimo se contemplarán los siguientes: canal telefónico, fax, correo electrónico, canal

web, correo postal público o privado, así como el canal presencial en aquellos casos en los que la DGSIES decida.

El servicio de comunicaciones de voz con origen en sedes de la Comunidad de Madrid y destino en el Centro de Atención a Usuarios, que permita el intercambio de información entre los usuarios finales TIC (atendidos) y el Centro de Atención y Soporte, a través de los canales propuestos y según los requisitos de servicio, será asumido por la Comunidad de Madrid.

El servicio de comunicaciones de voz con origen el Centro de Atención y Soporte será asumido por el adjudicatario, así como toda de aquella infraestructura que sea necesaria en sus instalaciones del adjudicatario (por ejemplo, centralita ...)

Asimismo, las empresas licitadoras desarrollarán en sus ofertas técnicas los enfoques correspondientes que permitan a la CSCM implementar una estrategia de reducción de costes del servicio de atención y soporte mediante diferentes estrategias de automatización.

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato, se realizarán de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente Pliego y la información aportada en el Dossier de Información Adicional, que contiene en su conjunto entre otras informaciones, la caracterización de los entornos a los que se ha de prestar soporte, con la siguiente información:

- Número de Sistemas de Información / aplicaciones y entornos funcionales.
- Volumetría estimada de actividad.
- Número de Usuarios y Puestos de trabajo.
- Número de sedes y distribución geográfica de las mismas.
- Sedes actualmente asociadas a servicios estratégicos.

El catálogo de servicios requeridos según se describen en el presente Pliego y documentos relacionados en el mismo, debe entenderse como el mínimo exigido por la DGSIES. El alcance de cada servicio para cada parte del ámbito (p.e. un Centro Asistencial) que se describe en el presente Pliego y en los documentos relacionados en el mismo, debe entenderse como el mínimo que la DGSIES desea contemplar en la prestación de servicios desde el comienzo del contrato, sin perjuicio de que se den cambios en el ámbito y/o alcance durante el transcurso del mismo que no supongan coste para la DGSIES según se describe en el presente Pliego y en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas.

Las aplicaciones y servicios TIC utilizados por los usuarios y los entornos tecnológicos correspondientes, así como los diferentes servicios en las distintas capas de servicio, no tienen carácter estático sino que podrán evolucionar, cambiar, aparecer, o desaparecer, a lo largo de la ejecución del contrato, por lo que el adjudicatario deberá tener capacidad suficiente para acomodarse a los cambios que surjan como consecuencia de dicha evolución.

Los activos TIC sobre los que se prestarán los servicios solicitados en este Pliego son los referidos en los diferentes Anexos del mismo así como en el Dossier de Información Adicional que se enviará a los licitadores previa petición expresa al correo electrónico og.sis@salud.madrid.org

siempre que se comprometan por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dichos documentos, respecto de los cuales queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Los datos de inventario de activos TI que se facilitan en los Pliegos lo son a modo de referencia en el momento de su publicación, pudiendo ser distintos en la fecha del comienzo del contrato.

Queda excluida del presente Pliego la prestación de los servicios de atención y soporte a usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, cuya prestación le corresponde en todos los casos a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante AADCM).

No obstante, con el fin de garantizar la continuidad, integridad, homogeneidad, y calidad del servicio al usuario final, el adjudicatario se compromete a integrar sus servicios con los que preste AADCM y la DGSIES, sin coste adicional, y de la forma en que determine la DGSIES en cada momento a lo largo de la duración de contrato, de modo que la prestación del servicio final sea optimizada en todo momento.

4. DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR

A continuación, se describe el modelo global de servicios y el modelo de relación que posibilita la prestación de los mismos.

Los servicios a entregar por el Centro de Atención y Soporte a Usuarios son los siguientes:

- Dirección y Coordinación del Centro de Atención y Soporte.
- Soporte Nivel 1
 - o Atención telefónica o recepción de incidencias y solicitudes por cualquier otra vía complementaria de entrada.
 - o La atención a usuarios y el soporte y gestión de eventos, incidencias, peticiones, consultas de carácter técnico.
 - o Primer nivel remoto de soporte de aplicaciones y sistemas
 - o Resolución remota de incidencias, gestión y seguimiento, hasta su cierre, de aquellas escaladas a un tercero
- Soporte Nivel 2
 - o Resolución remota de incidencias y gestión de aquellas escaladas a un tercero
 - o Solución de incidencias, consultas y peticiones utilizando la herramienta de gestión remota.
 - o Segundo nivel remoto de soporte funcional
 - o Gestión y seguimiento de incidencias Seguimiento
- Soporte Presencial.

Inicialmente dirigido a Centros de Atención Hospitalaria incluidos en el Grupo 2, y que la DGSIES determinará en cada momento en función de las necesidades y disponibilidades, y conforme a los requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego:

 - o Soporte Técnico y Funcional presencial.
 - o Se trata de los servicios que comprenden la atención y el soporte a las incidencias, peticiones y consultas de carácter funcional de Primer y Segundo Nivel, apoyándose para ello en el resto de servicios del Centro de Atención y Soporte
 - o Los requisitos mínimos en cuanto a perfiles y número de recursos disponibles para este nivel de soporte se indican en el capítulo 9.
 - o Este soporte tendrá flexibilidad para intercambiarse entre los distintos Centros de Atención Hospitalaria
- Servicio de administración, gestión y operación de infraestructuras TIC responsabilidad del Centro de Atención y Soporte, detallada en el apartado 6.4 del presente pliego. Lo que incluye la monitorización y análisis de los servicios TIC, que implica:
 - o Gestión de la disponibilidad de los servicios TIC
 - o Gestión de la capacidad TIC

- Gestión de la continuidad
 - Gestión de la seguridad TIC
- Se prestarán también otros servicios de apoyo a la gestión que son necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios de atención y soporte al usuario TIC, como p.e.:
- Gestión de proveedores de servicios TIC
 - Gestión de cambios
 - Gestión de entrega y despliegue de servicios TIC
 - Gestión de Activos y Configuración
 - Gestión documental de la información necesaria para la prestación del servicio de libre elección (digitalización de documentación clínica de los ciudadanos que hayan ejercido su derecho a libre elección).
 - Gestión de incidentes de seguridad

4.1 Modelo Global de prestación del Servicio

A continuación, se muestra gráficamente, a modo de orientación, el modelo Global de Servicio recogido en el presente Pliego y que se describe en las cláusulas siguientes.

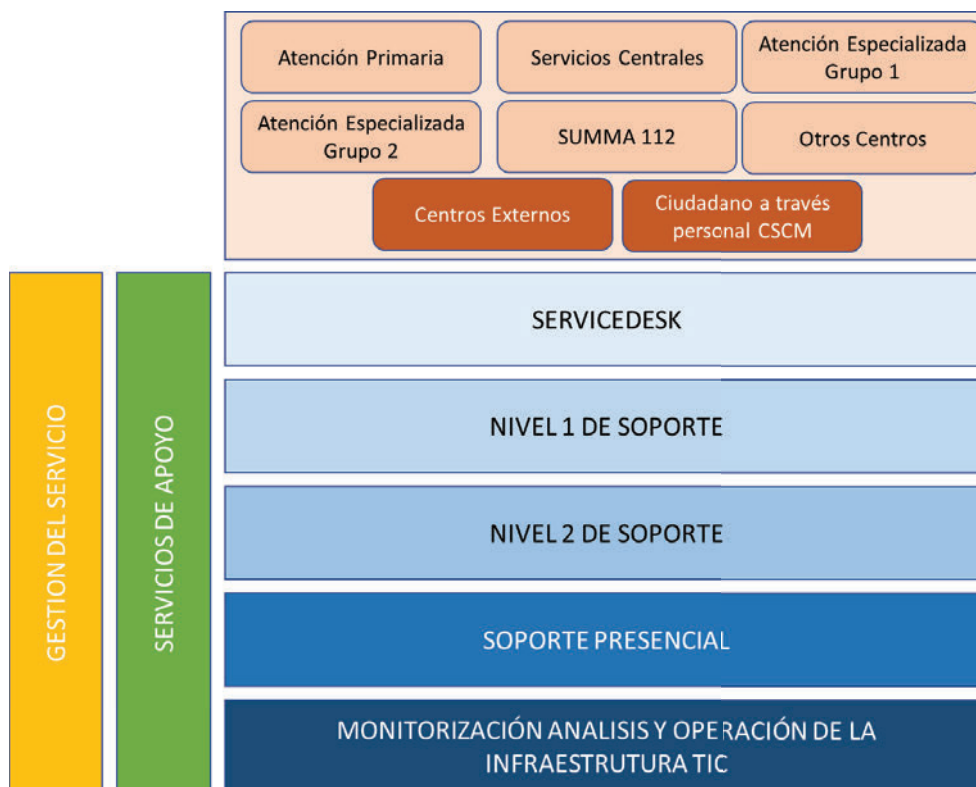


Fig. 1. Modelo Global de Prestación del Servicio

Sin perjuicio de las actividades propias de cada etapa del contrato, el proveedor se compromete a diseñar, mantener, operar y mejorar la gestión de los servicios prestados alineados con las

mejores prácticas existentes en el mercado (UNE-ISO/IEC 20000:2007, ITIL, LEAN IT, Prince2, UNE-ISO/IEC 27001) y futuras evoluciones de los estándares y normas.

4.2 Modelo Global de Relaciones

A continuación, se describe el modelo global de relación que identifica a los agentes con los que se relacionará el Centro de Atención y Soporte a Usuarios para llevar a cabo su misión.

Tales relaciones se entienden como los flujos de información y comunicación entre agentes internos y externos que intervienen en el proceso de prestación de un servicio TIC, y las facultades del Centro de Atención para movilizar a todos y cada uno de dichos agentes, garantizando de esta forma la continuidad y disponibilidad del servicio a través de la gestión efectiva de los contratos y acuerdos de niveles de servicios correspondientes, junto a las interacciones con los usuarios a través del propio servicio y con la CSCM a través de los responsables asignados.

A modo de resumen se exponen los principales agentes que intervienen en el proceso:

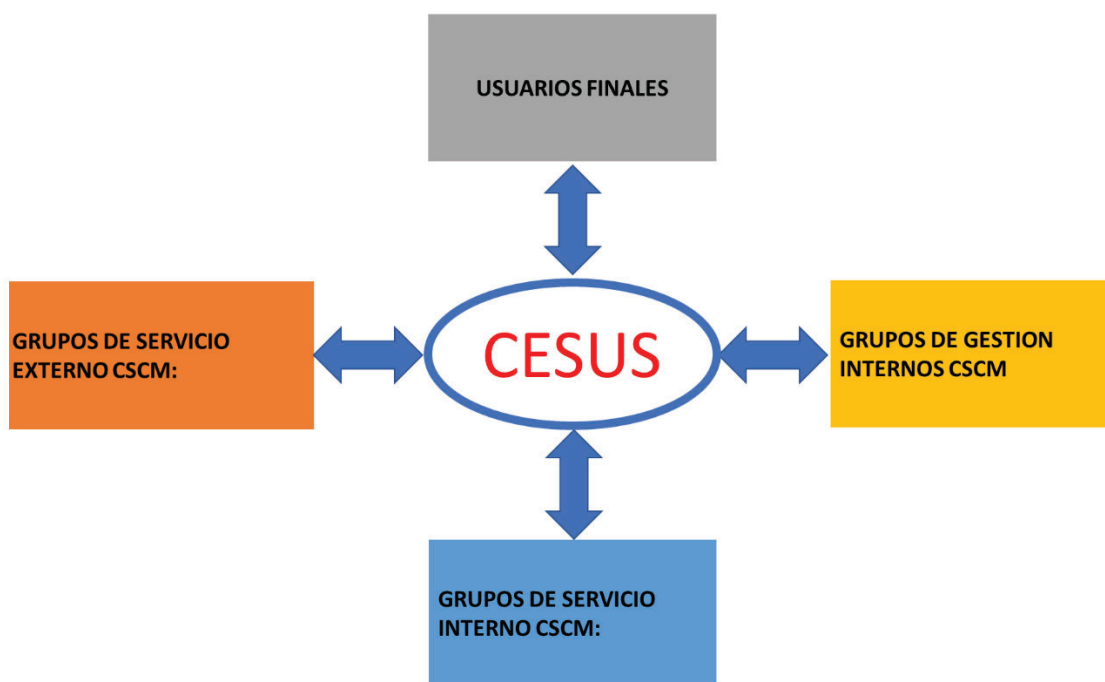


Fig. 2. Modelo Global de Relaciones

Grupos de Gestión Internos DGSIES:

- Director/a del Centro de Atención y Soporte de la DGSIES y personal staff asociado
- Oficina de Proyectos Tecnológicos
- Oficina de Técnica de Hospitales

- Oficina de Seguridad: Define y desarrollar las normas, políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información, así como su implantación y puesta en marcha.

Grupo de Servicio interno de DGSIES

- MEDAS: Servicios de Desarrollo y Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de las aplicaciones corporativas de la DGSIES
- CEDAS: Administración y operación de los CPDs y sistemas centralizados.
- Proveedores de servicios de soporte especializado en diversos entornos (aplicaciones, sistemas, bases de datos, etc.) cuyos contratos son controlados desde diversas instancias de la DGSIES.

Grupo de Servicio Externo de CSCM:

- AADCM:
 - o CAU: Centro de Atención a Usuarios de AADCM para los Sistemas de Información Corporativos, los Sistemas de Administración Electrónica, y los Servicios de Telefonía de Voz Fija y Móvil, y de Comunicaciones de Datos (LAN y WAN)
 - o Centro de Gestión de Red WAN
 - o Proveedores de servicios de soporte especializado en diversos entornos (puesto de trabajo ofimático, comunicaciones, etc.) cuyos contratos son supervisados por AADCM.
- Servicios TI de Hospitales de Gestión Privada.
- Servicios TI de Clínicas Concertadas.
- Otros Proveedores de soporte externos.

Los proveedores de servicio que se mencionan en este apartado y que se relacionan de forma exhaustiva en el Dossier de Información Adicional, prestan servicios de soporte especializado que deberán ser coordinados por el Centro de Atención Soporte (a la fecha de publicación del pliego) de cara a la consecución de sus objetivos, pudiendo cambiar esta situación (aparición, desaparición y sustitución de proveedores) durante la ejecución del contrato, debiendo en ese caso el adjudicatario adaptarse al nuevo contexto sin coste alguno para la DGSIES.

4.3 Esquema de relación de los niveles de atención por ámbito de actuación

Dada la naturaleza de cada ámbito de actuación, es decir, las particularidades y casuística de cada grupo de usuarios TIC, su nivel de especialización en la atención o las funciones que realiza, el alcance del servicio sanitario, el nivel de madurez en la gestión de servicio de TIC, los recursos y la ubicación, y otros factores, cada uno de ellos recibirá una relación específica de servicios desde el Centro de Atención y Soporte a través de los diversos canales.

Esta relación específica de prestación del servicio, que eventualmente podría cambiar durante la ejecución del contrato a solicitud de la DGSIES, tanto en profundidad como alcance, se prestará inicialmente conforme se indica en el presente pliego.

A continuación, se muestra gráficamente el esquema de relación de los niveles de atención por ámbito de actuación:

	Nivel 1 Funcional y Técnico Remoto	Nivel 2 Funcional y Técnico Remoto	Nivel 2 Presencial
Atención Primaria	X	X	
Servicios Centrales	X	X	
Atención Especializada Grupo 1	X	X	
Atención Especializada Grupo 2	X	X	X
Otros Centros	X	X	
SUMMA 112	X	X	
Centros Externos	X	X	
Ciudadano a través personal CSCM	X	X	

Fig. 3. Esquema de relación de los niveles de atención por ámbito de actuación

En el caso de los Centros de atención Hospitalaria Grupo 2, el Servicio de Informática de algunos de estos centros cuentan con el refuerzo de técnicos del Centro de Atención y Soporte que asumen funciones de atención y soporte local prestando servicio de Nivel 2 presencial.

No obstante, como se indica más arriba, el modelo de relación podrá variar a lo largo de la ejecución del contrato a criterio de la DGSIES, debido a necesidades del servicio o a cambios organizativos en el SERMAS o en los centros asistenciales.

5. ETAPAS DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la transición ordenada desde la situación actual al nuevo modelo se plantean las siguientes fases o etapas:

- Etapa de Planificación de la Transición
- Etapa de Transición
- Etapa de Servicio
- Etapa de Devolución del Servicio

Dichas etapas tienen como finalidad conseguir los siguientes objetivos:

- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio del nuevo servicio.
- Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados.
- Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios que ofrece la DGSIES
- Mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados.
- Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.

Hitos más relevantes:

- Planificación de la Transición y Transición: Este periodo va desde el inicio del contrato. Tiene una duración mínima de un mes y máxima de dos meses
- Transcurrida 1 semana, máximo, desde el comienzo, el adjudicatario deberá comunicar a la DGSIES la relación definitiva de los profesionales pertenecientes al equipo de prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Transcurridas 3 semanas, máximo, desde el comienzo, entrega del Plan de Traslado (en su caso) a la nueva sede de Soporte a Usuarios, de conformidad con lo señalado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Prestación del servicio: Este periodo se inicia una vez transcurridos como máximo 2 meses desde el comienzo del contrato. En ese momento el adjudicatario deberá tener la sede que va a destinar a la prestación del servicio completamente dotada y equipada y operativa, de conformidad con lo señalado en este Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Este periodo comprende desde la finalización de la etapa de planificación de la transición y transición hasta la finalización del contrato, incluyendo la Etapa de Devolución del Servicio.
- El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 2 meses, a contar desde el inicio del contrato, para efectuar la actualización y puesta al día del inventario de activos tecnológicos a los que prestará soporte de conformidad con lo señalado para esta fase en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

5.1 Etapa de Planificación de la Transición. Programa de Trabajo

La etapa de planificación será previa al inicio de cualquier fase de transferencia o transición del servicio. Esta etapa tendrá una duración de 2 semanas desde la fecha de inicio del contrato.

El propósito de esta fase es elaborar un programa de trabajo con el siguiente alcance:

- Definir un calendario de trabajo que involucre a todas las áreas afectadas para planificar la transferencia del servicio, marcando fechas de inicio, duración e hitos a cubrir en cada fase y así asegurar la completa transferencia del conocimiento a los grupos implicados.
- Creación de un equipo de trabajo que incluya a los interlocutores involucrados en la transición del servicio, así como de la DGSIES. El objetivo de este grupo de trabajo es el de realizar un seguimiento de las tareas a llevar a cabo en la fase de transición, así como detectar posibles riesgos y mitigarlos.
- La DGSIES tendrá capacidad para modificar las fechas, duración y contenidos de cada una de las fases.
- Durante esta etapa el adjudicatario **identificará todos los elementos funcionales y físicos** vinculados a la prestación del servicio que serán validados por la DGSIES, incluyendo un estudio de riesgos asociados a la entrega del servicio que deberá acompañarse con un **plan de contingencia y minimización del impacto de la toma de servicio** por parte del nuevo prestatario del servicio.
- Realizar todas las **pruebas necesarias** para asegurar la adecuación del nuevo servicio a los requisitos predefinidos.
- Definición de **las tareas y plan de trabajo** que se abordará en la fase de Transición del proyecto, incluyendo este:
 - Creación del equipo de trabajo
 - Roles y responsabilidades de cada miembro del equipo de trabajo que integra la transición
 - Transferencia de conocimiento de procesos
 - Plan de incorporación de los recursos se deben incorporar todos, si no habría que prever meses a menor coste
 - Herramientas necesarias para la prestación del servicio, así como las herramientas de control, seguimiento y cumplimiento de los hitos de la fase de transición.

El adjudicatario deberá entregar a la DGSIES en esta etapa:

- Un documento con el **detalle de la Infraestructura** necesaria para la prestación del servicio.

- **Plan del proyecto de transición:** un documento con el detalle de las diferentes etapas y entregables de las fases de Transición para abordar la futura prestación del Servicio por parte del adjudicatario. Deberá detallar los hitos para cada uno de los equipos afectados en la transición, comunicar problemas, riesgos y otras desviaciones. Se reconocerá en este documento la Transferencia del Servicio, así como la Transferencia de la responsabilidad.
 - La **Transferencia del Servicio** es el periodo establecido para la entrega del servicio entre los dos Proveedores, saliente y entrante, y para la transferencia del conocimiento, entrega y recopilación de la documentación y en general toda la información que sea necesaria para asumir la responsabilidad del Servicio por parte del proveedor entrante.
 - La **Transferencia de la Responsabilidad** es el momento en el que el adjudicatario asume la responsabilidad de la prestación del Servicio de manera independiente. Es el momento en el que el Proveedor saliente dejaría de prestar el servicio.
 - En ambos casos deberá detallarse los **Riesgos de la Transición y acciones asociadas** para mitigar el impacto en la provisión del Servicio.
- Documento que **detalle las actividades a realizar en la etapa de Transición** detallando, formación específica para asumir el servicio, documentación existente asociada a la prestación del servicio actual, así como cualquier información existente que pueda contribuir a garantizar una transición sin impacto para el servicio.
- Documento con el **detalle de la puesta en marcha del Servicio**, en el que se detallará las tareas, con fechas, plazos de finalización, responsables por cada uno de los hitos y entregables de la transferencia para asumir el control de servicio. Además de todo lo anterior deberá incluir la verificación de los hitos, acceso y disponibilidad de la documentación por todos los miembros integrantes del Servicio.
- Se entregarán los currículums correspondientes a todos los perfiles que no se han entregado previamente en la fase de adjudicación del expediente (perfiles de la Fase de Transición y perfiles de Responsable, Supervisión y Coordinadores). Todos los perfiles deben cumplir los requisitos establecidos en el apartado 9.2 del presente PPT.

Durante la fase de Planificación la DGSIES trabajará en estrecha relación con ambos proveedores, entrante y saliente, con el fin de dar consistencia y conformidad a lo descrito más arriba.

Una vez se acuerde las fechas de Transición y Arranque del Servicio serán definitivas. Cualquier cambio deberá ser acordado, estudiado y nuevamente planificado entre las partes para evitar riesgos.

5.2 Etapa de Transición

El objetivo de esta fase es asegurar que se describa, se detalle y se ejecuten todas las acciones necesarias para garantizar el éxito de la Transferencia y Puesta en Marcha del Servicio por parte del adjudicatario sin merma de calidad respecto de la situación de partida y evitando cualquier posible riesgo, que suponga un impacto en la integridad, disponibilidad y accesibilidad en la infraestructura TIC de la CSCM.

La etapa de Transición tendrá una duración máxima de dos (2) meses desde el comienzo del contrato. Durante el tiempo que dure la fase de Transición, el servicio lo seguirá prestando el proveedor saliente.

La definición, planificación y ejecución de la Transición del Servicio correrá a cargo del adjudicatario. La fase de definición y despliegue de la Transición será autorizada por la DGSIES.

Durante esta etapa el adjudicatario no percibirá retribución alguna hasta que inicie la etapa de servicio.

Una vez completada la fase de Transición y realizadas satisfactoriamente todas las tareas definidas durante la misma, será responsabilidad exclusiva del adjudicatario la Prestación del Servicio conforme a los objetivos de nivel de servicio solicitados.

El adjudicatario deberá describir con el detalle suficiente en su oferta cómo abordará, las actividades de la fase de Transición que se relacionan a continuación al menos, y cuantas estime necesarias para mejor cumplimiento de esta Fase, como mínimos las siguientes:

- Elaboración y entrega del Plan de Calidad del Servicio y Plan de Mejora Continua (ver capítulo 15)
- Identificar y detallar los riesgos detectados, proponiendo con suficiente detalle, acciones o contramedidas que puedan mitigarlos
- Elaboración del marco de relación, y del plan detallado de trabajo del proceso de transferencia de responsabilidad en los servicios del catálogo entre el Proveedor saliente y el entrante, en el que se deberá detallar qué servicios se transfieren, y cómo y cuándo se transfieren.
- Detalle de la incorporación de los recursos necesarios, tanto en la etapa de Transición como en la de entrega del Servicio. En caso de ser necesario recurrir a subcontratación de perfiles, servicios, licencias, etc. se habrá de tener en cuenta la normativa vigente en la LCSP.
- Documentar los procesos, procedimientos y tareas operacionales del Servicio.

- Identificar y detallar la relación de los recursos entre las diferentes áreas o departamentos que componen el Servicio.
- Plan de contingencia para la puesta en marcha del Servicio.
- Modelo y plan de implantación de estrategias viables de reducción de costes en el servicio objeto del Pliego (p.e. implantación de procesos de “autosuporte”, promoción de canales menos costosos), de modo que se promueva la eficiencia en el uso de los recursos dedicados a la atención y soporte.
- Identificar y detallar la relación y dependencia entre infraestructura y actividad necesaria para abordar el Servicio. Identificación, análisis y evaluación de las herramientas e instrumentos internos propiedad de la Comunidad de Madrid (excepto la herramienta de Gestión del Servicio) en su actual Centro de Atención y Soporte a usuarios, con el fin de determinar cuáles pueden ser incorporadas al mapa de sistemas de soporte del adjudicatario por su contribución positiva al servicio contratado.
- Implantación, parametrización y adaptación de la Herramienta de Gestión del Servicio, así como integración de la herramienta con otras de uso interno de la DGSIES y de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, conforme a los requisitos que la Comunidad de Madrid especifique.
- Identificación de cualquier otro condicionante necesario para la ejecución de los procesos de transferencia del conocimiento y de la transferencia de la responsabilidad que no se hayan mencionado anteriormente.

Antes de comenzar la fase de Servicio se deberá garantizar la ejecución exitosa de las tareas definidas en la etapa de Transición, en particular:

- Transferencia de todo el conocimiento al adjudicatario. Asegurar que están descritas las tareas de “última hora” como son la transferencia de actividad “en vuelo” o actividad “naciente” en el momento de recibir el servicio por parte del adjudicatario.
- Desarrollo y ejecución de todas las actividades relacionadas con la Transición y puesta en marcha del Servicio.
- Validación de la infraestructura asociada a la futura prestación del servicio.

- Garantizar el funcionamiento del plan de contingencia de la puesta en marcha del Servicio.

La DGSIES decidirá si considera que la Etapa de Transición ha sido superada con éxito como para poder dar comienzo la Etapa de Servicio. El cumplimiento de los hitos de la etapa de Transición deberá quedar formalmente documentado y aceptado tanto por parte del Proveedor entrante como por parte de la DGSIES. En el momento en el que el adjudicatario adquiera la responsabilidad del Servicio por decisión de la DGSIES, se entrará en la fase de Etapa del Servicio.

5.3 Etapa de Servicio

Esta etapa comienza una vez finalizada y validada la Etapa de Transición según se describe en el punto anterior. En ese momento el adjudicatario deberá tener la sede que va a destinar a la prestación del servicio completamente dotada y equipada e incorporado el 100% de su personal a la misma según el plan de transición entregado y validado por la CSCM, de conformidad con lo señalado en este Pliego.

Esta Etapa contempla la puesta en marcha y continuidad del Servicio durante el periodo vigente del contrato exceptuando las etapas de Planificación y Transición. Desde este momento el adjudicatario es responsable de ofrecer los servicios detallados en el presente Pliego bajo las siguientes condiciones:

- Cumplimiento con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el Pliego.
- Mantenimiento de la documentación generada en la Etapa de Transición, así como la generación de nueva documentación asociada a la entrega del Servicio.
- Seguimiento y cumplimiento de los procesos, procedimientos y tareas operacionales.
- Presentación de informes de Servicio acordados en el presente Pliego, así como aquellos que puedan surgir y se requieran a lo largo de la prestación del Servicio.
- Todas las tareas descritas en el presente pliego.

Los trabajos objeto de este contrato se realizarán con carácter general por el adjudicatario en sus propios locales y con su propia infraestructura (salvo lo especificado en el presente Pliego) a los cuales deberá facilitar el acceso y habilitar dos (2) puestos de trabajo para el personal propio o designados por la DGSIES con el fin de poder realizar labores de seguimiento.

En el supuesto caso en que la DGSIES entienda que algunos trabajos deban realizarse en sus propias dependencias (seguimiento, supervisión y control del proyecto, otros) ésta habilitará dichos puestos.

En este caso, la DGSIES proporcionará a los empleados del adjudicatario, previamente identificados, el acceso a las dependencias de la CSCM, así como a los sistemas que se requieran para la correcta ejecución de los trabajos.

A partir del primer día de la Etapa de Servicio, y hasta la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en el presente Pliego (o mejorados) y a aceptar los descuentos fijados en caso de incumplimiento establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La DGSIES, a petición del adjudicatario, podrá habilitar un periodo de ajuste de los ANS, de duración máxima de 1 mes desde el inicio de la Etapa de Servicio, en el cual los objetivos de nivel de servicio que se establecen en el epígrafe 14 (para todos los indicadores) podrán minorarse según siguiente esquema:

- Durante el Mes 1º de la Etapa de Servicio: Minoración del 5% del objetivo.

Para que proceda la minoración del 5% de los ANS el contratista debe acreditar el cumplimiento de las condiciones detalladas en este PPT.

Durante toda la Etapa de Servicio el adjudicatario se compromete a colaborar y participar activamente con otras unidades operativas o áreas, bien sean de la propia DGSIES o de otros proveedores responsables de dichas unidades operativas, con el fin de prestar el servicio contratado conforme a los niveles exigidos.

A lo largo de la duración de la Etapa de Servicio pueden surgir cambios organizativos, así como la aparición o desaparición de unidades operativas, áreas o proveedores de servicios asociados a este Pliego, en cuyo caso, el adjudicatario deberá realizar los ajustes necesarios para adaptarse al nuevo contexto organizativo.

La Etapa de Servicio finaliza con el comienzo de Etapa de Devolución del Servicio, aunque el servicio se sigue prestando durante esta etapa.

5.4 Etapa de Devolución del Servicio

El objetivo de esta etapa es garantizar la finalización ordenada del Servicio por parte del adjudicatario a la DGSIES y/o a sus proveedores de servicios, sin que exista discontinuidad en las tareas y actividades a prestar y sin que esta devolución suponga ningún perjuicio para la CM en el contexto de continuidad del servicio que establezca la DGSIES en ese momento.

La devolución del servicio puede producirse por:

- Finalización del periodo contractual acordado en este pliego.
- Resolución del contrato de manera anticipada.

Las cláusulas de Resolución del Contrato están descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Independientemente del motivo de la Resolución del Contrato, se establece una Etapa de Devolución del Servicio para garantizar la correcta transferencia del conocimiento generado o adquirido durante la prestación del servicio a posteriores proveedores. En ningún caso esto debe suponer una pérdida en la calidad del Servicio.

La Etapa de Devolución de Servicio deberá simultanearse con la prestación normal del Servicio según se establece en el epígrafe 5.2, sin que esto suponga un coste adicional para la DGSIES .

El tiempo estimado establecido para la Devolución del Servicio es de dos (2) meses. Durante este periodo se hará una evaluación de las tareas que contribuya a facilitar la prestación del servicio con posterioridad a la finalización del contrato independientemente de la forma en que la DGSIES decida acometer el servicio.

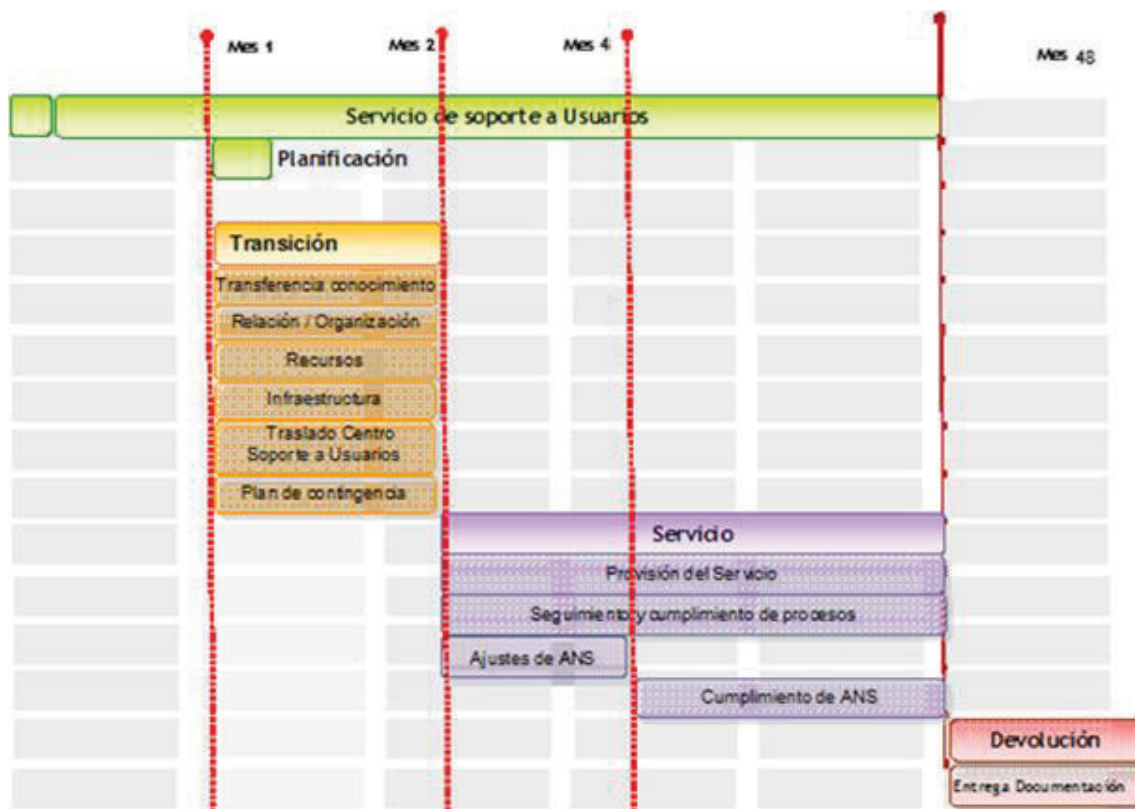
La etapa de devolución deberá contemplar:

- Entrega de documentación e información actualizada y puesta al día del Servicio.
- Planificación, definición y ejecución de las tareas necesarias en colaboración con la DGSIES y/o con la organización que la DGSIES establezca con el fin de trasladar la responsabilidad del suministro del servicio desde el adjudicatario a otra organización.
- Transferencia tecnológica:
 - El adjudicatario transferirá toda la información histórica contenida en bases de datos de la plataforma de Gestión de Servicios TI a los sistemas que la DGSIES determine. Dicho proceso que se llevará a cabo garantizando la continuidad en las tareas y actividades, y sin que suponga ningún perjuicio ni coste para la DGSIES en el contexto de los niveles de continuidad del servicio que establezca la DGSIES en ese momento.
 - El adjudicatario llevará a cabo el traspaso y cesión de la operación, administración, y evolución de todos los componentes y licencias, así como el código fuente de todas las integraciones y sistemas accesorios y complementarios desarrollados durante dicho período, a la DGSIES o a la organización que la DGSIES determine y sin coste para la DGSIES.

En el caso de prórroga del contrato, esta Etapa se trasladará al final del periodo de prórroga.

5.5 Resumen de las etapas de Servicio

En la siguiente figura se muestran gráficamente las etapas y fechas estimadas del Servicio de Soporte a Usuarios. La fecha de inicio estará condicionada a la fecha de comienzo del contrato.



6. GRUPOS DE SERVICIOS FINALISTAS

Los servicios finalistas son los servicios de atención y soporte que se dirigen en última instancia al usuario TIC, y están orientados a atender y resolver **peticiones, consultas, incidencias, y problemas, de tipo funcional o técnico**, así como la **gestión, administración, monitorización y análisis de las aplicaciones y sistemas de información de la CSCM**, que son objeto del contrato y que son expuestos en este Pliego.

Como ya se ha descrito en apartados anteriores, el adjudicatario deberá prestar los servicios desde sus propias instalaciones salvo mención explícita en el presente Pliego y en aquellos casos que la CSCM considere necesario a lo largo del contrato. En particular, el adjudicatario prestará en sus instalaciones los servicios conforme al modelo que se describe en este capítulo.

Así mismo deberá gestionar, administrar y evolucionar el Sistema de Gestión del Servicio de Atención y Soporte de la DGSIES para el registro, seguimiento y extracción de informes de toda la actividad generada y tratada por el Centro de Soporte, según se detalla en el apartado 10 HERRAMIENTAS Y DESARROLLOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE del presente pliego, conforme a los requisitos de la DGSIES.

El adjudicatario deberá garantizar que la Herramienta de Gestión utilizada sea compatible con el resto de Herramientas de Gestión utilizadas en el entorno de la CSCM. De no existir dicha compatibilidad, será responsabilidad del adjudicatario realizar los interfaces necesarios para poder comunicarse con otras herramientas y permitir así el seguimiento y escalado a otras áreas.

Los servicios de Atención y Soporte a Usuarios deberán estar disponibles en una ventana horaria de 24x7, todos los días del año, y su prestación se estructurará conforme al modelo descrito a continuación.

El Centro de Atención y Soporte será el único punto de contacto con los usuarios y la DGSIES en lo relativo a los servicios finalistas de atención y soporte a usuarios TIC. Además de ser el punto único de entrada a través de los canales establecidos a tal efecto, deberá servir de canal de conexión entre la DGSIES y los diferentes agentes internos y/o externos a la CSCM que intervienen en la cadena de servicio, y la coordinación de los mismos en la resolución de las incidencias, problemas, consultas y peticiones.

Como grupos de trabajo básicos para proveer el servicio finalista se identifican al menos los siguientes:

- Dirección y coordinación del Centro de Atención y Soporte, responsable de dirigir y coordinar las actuaciones de los niveles siguientes:
- Atención y Soporte de Nivel 1
- Atención y Soporte de Nivel 2
- Atención y Soporte Presencial en los centros asistenciales que así se establezca

- Administración, gestión y operación y monitorización y análisis de los servicios TIC de infraestructuras TIC responsabilidad de Centro de Atención y Soporte.
- Gestión, mantenimiento, evolución y desarrollo de la herramienta corporativa Gestión Automática de Identidades (GestionAI)

6.1 Atención y Soporte Nivel 1

Este grupo será el responsable de la recepción, registro, atención y resolución de los eventos, incidencias, problemas, consultas y peticiones de servicio que puedan producirse en el entorno tecnológico de las aplicaciones o sistemas, a través de los canales alternativos establecidos.

Igualmente, será responsable de la Atención y Soporte funcional de primer nivel de las incidencias, problemas, peticiones y consultas de carácter funcional de las aplicaciones y sistemas descritas en el Dossier de Información Adicional.

Para poder dar solución a dicho entorno se realizarán tareas de manera remota con las estaciones de trabajo de los diferentes Centros.

Desarrollará su actividad en instalaciones del contratista.

Los Centros, las aplicaciones y los sistemas que constituyen el objeto inicial del soporte de nivel 1 están identificados en Anexos y/o en el Dossier de Información Adicional.

Los requisitos mínimos en cuanto a recursos y perfiles disponibles por parte del adjudicatario para prestar el servicio en el nivel 1 están indicados en el capítulo 9.

Es importante que el adjudicatario tenga en cuenta que la demanda de servicio pueda verse notablemente incrementada respecto a la demanda actual en este nivel de soporte, ya que la DGSIES actualmente tiene proyectos en marcha que afectan y que a corto plazo impactarán notablemente al volumen de actividad de Centro de Atención y Soporte durante el periodo de duración del contrato:

- Soporte a la Migración de todo el parque a Windows 10
- Incorporación al Dominio Salud del Hospital Fundación Alcorcón.
- Incorporación al Servicio de Soporte de proyectos en curso, como son la implantación y uso de Certificados digitales profesionales centralizados, Historia Clínica Electrónica en Atención Hospitalaria....
- Incorporación prevista de nuevos Hospitales al modelo Punto único de Acceso de Centro de Soporte a Usuarios (paso de hospitales G1 a G2).
- Incorporación de organismos externos al servicio de soporte debido al uso de aplicaciones corporativas como HCDSNS, Receta Electrónica, IPAF, SISPAL, ePROGESA, PALOMA, Clave....
- Incorporación al servicio de soporte al ciudadano no contemplados actualmente en el servicio de soporte (Carpeta Virtual del Ciudadano, HCDSNS, Aplicaciones de citación...)

6.2 Atención y Soporte Nivel 2

La función de este grupo es diagnosticar y resolver de forma remota los problemas, incidencias, incidentes de seguridad, peticiones de carácter funcional de las aplicaciones y sistemas del entorno sanitario además de todos los entornos y sistemas descritos en el Anexo II. Entorno de aplicaciones y Sistemas.

Prestará asistencia técnica y funcional especializada en todas las incidencias, incidentes de seguridad y consultas no resueltas por el primer nivel de atención.

Desarrollará su actividad en instalaciones del adjudicatario.

Los centros, las aplicaciones y los sistemas que constituyen el objeto inicial del soporte de nivel 2 están en el Dossier de Información Adicional.

Los requisitos mínimos en cuanto a recursos y perfiles disponibles por parte del adjudicatario para prestar el servicio en el nivel 2 están indicados en el capítulo 9.

Al igual que sucede en el Nivel 1 de soporte, es importante que el adjudicatario tenga en cuenta que la demanda de servicio pueda verse notablemente incrementada respecto a la demanda actual en este nivel de soporte, ya que la DGSIES actualmente tiene proyectos en marcha que afectan y que a corto plazo impactarán notablemente al volumen de actividad de Centro de Atención y Soporte durante el periodo de duración del contrato:

- Soporte a la Migración de todo el parque a Windows 8.1 / Windows 10
- Incorporación al servicio de Soporte de proyectos en curso como son Certificados digitales profesionales centralizados, Historia Clínica Electrónica en Atención Hospitalaria....
- Incorporación prevista de nuevos Hospitales al modelo Punto único de Acceso de Centro de Soporte a Usuarios (paso de hospitales G1 a G2).
- Incorporación de organismos externos al servicio de soporte debido al uso de aplicaciones corporativas como HCDSNS, Receta Electrónica, IPAF, SISPAL, ePROGESA, PALOMA, Clave....
- Incorporación al servicio de soporte al ciudadano no contemplados actualmente en el servicio de soporte (Carpeta Virtual del Ciudadano, HCDSNS, Aplicaciones de citación...).

6.3 Atención y Soporte Presencial en Centros de Atención Hospitalaria.

Este grupo prestará un soporte presencial especializado para las incidencias, peticiones y consultas de los usuarios Atención Hospitalaria (detalle en Anexo I. Ámbitos de Actuación) del SERMAS en el entorno de aplicaciones y sistemas sanitarios especificados.

Los Centros, las aplicaciones y los sistemas que constituyen el objeto inicial del soporte presencial están identificados en el Dossier de Información Adicional.

Los requisitos mínimos en cuanto a recursos y perfiles disponibles por parte del adjudicatario para prestar el servicio presencial están indicados en el capítulo 9.

Los recursos de atención y soporte presencial desarrollarán su actividad en los Centros asistenciales que la DGSIES determine en cada momento o, en su caso, en las instalaciones de la CSCM que considere. El adjudicatario elaborará mensualmente, en base a las necesidades de la DGSIES, una planificación de la asignación de los recursos necesarios.

Los costes del desplazamiento y estancia de los recursos asignados al soporte presencial en el Centro asistencial serán de cuenta del adjudicatario.

6.4 Administración, gestión, operación y monitorización y análisis de los servicios de infraestructuras TIC responsabilidad de Centro de Atención y Soporte.

Este grupo llevará a cabo las actividades dedicadas a la gestión, administración, monitorización, análisis y operación de la infraestructura TIC que se detalla en el Anexo III del dossier adicional, asegurando que los servicios que soporta se presten con normalidad, asegurando de esta manera que los componentes de los sistemas y servicios, software y hardware mantengan el *statu quo* de los procesos y actividades de cada ámbito de actuación. De igual forma, aplicará medidas rápidas y efectivas para diagnosticar y resolver cualquier fallo que ocurra en las operaciones.

Al inicio del contrato se deberá dar soporte a los sistemas de información operacionales e informacionales en las áreas de: Bases de Datos, Redes y Comunicaciones, Sistemas, Servidores y Seguridad que se detallarán en el dossier adicional. No obstante, a medida que la base instalada de sistemas e infraestructuras TIC de la CSCM vaya cambiando a lo largo del tiempo, el adjudicatario reorganizará los recursos dedicados conforme a las directrices que en cada momento establezca la DGSIES.

Los requisitos mínimos en cuanto a recursos y perfiles disponibles por parte del adjudicatario para prestar el servicio presencial están indicados en el capítulo 9.

Los recursos dedicados a estas actividades desarrollarán su actividad en las instalaciones del adjudicatario, sin menoscabo de que la DGSIES pueda requerir que ciertos perfiles desempeñen su labor total o parcialmente en dependencias de CSCM.

6.5 Gestión, mantenimiento, evolución y desarrollo de la herramienta de Gestión Automática de Identidades.

Este grupo llevará a cabo las actividades dedicadas a la gestión, mantenimiento, evolución y desarrollo de la herramienta corporativa **Gestión Automática de Identidades** (GestionAI) con el fin de mejorar y automatizar la gestión del acceso a los servicios y sistemas de información siguiendo los requerimientos y necesidades de la DGSIES. Dentro de la evolución de esta

herramienta está el objetivo de integrar en ella todos los sistemas de información que se usen en la CSCM, basada esta gestión de accesos en la definición de perfiles profesionales.

Esta herramienta es de desarrollo propio y propiedad de la DGSIES.

7. DESCRIPCIÓN DETALLADA LOS SERVICIOS FINALISTAS

El Centro de Atención y Soporte a Usuarios deberá llevar a cabo una serie de funciones, actividades y tareas, por parte de cada uno de los diversos niveles, encaminadas a la prestación del servicio final.

Estas funciones, actividades, y tareas, así como las adicionales o complementarias que se propongan, serán llevadas a cabo por el adjudicatario distribuyendo las responsabilidades entre los diversos niveles de modo que se consiga la máxima eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos.

Las empresas licitadoras deberán describir y desarrollar en sus ofertas técnicas sus enfoques, métodos, procesos, procedimientos, mecanismos, instrumentos, y propuestas para lograr la distribución óptima de estas funciones, actividades, y tareas, entre los diferentes niveles y agentes implicados.

7.1 Gestión de Incidencias y Consultas

El adjudicatario deberá procesar y restablecer la operativa del servicio a su estado normal, tan pronto como sea posible, al menos, dentro del tiempo objetivo documentado en el Acuerdo de Nivel de Servicio y minimizar el impacto adverso en el servicio además de mantener un registro eficaz de los casos para medir y evaluar el proceso y así servir de entrada para otros procesos.

Debe responsabilizarse de mantener la comunicación viva entre la organización TIC y centros dependientes de ésta sobre el estado con relación a la incidencia o consulta.

En la fase inicial del servicio y con la transferencia recibida del Proveedor saliente, deberá hacerse cargo de la resolución de la incidencia.

Durante todo el tiempo en vigor del contrato de Soporte, el adjudicatario deberá trabajar activa y permanentemente en la definición de nuevas instrucciones de trabajo y procedimientos para asumir el mayor número de resoluciones en primer contacto. Deberá realizar la búsqueda de información necesaria para analizar y en caso de ser posible, resolver los casos basados en experiencias similares, creando una Base de Datos de Conocimiento disponible para todo el equipo.

Deberán proporcionarse soluciones alternativas (aunque sean provisionales) para restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible además de garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

A lo largo de toda la vida del contrato, el proveedor deberá tomar acciones para hacer accesible el nivel de aprendizaje a los primeros niveles con el fin de obtener resoluciones más rápidas.

También deberá evaluar una incidencia para determinar si es probable que vuelva a ocurrir o si es síntoma de un problema crónico.

En el capítulo de Acuerdos de Niveles de Servicio de este pliego se establece la Prioridad de atención, basado en el Impacto y Urgencia.

7.2 Gestión de Eventos

Dentro del grupo de Soporte a Usuarios se deberán tratar todos los eventos que ocurran en torno a los Sistemas de información y aplicaciones. Se deberán tener en cuenta los eventos normales, excepcionales, inusuales y de seguridad, definidos por la Oficina de Seguridad de la CSCM.

- Eventos normales: Aquellos que responden a la demanda propia del usuario reportados a través de los diferentes canales de entrada.
- Eventos de excepción: Aquellos que responden a una situación excepcional y que suele desencadenarse por una alerta en los Sistemas de información.
- Eventos inusuales: Aquellos que se desencadenan de manera esporádica y que no responden a alertas de los sistemas sino a posibles errores o deficiencias de los mismos.
- Eventos de seguridad: Aquellos que atentan contra la integridad, disponibilidad y accesibilidad de la infraestructura TIC de la CSCM.

7.3 Gestión de Peticiones

La gestión de Peticiones tiene como objetivo proporcionar un canal específico para los usuarios donde solicitar, preferentemente, servicios del catálogo del presente pliego, conocidos como estándares y generalmente ya pre-aprobados, lo cual facilita y agiliza su implantación. Para cualquier caso, las peticiones se registrarán como tales en la herramienta de gestión del servicio.

El tratamiento de la petición depende de la tipología de la misma, pero para todas aquellas peticiones estándares o generales, será responsabilidad del adjudicatario, durante la fase de Transición y durante el tiempo que dure el contrato, definir y documentar la lista de actividades que deben realizarse para la resolución y/o escalado a otros grupos de las peticiones de Servicio.

El adjudicatario deberá implementar un proceso global de gestión de peticiones y dotar de las herramientas necesarias para evolucionar el sistema actual a un proceso automático con el fin de optimizar los tiempos de gestión.

7.4 Gestión de Problemas

El objetivo principal es prevenir problemas y subsecuentes incidentes en torno a la prestación del Servicio y minimizar así el impacto en el negocio provocados por errores en la infraestructura de TI, además de eliminar la recurrencia de los mismos.

El adjudicatario deberá realizar todas las tareas necesarias para diagnosticar las causas de los incidentes y asegurar que se implantan las soluciones más óptimas para su completa resolución.

Toda causa desconocida de fallo se deberá considerar un Problema pudiendo ser de tipo Pro-activo como Reactivo.

La Gestión Pro-activa de los Problemas será responsable de investigar los posibles problemas y analizar la base de datos de Incidentes para prevenir futuros incidentes.

La Gestión Reactiva de los Problemas se desencadena con el inicio de una Incidencia.

En los casos en los que sea posible, será responsabilidad del grupo de Soporte a Usuarios poner soluciones, aunque sean temporales, para tratar los Problemas tanto Pro-activos como Reactivos.

7.5 Gestión de Accesos

El proceso de Gestión de Accesos tiene como objetivo proporcionar el derecho de los usuarios a poder usar un servicio o grupo de servicios.

El Centro de Atención y Soporte actúa como único punto de control y coordinación, ya que las actividades de Gestión de acceso se **inician con una petición de servicio** al Servicio de Atención y Soporte a Usuarios

Este servicio deberá:

- Garantizar el mantenimiento eficaz de la confidencialidad de la información gracias al acceso controlado a los servicios de TI.
- Garantizar que los profesionales tienen el nivel de acceso correcto para poder desempeñar sus funciones de forma eficaz.
- Minimizar la posibilidad de errores cometidos por usuarios inexpertos en el uso de servicios críticos de TI, como pueden ser los relacionados con la prestación asistencial.
- Garantizar la capacidad de auditar por parte de TI el uso de los servicios y rastrear el abuso de los mismos, asegurando la capacidad de revocar con agilidad los derechos de acceso cuando sea necesario.

La Gestión de Accesos se administrará a través de la herramienta Corporativa de Gestión Automática de Identidades (GestionAI) de la CSCM, herramienta de desarrollo propio. El adjudicatario deberá asumir su gestión, mantenimiento, desarrollo y evolución de cara a mejorar la gestión de acceso a los servicios y sistemas de información siguiendo los requerimientos y necesidades de la DGSIES.

A modo de referencia, a continuación, se presentan los módulos más importantes que actualmente se administran a través del sistema de Gestión Automática de Identidades, GestionAI:

- Directorio Activo
- Correo Electrónico
- Acceso a Internet
- Acceso a carpetas personales
- Tarjeta Sanitaria (CIBELES)
- SELENE
- HCIS
- HORUS (visor de historia clínica multisistema)
- TSNU (Transporte Sanitario No Urgente)
- CITACION IMDH (HIS de los hospitales cuya gestión es realizada por empresas privadas+)
- PORTAL DEL PROFESIONAL
- IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA
- SCAE (Solicitud de Citación en Atención Especializada)
- GIM
- CISEMAP
- TRASINRE
- HCDSNS
- GESTION DE CITAS
- INFOPAL
- EPSALUD
- FORMAP
- CMCAP
- IPAF
- GESTION DE USUARIOS DE OFICINAS DE FARMACIA
- REGISTRO DE TUMORES (RTMAD)

Como parte de la política de seguridad de la CSCM, desde el punto de vista del acceso a los servicios y aplicaciones, la autenticación del acceso estará delegada en el Directorio Activo con el cual está integrada la aplicación GestionAI.

7.6 Gestión de Incidentes de Seguridad

La gestión de los incidentes de seguridad tiene como finalidad la detección, gestión y resolución de los posibles incidentes de los que sea objeto la infraestructura TIC, mitigando así cualquier posible impacto en los servicios que ofrece la CSCM.

La detección de dichos incidentes podrá llevarse a cabo mediante los diferentes mecanismos de monitorización de la seguridad dispuestos a tales efectos, obteniendo así una visión en tiempo real de los posibles incidentes. De igual forma, los incidentes relacionados con la seguridad (registro, tipificación, reacción, corrección, solución, etc.) se gestionarán a través de la herramienta de gestión del Centro de Atención y Soporte.

El adjudicatario podrá proponer e incorporar nuevas herramientas para la monitorización de la seguridad de la información. Lo anterior sobre la base de la imparcialidad tecnológica, bajo licencia GNU y sin coste para la CSCM en lo referente a licencias, operación y mantenimiento.

El adjudicatario propondrá un modelo de comunicación interno y externo para establecer un protocolo de alertas de eventuales amenazas y/o vulnerabilidades, tal que permita recibir alertas, prevenirlas amenazas y comunicarlas a los usuarios y clientes internos de la CSCM.

Complementario a lo anterior, el adjudicatario propondrá y desarrollará un plan de seguridad de la información para todo el ámbito de su responsabilidad, basándose en los siguientes tres pilares fundamentales:

- Confidencialidad: La información debe ser sólo accesible a sus destinatarios predeterminados.
- Integridad: La información debe ser correcta y completa.
- Disponibilidad: Debemos tener acceso a la información cuando la necesitamos.

El adjudicatario deberá de gestionar los eventos de seguridad acaecidos, teniendo como marco la Política de Seguridad de la Oficina de Seguridad de la CSCM y en coordinación con ella, así como los diferentes flujos establecidos, para la gestión de dichos incidentes.

7.7 Gestión de los servicios de infraestructuras TIC responsabilidad de Centro de Atención y Soporte

7.7.1. Administración de Base de datos

Se prestará soporte a los distintos Sistemas de Gestión de Bases de Datos que sean responsabilidad de CESUS desde el inicio del contrato, pudiendo ampliarse a lo largo de la ejecución del mismo en base a nuevas centralizaciones de bases de datos de diferentes hospitales.

La descripción funcional de cada base de datos y centro sanitario o dependencia en la cual reside se detalla en el ANEXO III. Entorno Tecnológico – Activos TIC.

- Administración de las bases de datos Informix, MySQL, SQL Server y Oracle que prestan servicio a las diferentes aplicaciones y que son responsabilidad del Centro de Soporte a Usuarios, detalladas en los anexos del presente pliego.
- Resolución de incidencias asociadas a las bases de datos.
- Participación, junto con los distintos proveedores implicados, en la instalación y configuración de las máquinas.

7.7.2 Gestión de Redes y Comunicaciones

Se llevará a cabo la administración de los dispositivos de comunicaciones de Atención Primaria, Atención Hospitalaria y Servicios Centrales de la CSCM, no obstante, para la gestión global del servicio, también se responsabilizará (mínimo exigido al inicio del contrato) de las siguientes actividades sobre la infraestructura detallada en los anexos:

- **FireWalls Juniper SRX 650 y Palo Alto PA-820 y PA-3220.** Monitorización activa de los cuarenta y seis FireWalls ubicados en SUMMA y los Hospitales de la CSCM. Revisión de reglas y zonas en base al servicio TI proporcionado por cada Hospital.
- **FireWalls Perimetrales CESUS Check Point 5900 y Sand Blast TE2000X.** Administración y Operación de los Firewalls ubicados en los Data Center centrales que protegen el acceso a la plataforma en la que están alojados los servicios TI que dependen directamente del Centro de Soporte.
- **FireWalls Check Point vSEC (Athene@).** Administración y Operación de los Firewalls Check Point vSEC de Hospitales Digitales ubicados en los Data Center centrales. En el actual entorno de Hospitales Digitales también llamado Athene@ Fase III hay implementada una estructura de nube privada compuesta por los elementos de cómputo y sus gestores (vCenter Server) y los elementos de red y sus gestores (NSX Controller / Manager). En dicho entorno, donde se ejecutan gran cantidad de máquinas virtuales de producción con datos sensibles, para conseguir un alto nivel de seguridad se han integrado los Firewall virtuales CheckPoint vSEC con los elementos existentes (NSX Controller / Manager) para establecer políticas de filtrado y auto-provisión de la seguridad. Actualmente en esta plataforma hay alojadas cerca de 1.000 máquinas virtuales con diferentes sistemas operativos.

Las inspecciones que se ejecutan en cada una de las máquinas virtuales son las siguientes:

- Firewall. Mecanismo de inspección de tráfico de red a capa 3-4 (IP y puerto).
- Filtrado de URLs.
- Control de Aplicaciones.
- Prevención de Intrusiones.
- Antivirus.
- Antibot.

El cómputo de la infraestructura virtual se apoya en dos chasis Blade HPE C7000 monofásicos, ubicados cada uno en los Data Center centrales.

- **VMWare NSX for vSphere 6.3.5.** Administración y Operación de la infraestructura virtual formada por routers y switches (ESG's, DLR's y VXLAN) que proporcionan conectividad a las máquinas virtuales de Hospitales Digitales ubicados en los Data Center centrales. Para la migración de las máquinas virtuales alojadas en los Data Centers locales de Hospitales a los Data Center centrales se usaron las nuevas tecnologías VMware NSX (SDN) y VMware VRealize, con Autoprovisión de servicios IaaS.

La tecnología utilizada es VXLAN (Virtual eXtensible LAN) usa una técnica de encapsulación para transmitir MAC-based OSI Layer 2 Ethernet frames dentro de Layer 4 UDP packets. Usada en la virtualización de redes para incrementar la escalabilidad de la plataforma.

- **Infoblox TR-1405 y TR-2205.** Administración y Operación física y lógica de la plataforma formada por appliances Infoblox que proporcionan los siguientes servicios de infraestructura de forma centralizada a toda la organización:
 - DNS
 - DHCP
 - IPAM
 - NTP
- **4 Infoblox TR-1410 y TR-2205.** Administración y Operación física y lógica de la plataforma formada por appliances Infoblox. Cada pareja de equipos en cada Data Center forma un cluster HA.
- **F5 Big IP APM 4000.** Administración y Operación de la plataforma de appliances de Acceso Remoto F5 Big IP APM para usuarios ajenos a la red de la CSCM desde fuera de la red de la CSCM. El servicio está configurado en Alta Disponibilidad entre los Data Centers de la CSCM.

Actualmente el servicio en los Data Centers se ofrece mediante dos equipos BIG-IP 4000 con las siguientes funcionalidades:

- Gestión de políticas de acceso centralizada.
- Soporte de mecanismos Single Sign-On.
- Full Proxy L4-L7 para el control de acceso a las aplicaciones.
- Optimización de túneles seguros.
- Encriptación de contenidos.
- Múltiples mecanismos de acceso remoto.
- Aplicaciones HTTP y Non-HTTP y entornos VDI (Citrix, VMWare, Quest, Microsoft).
- Diseñado especialmente para control dispositivos móviles con soporte para los principales S.O. (IOS, Android, BlackBerry, Windows).
- Facilidades para la movilidad de los usuarios (con BIG-IP Edge Client):
 - Roaming inteligente de las conexiones.
 - Mantenimiento de las sesiones.

La plataforma está dimensionada para soportar un máximo de 500 sesiones concurrentes.

- **Electrónica de red.** Administración y Operación de la electrónica de red de los dispositivos de comunicaciones HP A5500, Cisco Nexus 9000 y Virtual Connect Flex-10/10D que

proporcionan servicio a la infraestructura del Centro de Soporte alojada en los Data Centers de la CSCM.

Operación y mantenimiento de electrónica de red, y gestión de los dispositivos de comunicaciones de Atención Primaria, Atención Hospitalaria y Servicios Centrales de la CSCM, excepto en aquellos casos en los que los dispositivos de comunicaciones sean administrados y mantenidos por Madrid Digital.

- **Gestión del direccionamiento IP** de las redes LAN de la CSCM. Mantenimiento de datos de direccionamientos IP de las comunicaciones de los ámbitos de actuaciones descritos en el Dossier de Información Adicional.
- **Gestión de solicitudes.** Análisis de viabilidad, gestión y coordinación de solicitudes de apertura y modificación de reglas en los distintos Firewalls (Perimetrales, de Extranet...) de la CSCM, solicitudes de conexión remota (estática o dinámica) a la Red de la CSCM mediante las Plataformas de Acceso Remoto Check Point y F5 BigIP.
- **Inventario Comunicaciones.** Solución a medida, mantenimiento de datos de comunicaciones en la aplicación Inventario Comunicaciones.
- **Nagios.** Mantenimiento de datos en la herramienta de monitorización de comunicaciones y servicios Nagios.

Además de estos servicios, se realizará la monitorización activa de todos los dispositivos de comunicaciones WAN de la CSCM, proporcionando soporte de primer nivel a los departamentos de informática de los Hospitales, SUMMA 112 y Atención Primaria, realizando un exhaustivo filtrado antes de transferir las incidencias al Centro de Gestión de Red.

El detalle de los dispositivos a monitorizar (Switches y Routers) se encuentra en el Dossier de Información Adicional, así como las herramientas/software que se utilizan para tal efecto.

Las actividades anteriormente descritas se desarrollarán en coordinación con el Centro de Gestión de Red de Madrid Digital.

7.7.3 Monitorización, análisis y operación de infraestructura TIC

Para asegurar y garantizar el funcionamiento correcto de los sistemas y aplicaciones consideradas más críticas por parte de la CSCM, se deberán realizar tareas de monitorización en los entornos que soportan los servicios objeto de seguimiento especial, que estarán orientadas a anticipar potenciales problemas en la disponibilidad, capacidad, continuidad, y seguridad de los sistemas y aplicaciones de mayor criticidad o importancia estratégica.

El personal dedicado a estas actividades relacionadas con la gestión de infraestructuras TIC desarrollará su trabajo en las instalaciones del contratista o en las que determine la DGSIES. El coste del desplazamiento correrá a cargo del contratista.

7.7.4 Gestión de la disponibilidad

Una de las principales funciones es la de anticipar fallos potenciales, y monitorizar los servicios y la organización, para proveer un nivel de disponibilidad efectivo, así como de asegurar que los servicios TIC estén disponibles y que funcionen correctamente siempre que los usuarios necesiten hacer uso de ellos.

Desde el momento de la interrupción del servicio hasta su restitución o "tiempo de parada" el incidente pasa por distintas fases que deben ser analizadas por separado:

- **Tiempo de detección:** es el tiempo que transcurre desde que ocurre el fallo hasta que la organización TI tiene constancia del mismo.
- **Tiempo de respuesta:** es el tiempo que transcurre desde la detección del problema hasta que se realiza un registro y diagnóstico del incidente.
- **Tiempo de reparación/recuperación:** periodo de tiempo utilizado para reparar el fallo o encontrar un workaround o solución temporal al mismo y devolver el sistema a la situación anterior a la interrupción del servicio.

Será responsabilidad del adjudicatario, por un lado:

- Monitorización del Negocio TI de los servicios en aquellos casos que la DGSIES estime necesario, midiendo la disponibilidad y el estado de los siguientes servicios críticos (Acceso a Internet, Correo Electrónico, Aplicaciones...) Este tipo de monitorización lo que permite es acceder a la capa frontal del servicio y realizar acciones concretas emulando la sesión de un usuario y comparar los circuitos definidos con unos umbrales de calidad de servicio.
- Monitorización de Servicios TIC que soportan los entornos de Atención Primaria, Atención Hospitalaria y SSCC midiendo disponibilidad y estado de los siguientes servicios críticos:
 - MacroLAN (WAN).
 - Redes de Usuario (LAN).
 - Electrónica de Red.
 - Infraestructura VMWare.
 - Servidores.
 - FireWall.
 - Back Up.

Actualmente se están monitorizando los siguientes dispositivos:

- Más de 3000 dispositivos de red
- Más de 1000 servidores (Unix, Linux, Windows)
- Más de 8000 servicios.

7.7.5 Gestión de Sistemas

En relación a la gestión y administración de sistemas son responsabilidad del Centro de Soporte los que se detallan a continuación, pudiendo incorporarse más a lo largo del contrato.

7.7.5.1 Directorio Activo

Administración, Operación y Monitorización del Directorio Activo de la CSCM.

A continuación, se describe el diseño del Directorio Activo salud.madrid.org en la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid. El diseño hace referencia a:

- Bosques y Dominios.
- Unidades Organizativas.
- Directivas de Grupo.
- Sitios y Redes (Site & Services).
- Integración de Nuevas Ubicaciones.
- Métodos de Autenticación.
- Carpetas Compartidas.
- Distribución de Actualizaciones de Seguridad WSUS.
- Servicio de Impresión.
- Dominio extcscm.

Bosques y Dominios

En la Consejería de Sanidad actualmente existe un solo bosque, denominado salud.madrid.org.

El nivel funcional del dominio y bosque es Windows 2012 R2. Se ofrecen servicios de directorio a un número aproximado de 52.000 equipos y 1.200 sistemas servidor, y a más de 90.000 usuarios nominales a los que habría que añadir los usuarios de servicio, cuentas genéricas o usuarios externos a la organización que solo necesitan validación mediante LDAP.

El Directorio Activo se apoya en 33 Domain Controllers (físicos o virtuales) distribuidos en varios Data Centers del SERMAS.

Se deberá llevar a cabo por el adjudicatario el proceso de centralización para proporcionar estos servicios desde los Data Centers centrales.

Unidades Organizativas

Una Unidad Organizativa (OU) es un objeto contenedor del Directorio Activo, usado para crear una estructura dentro de un Dominio. Una unidad organizativa puede contener unidades secundarias, lo que permite crear una estructura jerárquica de árboles dentro de un dominio. Actualmente hay aproximadamente 1.350 Unidades Organizativas en el dominio salud.madrid.org, algunas de las OU'S están delegadas en la TI de Atención Hospitalaria.

Directivas de Grupo

En el dominio salud.madrid.org, se usan los objetos de Directiva de Grupo (GPO) para definir la configuración del usuario y del equipo para todos los usuarios y equipos que forman parte del dominio. Para ello, se asocian las Directivas de Grupo con los sitios, dominios o unidades organizativas.

Es posible filtrar el ámbito de aplicación de las Directivas de Grupo, utilizando grupos de seguridad, permitiendo aplicar los parámetros de la Directiva de Grupo a un subconjunto de objetos dentro de una Unidad Organizativa, sin necesidad de crear más niveles de Unidades Organizativas que podrían hacer la administración más compleja.

Para proporcionar servicio a todos los usuarios de la CSCM, se utilizan más de 900 Directivas de Seguridad que proporcionan diversas configuraciones a los usuarios y equipos de la CSCM, dependiendo del entorno y perfil del usuario.

Tipo	Definidas
Directivas locales	Definida en la máquina local
Directivas en el ámbito de site (sede)	Definida en el Directorio Activo
Directivas en el ámbito de Dominio	Definida en el Directorio Activo
Directivas en el ámbito de OU's (Unidad Organizativa)	Definida en el Directorio Activo

Sitios y Redes (Site & Services)

Para garantizar la correcta validación de los usuarios y equipos contra el dominio, hay configuradas una serie de zonas en las que hay asignadas aproximadamente 1.000 redes para establecer un balanceo equitativo en el login de los usuarios.

Integración de Nuevas Ubicaciones

Actualmente todas las ubicaciones físicas del SERMAS y la CSCM se encuentran integradas en el Directorio Activo, a excepción del Hospital Universitario Fundación Alcorcón, que está en proceso de integración. Dicha integración deberá completarse, en su caso, por el nuevo adjudicatario, al ser responsabilidad del Centro de Atención y Soporte a Usuarios la realización de esta tarea. Esto supondrá un proyecto de migración de aproximadamente unas 1.300 estaciones de trabajo, así como todas las tareas necesarias para realizar la configuración e integración de todas las aplicaciones alojadas en el Data Center del hospital.

Así mismo será responsabilidad del adjudicatario la integración en el Directorio Activo de todas aquellas nuevas ubicaciones que a lo largo del contrato fueran necesarias.

Métodos de Autenticación

Las aplicaciones y servicios comunes (proxy, correo electrónico, acceso remoto...) de la CSCM tienen integrada la validación contra el dominio salud.madrid.org, proporcionando a los usuarios una validación única, a través de los siguientes métodos:

- LDAP.
- Servicios Web de Gestión de Identidades
- IWA.
- ADFS.

Carpetas Compartidas

Además de los servicios mencionados anteriormente, el Directorio Activo engloba el servicio de ficheros del que hacen uso los usuarios de la CSCM. Dicho servicio está distribuido por entornos (AP, AE, SSCC, SUMMA...) y estructurado en:

- Carpetas Personales.
- Carpetas Departamentales.

El volumen de datos actual sobre el que se gestionan los accesos es aproximadamente de 59,2 TB de información, donde hay una estructura de más de 3 millones de carpetas. El Centro de Soporte y Atención a Usuarios es responsable de garantizar la seguridad del acceso de los usuarios a esta información, gestionando correctamente las ACL's de cada share. Respecto a la publicación del acceso de los shares para que sean consumidos por los usuarios, se emplea DFS (Distributed File System). Esta configuración permite ofrecer a los usuarios una vista virtual de las carpetas compartidas, donde una única ruta de acceso conduce a los archivos ubicados en varios servidores.

7.7.5.2 Distribución de Actualizaciones de Seguridad WSUS

Actualmente hay tres servidores WSUS que proporcionan servicio de actualizaciones de seguridad a todos los equipos y sistemas servidor que forman parte del dominio

El Centro de Soporte y Atención a Usuarios es responsable de la configuración y despliegue de las actualizaciones de seguridad implementadas en las 52.000 estaciones de trabajo de la CSCM, debiendo de realizar todas las tareas de aprobación, testeo y verificación necesarias para asegurar que no haya impacto en la distribución de parches críticos de seguridad o de vulnerabilidad.

7.7.5.3 Servicios de Impresión

Los servicios de impresión se concentran en dos servidores Microsoft Windows ubicados en los Data Centers centrales que conectan impresoras de red a cualquier equipo que haga uso de estos servicios. El Centro de Soporte y Atención a Usuarios es responsable de la configuración

y disponibilidad de estos servicios, además de gestionar las incidencias relacionadas con las más de 600 impresoras dadas de alta en esta plataforma.

También se proporcionan servicios de impresión a los usuarios desde impresoras multifunción mediante el servicio Uniflow que, entre otros servicios, ofrece la función de almacenamiento en red para documentos escaneados.

7.7.5.4 Automatización de Procesos

Automatización de procesos desatendidos de instalación de aplicaciones en los equipos que forman el parque de la CSCM. A través de las plantillas de configuración de las Directivas de Dominio, se implementa scripting en el logon de los usuarios para poder automatizar cualquier proceso requerido por la DGSIES. A modo de ejemplo, se implementan de forma continuada procesos de instalación desatendida, configuración de aplicaciones, subidas de versión, etc...

7.7.5.5 Dominio de validación de externos

Para poder proporcionar servicio de validación a empresas colaboradoras que tienen una relación contractual con la CSCM pero que no necesitan acceder a servicios integrados en el dominio salud.madrid.org.

A nivel de servicios de Directorio, desde este dominio solo se ofrece validación a los usuarios y se aplican Directivas de Dominio relacionadas con el método de autenticación. En dicho dominio hay más de 2.000 usuarios (todos de organismos externos)

7.7.6 Servicios transversales sobre Infraestructura TIC

7.7.6.1 Plataforma de Virtualización de Servidores CESUS

El Centro de Soporte y Atención a Usuarios, es responsable de la Administración y Operación de esta plataforma en la que están alojados servicios TI que dependen directamente del Centro de Soporte tales como Domain Controllers, CA Service Desk Manager, Nagios, OCS Inventory, etc....

El cómputo de la infraestructura virtual se apoya en dos chasis Blade HPE C7000 monofásicos, ubicados los Data Center de H12 y Aduana.

La plataforma cuenta con dos módulos HPE Virtual Connect Flex-10/10D Module por chasis en idéntica configuración redundante. La infraestructura de virtualización está basada en VMWare VSphere 6. El almacenamiento al que está conectada esta infraestructura es HP Store Virtual 4000.

Las máquinas virtuales alojadas en esta plataforma se enumeran en el dossier de información adicional.

7.7.6.2 Plataforma de Virtualización de Hospitales Digitales, denominada Athene@ Fase III

El Centro de Soporte y Atención a Usuarios, es responsable de la Administración y Operación de esta plataforma. Como se ha comentado anteriormente, desde el año 2017 se está realizando un proyecto de migración de las máquinas virtuales alojadas en los Data Centers locales de los Hospitales a los Data Center centrales, usando las nuevas tecnologías VMware NSX (SDN) y VMware VRealize, con Autoprovisión de servicios IaaS. El objetivo del proyecto es consolidar servicios y sistemas, consiguiendo de esta forma una mejora en la gestión de la información, el rendimiento, la interoperabilidad y la eficiencia económica.

Dichos servicios de carácter centralizado se materializan en base a las capacidades que proporciona una arquitectura tecnológica de carácter Activo-Activo, compuesta por una infraestructura con componentes HW y SW, junto con los procedimientos y herramientas administrativas y de gestión de la misma.

El cómputo de la infraestructura virtual se apoya en dos chasis Blade HPE C7000 monofásicos, ubicados cada uno en los Data Center de H12 y Aduana, dotados con dos módulos HPE Virtual Connect FlexFabric-20/40 F8 en idéntica configuración redundante.

La plataforma hardware sobre la que está instalada son servidores HP DL180 G6 y servidores HP DL380 G8 y VNX para la gestión de red.

La versión actual de la plataforma es VMware vSphere 6.5. Además del servicio de virtualización, se ha dotado a la plataforma de un Portal de Autoprovisión mediante la herramienta VMware vRealize 7.3, se automatiza el abastecimiento de la infraestructura, las aplicaciones y los servicios de TI personalizados la cual se integra con la herramienta de gestión del servicio para el registro y seguimiento de todas las solicitudes.

Actualmente en la plataforma hay alojadas unas 1.000 máquinas virtuales con diferentes sistemas operativos que corresponden a todos los hospitales del SERMAS y al SUMMA.

A lo largo del contrato el adjudicatario, además de ser responsable de la operación y administración de esta infraestructura, será el encargado de realizar la migración de los servidores de todos los Hospitales restantes a esta plataforma dando continuidad al Proyecto Athene@, siendo responsabilidad del Centro de Atención y Soporte la gestión de todos los servicios que se vayan añadiendo a esta plataforma.

7.7.6.3 Plataforma de Almacenamiento NAS (Unity/ECS)

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios la Administración y Operación de la plataforma de almacenamiento EMC Unity / ECS. Esta plataforma de almacenamiento proporciona servicio de almacenamiento de ficheros para todos los usuarios potenciales de la CSCM.

La plataforma está compuesta por dos niveles de acceso (TIER I y TIER II). Como primer nivel (TIER I) sistemas Unity de nueva generación con sistemas AFA Unity 500F y un almacenamiento total de 44 TB en discos SSD de 3,2 TB y Hot Spare por cada Unity para los Data Center centrales, y un sistema Unity 500 en el Data Center de respaldo.

Como segundo nivel (TIER II) de almacenamiento se utiliza ECS en los tres Data Centers con nodos de archivado por Data Center

Como solución de gestión de archivado se utiliza Cloud Tiering Appliance (CTA). Esta solución permite establecer políticas de archivado de información entre el TIER I y el TIER II así como y de forma opcional, poder establecer en un futuro un tercer nivel de archivado que podría ser almacenamiento CLOUD.

Hay dos NAS SERVER, uno por Data Center para poder balancear la carga entre los dos Data Centers. Cada NAS SERVER está configurado con replicación Síncrona y Failover automático en caso de fallo en el CPD productivo.

Se establece un TIER II de almacenamiento basado en ECS como plataforma general de archivado. Como política de Back Up se genera una planificación de snaps en la plataforma TIER I que permite establecer un esquema de protección de datos con retención diaria, semanal, mensual y anual.

Adicionalmente es posible hacer Back Up de los datos a través de protocolo NDMP a nivel de NAS SERVER.

7.7.6.4 Plataforma de Virtualización de aplicaciones (Citrix)

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios la Administración y Operación de la plataforma de virtualización Citrix, que proporciona servicio de virtualización a diversas aplicaciones de la CSCM.

El equipamiento de esta plataforma está formado por:

- 4 Servidores (2 x site) con doble procesador Gold 6140, 1TB RAM, 2x10GbE.
- Hipervisor: VMWare
- **2 Sistemas NetApp AFF300** (1 por CPD) con doble controladora y 24 discos de 900 GB.
- **NetScaler**: dos NetScaler 5901 configurados en HA entre los dos sites, uno por site.

7.7.6.5 Plataforma de Almacenamiento NAS (HP Store Virtual)

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios, la Administración y Operación de la plataforma de almacenamiento HP Store Virtual 4000 formada por cuatro cabinas StoreVirtual 4730 que forman un Cluster Multi-Site entre los Data Centers centrales en Activo/Activo y dos cabinas StoreVirtual 4530 que forman un Cluster Standard en el Data Center de respaldo. Las StoreVirtual proporcionan almacenamiento externo para las plataformas de virtualización de servidores. El volumen de datos soportado por estas cabinas es de 45 TB.

Las LUN de producción del Cluster Multi-Site son replicadas al Site de respaldo. Esta copia es asíncrona y puede ser lanzada manualmente o programada.

7.7.6.6 Change Auditor y Recovery Manager

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios, la Administración y Operación de la plataforma formada por Change Auditor y Recovery Manager de Quest.

Change Auditor proporciona una auditoría de los cambios completa y en tiempo real, facilitando así la productividad y disponibilidad de la red mediante una auditoría proactiva, análisis forense y un reporting claro de cada cambio producido en Windows, incluyendo Directorio Activo y el Servicio de Carpetas Compartidas.

Recovery Manager automatiza las copias de seguridad y permite recuperar rápidamente, desde un único objeto hasta un bosque completo del Directorio Activo en caso de un desastre o corrupción importante. Recovery Manager también simplifica el cumplimiento mediante la creación de un laboratorio virtual para probar los planes de recuperación ante desastres y proporciona informes detallados sobre el esfuerzo de recuperación.

Actualmente la CSCM cuenta con las siguientes herramientas para garantizar la continuidad y auditoría de sus sistemas:

- Recovery Manager for AD Forest Edition.
- Change Auditor for Active Directory.
- Change Auditor for EMC.

7.7.6.7 Servicio de Antivirus Panda Endpoint Protection Plus 7.70 y Adaptive Defense 360

Es responsabilidad del Departamento de Sistemas del Centro de Atención y Soporte a Usuarios mantener actualizado el sistema de antivirus en los equipos y servidores que forman el parque TI de la CSCM, además de proporcionar un primer nivel de soporte de incidencias derivadas de la herramienta Panda Endpoint Protection y un segundo nivel de soporte a la TI Atención Especializada.

A continuación, se describen algunas de las tareas que se realizan relacionadas con el funcionamiento de la herramienta y de la detección de amenazas reportadas por la misma:

- Antivirus desactualizado.
- Antivirus no instalado.
- Versión del motor desactualizado.
- Versión del agente desactualizado.
- Fichero de firmas desactualizado.
- Procedimiento de limpieza en caso de infección.

Escalado y seguimiento de incidencias críticas al tercer nivel de soporte. A lo largo del presente contrato, el Centro de Soporte y Atención a Usuarios se responsabilizará del procedimiento de migración o actualización del sistema de antivirus en todos los equipos y servidores si así lo requiriese la DGSIES.

7.7.6.8 Servicio de Antivirus Trend Micro Server Protect for Storage

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios, la Administración y Operación de la plataforma virtual de antivirus que proporciona servicio a los datos de los usuarios de la CSCM que están ubicados en las cabinas de almacenamiento NAS Unity ECS. El servicio está implementado sobre servidores Windows virtuales y alojado en Plataforma de Servidores CESUS.

La integración entre Server Protect y los NAS SERVER (EMC Unity) se realiza mediante el componente EMC CEE.

7.7.6.9 Servicio de Inventario y Distribución de Software

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios, la Administración y Operación lógica de la plataforma virtual OCS Inventory versión 2.1 y Config Manager de Microsoft (SCCM). OCS y SCCM son las herramientas corporativas de inventario técnico y distribución de software en el entorno sanitario. Actualmente hay inventariados en la plataforma aproximadamente 52.000 activos entre estaciones de trabajo y servidores.

Para dotar de mayor información al inventario, se utiliza la herramienta GLPI versión 0.84 desde la que se introducen los datos administrativos en la base de datos. Además de GLPI, por parte Centro de Soporte y Atención a Usuarios se ha realizado un desarrollo a medida que permite la recogida de un inventario técnico básico e inventario administrativo de los puestos de trabajo. Que permite actualizar la CMDB de CA ServiceDesk con la información recogida, permitiendo también relacionar monitores, CPUs y Usuarios.

7.7.6.10 Correo Electrónico

Actualmente hay más de 90.000 cuentas dadas de alta en la plataforma de correo. Desde el Centro de Soporte se lleva a cabo toda la gestión solicitudes y A/B/M de las cuentas, así como los procesos de autorización asociados. Desde el Centro de Soporte a Usuarios se da soporte de forma remota en los puestos clientes llevando a cabo todas las tareas operativas necesarias para la resolución de incidencias o solicitudes, a modo de ejemplo se exponen las más comunes:

- Configuración de cuentas de correo mediante Outlook.
- Configuración de cuentas de correo en móviles mediante ActiveSync.
- Generación de PST.
- Agregar calendarios compartidos.
- Creación de listas de distribución locales.
- Creación de reglas de correo....

Además de las tareas mencionadas anteriormente, desde el Centro de Soporte también se realizan tareas de administración y gestión de la plataforma de correo electrónico mediante la consola de Exchange 2013.

Es responsabilidad del Centro de Soporte y Atención a Usuarios implementar las configuraciones necesarias sobre el parque TI de la CSCM en caso de realizarse subidas de versión de la plataforma de correo electrónico.

7.7.6.11 Plataforma de Active Directory Federation Services (ADFS)

La CSCM dispone de un Servicio Federado de Directorio Activo (ADFS), que proporciona a los usuarios servicios de acceso de inicio de sesión único (SSO) a sistemas y aplicaciones de la CSCM. Será responsabilidad del adjudicatario la administración y gestión tanto de la infraestructura que lo alberga como de la customización y parametrización de la plataforma para la integración de aplicaciones de terceros (ver apartado 10).

7.7.6.12 CA Service Desk Manager

CA Service Desk Manager es la herramienta clave del servicio ofrecido por el Centro de Atención y Soporte. La gestión, administración y operación de la infraestructura de dicha plataforma será responsabilidad del adjudicatario, el cual deberá velar por el correcto dimensionamiento y funcionamiento.

7.7.6.13 Administración y Gestión de Back Up

El Centro de Soporte y Atención a Usuarios es responsable de realización y supervisión de todos los Back Up de los servidores físicos o virtuales que están gestionados por el Centro de Soporte a Usuarios, exceptuando los Back Up de las máquinas virtuales de la plataforma Athene@ Fase III.

Se realiza Back up de estos servidores mediante diversas herramientas, IDPA, HP-Data Protector versión 6.11, Byte-Pass ESABE Enimbos, Snaps y Windows Server Back Up.

Es responsabilidad del Centro de Soporte a Usuarios la revisión diaria de la ejecución de los Back Up, relanzando las copias si fuese necesario y corrigiendo los errores que se puedan generar en la ejecución de los mismos para garantizar la continuidad de los servicios en caso de fallo.

8. FUNCIONES, PROCESOS Y ACTIVIDADES DE APOYO

Para la correcta prestación del servicio finalista (el dirigido al usuario final TIC) resultan necesarias una serie de funciones y actividades de apoyo:

- Gestión de desbordamiento y demanda de atención.
- Gestión de Activos y Configuración
- Gestión de los cambios en los activos TIC que afectan a los usuarios finales.
- Gestión de entregas y despliegue de cambios y nuevos activos TIC que afectan a los usuarios finales.
- Gestión de proveedores de servicios especializados necesarios para la prestación del servicio finalista de atención y soporte.
- Gestión del mantenimiento de software y soporte interno del Centro de Atención y Soporte
- Gestión documental de la información necesaria para la prestación del servicio de libre elección (digitalización de documentación clínica de los ciudadanos que hayan ejercido su derecho a libre elección).

Para la prestación de estos servicios de apoyo el adjudicatario deberá dotar al proyecto de los recursos en cantidad, calidad, y nivel de especialización suficientes. Los requisitos mínimos al respecto se encuentran recogidos en el capítulo 9.

Estos recursos estarán organizados de una forma eficaz y eficiente, de modo que las unidades resultantes llevarán a cabo estas funciones conforme a la descripción, alcance, y responsabilidades establecidas a continuación.

Las empresas licitadoras deberán describir en la documentación entregada, de forma detallada, el modo, procesos, procedimientos, y mecanismos, que permitirán llevar a cabo estas funciones, así como la asignación de responsabilidades y tareas a los diferentes recursos y grupos de trabajo del adjudicatario.

8.1 Gestión de desbordamiento y atención a la demanda

La CSCM, a través de la DGSIES, persigue el máximo de eficiencia y efectividad en la resolución de incidencias en su Centro de Atención y Soporte a Usuarios, y la mayor flexibilidad por parte del adjudicatario para adaptar sus servicios, recursos humanos y técnicos a la demanda y actividad del centro, en ese sentido, el adjudicatario analizará e informará periódicamente sobre la actividad del centro, su casuística y planes de acción para hacer frente a los diferentes patrones de llamadas y demandas de los usuarios.

En particular, el adjudicatario, como parte de sus responsabilidades, deberá organizar la distribución de recursos de los turnos ante fluctuaciones de la demanda.

A modo de información aproximada y orientativa, durante una buena parte de la historia del servicio de atención y soporte centralizado en la CSCM, el pico de máximo de demanda-

llamadas entrantes- se produce entre las 8:30h y las 11h, y entre las 13h. y 16h., en la que se pueden llegar a producir cuellos de botella sin la adecuada organización y previsión de los recursos, por tanto, el adjudicatario, desde el inicio del contrato, deberá analizar y establecer planes de acción para adecuar los turnos y dimensionar los recursos humanos de la manera más adecuada para dar respuesta a la calidad del servicio exigida en el presente pliego.

Los licitadores presentarán en su oferta técnica, un plan con las medidas concretas para la gestión y comunicación de los desbordamientos de la demanda de atención, con objeto de garantizar una adecuada prestación de los mismos en situaciones excepcionales y de desborde de llamadas.

8.2 Gestión de Activos y Configuración

8.2.1 Descripción y Alcance

La función principal de la Gestión de Activos y Configuración es la de registrar y mantener información acerca de los Elementos de Configuración requeridos en la prestación de un servicio de TI, incluyendo las relaciones entre los mismos, proporcionando de esta forma una base sólida para Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambio y Gestión de Entrega.

El objetivo de ésta es: a) contabilizar los activos y configuraciones del Centro de Atención y Soporte, y sus servicios, b) proporcionar información fiable sobre las configuraciones para soportar los demás procesos de gestión, en particular los procesos de gestión de incidencias, problemas, cambios y versiones; c) verificar los registros de configuración contra la infraestructura real corrigiendo las excepciones, y d) obtener un inventario de los activos que intervienen en caso de contingencia.

El alcance de este servicio estará dado por todos y cada uno de los elementos de configuración que intervienen en la presentación de los servicios, siendo éstos de tipo: Hardware, Software de sistemas, Software de aplicaciones, referencias a procedimientos, documentación, redes, etc.

El adjudicatario se compromete a crear, operar y mantener una Base de Datos de Gestión de la Configuración o CMDB conforme a las recomendaciones ITIL, para los sistemas y componentes de toda la infraestructura TIC del ámbito de este Pliego, y partiendo de la base del proyecto de CMDB de la CSCM. Por parte del adjudicatario se deberá realizar una revisión y actualización de la CMDB tanto a nivel de inventario como de relaciones entre los elementos de configuración para que esté operativa antes de tres (3) meses a partir del comienzo de la vigencia del contrato. La CMDB será propiedad de la CSCM. La CSCM medirá periódicamente el grado de actualización del inventario de activos TIC, que será un objetivo del contrato sujeto a seguimiento y control y a la aplicación de penalizaciones en caso de no cumplimiento.

La actualización de los activos TIC comprende, entre otras tareas, identificar y captar información de las aplicaciones, sistemas, infraestructura, personas y procesos, incluyendo las

relaciones entre ellos, para luego, una vez finalizada esta actividad, iniciar el proceso de creación, operación y mantenimiento de la CMDB.

La solución para la automatización de este proceso descubrimiento, registro y mantenimiento será provista por el adjudicatario y estará enmarcada en la suite de herramientas de gestión que esté siendo utilizada para la prestación del servicio.

8.2.2 Responsabilidades

El proveedor proporcionará a todas las personas que trabajan en la Gestión, Soporte y Provisión del Servicio información correcta y exacta de las configuraciones con sus especificaciones físicas y funcionales. De la misma forma, proveerá de un Sistema de Gestión de Configuración para que el Centro de Atención y Soporte pueda obtener un control estricto sobre los bienes, tales como: hardware, software, documentación y cualquier otro elemento de configuración que se relacione con la infraestructura de TI.

Para el cumplimiento de estas responsabilidades y compromisos de apoyo al soporte y provisión del servicio, el adjudicatario deberá implantar un Sistema de Gestión de la Configuración que permita tener un control de cada uno de los elementos de infraestructura que soportan el Servicio. En este proceso, es esencial incluir todos los sistemas de hardware y software implicados además de identificar los que son servicios críticos.

Junto a lo anterior, el adjudicatario deberá:

- Definir y documentar los procedimientos y prácticas de trabajo a seguir.
- Identificar, etiquetar, grabar nombres y versiones de los Elementos de Configuración que constituyen los servicios de TI, infraestructura y sus relaciones en la CMDB.
- Controlar y almacenar copias definitivas, autorizadas y fiables de especificaciones, documentación y software.
- Informar del estatus actual e historial de todos los elementos en la infraestructura de TI
- Asegurar que se registren todos los cambios de Elementos de Configuración.
- Llevar el control de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la CMDB.
- Interactuar con Gestiones de Incidencias, Problemas, Cambios y Entregas y Despliegues de manera que éstas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución y mantener actualizada en todo momento la CMDB.
- Monitorizar periódicamente la configuración de los sistemas en el entorno de producción y contrastarla con la almacenada en la CMDB para subsanar discrepancias

8.3 Gestión de Cambios

8.3.2 Descripción y alcance

La Gestión de Cambios tiene como función el asegurar que se utilizan procedimientos y métodos estandarizados para el manejo eficiente y puntual de todos los cambios, a fin de minimizar el impacto sobre la calidad del servicio y su continuidad.

El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

El alcance de este servicio estará dado por todas y cada una de las aplicaciones y sistemas de información en producción, siendo responsable de la gestión de las actividades relacionadas con cambios asociados a mantenimiento correctivo y nuevas funcionalidades y versiones.

El ciclo de vida de este proceso se gestiona a través de la aplicación corporativa. En este Sistema Electrónico de Gestión de Cambios se registran todos los antecedentes relativos al cambio, su tramitación, seguimiento, revisión y cierre.

8.3.3 Responsabilidades

Para asegurar la correcta aplicación de los cambios, el adjudicatario deberá desarrollar un documento con los procedimientos estándares, identificando las actividades, responsables y flujos (diagrama) para llevar a cabo. Igualmente, deberá desarrollar los procedimientos para que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI garantizando el seguimiento de procedimientos estándar.

Es imprescindible elaborar informes que permitan evaluar el rendimiento de la Gestión de Cambios.

Para que estos informes ofrezcan una información precisa y de sencilla evaluación, es imprescindible elaborar métricas de referencia que cubran aspectos tales como (mínimo exigido):

- Peticiones de cambios solicitadas (RFC)
- Porcentaje de RFCs aceptados y aprobados.
- Número de cambios realizados clasificados por impacto y prioridad y filtrados temporalmente.
- Tiempo medio del cambio dependiendo del impacto y la prioridad.
- Número de cambios de emergencia realizados.
- Porcentaje de cambios exitosos en primera instancia, segunda instancia, etc.
- Numero de back-outs con una detallada explicación de los mismos.
- Evaluaciones post-implementación.
- Porcentajes de cambios cerrados sin incidencias posteriores.

- Incidencias asociadas a cambios realizados.

8.4 Gestión de Entrega y Despliegue

8.4.1 Descripción y Alcance

El servicio de gestión de entrega y despliegue es responsable de asegurar que todos los aspectos de la liberación de un cambio (técnico y no técnico) sean tenidos en cuenta; igualmente, facilitar la introducción y distribución del software y hardware a un ambiente de TIC controlado.

El alcance del servicio se extiende a todas aquellas aplicaciones, sistemas, software y hardware que se encuentran en producción al momento de la firma del contrato, así como a todas aquellas que sean incorporadas durante la vigencia del mismo.

Este grupo se coordinará con el Servicio de Desarrollo y Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de las aplicaciones corporativas de la DGSIES, MEDAS, para la incorporación de nuevos elementos de Software y Hardware, así como para las nuevas versiones, correcciones y evoluciones, velando que estos cumplan los objetivos propuestos, y que exista un control centralizado del software y hardware desplegado.

Actualmente este grupo dispone de 8 entornos de pruebas para las nuevas versiones, parches y/o evoluciones, entornos orientados para la comprobación técnica y funcional antes de pasarla a producción.

A continuación, se listan los entornos de pruebas que actualmente se ejecutan subidas de parches/versiones a producción desde el Centro de Soporte y Atención:

1. HP-HIS GESTIÓN CLÍNICA
2. HP-HIS GESTIÓN ECONÓMICA
3. HP-DOCTOR
4. HP-AIDA
5. PAT-WIN
6. GACELA

La puesta en producción de las aplicaciones del 1 al 3, a día de hoy se llevan a cabo exclusivamente por parte de este grupo. En el caso de las aplicaciones del 4 al 6 las subidas son a demanda, es decir, los hospitales pueden solicitar los scripts y ejecutables necesarios para realizar el cambio en local, en colaboración o solicitar el servicio de entrega y despliegue en exclusiva a este grupo. Esta situación podrá variar a lo largo de la ejecución del contrato.

8.4.2 Responsabilidades

El adjudicatario deberá establecer la política y los protocolos de implementación de nuevas versiones de hardware y software, así como su implementación en el entorno de producción

después de que la validación y pruebas las haya verificado en un entorno real. Esta política se desarrollará a través de una cuidadosa planificación y coordinación con el resto de procesos asociados a la Gestión de Servicios TIC.

El adjudicatario deberá, a partir de un procedimiento formal, garantizar que el proceso de cambio cumpla las especificaciones de la Petición de Cambio correspondiente, y asegurar, en colaboración con la Gestión de Cambios y la de Configuración y Activos TIC, que todos los cambios se vean correctamente reflejados en la CMDB.

8.5 Gestión de Proveedores

8.5.1 Descripción y Alcance

La Gestión de Proveedores se ocupará de gestionar la relación con los suministradores de servicios TIC contratados por la CSCM y que resultan necesarios para llevar a buen fin la prestación del servicio de atención y soporte. Su principal objetivo es alcanzar y velar por la mayor calidad del servicio provisto por terceros (p.e. realizar el Nivel 3 de soporte). Actualmente el número en la CMDB es de más de 200 de proveedores de servicio

De la misma forma, la Gestión de Proveedores implica definir una estrategia que orientará su labor. La gestión la relación con los proveedores incluye las funciones y acciones necesarias para velar por el cumplimiento de los contratos o actualizarlos si éstos pierden vigencia, en la medida en que ello afecte al servicio de atención y soporte.

Los principales objetivos de la Gestión de Proveedores consisten en (mínimo exigido):

- Aportar el máximo valor añadido al menor coste en aquellos servicios que prestan los proveedores en lo relativo a la operación y prestación del servicio de atención y soporte.
- Asegurar que los contratos y acuerdos con proveedores están alineados con la estrategia y necesidades de negocio de la organización en lo relativo a la operación y prestación del servicio de atención y soporte.
- Gestionar la relación con los proveedores en la operación y prestación del servicio de atención y soporte.
- Mantener y actualizar una Base de Datos de Proveedores y Contratos en lo relativo a la operación y prestación del servicio de atención y soporte.

8.5.2 Responsabilidades

Crear una Base de Datos de Proveedores y Contratos donde se recogerá toda la información relacionada con:

- Contratos de provisión del servicio.
- El nivel de actuación del proveedor
- Relaciones con otros elementos del ciclo de vida.
- Gestión de garantías en los casos que proceda.

Será responsable de gestionar y operar los niveles de servicios de todos los proveedores de Nivel 3 de soporte, y en general de servicios especializados que afecten a los centros sanitarios y organismo dependientes.

Asimismo, dará soporte al proceso de adquisición de material informático y relación con proveedores mediante un flujo de procesos estandarizado acordado con usuarios y proveedores. Una de las partes fundamentales de este proceso es la validación de las compras por parte del Comité de Autorización de Solicitudes (CAS) de la DGSIES que se reúne periódicamente y donde son analizadas exhaustivamente cada una de ellas.

Se encargará de que toda la información relacionada con los proveedores y los servicios que prestan (tipo, contratos) esté disponible y permanentemente actualizada en la CMDDB.

Será responsable de verificar e informar si efectivamente se están cumpliendo los niveles de calidad y disponibilidad de cada proveedor.

Velará si el proveedor se integra adecuadamente a los procesos de la organización.

Establecerá los procedimientos y flujos necesarios para informar al proveedor de las incidencias que tengan que resolver.

Tendrá control de todos los elementos de configuración que cambien y estén relacionados con el proveedor.

8.6 Desarrollo y mantenimiento de software del Centro de Atención y Soporte

8.6.1 Descripción y Alcance

Actualmente, el Centro de Atención y Soporte de la CSCM dispone de la herramienta ServiceDesk Manager v12.7 de CA Technologies como soporte a la gestión global del servicio, utilizando y explotando y complementándolo con una serie de desarrollos propios colaterales e integrados con otras herramientas, para conformar el Sistema de Gestión del Servicio de Atención y Soporte de la CSCM (SGSAS-DGSIES). Dicho Sistema de Gestión no es solamente utilizado por el Centro de Atención y Soporte de la DGSIES, sino que se ha convertido en pieza clave para todos los actores que forman parte del ciclo de vida en el soporte y mantenimiento de las TIC de la CSCM, tanto proveedores de servicio internos (CEDAS, MEDAS, TIC de Atención Hospitalaria y Atención Primaria, AADCM...) como grupos externos, ya sea accediendo directamente o a través de las integraciones desarrolladas para tal fin.

La DGSIES ha recibido una propuesta de la AADCM por la que pone las licencias necesarias de la suite Remedy a disposición de la DGSIES para su uso por parte del adjudicatario, quien

presentará en la Etapa de Transición un plan de migración de la herramienta de CA a la Suite de Remedy en un plazo no superior a dos (2) años.

El adjudicatario facilitará un paquete de licencias Remedy para realizar los trabajos de pruebas para la migración del sistema de Service Desk. Ese paquete inicial estará compuesto por 5 Concurrent User License –ESO de Remedy Service Desk, 5 Concurrent User License-ESO de Remedy Service Management Suite y 5 Active User (100 users) de BMC Digital Workplace Advanced, incluyendo un año de mantenimiento. Este paquete de licencias pasarán a ser propiedad de la DGSIES.

El adjudicatario deberá mantener y evolucionar el SGSAS-DGSIES así como todas las aplicaciones y desarrollos que se detallan en el apartado 10 HERRAMIENTAS Y DESARROLLOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE de este pliego, siguiendo para ello las siguientes premisas:

- Al inicio del contrato el adjudicatario utilizará el Sistema de Gestión actual de la DGSIES.
- El alojamiento de las infraestructuras TIC estarán en instalaciones de la DGSIES, por lo que tanto el hardware como el software base necesario correrán a cargo de la DGSIES.
- La DGSIES pondrá a disposición del adjudicatario el uso de las licencias e infraestructuras TIC que conforman el actual SGSAS-DGSIES, y que son propiedad de la Comunidad de Madrid, así como todos los desarrollos y herramientas adicionales disponibles en la DGSIES que el adjudicatario considere que pueden ser de utilidad para la prestación del servicio según el análisis que deberá realizar durante la Etapa de Transición, antes de cuya finalización deberá presentar su propuesta de proyecto de migración del sistema de gestión en su conjunto basándose en las siguientes premisas:
- Migración de la actual versión de ServiceDesk Manager a la versión disponible del sistema Remedy Service Management que aporte Madrid Digital: implantación, migración e integración de la totalidad de servicios y funcionalidades actuales del actual sistema SGSAS-DGSIES a la nueva plataforma, incluyendo además el detalle de requisitos de infraestructura y software base que la DGSIES debería habilitar y poner a disposición del proyecto.
- El adjudicatario será el responsable de realizar todo el mantenimiento correctivo, así como los nuevos desarrollos sobre todas las herramientas y desarrollos con los medios que considere oportunos, sin coste adicional para la DGSIES (corrección de errores, nuevos desarrollos, parametrizaciones e integraciones).
- El adjudicatario completará la solución con las licencias, soluciones, desarrollos software, o infraestructuras TIC que considere necesarias para el buen fin del servicio, previa aprobación de la DGSIES y sin incremento de coste para la DGSIES.

- El adjudicatario llevará a cabo las integraciones necesarias conforme a las directrices de la DGSIES.
- El adjudicatario deberá cumplir los niveles de servicio que se le exigen al SGSAS-DGSIES, bajo su total responsabilidad. El Sistema de Gestión futuro, conformado por los elementos TIC propiedad de Madrid Digital y de la DGSIES puestos a disposición del adjudicatario, será operado, administrado, y evolucionado por el adjudicatario bajo su total responsabilidad a lo largo del contrato, conforme a los requisitos establecidos por la DGSIES, como si se tratase de una herramienta íntegramente propiedad del adjudicatario, e independientemente de la ubicación de las infraestructuras TIC que lo soporten.
- A la finalización del contrato, y durante la Etapa de Devolución, el adjudicatario llevará a cabo el traspaso y cesión de la operación, administración, y evolución del SGSAS-DGSIES y de todos sus componentes y licencias, así como el código fuente de todas las integraciones y sistemas accesorios y complementarios desarrollados durante dicho período, a la DGSIES o a la organización que la DGSIES determine.
- Otros requisitos:
 - El SGSAS-DGSIES deberá integrarse con las herramientas de inventario que el nuevo adjudicatario considere oportuno para el servicio, actualmente OCS Inventory y GetLoginData (desarrollo propio).
 - El SGSAS-DGSIES deberá integrarse con las herramientas de control remoto que el nuevo adjudicatario considere oportuno para el servicio, siguiendo las políticas de seguridad y protocolos de conexión definidos por la DGSIES.
 - De igual forma, la parametrización, personalización y desarrollos necesarios para adaptar la versión actual de SGSAS-DGSIES a los procesos establecidos por la DGSIES e integrarla a otros elementos de software, será responsabilidad del adjudicatario, sin coste adicional para la DGSIES.
 - Durante la vigencia del contrato la DGSIES podrá realizar cambios en los estándares de arquitectura tecnológica de sistemas que den soporte a las actividades del Centro de Atención a Usuarios, y cuya explotación y administración sea responsabilidad de la DGSIES, los cuales se comunicarán oportunamente al adjudicatario que se compromete a llevarlos efecto. En este caso, si estos cambios requiriesen adaptaciones del SGSAS-DGSIES debido a necesidades de integración, tales adaptaciones correrán por cuenta del adjudicatario.

- Durante la etapa de devolución del servicio, el adjudicatario colaborará con la DGSIES y con quien ésta determine, en el traspaso de toda la información histórica y en la implantación de los procesos de gestión del servicio sobre la herramienta de soporte.

9. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

El SERMAS nombrará un Director/a del Centro de Atención y Soporte que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este Director del Centro de Atención y Soporte velará por el cumplimiento del contrato y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria. Supervisará y evaluará el desempeño de servicio, solicitará y autorizará la sustitución de técnicos cuando las circunstancias lo aconsejen y lo estime conveniente.

El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El contratista designará un Director del Servicio que participará en la planificación de las actividades principales del sistema; será responsable de organizar las revisiones preventivas, de la gestión de los recursos y soporte que se proporcione al SERMAS, revisará periódicamente la calidad del servicio prestado, gestionará el seguimiento del servicio y participará en las reuniones de seguimiento. Se coordinará con el Director/a del Centro de Atención y Soporte para el mejor desarrollo de los trabajos contratados, y estará a su disposición para tratar cualquier asunto relacionado con los mismos en cuanto así se lo pida.

La empresa contratista garantizará la continuidad del servicio en cualquier circunstancia y en cualquier época del año.

El contratista deberá prestar el servicio con recursos cualificados para llevar a cabo cada una de las funciones y tareas necesarias para garantizar la entrega del Servicio de una manera eficaz y eficiente. El adjudicatario deberá organizar los recursos de la forma óptima en función de los requisitos del SERMAS.

Todos los recursos, además de tener una dedicación del 100% de la jornada laboral a la prestación del servicio objeto del Pliego, excepto los perfiles que autorice el director del contrato, deberán garantizar la disponibilidad, confidencialidad, integridad y autenticidad de la información que se gestiona por los diferentes Sistemas de información.

Con el fin de que las empresas licitadoras puedan estimar la capacidad necesaria para prestar el servicio en los términos especificados en el presente Pliego, en los Anexos y en el Dossier de Información Adicional se facilitan los detalles técnicos sobre los servicios TIC objeto de soporte así como las estimaciones disponibles sobre la actividad histórica (p.e. número de puestos de trabajo atendidos, volumetrías estimadas de incidencias, peticiones, problemas, consultas), en el entendido de que el adjudicatario deberá en todo momento adecuar dicha capacidad a la demanda efectiva del servicio conforme se describe en el presente Pliego.

Las empresas licitadoras deberán desarrollar en sus ofertas técnicas el apartado sobre la organización de los recursos con el suficiente detalle (cantidades, perfiles, procesos, niveles, organigramas, etc.).

Los requisitos en cuanto al equipo humano, en cada etapa del contrato, se especifican a continuación.

Gestión del personal que la empresa asigne para Centro de Atención y Soporte y para la prestación de los servicios requeridos (deberá ser aprobado por el SERMAS).

- El contratista deberá aportar el personal preciso para atender a sus obligaciones de servicio.
- Dicho personal, dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, en especial en lo relativo al cumplimiento de la normativa y convenio laboral que proceda, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.
- Igualmente deberá incluir toda la formación del personal involucrado, tanto inicial como de continuidad, que asegure la correcta prestación del servicio.
- Se contrastará la acreditación profesional de los miembros del mismo, que se deberá ajustar a los perfiles y capacidades inicialmente ofertadas.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una formación adecuada a los agentes, con especial incidencia en el marco legal de la Atención y Soporte a usuarios TIC del ámbito sanitario y en la reglamentación de protección y confidencialidad de los datos, en las herramientas que pone a disposición de la DGSIES y en las que el adjudicatario deberá desarrollar para la correcta prestación del servicio.

Además, el adjudicatario se compromete a aportar el material de oficina y consumible necesarios para el funcionamiento del servicio, asumiendo el riesgo ante cualquier emergencia (mediante la elaboración de un plan de contingencia) y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

Igualmente, el contratista dotará de la acreditación definida por la DGSIES asumiendo el coste de las mismas, a fin que se les identifique como personal externo de dicha empresa, circunstancia esta última que deberá cumplirse en otros aspectos como correo electrónico, listines telefónicos, etc.

El personal adscrito al servicio no recibirá ninguna instrucción directa del personal de la CSCM, salvo a través del responsable/s del servicio y de la propia organización en niveles que el empresario proponga.

En cualquier caso, se deberá poder distinguir con claridad a los empleados públicos que pudieran ocupar la sede que debe destinar a este servicio, del personal de la contrata.

9.1 Requisitos mínimos

Como regla general, los Equipos llevarán a cabo su trabajo en instalaciones del adjudicatario, si bien la DGSIES podrá concretar que determinados recursos deban trabajar sus instalaciones.

9.1.1 Equipo de Transición

En la etapa de transición, el adjudicatario aportará los recursos que considere necesarios para asegurar la calidad en la prestación del servicio en las diferentes etapas, para asegurar una calidad óptima para la prestación del servicio.

Para las etapas de Planificación de la Transición y de Transición, el SERMAS requerirá como mínimo de la presencia de los perfiles descritos en la tabla siguiente, de los cuales al menos el 50% deberán aportar la experiencia indicada en la siguiente tabla en procesos de transformación o transición de servicios de atención y soporte TIC dentro del sector Sanitario.

Perfil	Breve descripción	Años experiencia a acreditar en el entorno sanitario nacional
Jefe de Proyecto	Deberá tener experiencia en implantación y transición en Centros de Soporte y Atención a Usuarios en el entorno Sanitario	8
Consultor	Consultor Técnico de Sistemas y Herramienta: deberá ser un Consultor Senior en los entornos tecnológicos además de disponer de conocimientos probados en las herramientas descritas en este Pliego.	5
Consultor	Consultor ITIL: deberá acreditar formación certificada (ITIL Expert) y tener experiencia probada en implantación y despliegue de servicios siguiendo ITIL versión 3	3

Consultor	Consultor en Documentación y Formación: deberá haber formado parte en la implantación de Proyectos de Transición y de Servicios similares.	2
-----------	--	---

Además de todos estos perfiles, el adjudicatario deberá aportar los perfiles imprescindibles para hacerse cargo de la Planificación y Transición del proyecto hasta la completa puesta en marcha del Servicio.

El equipo de Transición deberá estar detallado en la oferta técnica junto con la descripción del plan de Transición.

9.1.2 Equipo de Prestación del servicio

9.1.2.1 Equipo de Servicio de Atención y Soporte

Se estima, en función de los niveles de servicio requeridos, que el equipo mínimo (incluyendo la distribución en turnos), disponible desde el inicio de la etapa de prestación del servicio, debería ser el siguiente, pudiendo necesitar incrementar el número de perfiles según el aumento de la demanda motivada por la incorporación de hospitales al Grupo 2, según se refleja en la *Tabla 2 Hitos Migración hospitales G1 a G2* del apartado 16.1 *Ejecución del servicio*, prevista a lo largo del contrato, la migración de hospitales a la Historia Clínica Electrónica (HCIS) o cualquier otro proyecto que se lleve a cabo por parte de la DGSIES.

Categoría	Nº de Recursos (*)
Responsable de Servicio	1
Coordinador Técnico	3
Supervisores	3
Agentes o Técnicos Nivel 1	36
Agentes o Técnicos Nivel 2	10
Técnicos y Funcionales Nivel Presencial en Atención Hospitalaria Grupo 2 y otros centros	18

(*) Los recursos indicados son *Full Time Equivalent* o Equivalente a Tiempo Completo. La distribución de los turnos deberá hacerse para garantizar la cobertura 24x7, según se detalla en el apartado 16.23 *Franjas horarias de prestación del servicio*, dimensionando el Servicio en cada caso en función de la demanda con el fin de garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio fijados en el presente Pliego.

El número de recursos especificado para el perfil de Técnicos y Funcionales Nivel Presencial en Atención Hospitalaria Grupo 2, según se especifica en el apartado 9.2.6 *Técnicos y Funcionales Nivel Presencial en Atención Hospitalaria*, y otros centros, según se especifique, tendrá la consideración de mínimo obligatorio para toda la duración del contrato pudiendo ampliarse a lo largo del mismo atendiendo a las necesidades de estos centros dentro de las funciones asignadas a estos perfiles.

9.1.2.2 Equipo de Monitorización, análisis y operación de infraestructuras TIC

Para las actividades relacionadas con la monitorización, análisis y operación de toda la infraestructura TI, se estima, en función de los niveles de servicio requeridos, que el equipo mínimo, disponible desde el inicio de esta fase de prestación del servicio, deberá ser el siguiente:

Funciones	Nº de Recursos (*)
Coordinador Técnico	1
Técnico de BBDD (>4años)	3
Técnico de BBDD	1
Técnicos de Redes y Comunicaciones (>4 años experiencia)	2
Técnicos de Redes y Comunicaciones	1
Técnicos de Sistemas (>4 años experiencia)	4
Técnicos de Sistemas/Administrador de Servidores	6

(*) Los recursos indicados son *Full Time Equivalent* o Equivalente a tiempo Completo. Igual que en los casos anteriores, todos los perfiles deberán colaborar activamente durante el tiempo que dure el servicio, con dedicación al 100%, con los distintos equipos de trabajo tanto de la CSCM como de otros proveedores que puedan intervenir.

9.1.2.3 Equipo de Apoyo a la Gestión del Servicio.

Para las actividades relacionadas con la gestión, operación y monitorización de los servicios, propias de un Centro de Atención y Soporte a Usuarios, el adjudicatario deberá constituir un grupo de profesionales formados y especializados en las distintas funciones que se describen en el capítulo 8 del presente pliego. Se estima, en función de los niveles de servicio requeridos, que el equipo mínimo, disponible desde el inicio de la etapa de prestación del servicio, deberá ser el siguiente:

Funciones	Nº de Recursos (*)
Coordinador Técnico	1
Gestión de Proveedores	1
Gestión del Cambio y Gestión de Entregas	1
Monitorización y análisis de servicios	2
Técnico de Seguridad	0,5
Analista	1
Analista Programador	3

(*) Los recursos indicados son *Full Time Equivalent* o Equivalente a tiempo Completo. Todos los perfiles deberán colaborar activamente durante el tiempo que dure el servicio, con dedicación al 100%, con los distintos equipos de trabajo tanto de la CSCM como de otros proveedores que puedan intervenir.

9.2 Descripción de los perfiles

A continuación, se describen los perfiles con los requisitos a cumplir de formación y experiencia mínima. Toda la experiencia requerida la debe acreditar el mediante certificaciones nominales de cliente

9.2.1 Responsable del Servicio

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	RESPONSABLE DEL SERVICIO
FORMACIÓN	TÍTULO DE GRADO EN CIENCIAS MATEMÁTICAS O CIENCIAS FÍSICAS O INGENIERÍA (INFORMÁTICA, INDUSTRIAL O DE TELECOMUNICACIONES), HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL O SU EQUIVALENTE EN MECES 3
EXPERIENCIA	MÍNIMA DE OCHO (8) AÑOS EN DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE EQUIPOS DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y FUNCIONAL EN EL ENTORNO SANITARIO ESPAÑOL EN SERVICIOS DE 24X7, INCLUYENDO EXPERIENCIA PROBADA EN LA GESTIÓN, CUMPLIMIENTO Y REPORTE DE CONTRATOS SUJETOS A ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
CERTIFICACIONES	ITIL EXPERT

Las funciones mínimas exigidas al Responsable del Servicio se detallan en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Responsable del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección y coordinación de todas las actividades que afectan a la prestación del servicio. - Apoyar a la CSCM en la supervisión del servicio prestado por el Centro de Atención y Soporte. - Apoyar técnicamente a la CSCM en la supervisión de los servicios TIC dirigidos a los usuarios, cuyas peticiones, incidencias y consultas son dirigidas al Centro de Atención y Soporte. En particular realizar mediciones sobre el nivel de servicio prestado por terceros, necesarios para el servicio TIC dirigido al usuario final. - Alcanzar los objetivos marcados para el servicio: funcionalidad, tiempos de ejecución, presupuesto, satisfacción del cliente y moral de los profesionales participantes.

	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y planificación de los trabajos y metodología a emplear en la prestación de todos los servicios. - Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio - Dirección de los recursos que intervienen en el Servicio. - Responsabilidad de la formación de su equipo de trabajo y de los recursos existentes bajo su dirección. - Seguimiento y análisis continuo de la actividad, calidad del servicio y funcionamiento global del Servicio. - Control y seguimiento de los trabajos, identificando por anticipado los riesgos y las desviaciones del proyecto y proponiendo en los comités a los que asista las medidas correctoras necesarias que se deberán elevar al Comité de Dirección para eliminarlos o reducirlos de forma controlada. - Ejecución de las medidas correctoras establecidas por el Comité de Dirección. - Asegurar y garantizar los niveles de calidad requeridos por el proyecto y de la documentación asociada del Área de soporte. - Organizar la ejecución de los trabajos y poner en práctica la metodología, planificación y órdenes de trabajo adoptado y aprobado, garantizando la coordinación con los responsables de los sistemas de información de la CSCM. - Ostentar la representación del equipo técnico afecto a la ejecución del contrato en sus relaciones con los niveles de Dirección de la CSCM, en lo referente a la ejecución de los trabajos. - Exigir a los proveedores la adopción de las acciones concretas que sean necesarias para la marcha del servicio, su puesta en funcionamiento y velar por el resultado óptimo y niveles de calidad exigido por el proyecto. - Observar y hacer observar las normas de procedimiento. - Asegurar la calidad de los trabajos y de la documentación final producida. - Comunicar con los niveles correspondientes y definidos dentro de la CSCM las desviaciones que se vayan produciendo sobre la planificación, y proponerle las modificaciones que estime necesarias para el mejor desarrollo del servicio. - Presentar a los niveles correspondiente de la CSCM para su conformidad y aceptación los estudios, informes, con la frecuencia definida y documentación elaborados. - Suministrar a los Responsables de la CSCM la información estadística y de detalle sobre cualquiera de los servicios objetos del contrato. - Convocar las reuniones de Comisión de Seguimiento, levantar acta de los acuerdos e instrucciones recibidas durante las mismas,
--	--

	y posterior validación y conformidad por los Responsables de la CSCM.
--	---

9.2.2 Coordinador Técnico

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	COORDINADOR TÉCNICO
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL. (1)
EXPERIENCIA	AL MENOS EL 50% DE LOS RECURSOS DEBERÁN TENER COMO MÍNIMO CUATRO (4) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL EN LA COORDINACIÓN DE EQUIPOS DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y/O FUNCIONAL EN APLICACIONES SANITARIAS EN EL ENTORNO SANITARIO, CON SERVICIOS 24X7 Y EN LA GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO
CERTIFICACIONES	Al menos dos (2) de ellos deberán acreditar certificación ITIL Expert al inicio del contrato.

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia acreditada en tecnologías de la información de entornos sanitarios del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda del 20% del total de componentes del equipo.

Las funciones mínimas del Coordinador Técnico se describen en la tabla a continuación.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Coordinador Técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Servir de apoyo a los Supervisores del Servicio en todas las tareas relacionadas con la infraestructura y aplicaciones funcionales. - Supervisar y Coordinar todas las actividades que afectan a la prestación del servicio tanto del soporte de tipo técnico (sistemas y comunicaciones) y funcional (aplicaciones) - Analizar la evolución del servicio y su actividad y proponer planes de Mejora - En colaboración con la CSCM, planifica aquellas actividades que requieran de apoyo Técnico - Asesorar técnicamente sobre qué productos o servicios son los más adecuados en función de los requisitos del cliente. - Alcanzar los objetivos marcados en los Acuerdos de Niveles de Servicio de este Pliego.

	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar la ejecución del servicio o actividad y dar soporte a todos los componentes del equipo del Centro de Atención y Soporte. - Seguimiento de los trabajos, colaborar en la detección proactiva de errores y problemas. - Colaborar en la resolución técnica de problemas e incidencias y servir de apoyo a los Niveles 1 y 2 de Soporte. - Ejecución e implantación de medidas correctoras derivadas de las reuniones de seguimiento del proyecto. - Mantener actualizados sus conocimientos técnicos entorno a la infraestructura y aplicaciones de la Consejería, así como la de colaborar en la formación Técnica del equipo de Soporte. - Supervisar, asegurar y garantizar los niveles de calidad requeridos en la generación de documentación Técnica para el área de Soporte. - Elaboración de la documentación técnica y de procedimientos. - Supervisar la calidad técnica de los problemas y las incidencias.
--	---

9.2.3 Supervisores

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	SUPERVISORES
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL. (1)
EXPERIENCIA	AL MENOS DOS (2) DE LOS RECURSOS DEBERÁN TENER COMO MÍNIMO CUATRO (4) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL EN LA COORDINACIÓN DE EQUIPOS DE SOPORTE TÉCNICO Y/O FUNCIONAL EN APLICACIONES SANITARIAS EN CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS EN ESPAÑA, CON SERVICIOS 24X7
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia acreditada en la coordinación de equipos de soporte técnico y/o funcional en aplicaciones sanitarias en centros de soporte a usuarios en España, con servicios 24x7 siempre y cuando no exceda de un recurso en estas circunstancias

Las funciones mínimas de los Supervisores se describen en la tabla a continuación:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Supervisores	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de equipos de trabajo - Coordinación de todas las actividades que afectan a la prestación del servicio tanto del soporte de tipo técnico (sistemas) y funcional (aplicaciones) - Analizar la evolución del servicio y su actividad y propone planes de Mejora - En colaboración con el Responsable del Servicio, planifica aquellas actividades que lo requieran - Alcanzar los objetivos marcados en este Pliego, en cuanto a cumplimientos de Acuerdos de Niveles de Servicio, calidad en la entrega del servicio, presupuestos, tiempos de ejecución, satisfacción del cliente y motivación de los profesionales participantes. - Coordinación, supervisar las tareas y actividades que se desarrollan y entregan desde el área de Soporte. - Gestión de los equipos de trabajo que integran el área de soporte: Coordinación de recursos, elaboración de cuadrantes, seguimiento y control de la actividad y cualquier otra actividad que se requiera a lo largo de la vida del proyecto - Controlar la ejecución del servicio o actividad y dar soporte a todos los componentes del equipo. - Seguimiento de los trabajos, identificando por anticipado los riesgos y las desviaciones del proyecto y manteniendo informado al Responsable del Servicio. - Ejecución de las medidas correctoras establecidas por el Comité de Dirección. - Asegurar y garantizar los niveles de calidad requeridos por el proyecto y de la documentación asociada del Área de soporte. - Elaboración de la documentación necesaria en el proyecto: documentación técnica, procedimientos, modelos de informes, documento de formación. - Responsable de la motivación y satisfacción de cada uno de los miembros integrantes del equipo. - Responsable de tutelar a cada uno de los miembros, tanto a nivel personal como profesional para asegurar el equilibrio e integridad del equipo - Asegurar la alta motivación de los componentes de equipo, definiendo claramente los objetivos a alcanzar, informando, apoyando y revisando periódicamente los logros alcanzados.

	<ul style="list-style-type: none"> - Corresponsabilizar a cada una de las personas del equipo de sus actividades y de la importancia de un trabajo conjunto y de calidad. - Tomar decisiones ante cualquier eventualidad que pueda surgir entorno al servicio.
--	--

9.2.4 Técnicos Nivel 1

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICO NIVEL 1
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL. (1)
EXPERIENCIA	AL MENOS EL 50% DE LOS RECURSOS DEBERÁN CONTAR CON <u>AL MENOS DOS (2) AÑOS DE EXPERIENCIA</u> LABORAL EN SOPORTE Y ATENCIÓN A USUARIOS CON SERVICIOS 24X7 QUE HAYAN TENIDO LUGAR EN ENTORNO SANITARIO ESPAÑOL
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por cuatro (4) años de experiencia acreditada en soporte y atención a usuarios con servicios 24x7 que hayan tenido lugar en entorno el Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda del 20% del total de componentes del equipo.

Las funciones mínimas requeridas quedan descritas a continuación:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnicos Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> - Tener experiencia en protocolo de recepción de llamadas y/o cualquier otro medio entrante. - Tener experiencia en el uso de Herramientas de Gestión estándares de mercado. - Registrar cada contacto según protocolo definido, aplicando cada uno de los procesos correspondiente a cada tipología de llamada y siguiendo el flujo definido para cada proceso. - Evaluar cada entrada siendo capaz de categorizarla/clasificarla, resolverla en primera llamada, hacer seguimiento, escalar y cerrar. - Ser estricto en la utilización de la Herramienta de Gestión utilizada en área de Soporte. - Diagnosticar y solucionar problemas y/o incidencias

	<ul style="list-style-type: none"> - Dar soporte técnico remoto a los usuarios en las áreas que estén previstas. - Cumplir con los niveles de confidencialidad requerido en el entorno Sanitario. - Cumplir con los procedimientos de seguridad y backup - Cumplir con la planificación de los cambios necesarios de acuerdo con los requerimientos del servicio. - Actualizar toda la documentación de la cual es responsable. - Mantener informado al usuario de los casos abiertos y del estado de los mismos - Conocer los grupos en los cuales apoyarse en caso de necesidad, conocer su entorno de trabajo - Colaborar activamente con los grupos de Soporte participantes en el Servicio, propios o ajenos a la CSCM. - Gestión de accesos a aplicaciones y sistemas
--	--

9.2.5 Técnicos Nivel 2

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICO NIVEL 2
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL. (1)
EXPERIENCIA	AL MENOS EL 50% DE LOS RECURSOS DEBERÁN ACREDITAR UN <u>MÍNIMO DE TRES (3) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL EN SOPORTE REMOTO TÉCNICO Y FUNCIONAL EN EL ENTORNO SANITARIO ESPAÑOL</u>
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por cinco (5) años de experiencia acreditada en soporte remoto técnico y funcional en el entorno del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda del 20% del total de componentes del equipo

Las funciones mínimas requeridas quedan descritas a continuación:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnicos Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar y Resolver problemas, incidencias, peticiones y cambios de forma remota de todo el catálogo de Servicios descritos en este Pliego.

	<ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo la determinación de problemas y cambios a nivel remoto. - Proveer de asesoramiento técnico sobre qué productos son los más adecuados en función de los requisitos del cliente. - Dar soporte técnico y microinformático a los usuarios de los sistemas. - Colaborar en la definición de normas y procedimientos técnicos. - Gestionar y/o implementar los procedimientos asociados a su especialización. - Tareas de planificación de los trabajos a realizar de forma periódica y alimentando y actualizando toda la documentación de su ámbito. - Colaborará en el mantenimiento de las herramientas de planificación y Gestión utilizadas en el proceso por los grupos involucrados. - Mantener actualizados sus conocimientos técnicos en cualquier plataforma nueva que pueda ser necesaria integrar a lo largo de la vida del proyecto, adaptando sus conocimientos en función de la demanda
--	---

9.2.6 Técnicos y Funcionales Nivel Presencial en Atención Hospitalaria

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICOS Y FUNCIONALES NIVEL PRESENCIAL EN ATENCIÓN HOSPITALARIA
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL. (1)
EXPERIENCIA	AL MENOS EL 60% DEBERÁ ACREDITAR EXPERIENCIA MÍNIMA DE TRES (3) AÑOS EN ENTORNOS FUNCIONALES DE APLICACIONES SANITARIAS, DEBERÁN DISPONER DE LOS CONOCIMIENTOS TÉCNICOS EN HERRAMIENTAS DE RESOLUCIÓN REMOTA, EXPERIENCIA EN SOPORTE A LA ACTIVIDAD INFORMÁTICA HOSPITALARIA Y EN SOPORTE A LA GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS EN ENTORNO HOSPITALARIO
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por cinco (5) años de experiencia acreditada en tecnologías de la información de entornos sanitarios del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda del 30% del total de componentes del equipo.

La prestación del servicio se llevará a cabo en los centros de la red del SERMAS según la programación y distribución que establezca en cada momento el SERMAS.

Los técnicos y funcionales de nivel presencial serán los responsables de atender, y en su caso de resolver presencialmente, o del escalado al grupo / proveedor correspondiente, cualquier problema, incidencia, consulta, petición y/o cambios que se genere en el área de soporte en torno a cualquiera de las aplicaciones y puestos de trabajo. Algunos de estos perfiles podrán responsabilizarse, por decisión de la DGSIES, de prestar un soporte de consultoría y gestión de proyectos de informática hospitalaria.

Las funciones mínimas requeridas quedan descritas a continuación:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnicos Funcionales Nivel Presencial	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar y Resolver problemas, incidencias, peticiones y cambios de forma presencial de las aplicaciones del entorno sanitario descritas en el Anexo II. Aplicaciones y Sistemas del Dossier de Información Adicional. - Búsqueda de la información necesaria para su análisis (consulta de incidencias similares, base de datos del conocimiento, manual de usuario, etc.) - Diagnóstico y valoración de la incidencia, petición o consulta. - Solicitar información complementaria al usuario, si procede, de forma directa. - Escalado de incidencias, peticiones y consultas al grupo encargado de su resolución si procede. - Participación en la coordinación de actuaciones en las que intervienen varios grupos para la resolución de incidencias y peticiones. - Apoyo en el soporte de las aplicaciones centralizadas y distribuidas que dan servicio a los centros asistenciales. - Realización de las actuaciones correctivas in-situ necesarias para restablecer el servicio. - Llevar a cabo la determinación de problemas y cambios. - Impartición de la formación en sus áreas de especialización. - Colaboración en la definición de normas y procedimientos técnicos. - Apoyo "in situ" a los usuarios en los problemas con las aplicaciones y programas. - Soporte técnico y funcional a las aplicaciones departamentales. - Soporte de consultoría y gestión de proyectos de informática hospitalaria. <p><u>Soporte a las Infraestructuras de Sistemas Departamentales.</u> Comprende las siguientes actividades:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Dar apoyo al diagnóstico a petición de unidades técnicas de la CSCM para la restauración de la conectividad y la configuración mínima de sistemas. - Tramitación de siniestros con los proveedores de mantenimiento hardware según las instrucciones facilitadas por la CSCM.
--	--

9.2.7 Gestión de proveedores

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	GESTIÓN DE PROVEEDORES
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL. (1)
EXPERIENCIA	Al menos el 50% deberá acreditar experiencia laboral mínima de tres (3) años en actividades de gestión e inventario TIC, con capacidad para realizar tareas propias de soporte a la gestión de contratos con los proveedores de servicios TIC y soporte a la gestión de compras en dicho entorno
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por cinco (5) años de experiencia acreditada en tareas propias de soporte a la gestión de contratos con los proveedores de servicios TIC y soporte a la gestión de compras, siempre y cuando no exceda de un componente del equipo

Las tareas mínimas a cubrir se detallan en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Gestión de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Deberá cubrir las funciones de canal único de interlocución con los distintos proveedores. - Controlar y supervisar la actividad e integrarla con la actividad del Service Desk y así facilitar la resolución de incidencias, para garantizar los Acuerdos de Niveles de Servicio. - Seguimiento de incidencias en garantía - Escalado de incidencias críticas - Realizar la gestión de compras (circuito completo, trámites ordinarios, registro e informes)

	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de logística y seguimiento (gestión de la entrega en destino, transporte, recepción, albaranes, distribución) - Gestión de inventario (control de stock, almacenes, material reciclado y desechable) - Realizar un seguimiento periódico con los diferentes proveedores. - Realizar informes de actividad. - Registro e informes de las peticiones
--	--

9.2.8 Gestión de cambios y de entregas

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	GESTIÓN DE CAMBIOS Y ENTREGAS
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.
EXPERIENCIA	AL MENOS TRES (3) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL EN ACTIVIDADES COMO LAS INDICADAS EN EL CUADRO SIGUIENTE, EN EL MARCO DEL ENTORNO SANITARIO ESPAÑOL
CERTIFICACIONES	

Las funciones mínimas a realizar son las siguientes:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Gestor del Cambio y Entrega	<ul style="list-style-type: none"> - Definición del Plan de Gestión del Cambio del proyecto, comunicación y formación a los equipos. - Responsable de planificar y organizar el cambio. - Coordinar el contacto con las empresas y entidades proveedoras, realizando la función de soporte, bajo la supervisión de los especialistas, con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo las actividades de comunicación y divulgación - Atender y recoger las incidencias, nuevas peticiones y necesidades - Captar nuevos centros - Coordinar el equipo de especialistas responsables de implantar el cambio. - Gestionar los cambios para configurar elementos con las mínimas interrupciones, riesgos y complejidad a la vez que se mantienen los Acuerdos de Nivel de Servicio. - Realizar el seguimiento de los resultados del proceso del cambio garantizando su implantación en plazos.

	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una comunicación efectiva entre las partes involucradas en el Cambio (grupos de desarrollo, función de Control de Producción y Planificación. - Controlar y obtener las autorizaciones/aprobaciones formales de las pruebas y gestionar el calendario de los Pases a Producción (PaP). - Realización tanto de cambios rutinarios como los Pasos a Producción de las nuevas aplicaciones. - Generar y mantener la documentación correspondiente completamente actualizada. - Realización de revisiones rutinarias tras la ejecución de los Cambios e inclusión de las nuevas aplicaciones y trabajos en lote en el entorno de Producción. - Coordinar las actuaciones de gestión del cambio con los especialistas de despliegue y calidad. - Se deberá coordinar con el comité de cambios en el que conjuntamente se decidirá la viabilidad e impacto del cambio. - Deberá disponer de conocimientos técnicos y funciones de alto nivel en las plataformas y sistemas de información de los entornos soportados por la CSCM.
--	---

9.2.9 Monitorización de Servicios

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	MONITORIZACIÓN DE SERVICIOS
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.(1)
EXPERIENCIA	AL MENOS LA MITAD DE LOS PROFESIONALES DEBERÁN ACREDITAR UN MÍNIMO DE CUATRO (4) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL EN LOS ENTORNOS Y SISTEMAS DESCRITOS EN EL DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia laboral acreditada en los entornos y sistemas descritos en el Dossier de Información Adicional siempre y cuando no exceda de 1 componente del equipo

Las funciones mínimas requeridas quedan descritas a continuación:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Monitorización de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorización inteligente de Servicios y Aplicaciones del entorno de la CSCM. - Definir y configurar alertas y eventos e integrándolas con el Service Desk. - Automatización de acciones resolutorias de errores y alertas conocidas y repetitivas - Creación de mapas a medida del estado de los servicios, diferenciados por entornos. - Análisis de vulnerabilidades de dispositivos (bajo demanda) - Gestión del rendimiento y capacidad de los servicios.

9.2.10 Técnico de seguridad y cumplimiento normativo

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICO DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO
FORMACIÓN	<p>NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.</p> <p>CONOCIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN MATERIA DE SEGURIDAD DE ENTORNOS TIC. EXPERIENCIA CON LOS PRINCIPALES MARCOS LEGALES Y BUENAS PRÁCTICAS COMO ISO 27001, PCI-DSS, ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD, GDPR, LOPD Y REGLAMENTOS RELACIONADOS</p>
EXPERIENCIA	EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA DE (3) AÑOS EN TAREAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN EN ISO 27001 LEAD IMPLEMENTER O AUDITOR

Las funciones mínimas requeridas quedan descritas a continuación:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnico de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Dentro de la política global de seguridad definida por la Oficina de Seguridad (OSSI), el responsable de seguridad de CESUS se encargará de establecer los planes específicos de seguridad en el ámbito del Centro de Soporte a Usuarios con especial foco a las normas legales de obligado cumplimiento. En concreto, hará foco en el Esquema Nacional de Seguridad, legislación de protección de datos de carácter personal, así como la relacionada con la Protección de Infraestructuras Críticas.

9.2.11 Analista y Analista Programador

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	ANALISTA Y ANALISTA PROGRAMADOR
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.(1)
EXPERIENCIA	<p>EXPERIENCIA LABORAL MÍNIMA DE CUATRO (4) AÑOS EN TAREAS DE ANÁLISIS Y PROGRAMACIÓN.</p> <p>AL MENOS EL 50% DE LOS RECURSOS DEBERÁN DISPONER DE EXPERIENCIA MÍNIMA DE CUATRO (4) AÑOS EN EL MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN CA SERVICEDESK MANAGER 12.X O EN LA SUITE DE REMEDY</p>
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia acreditada en tecnologías de la información de entornos sanitarios del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda de 1 componente del equipo

Llevarán a cabo como mínimo las siguientes funciones:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Analista Programador	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de requisitos - Desarrollo de objetos y optimización de su rendimiento - Construcción de los juegos de ensayo - Realización de las pruebas unitarias en los diferentes módulos - Realizar de los procesos de producción - Realización de Documentación técnica - Gestión documental de la información necesaria para la prestación del servicio de libre elección - Participar en el diseño de los procesos relacionados con las bases de datos - Soporte general de las aplicaciones y módulos de la Herramienta y Suite (completa) de Remedy, que es la utilizada en Madrid Digital, para las necesarias integraciones. - Integración a la Suite de Remedy de todos los módulos actualmente integrados en CA Service Desk (evolución del SGSAS-DGSIES) - Conocimientos en protocolo LDAP - Experiencia en desarrollo web. - Experiencia en desarrollo de aplicaciones con .Net

9.2.12 Técnico de Bases de Datos

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICO DE BASE DE DATOS
FORMACIÓN	<p>NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.(1)</p> <p>AL MENOS EL 75% DE LOS RECURSOS DEBERÁN DISPONER DE EXPERIENCIA MÍNIMA DE CUATRO (4) AÑOS EN EL ENTORNO SANITARIO ESPAÑOL</p>
EXPERIENCIA	<p>CONOCIMIENTOS AVANZADOS SOBRE SEGURIDAD TIC, COMUNICACIONES, REDES DE ÁREA LOCAL, ALMACENAMIENTO, O ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES, Y USO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, HERRAMIENTAS DE GESTIÓN REMOTA, APLICATIVOS DE GESTIÓN, TODO ELLO DESCRITO EN EL DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL</p>
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia acreditada en tecnologías de la información de entornos sanitarios del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda de 1 componente del equipo.

Las funciones mínimas a realizar son las siguientes:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnico BBDD	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de la Instalación y Administración de las diferentes Suites de Productos del entorno de la CSCM. - Administración de las Bases de Datos y productos asociados. - Mantenimiento preventivo de las distintas bases de datos. - Análisis y Desarrollo de herramientas que sirven de apoyo a la gestión interna del gestor de bases de datos. - Gestor de contenidos. - Gestión y seguimiento de la operatividad del Sistema - Mantenimiento y optimización de los sistemas - Optimizar el rendimiento de las bases de Datos.

9.2.13 Técnico de Redes y Comunicaciones.

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICO DE REDES Y COMUNICACIONES
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.(1)
EXPERIENCIA	<p>AL MENOS EL 66% DE LOS RECURSOS DEBERÁN DISPONER DE EXPERIENCIA MÍNIMA DE CUATRO (4) AÑOS EN EL ENTORNO SANITARIO ESPAÑOL</p> <p>CONOCIMIENTOS AVANZADOS DE SISTEMAS OPERATIVOS, SEGURIDAD, COMUNICACIONES, REDES DE ÁREA LOCAL, BASES DE DATOS, ALMACENAMIENTO, ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES, USO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS, HERRAMIENTAS DE GESTIÓN REMOTA, APLICATIVOS DE GESTIÓN, TODO ELLO DESCRITO EN LOS ANEXOS DEL DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>DEBERÁ APORTAR EXPERIENCIA EN ALGUNO DE LOS ENTORNOS TECNOLÓGICOS O DE SERVICIO DESCRITOS EN EL DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL</p>

CERTIFICACIONES	
------------------------	--

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia acreditada en tecnologías de la información de entornos sanitarios del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda de 1 componente del equipo.

En la tabla a continuación se describen las funciones mínimas requeridas a cubrir por estos perfiles.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnico de Redes y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Proveer las comunicaciones de voz y datos a los equipos localizados en los Centros involucrados en la prestación del Servicio (ubicaciones del Centro de Soporte a Usuarios). - Instalación, configuración y mantenimiento de electrónica de red (Switch, Router...) - Auditoria de red - Instalación y configuración de centrales telefónicas del centro de soporte - Ampliación de nuevas extensiones telefónicas (analógicas y/o digitales) del centro de soporte - Planificación, investigación, diseño e implantación de redes físicas y lógicas de comunicaciones. - Mantener y operar los equipos de Comunicaciones y Software de Comunicaciones del propio Centro de Soporte a Usuarios. - Proporcionar líneas de Comunicaciones seguras y dedicadas en exclusiva al Servicio excepto casos autorizados expresamente por la DGSIES. - Seguir los estándares establecidos por el SERMAS en dichas tecnologías y productos. - Participar en los proyectos relacionados con este ámbito. - Identificar mejores métodos y técnicas para colaborar en la optimización del entorno. - Instalación, configuración y personalización de Software específico de red. - Creación de procedimientos de instalación - Configuración de periféricos de red - Carga y configuración de versiones actualizadas - Dar soporte de segundo nivel en formato 24x7 o guardias localizadas. - Dar soporte en la recuperación en caso de Desastres.

9.2.14 Técnico de Sistemas

FORMACIÓN/EXPERIENCIA MÍNIMA	
PERFIL	TÉCNICO DE SISTEMAS
FORMACIÓN	NIVEL MECES 1 EN EL ÁMBITO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN HOMOLOGADO POR EL ESTADO ESPAÑOL.(1)
EXPERIENCIA	<p>AL MENOS EL 40% DE LOS RECURSOS DEBERÁN DISPONER DE EXPERIENCIA MÍNIMA DE CUATRO (4) AÑOS EN LOS ENTORNOS DESCRITOS EN LOS ANEXOS DEL DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL</p> <p>EL RESTO DEBERÁ ACREDITAR UNA EXPERIENCIA LABORAL EN DICHOS ENTORNOS TÉCNICOS NO MENOR A DOS (2) AÑOS</p> <p>DEBERÁ APORTAR EXPERIENCIA EN ALGUNO DE LOS ENTORNOS TECNOLÓGICOS O DE SERVICIO DESCRITOS EN EL DOSSIER DE INFORMACIÓN ADICIONAL</p>
CERTIFICACIONES	

(1) En ausencia de titulación del nivel MECES 1 podrá ser sustituido por seis (6) años de experiencia acreditada en tecnologías de la información de entornos sanitarios del Sistema Nacional de Salud siempre y cuando no exceda de 1 componente del equipo.

Las funciones mínimas a realizar son las siguientes:

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
PERFIL	TAREAS / ACTIVIDADES
Técnico de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y diseño de arquitecturas sobre la plataforma existente en la CSCM como en el futuro. - Administración de servidores en las diferentes plataformas de la CSCM. - Administración de dominios de la red de la CSCM; - Administración y definición de servicios y protocolos de comandos de Red. - Instalación de servidores web - Instalación, configuración y parametrización de servidores de transferencia de archivos (FTP) - Instalación, configuración y mantenimiento de servidores de DNS y de DHCP. - Instalación de un servidor Proxy

	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad física de los sistemas - Configuración y mantenimiento de servicios de autenticación - Configuración y mantenimiento de servicios de impresión. - Análisis funcional y técnico de los Sistemas. - Estudio de situaciones, análisis de viabilidad, gestión y resolución de problemas. - Instalación, mantenimiento y administración de software específico. - Estudio de la capacidad y rendimiento de los sistemas. - Pre-explotación de Sistemas y Aplicaciones existentes en la CSCM. - Soporte Técnico Sistemas Operativos y Lógicos. - Test y Soporte Sistemas - Metodología de pruebas y técnicas de optimización de aplicaciones. - Administración de Sistemas Centralizados / distribuidos - Tecnologías de virtualización - Administración de productos estándares de mercado así como de sistemas propios del entorno sanitario de la CSCM. - Diseño y configuración de Arquitectura Internet/Intranet. - Diseño, configuración y administración de Servidores de aplicaciones. - Administración de infraestructura de sistemas antivirus - Administración de proxys. - Administración de infraestructura de LDAP - Detección de intrusos - Administración y soporte de aplicaciones correo electrónico. - Tecnologías de Gestión remota - Carga y configuración de versiones actualizadas - Elaborar documentación y flujos de trabajo para los otros grupos que intervienen en el servicio - Dar Soporte de Segundo Nivel en formato 24x7.
--	---

9.3 Certificaciones del personal

De las personas asignadas por el adjudicatario para realizar tareas de responsabilidad, el Responsable del Servicio y al menos dos Coordinadores Técnicos deberán estar certificados ITIL Expert desde el comienzo del contrato. Este número de certificaciones deberán mantenerse hasta la finalización del contrato.

Del resto del personal asignado al servicio por el adjudicatario, al menos un 30% deberá estar certificado en ITIL Foundations desde el inicio del contrato. Los licitadores deberán detallar en su oferta técnica una propuesta formativa para mejorar este porcentaje de certificación hasta la finalización del contrato.

En cuanto al Equipo de Transición el perfil Consultor ITIL deberá disponer del certificado ITIL Expert.

Equipo de transición

Categoría	Nº de Recursos	Nº de Certificados	Detalle Certificados exigidos
Consultor ITIL	1	1	ITIL Expert

Equipo de prestación del servicio

Categoría	Nº de Recursos	Nº de Certificados	Detalle Certificados exigidos
Responsable de Servicio	1	1	ITIL Expert
Coordinador Técnico	5	2	ITIL Expert (al menos 2)
Técnico de Seguridad	0,5	1	ISO 27001 Lead implementer o Auditor
Resto de personal asignado al servicio	92	27	ITIL Foundations (30% técnicos)
Suma	98,5	31	

Tabla con la relación de certificados mínimos exigidos.

En la siguiente tabla se relacionan las certificaciones adicionales que se evaluarán como mejora en la oferta presentada:

Tabla Certificaciones adicionales	
1	ITIL Expert
2	ITIL Foundation
3	ISO 20000 lead Implementer o lead auditor
4	ISO 20000 Foundation
5	ISO 27000 lead Implementer o lead auditor
6	Prince2
7	Scrum Master
8	MS Windows 8.1 o superior
9	MCSA SQL Server 2012 o superior
10	HL7 CDA

11	<i>HL7 2.X</i>
12	<i>CCV-A o XenApp Administration y XenDesktop Administration</i>

9.4 Rotación del personal asignado al servicio

El adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso asignado al equipo se entienden los cambios promovidos por el contratista de un recurso, siempre manteniendo el mismo perfil y la experiencia y cualificación requerida en el perfil, por causas ajenas a la DGSIES. Se comunicarán a la DGSIES como mínimo un mes antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a 20 días laborables, en el caso del equipo de gestión (Responsable de Servicio, Coordinadores Técnicos, y Supervisores). En el caso del equipo base (el resto del equipo) los plazos son los siguientes: 20 días laborables de preaviso, y 10 días laborables de solapamiento.

El periodo de solapamiento no tendrá coste adicional para la DGSIES.

Su incumplimiento, en su caso, supondrá la imposición de su correspondiente penalización por rotación no planificada del recurso. Todo ello de conformidad con lo que se señala en el Pliego de Cláusulas Administrativas del presente pliego, así como en el presente documento.

10. HERRAMIENTAS Y DESARROLLOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE

Actualmente, el Centro de Atención y Soporte de la CSCM dispone de la herramienta ServiceDesk Manager v12.7 de CA Technologies como soporte a la gestión global del servicio, complementándose con una serie de desarrollos propios para integrar dicha herramienta con otros sistemas. Se conforma así lo que denominaremos a partir de ahora el Sistema de Gestión del Servicio de Atención y Soporte de la DGSIES (SGSAS-DGSIES).

El sistema SGSAS-DGSIES es pieza clave para todos los actores que forman parte del ciclo de vida en el soporte y mantenimiento de las TIC de la CSCM, tanto unidades internas (CEDAS, MEDAS, TIC de Atención Hospitalaria y Atención Primaria, SUMMA, AADCM...) como grupos externos, ya sea accediendo directamente o a través de integraciones con sus sistemas de gestión.

Por otra parte, la AADCM utiliza un Sistema de Gestión del Servicio de Atención y Soporte a usuarios de los servicios TIC (SGSAS-MD) en los que AADCM es competente, basado en la Suite Remedy. Actualmente la integración entre ambos sistemas está basada en desarrollos propios realizados por el centro de soporte, desarrollos propiedad de la DGSIES que debe asumir el nuevo adjudicatario.

La DGSIES ha recibido una propuesta de la AADCM por la que pone las licencias necesarias de la suite Remedy a disposición de la DGSIES para su uso por parte del adjudicatario, quien presentará en la Etapa de Transición un plan de migración de la herramienta Service Desk de CA a la Suite de Remedy en un plazo no superior a dos (2) años.

El adjudicatario facilitará un paquete de licencias Remedy para realizar los trabajos de pruebas para la migración del sistema de Service Desk. Ese paquete inicial estará compuesto por 5 Concurrent User License –ESO de Remedy Service Desk, 5 Concurrent User License-ESO de Remedy Service Management Suite y 5 Active User (100 users) de BMC Digital Workplace Advanced, incluyendo un año de mantenimiento. Este paquete de licencias pasarán a ser propiedad de la DGSIES.

El adjudicatario deberá conformar y operar el futuro SGSAS-DGSIES siguiendo las siguientes premisas:

- El Sistema de Gestión futuro, conformado por los elementos TIC propiedad de la DGSIES y las herramientas TIC aportados por el adjudicatario, será operado, administrado, y evolucionado por éste bajo su total responsabilidad a lo largo del contrato, y corriendo con todos los gastos asociados, conforme a los requisitos establecidos por la DGSIES, e independientemente de la ubicación de las infraestructuras TIC que lo soporten.

- A la finalización del contrato, y durante la Etapa de Devolución, el adjudicatario llevará a cabo el traspaso de la operación, administración, y evolución del SGSAS-DGSIES a la organización que la DGSIES determine.
- El sistema de gestión deberá tener capacidad de integración CTI, y deberá integrarse con las herramientas de monitorización y backup utilizados por la DGSIES, actualmente Nagios y Data Protector.
- Todas las infraestructuras y sistemas indicados y existentes en la actualidad están alojados a la fecha de publicación del presente Pliego en instalaciones de la CSCM, y seguirán así a lo largo de la duración del contrato.
- De igual forma, la parametrización, personalización y desarrollos necesarios para adaptar la herramienta a los procesos establecidos por la DGSIES e integrarla a otros elementos de software, así como en base a la metodología ITIL, será responsabilidad del adjudicatario, sin coste adicional para la DGSIES.
- El adjudicatario habilitará los mecanismos y procedimientos necesarios para que personal de la Comunidad de Madrid pueda acceder a toda la información recogida en la herramienta en el momento que lo desee. El adjudicatario, como parte de su oferta, dotará de dos (2) puestos de trabajo completos, con toda la infraestructura necesaria para poder utilizar la herramienta, que quedarán instalados en dependencias de la CSCM.
- Durante la vigencia del contrato la DGSIES podrá realizar cambios en los estándares de arquitectura tecnológica de sistemas que den soporte a las actividades del Centro de Atención a Usuarios, y cuya explotación y administración sea responsabilidad de la DGSIES, los cuales se comunicarán oportunamente al adjudicatario que se compromete a llevarlos efecto. En este caso, si estos cambios requiriesen adaptaciones del SGSAS debido a necesidades de integración, tales adaptaciones correrán por cuenta del adjudicatario.
- Durante la etapa de devolución del servicio, y según se especifica en el epígrafe 5.4, el adjudicatario colaborará con la DGSIES y con quien ésta determine, en el traspaso de toda la información histórica y en la implantación de los procesos de gestión del servicio sobre la herramienta de soporte que en su momento se determine.

El SGSAS-DGSIES (y su evolución durante el presente contrato), núcleo de la herramienta de gestión de CESUS, precisa de un elevado número de tareas de mantenimiento y evoluciones para dar soporte al entorno cambiante de la organización de la CSCM. Dichas tareas son, entre otras:

- Mantenimiento de tablas maestras, departamentos, proveedores, ubicaciones, contactos, grupos, categorías, etc.
- Mantenimiento y Generación de nuevos Perfiles de Usuario
 - Tipos de Accesos
 - Roles
 - Particiones de Datos.

- Generación y personalización de Pantallas a medida
 - Grupos de Pantallas
 - Menús
 - Árboles de Menú
 - Fichas.
- Mantenimiento y Generación de notificaciones Manuales y Automáticas:
 - Actividades de notificación
 - Reglas de notificación
 - plantillas de notificación.
- Mantenimientos de la CMDB
 - Fabricantes
 - Modelos
 - Relaciones
 - Clases
 - Familias
- Mantenimiento y Generación de Tipos de Servicios SLA
 - Calendarios
 - Tipos de servicios
 - Macros y eventos asociados a los distintos tipos de Servicio
- Mantenimiento y Generación de nuevas clases, objetos y atributos en el motor de objetos.
- Mantenimiento y Generación de macros y 'Spell Code', para personalizar comportamientos del aplicativo
- Mantenimiento y Generación de Workflows, incluyendo tareas y macros asociadas.
- Mantenimiento y Generación de Accesos funcionales.
- Mantenimiento y Generación de árboles de panel de resultados y consultas almacenadas.

A modo de referencia, a continuación, se muestra unos datos de volumetría sobre el grado de configuración y adaptación de SGSAS-DGSIES:

Elementos de configuración	Nº de elementos
Grupos	188
Departamentos	124
Causas Raíz	25
Proveedores	197

Ubicaciones	1047
Tipos de cambios	107
Tipos de tareas de WorkFlows	30
Tipos de Accesos	87
Roles	138
Particiones de Datos.	149
Grupos de Pantallas	27
Fichas.	50
Pantallas html personalizadas	101
Actividades de notificación	343
Reglas de notificación	250
Plantillas de notificación.	229
Fabricantes	197
Modelos	1856
Relaciones	72246
Clases	53
Familias	29
Calendarios	17
Tipos de servicios	36
Macros	422
Eventos asociados a los distintos tipos de Servicio	127
Accesos funcionales.	34
Arboles de Panel de Resultado.	138
Consultas almacenadas.	1539



A continuación, se detallan las integraciones descritas en el gráfico anterior y de forma esquemática la arquitectura actual de las aplicaciones o sistemas que conforman la herramienta de gestión de CESUS que deberán ser mantenidos y evolucionados:

Componente	Descripción	Integraciones con SDM
GetLoginData	Desarrollo a medida que permite la recogida de inventario técnico e inventario administrativo de los puestos de trabajo. Consta de una capa visual de escritorio para la recogida de información que es ejecutada en función a unos algoritmos de obsolescencia manteniendo así actualizada la información. Así mismo dispone de una capa de Back-End formada por una capa	Asignación de Cls a usuarios en la CMDB
		Creación de Nuevos CI en CMDB
		Baja de CI obsoletos en CMDB
		Reactivación de CI en CMDB
		Reubicación de CI en CMDB
		Actualización de CI con Inventario Técnico
		Actualización de CI con Inventario Administrativo

Componente	Descripción	Integraciones con SDM
	Servicios Web y un modelo de datos con la estructura/ubicaciones de la CSCM.	Relación entre CPUs y Monitores
		Reubicación de usuarios en SDM.
Protocolo de Relación Automática con Proveedores	Protocolo de mensajería vía correo en el que mediante mensajes en formato XML se reciben por parte de los proveedores cambios de estado, tiempos de respuesta y seguimientos sobre tickets del centro de soporte (Petición/Incidencias)	Recepción de la Referencia de usuario del proveedor
		Recepción de seguimientos en tickets
		Recepción de Soluciones de tickets
		Cierre de Tickets
Integración SGSAS-DGSIES y Remedy (MADRID DIGITAL)	Desarrollo a medida que integra completamente el ciclo de vida de un ticket en Remedy desde SGSAS-DGSIES, siendo totalmente transparente para el equipo de operación.	Cancelación de tickets
		Creación de Tickets
		Creación de Seguimientos en Tickets
		Reclamación de Tickets
		Resolución de Tickets
		Cierre de Tickets
		Cancelación de tickets
		Adjuntar documentos en tickets
		Reapertura de Tickets
Integración SGSAS-DGSIES y OTRS (SIA)	Desarrollo a medida que integra completamente el ciclo de vida de un ticket en OTRS desde SGSAS-DGSIES, siendo totalmente transparente para el equipo de operación.	Creación de Tickets
		Creación de Seguimientos en Tickets
		Re priorización de Tickets.
		Cambios de estado en tickets
		Reapertura de Tickets

Componente	Descripción	Integraciones con SDM
		Cancelación de tickets
		Solución de tickets
		Cierre de Tickets
Integración SGSAS-DGSIES y JEVI (DOTACIONES)	Desarrollo a medida que integra completamente el ciclo de vida de un ticket en JEVI desde SGSAS-DGSIES, siendo totalmente transparente para el equipo de operación.	Creación de Tickets
		Creación de Seguimientos en Tickets
		Re priorización de Tickets.
		Cambios de estado en tickets
		Reapertura de Tickets
		Cancelación de tickets
		Solución de tickets
		Cierre de Tickets
GestionAI (Gestión Automática de Identidades)	Desarrollo a medida que gestiona las identidades en la CSCM. (* Ver capítulo específico)	Registro de solicitudes y ordenes de cambio ante las diferentes acciones en el aplicativo.
Cargas Automáticas de CIs	Desarrollo a medida que realiza el alta, baja y modificación de las dotaciones de la CSCM en la CMDB de SGSAS-DGSIES.	Alta de nuevos CIs en CMDB.
		Cambio del estado administrativo de los CI en CMDB
		Modificación de Atributos de los CI en CMDB
Nagios	Sistema de monitorización de sistemas y comunicaciones Open Source.	Gestión de Incidentes ante eventos de Monitorización
OCS	Sistema de Gestión de Inventario y distribución de Software Open Source	Consolidación de datos entre GetLoginData, OCS y CMDB.
	Desarrollo a medida que calcula los SLA contractuales,	Integración con SDM para extracción y transformación de

Componente	Descripción	Integraciones con SDM
Cuadro de mando Integral	KPIs e informes de Gestión de CESUS	Datos (ETL) para la carga de un Modelo de estrella OLAP
		Integración para la generación de informes de Servicio y resúmenes de cumplimiento de SLAs.
		Integración con Asterisk (Centralita telefónica) vía ODBC para extracción y transformación de Datos (ETL) para la carga de un Modelo de estrella OLAP.
Pantalla de Operaciones	Proyección de datos en tiempo real del estado de indicadores de incidencias y llamadas	Integración con SDM para mostrar el estado de tickets en pantalla
		Integración con Asterisk para mostrar el estado de las colas de centralita y el número de llamadas en cada una de ellas
Reporting	Generación de informes a medida para CESUS y distintos Proyectos de la DGSIES como CEDAS, MEDAS, Oficinas Técnicas, Proveedores externos, Dirección de la DGSIES y distintos informes diarios de gestión de tickets y verificación de tareas.	Integración para la generación de informes.
Proceso de sincronismo entre AD y SGSAS-DGSIES	Proceso que obtiene información de los objetos de usuario de AD y actualiza la información de usuarios de SGSAS-DGSIES. Incluye una depuración de datos.	Actualización diaria de datos de filiación. (correo electrónico, DNI) en SGSAS-DGSIES

Componente	Descripción	Integraciones con SDM
Calculo Tiempo SLA	Desarrollo a medida que informa en SGSAS-DGSIES el tiempo SLA de los tickets, aplicando los calendarios de servicio de los distintos proveedores y las paradas de tiempos realizadas en los tickets.	Informa los distintos tiempos de servicio de un ticket en SGSAS-DGSIES
Portal de gestión de peticiones MEDAS.	Desarrollo a medida que consiste en un portal de usuarios técnicos para el alta y seguimiento de tickets y peticiones mediante un catálogo de peticiones.	Gestion del Catálogo de Servicios de MEDAS
		Creación de Peticiones
		Seguimiento de Tickets.
Portal de gestión de Cambios (RFC) CEDAS.	Desarrollo a medida que consiste en un portal de usuarios técnicos para el alta y seguimiento de peticiones de cambio sobre un catálogo de peticiones predefinido.	Gestion del Catálogo de Servicios de CEDAS
		Creación de Incidentes
		Creación de Peticiones
		Seguimiento de Tickets.
Integración CTI	Desarrollo a medida que identifica el usuario llamante en SGSAS-DGSIES y muestra en pantalla información relativa al usuario y los tickets abiertos por este.	Acceso a datos de filiación de usuario e históricos de interacciones con el centro.

Dentro de las actividades del equipo de desarrollo y mantenimiento de software del Centro de Atención y Soporte son de especial importancia la responsabilidad sobre los servicios Gestion AI y ADFS que son descritos en los siguientes puntos.

- **Gestión Automática de Identidades** (GestionAI)

La aplicación corporativa **Gestión Automática de Identidades** (GestionAI) de la DGSIES, es una herramienta de desarrollo propio que es pieza clave y crítica en la Gestión de Accesos. El adjudicatario deberá asumir su mantenimiento, desarrollo y evolución de cara a mejorar la

gestión de acceso a los servicios y sistemas de información siguiendo los requerimientos y necesidades de la DGSIES.

La DGSIES dispone del Documento de Estándares de la Organización donde se establecen, entre otras directrices, la normativa de seguridad que todas las aplicaciones corporativas deben seguir.

En este sentido, desde ese momento todos los sistemas de nueva creación/implantación en el ámbito del SERMAS deben delegar la autenticación y autorización en el Directorio Activo corporativo a través de los Servicios que ofrece la plataforma de GestionAI. Asimismo, la gestión de peticiones de identidades también se realizará a través de esta herramienta.

La plataforma GestionAI se puede dividir en tres módulos independientes que proporcionan las siguientes funcionalidades:

A) Gestion de Peticiones, aplicación web a través de la cual se realizan diferentes peticiones relacionadas con la gestión de usuarios (alta, baja, modificación, reseteo de contraseñas, etc.) de las aplicaciones integradas en dicha web (no necesariamente deben ser aplicaciones integradas en DA) y recursos (usuario de DA, correo, carpetas compartidas, acceso a internet y gestión de grupos de DA).

B) Servicios web de acceso a DA: conjunto de servicios web que se utilizan a nivel de aplicación. Estos servicios permiten que cualquier aplicación delegue la autenticación en el DA (basada en el login corporativo único). Asimismo, a través de estos métodos se puede realizar la autorización de accesos basados en perfiles que se gestionan en el DA.

C) Perfiles corporativos: En base a la información profesional y puesto de trabajo de cada usuario se asocia uno o varios perfiles corporativos. Dichos perfiles corporativos definen los accesos funcionales disponibles por el usuario a las aplicaciones y recursos corporativos. De esta forma se simplifica el mantenimiento de usuarios y se facilita la incorporación de nuevas aplicaciones al ecosistema de la CSCM.

Desde el punto de vista técnico, la arquitectura del sistema está compuesta por 4 frontales Windows 2012 y BBDD Oracle 11g EE. El desarrollo está realizado sobre ASP.Net Framework 4.0, WorkFlow Foundation 4.1 y Windows Communication Foundation.

Asimismo, GestionAI mantiene integraciones con CA Service Desk Manager, la plataforma de correo Exchange, Directorio Activo, aplicaciones corporativas vía servicios web a medida y los HIS de los Hospitales a través del estándar HL7 v2.5/2.7

A continuación se detallan los módulos:

A) Gestión de Peticiones

Actualmente, la aplicación web de Gestión Automática de Identidades, es utilizada para la tramitación de peticiones relacionadas con identidades de usuarios desde todos los ámbitos existiendo cerca de 2.500 usuarios activos.

AMBITOS	Nº USUARIOS
Atención Primaria	2.000
Atención Hospitalaria	458
Servicios Centrales	35
Summa	9

A modo de referencia, a continuación, se presentan los módulos más importantes que actualmente se administran a través del sistema de Gestión Automática de Identidades – GestionAI- y se incorporan datos de volumetría de la actividad registrada durante todo el año 2017

APLICACIONES	
APLICACION	ACTIVIDADES
SELENE	10.448
CIBELES	8.741
HORUS	6.399
USUARIOS DE FARMACIA	3.062
TSNU	825
EPSALUD	648
SCAE	635
HCIS	285

GESTION DE CITAS	115
PORTAL PROFESIONAL	87
CITACION I-MDH	43
FORMAP	22
RTMAD	13
HCDSNS	2

RECURSOS	
RECURSO	ACTIVIDADES
Directorio Activo	161.438
Correo Electrónico	14.013
Acceso Internet	8.889
Acceso a Carpeta Compartida	1.258
Gestion de Grupos de DA	161

B) Servicios Web de Acceso a Directorio Activo

Una de las características más importantes de GestionAI es su total integración con el Directorio Activo de Salud, lo cual permite utilizar los beneficios del sistema de directorios y a su vez ofrece la posibilidad de mantener el propio Directorio Activo.

Para extender esta funcionalidad de GestionAI, se ofrece un servicio web específico de Directorio Activo; el cual dispone de las operaciones más comunes para la gestión y

mantenimiento de los usuarios del Directorio Activo de Salud, que es a su vez el repositorio de identidades de la CSCM.

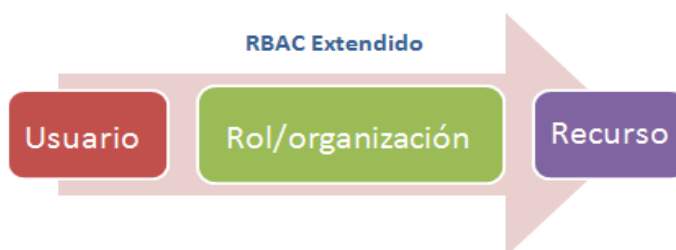
El objetivo de este servicio web es proporcionar el acceso al Directorio Activo a sistemas y aplicaciones de los lotes de desarrollo de la CSCM, SUMMA, Hospitales y aplicaciones de terceros.

Actualmente 128 aplicaciones utilizan Directorio Activo para la autenticación de usuarios, de éstas 31 acceden vía LDAP directo y 97 vía servicios web de DA de GestionAI.

C) Perfiles Corporativos

El módulo de perfiles corporativos de GestionAI permite la automatización y centralización de la autorización de acceso a las aplicaciones de la CSCM.

Los perfiles corporativos están diseñados siguiendo el modelo RBAC extendido para la asignación de los permisos de acceso a los usuarios, el cual permite adaptar el modelo de accesos a las realidades operativas (roles) y estructurales (organización).



Cada perfil corporativo se compone de un rol corporativo y una organización corporativa (ámbito dentro de la misma), heredando de cada uno de los mismos los permisos de acceso para los usuarios. Adicionalmente, el perfil corporativo puede definir sus propios permisos de acceso mediante los accesos funcionales específicos.

Ejemplo esquemático.



La gestión de los usuarios corporativos se puede realizar 1) de forma manual desde la propia aplicación por los usuarios responsables, 2) mediante cargas masivas implementadas por el equipo de desarrollo previa solicitud de la CSCM y 3) mediante un automatismo que integra las altas que se producen en Horus (Atención Hospitalaria) y Ap-Madrid (Atención Primaria).

Desarrollo y mantenimiento de ADFS.

La CSCM dispone de un Servicio Federado de Directorio Activo (ADFS), que proporciona a los usuarios servicios de acceso de inicio de sesión único (SSO) a sistemas y aplicaciones de la CSCSM. Será responsabilidad de este equipo la adaptación y parametrización de la plataforma para la integración de aplicaciones de terceros.

Actualmente ADFS es el Proveedor de identidad (Identity Provider) de los aplicativos PortalCesus, IT -WEB, REH y MUP. En este sentido indicar que durante la ejecución del contrato se prevé la incorporación progresiva de nuevas aplicaciones al sistema.

Además de las acciones propias de mantenimiento de la plataforma, el equipo será el encargado de realizar las siguientes tareas:

- Revisión de los documentos de recepción de nuevos entornos. Tanto certificación como de producción.
- Generación de Relying Partys.
- Apoyo y soporte a los proveedores en las pruebas de integración.
- Generación de los Claims que requiera el Proveedor de Servicios para identificar y autenticar a usuarios.
- Configuración de Proveedores de autenticación.
- Generación y definición de reglas de autorización específicas.
- Importación de certificados para la encriptación de Tokens.
- Integración IWA.
- Integración del Sing Out en el proveedor de servicios.

11. UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE

Debe entenderse como Centro de Atención y Soporte el conjunto integrado de herramientas, procesos, contenidos, infraestructuras, recursos, y activos en general, utilizados para prestar la atención y soporte de incidencias, consultas y peticiones relativas al uso, evolución y deficiencias de utilización y disponibilidad de los sistemas de información de la CSCM conforme a los requisitos establecidos en este Pliego y en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas.

Los servicios de soporte remoto requeridos en el presente Pliego serán prestados en las instalaciones de la empresa que resulte adjudicataria. Por ello todos los interesados en participar en el presente procedimiento deberán disponer de un centro de Atención y Soporte, para la realización de los servicios requeridos que reúna todos los requisitos mínimos señalados en este apartado, y que deberán cumplirse durante toda la duración del contrato.

El dimensionamiento del espacio físico del Centro de Soporte se calculará basándose en que hasta un 40% del personal de soporte nivel 1 y nivel 2 realizará teletrabajo, por lo que se reducirá el espacio necesario del centro. El desempeño de la actividad de teletrabajo podrá ser auditado por la DGSIES siempre que lo requiera y el adjudicatario le facilitará las herramientas de monitorización y auditoría correspondientes.

Toda la infraestructura necesaria para el desempeño del teletrabajo (equipo, teléfono, VPN, etc...) correrá a cargo del adjudicatario, quien además, deberá contemplar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que se cumplen los requisitos de confidencialidad y seguridad de la información.

Los requisitos mínimos que los licitadores pondrán a disposición de la DGSIES en el caso de resultar adjudicatarios son los siguientes:

1. **Situación Geográfica:** La ubicación de la sede central del Centro de Atención y Soporte deberá estar dentro de los límites geográficos de la Comunidad de Madrid. Los criterios de proximidad física entre el centro ofertado y las instalaciones de la CSCM será la exigida por la DGSIES. Se podrán proponer centros satélites en otras localizaciones para determinadas coberturas de desbordamiento puntuales y que deberán ser aprobados por la DGSIES. La sede central incluirá la identificación, logotipos e imagen corporativa de la empresa adjudicataria; dada la naturaleza del servicio prestado, aunque por provisión privada, podrá incluir la imagen corporativa del Servicio Madrileño de Salud. La situación geográfica es determinante de cara a garantizar la eficacia del servicio, por los motivos que se describen en el apartado 13- Modelo de gobierno y seguimiento del contrato.
2. **Seguridad Física.** El edificio deberá estar dotado de sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión para controlar los accesos al edificio. Así mismo, deberá contar con un servicio de seguridad, con vigilancia presencial, las 24 horas los 7 días de la semana. Dicho centro deberá poder ser auditado por cualquier organismo autorizado por la CSCM de conformidad con la normativa vigente en materia de seguridad privada.
3. **Sistema de Detección de Incendios.** Deberá disponer de sistemas de detección y

extinción de incendios y de los correspondientes elementos que lo componen. Así mismo deberá tener contratado el correspondiente servicio de mantenimiento de estos sistemas.

4. **Control de Acceso.** El acceso a las instalaciones deberá estar controlado mediante un Sistema de Control de Acceso Físico, que podrá ser auditado.

5. **Acceso de comunicaciones.** Las instalaciones deberán contar con acceso a las redes privadas virtuales de alta capacidad de la Comunidad de Madrid. Los equipos informáticos a través de los cuales se preste el servicio objeto de este pliego, deberán estar destinados exclusivamente a dicha prestación, no pudiendo conectarse a ninguna otra red que no sea la suministrada por la CM.

6. **Sistema de respaldo.** Las instalaciones del adjudicatario deberán disponer de un sistema alternativo de suministro eléctrico para el caso de fallos en el suministro habitual. Dicho sistema alternativo deberá ser probado periódicamente conforme a un plan de pruebas que deberá ser conocido y aprobado por la DGSIES, y deberá garantizar una disponibilidad de suministro eléctrico del 99,9% a la SGSAS-DGSIES y a todos los elementos técnicos necesarios para la prestación del servicio de atención y soporte.

7. **Contingencia.** El adjudicatario deberá disponer de un centro alternativo desde el que puedan desarrollar los trabajos en caso de que se produzca un evento que imposibilite hacerlo desde las instalaciones ofertadas para la prestación de estos servicios. Este centro de contingencia debe permitir reanudar los trabajos dentro de las dos (2) siguientes horas de producirse la contingencia y el restablecimiento del nivel de servicio pleno dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas.

8. **Espacio Físico:** se deberá disponer de al menos los siguientes espacios:

- **Sala de técnicos operadores:** un espacio diáfano para el personal prestador de la atención telefónica, con capacidad suficiente para el equipo ofertado.
- **Salas de supervisión,** despachos, reuniones, para el equipo de gestión del adjudicatario.
- **Sala de DGSIES:** un espacio contiguo e independiente, dotado con puestos de trabajo para el equipo de supervisión y seguimiento que la DGSIES considere necesario.

Así mismo, el centro deberá disponer de una capacidad de ampliación suficiente en función del crecimiento o evolución propia del servicio, como mínimo un 40% de crecimiento de la demanda de servicio a lo largo de todo el contrato.

9. **Procedimientos de Emergencia.** Disponer de Planes de evacuación del edificio en caso de emergencia y tener designados los equipos para su ejecución. Disponer de áreas seguras para empleados en caso de emergencia.

10. **Procedimientos de recuperación de desastres.** Se deberá de disponer de la documentación necesaria en caso de declaración de contingencia de la actividad de atención y soporte.

11. **Salud Laboral.** Las instalaciones ofertadas deberán cumplir en cada momento con toda la normativa y legislación vigente en materia de Salud Laboral, prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Privada y Protección Datos.

12. **Adecuación y Acondicionamiento.** La empresa que resulte adjudicataria deberá asumir sin coste para la DGSIES toda la incorporación de elementos necesarios, y la adecuación y acondicionamiento de sus instalaciones e infraestructuras, para la prestación de los servicios requeridos en el presente Pliego. Las instalaciones deberán de estar dotadas de los siguientes medios técnicos (mínimo exigido):

- Puestos de trabajo completo para el personal.
- Centralita de llamadas -incluyendo módulo de distribución automática de llamadas o ACDterminales telefónicos y puestos informáticos,
- Software de agentes de Voz IP y sistemas de grabación.
- Enlaces de comunicaciones que resulten necesarios para cubrir los objetivos especificados en el Pliego, adicionales a aquellos de los que ya dispone la Comunidad de Madrid en el momento de la publicación de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- En particular, el adjudicatario deberá proporcionar a su coste los servicios de comunicaciones de datos necesarios para el intercambio de información entre la sede del Centro de Atención y Soporte y las sedes de la Comunidad de Madrid, que sean necesarios para el buen fin del servicio de atención y soporte objeto de este Pliego.
- Los servicios de comunicaciones de voz y servicios de mensajes cortos con origen en el Centro de Atención y Soporte, y destino en sedes de la CSCM, y que sean necesarios para el buen fin del servicio de atención y soporte objeto de este Pliego, correrán de cuenta del adjudicatario.
- Los servicios de comunicaciones móviles internos al Centro de Atención y Soporte y que sean necesarios para el buen fin del servicio de atención y soporte objeto de este Pliego, correrán de cuenta del adjudicatario, incluyendo los del personal cuya actividad se desarrolla en sedes de la Comunidad de Madrid.
- Equipamiento de seguridad de los enlaces externos, que serán configurados según las directrices de la Comunidad de Madrid.
- Sistemas de información e infraestructuras TIC específicas, incluyendo los proporcionados por la CM para conformar el Sistema de Gestión del Servicio.
- Infraestructura LAN para acceso de los puestos a la red.
- Teléfonos con cascos para recepción y emisión con conexión IP.
- Equipos terminales de Fax para los distintos grupos de atención.
- El mobiliario adecuado para la prestación del servicio.

En el caso del que el adjudicatario deseara modificar la ubicación de las instalaciones ofertadas en el transcurso de la vigencia del contrato, deberá notificarlo a la DGSIES con una antelación mínima de tres (3) meses. La nueva ubicación propuesta para prestar los servicios objeto del contrato deberá contar con las mismas o mejores condiciones que la ubicación original, y deberá cumplir los requisitos mínimos establecidos en este Pliego. El adjudicatario deberá

presentar a la DGSIES en ese caso un plan de traslado que aporte las suficientes garantías en la prestación del servicio, de modo que no se reduzcan los niveles de servicio prestados como consecuencia del traslado. Los costes correspondientes a cualquier cambio de instalaciones serán por cuenta del adjudicatario.

En cualquier caso, la DGSIES deberá dar su autorización previa y expresa a cualquier cambio de ubicación, sin la cual, el cambio de instalaciones no podrá tener lugar en ningún caso, lo cual se compromete la empresa adjudicataria a respetar y así ha de hacerlo constar en su oferta. El incumplimiento de este requisito, o bien la ausencia de preaviso en las condiciones establecidas, será causa suficiente para la resolución del contrato por parte de la DGSIES

El adjudicatario se obliga a llevar a cabo todas las acciones necesarias y oportunas para que las instalaciones cumplan en todo momento los requisitos mínimos exigidos en este Pliego. En el caso de que la DGSIES, en el transcurso del contrato, tuviese noticia de que las instalaciones del adjudicatario hayan dejado de satisfacer los requisitos mínimos exigidos en este Pliego, solicitará al adjudicatario un plan de acción que permita recuperar la situación previa antes de un (1) mes.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a sus instalaciones al personal autorizado de la CSCM, para la realización de actividades relacionadas con el Servicio, cuando la CSCM lo estime oportuno.

Los costes derivados de la puesta en marcha y funcionamiento de dicho centro (Hardware, Software, Telefonía, Comunicaciones, Comunicaciones con la red de la CSCM ...) correrán totalmente a cargo del adjudicatario.

12. INFORMES DE SEGUIMIENTO Y CUADROS DE MANDO

Será responsabilidad del adjudicatario del servicio realizar los Informes y Cuadros de Mando necesarios para el conocimiento general y particular del servicio por parte de la DGSIES, así como de hacerlos accesibles y publicarlos en las fuentes correspondientes para que puedan ser utilizados por aquellas personas del servicio que la DGSIES requiera.

Todos informes estarán disponibles para la DGSIES a través de acceso web, así como en papel, en el formato que se determine.

El adjudicatario se compromete a habilitar el acceso a la Herramienta de Gestión y al cuadro de mando a los miembros designados por la DGSIES para que puedan explotar la información, con el fin de realizar tareas de seguimiento y control.

Las empresas licitadoras deberán detallar en sus ofertas todo lo relativo a cómo proponen satisfacer los requisitos en este punto, cuyos mínimos exigidos se describen a continuación.

12.1 Informes de Seguimiento

El adjudicatario elaborará y hará accesibles los informes propios de gestión del servicio, en los que se incluirán, como mínimo, los datos necesarios para el seguimiento de los Indicadores de Niveles de Servicio obtenidos.

La frecuencia y los formatos se definirán por la DGSIES en la Etapa de Transición del Servicio así como el contenido de cada uno de ellos, y serán accesibles vía web con los permisos necesarios en el tiempo establecido. Podrá fijarse una periodicidad diaria, semanal, quincenal, y mensual, a criterio de la DGSIES.

La información para el seguimiento de los Indicadores de Niveles de Servicio deberá estar disponible antes del 5º día laborable de cada mes. En caso de ser necesaria la corrección de algún dato o información de dichos informes, se dispondrá de 2 días laborables adicionales para dichas correcciones.

El informe de Seguimiento será el que sirva de base para los Comités de Seguimiento.

Será la DGSIES, durante la Etapa de Transición, quien establecerá los informes necesarios que el adjudicatario deberá entregar periódicamente. Los licitadores deberán proponer en su oferta una propuesta de informes que permitan, al menos, llevar a cabo un seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

12.2 Informes específicos

Siempre y cuando la DGSIES lo requiera, y para ayudar a gobernar la evolución y actividad del servicio, se podrán solicitar informes específicos que pueden contener información no contemplada en los informes periódicos.

Para informes normales se dispondrá de un plazo de 2 días laborables para su entrega.

Para informes urgentes motivados por un incidente de alto impacto se dispondrá de un plazo máximo de 3 horas con una información acordada y definida previamente con la DGSIES.

Todos los informes serán accesibles vía web con los permisos necesarios.

12.3 Modelo de Gobierno y seguimiento del contrato

El modelo de gobierno se basa en la figura del Director/a del Centro de Atención y Soporte, por parte de la DGSIES y del responsable del servicio, por parte del adjudicatario, con los requisitos definidos en el apartado 9.2 del presente pliego.

Este modelo de gobierno se estructura del siguiente modo:

- Comité de Dirección del contrato, órgano responsable máximo del seguimiento del contrato, así como de establecer la estrategia de evolución del mismo conforme a los requisitos del Pliego.
- Comité Operativo: seguimiento y control diario del servicio, y toma de decisiones operativas.

12.4 Comité de Dirección del Contrato

Este comité será el responsable de realizar el seguimiento de los niveles de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) así como el de asegurar el cumplimiento de todos los indicadores definidos en este Pliego, y de proponer al Órgano de Contratación las correspondientes penalizaciones/reducción en la facturación debido al incumplimiento del nivel de servicio requerido en el pliego. También será responsable de emitir las directrices que guíen la evolución del servicio.

El Comité de Dirección se reunirá mensualmente. El plazo fijado para la revisión del cumplimiento de los ANS de un determinado mes, así como la de la generación de dichos informes, será dentro de los 7 primeros días laborables del mes siguiente.

Una vez emitidos los informes y presentados al Comité de Dirección, éste dispondrá de 7 días laborables para su análisis, aceptación o rechazo y aprobación de la incorporación del importe correspondiente a la factura. Finalmente se elevarán al órgano de contratación los informes

revisados que es quien tiene la competencia de la aprobación final de los descuentos ó penalizaciones correspondientes.

La responsabilidad de presentar los informes de cumplimiento y la propuesta de descuento por incumplimiento será del Director/a del Centro de Atención y Soporte en base a la información de detalle suministrada por el adjudicatario.

Este comité estará formado por personal designado por la DGSIES, y los miembros permanentes siguientes:

- Director/a General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS, o persona en quien delegue, que ostentará la presidencia del Comité
- Director/a del Servicio por parte de la DGSIES y el responsable del servicio por parte del adjudicatario
- Personal técnico designado por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid para los aspectos del ámbito de su actuación competencial.
- Otros responsables de las diferentes áreas funcionales por parte del adjudicatario.

Ocasionalmente y cuando el Presidente del Comité de Dirección lo requiera, podrá solicitarse la presencia de responsables de otras unidades de la CSCM

En este comité se tratarán como mínimo los puntos siguientes:

- Revisión general del Servicio: Se tratarán temas generales del Servicio, bajada o aumento de la actividad, monitorización de los avances globales del servicio, incidencias críticas (resolución y cumplimiento asociado), quejas (si han existido) y todo aquello que haya surgido en torno al servicio y que requiera de especial atención.
- Cumplimiento de los ANS: Se revisan uno a uno los indicadores de Niveles de Servicio fijados así como su nivel cumplimiento para el mes anterior. En caso de incumplimiento, deberá fijarse un plan de acción y mejora.
- Seguimiento de incidencias relevantes por su importancia, reiteración, gravedad, o incumplimiento de los ANS establecidos.
- Revisión de procedimientos y propuestas de mejora.
- Aprobar cambios propuestos en el Comité Operativo.
- Revisar y aprobar el importe y borrador de la factura y resolver cualquier incidencia. Se tratarán en este punto las penalizaciones o descuentos a aplicar y la fecha en caso de incurrir en incumplimiento de los ANS. Los importes a descontar se aplicarán, por defecto, en la factura emitida al final del mes en curso, que corresponde al servicio prestado durante el mes anterior, o en su defecto, al mes siguiente.
- Cualquier otro asunto que pueda surgir a lo largo del tiempo de la entrega de este servicio que este Comité considere de interés.

La información que servirá de base para este comité serán los informes de seguimiento elaborados por el adjudicatario conforme a las directrices y supervisión de la CSCM, descritos en el Capítulo 7.- Informes y Cuadro de Mandos descritos en este Pliego. Será responsabilidad del adjudicatario proporcionar dicha información, en plazo, para realizar este seguimiento.

El personal que determine la DGSIES deberá tener acceso a la explotación de toda la información disponible en la herramienta de gestión relacionada en este contrato con el fin de poder verificar los datos contenidos en los informes de seguimiento.

La frecuencia de este comité será como mínimo mensual, pudiendo requerirse a petición de la DGSIES Comités extraordinarios para tratar cualquier tema urgente.

Anualmente la empresa adjudicataria informará de los costes desglosados incurridos en la ejecución del contrato.

12.5 Comité Operativo

En este comité se realizará el seguimiento operativo del servicio y se tomarán las decisiones oportunas con todo lo que tiene relación con el día a día del mismo con el fin de garantizar el cumplimiento de los ANS.

Este comité estará formado por personal propio de la DGSIES a su discreción, y los miembros permanentes siguientes:

- Director/a del servicio por parte de la DGSIES, que ostentará la presidencia de dicho comité, que podrá proponer y/o aprobar la participación de otros asistentes
- Responsable del servicio por parte del adjudicatario

En este comité se tratarán, como mínimo, los puntos siguientes:

- Seguimiento de los indicadores de servicio y de los procesos que soportan el mismo.
- Seguimiento y progreso de los trabajos objetos de este contrato y analizar los posibles riesgos en los que se pueda incurrir en el periodo analizado.
- Asegurar que se dispone de los recursos (personales y de infraestructura) para garantizar el cumplimiento del servicio.
- Procedimientos y documentación a desarrollar y entregar a cada uno de los grupos de soporte.
- Seguimiento de terceros involucrados en el servicio.
- Revisar el estado y evolución de los planes de mejora.
- Cualquier otro asunto que pueda ser de interés.

La frecuencia de este comité será semanal, sin perjuicio de que el presidente convoque por las necesidades que puedan surgir.

Sin perjuicio del modelo antes descrito, es preciso tener en consideración que el centro de soporte (ubicado en instalaciones que facilita el adjudicatario) debe estar en condiciones de poder alojar personal propio de la DGSIES de forma puntual, normalmente para tareas de control y evaluación de la calidad. Especialmente, en casos de crisis se conformará un gabinete en las instalaciones del centro de soporte con personal de la DGSIES y de la empresa adjudicataria. Si la situación lo exige, como por ejemplo en casos de infección por malware, el personal del Centro debe poder desplazarse de manera inmediata a cualquier centro dependiente de la CSCM.

Es importante que para el mantenimiento del sistema operativo de los CPDs locales de hospitales, que se realizará desde el centro de soporte en remoto, los técnicos se puedan desplazar al hospital en caso de necesidad. Igualmente, en caso de problemas con los aplicativos o en las subidas de versión de estos, el centro sanitario puede requerir, a través de CESUS, la presencia de técnicos del centro de soporte y del proveedor del aplicativo, así como los técnicos que darán el soporte posterior. Todos estos desplazamientos serán asumidos y facilitados por el centro de soporte o el proveedor, según el personal que se desplace.

13. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

13.1 Gestión de Niveles de Servicio

La DGSIES establece el conjunto de Acuerdos de Niveles de Servicio -ANS- (Capítulo 14) que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de garantizar una adecuada calidad de servicio.

13.1.1 Descripción y alcance

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIES y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados.

Durante el proceso se monitorizará y evaluará la prestación del servicio del adjudicatario comparándola con el nivel comprometido, y se llevará a cabo un conjunto de acciones pro-activas y reactivas para llevar los niveles actuales por encima de los niveles de servicio mínimos exigidos.

La gestión de los niveles de servicio implica, como mínimo:

- Establecer un esquema de indicadores y unos procedimientos de medición que permitan cuantificar el nivel de servicio prestado.
- Medir periódicamente los niveles de cumplimiento del servicio conforme a los indicadores establecidos en el presente Pliego.
- Aplicar un esquema de incentivos en el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos basado en la aplicación de penalizaciones o reducciones en la facturación a la DGSIES por incumplimiento en los umbrales mínimos exigidos.
- Que los niveles de servicio serán medidos por los ámbitos descritos en el Anexo I del dossier de información adicional.

13.1.2 Responsabilidades

Las empresas licitadoras deberán documentar en sus ofertas los métodos, mecanismos, herramientas, procedimientos, y recursos, que habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en el Pliego.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANSs establecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

El adjudicatario presentará periódicamente al Comité de Dirección responsable del seguimiento de las actividades del Centro de Atención y Soporte, los informes de medición de los ANS, dicha

información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la DGSIES, que se reserva el derecho de contrastar y validar la información facilitada.

El incumplimiento de los valores comprometidos en los ANS supondrá la aplicación de reducción de importe de facturación, según se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas. La aplicación de estas penalizaciones o reducción de importe de facturación se concretará en el Comité de Dirección del Contrato tras su revisión. Los ANS definidos serán de aplicación a partir de la prestación de pleno servicio especificada en el apartado 5.3 Etapa de Servicio.

13.1.3 Indicadores

El Acuerdo de Nivel de Servicio está compuesto por:

- Indicadores de servicio que describen objetivamente la calidad de diversos aspectos del mismo;
- Umbrales que el adjudicatario deberá cumplir para cada indicador;
- Clasificación de criticidad

A continuación, se describen los indicadores de servicio, la forma de medirlos, la periodicidad de medición, y los umbrales a alcanzar en la entrega del servicio.

Los indicadores se agrupan en los bloques siguientes:

- I.AT – Atención al Usuario
- I.RE – Resolución
- I.CA - Calidad.
- I.AU - Auditoria
- I.SA - Satisfacción
- I.SI – Sistemas e Infraestructura de CESUS

La medición de los indicadores se hará de manera mensual por defecto, excepto en el caso de los indicadores que así se indique como p.e. los indicadores de Auditoria y de Satisfacción, cuya medición se realizará cada vez que tengan lugar las auditoria previstas o las encuestas de satisfacción previstas.

La no consecución de alguno de los umbrales mínimos dará lugar a minoraciones sobre la factura mensual de acuerdo a las reglas detalladas en el apartado de Régimen de Pagos del PCAP.

13.1.3.1 Indicadores de Atención – I.AT

En este apartado se recogen todos los Indicadores relacionados con la entrada de casos, independientemente de que el canal de entrada sea vía telefónica, e-mail, fax, web, o cualquier otro que la DGSIES proponga. Se miden mensualmente.

Indicador	Descripción breve	Descripción	Cálculo del indicador	Excepciones
I.AT.1	% de llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Son las llamadas atendidas por el Centro de Atención y Soporte en un tiempo inferior a los 20 segundos. Este tiempo es el que transcurre desde el final de la locución, momento en el que es transferida la llamada a un Agente.	Será el resultado de dividir el número de llamadas atendidas en menos de 20 segundos entre el total de llamadas atendidas multiplicado por 100.	N/A
		$I.AT.1 = \frac{\text{Atendidas} < 20 \text{ seg}}{\text{Total Llamadas atendidas}} * 100$		
I.AT.2	% de Llamadas Perdidas	Agrupar el porcentaje de las llamadas en las que el usuario no ha establecido contacto con un Agente por encontrarse todos ocupados, considerando las que esperan tono o en cola más de 20 segundos.	Será el resultado de dividir el número de llamadas abandonadas (considerando las que esperan tono o en cola más de 20 segundos) entre el total de llamadas recibidas multiplicado por 100.	En periodos excepcionales y previa aprobación por parte de la DGSIES, se admitirá un objetivo superior al fijado en el Pliego.
		$I.AT.2 = \frac{\text{Atendidas Perdidas}}{\text{Total Llamadas}} * 100$		

I.AT.3	% de incidencias por otras vías no telefónicas	Mide el porcentaje de incidencias recibidas por e-mail, fax y otros, que han sido registrados y notificados al usuario en un tiempo inferior a 30 min	Es el resultado de calcular los incidencias registrados por vía no telefónica y notificados en menos de 30 min dividido por el total de incidencias notificadas por vía no telefónica multiplicado por 100.	En periodos excepcionales y previa aprobación por parte de la CSCM, se admitirá un objetivo superior al fijado en el Pliego.
		<p>Incidentes por vía no telefónica < 30 min</p> <p>I.AT.3 = $\frac{\text{Incidentes por vía no telefónica < 30 min}}{\text{Total Incidencias por vía no telefónica}} * 100$</p>		
I.AT.4	% de peticiones por otras vías no telefónicas	Mide el porcentaje de peticiones recibidas por e-mail, fax y otros, que han sido registrados y notificados al usuario en un tiempo inferior a 30 min	Es el resultado de calcular los peticiones registrados por vía no telefónica y notificados en menos de 30 min dividido por el total de peticiones notificadas por vía no telefónica multiplicado por 100.	En periodos excepcionales y previa aprobación por parte de la CSCM, se admitirá un objetivo superior al fijado en el Pliego.
		<p>Peticiones por vía no telefónica < 30 min</p> <p>I.AT.4 = $\frac{\text{Peticiones por vía no telefónica < 30 min}}{\text{Total Peticiones por vía no telefónica}} * 100$</p>		
I.AT.5	% de Incidencias	Calcula el porcentaje de	El resultado es el número de	N/A

	asignadas correctamente	incidencias que han sido correctamente asignadas (en el primer contacto) al grupo de soporte de nivel superior.	Incidencias reasignadas dividido entre el total de incidencias asignadas multiplicado por 100.	
		$I.AT.4 = \frac{\text{Incidencias reasignadas}}{\text{Total Incidencias asignadas}} * 100$		

13.1.3.2 Indicadores de Resolución – I.RE

En este bloque de Indicadores se recogen todos aquellos que están relacionados con la Resolución, Seguimiento y Cierre de las Incidencias. Se medirán mensualmente.

13.1.3.3 Criterios de Prioridad

Prioridad es la importancia de una actuación concreta asociada a una Incidencia y Petición.

La Prioridad es el resultado de combinar el Impacto y la Urgencia de todos los casos generados.

Impacto: Es el grado de desviación aceptable para la actividad del usuario TIC sobre la operativa normal. Lo determina el grado de severidad en que los usuarios puedan seguir realizando su trabajo, así como el número de usuarios que puedan resultar afectados. Existen 3 niveles de Impacto, cuyos umbrales de referencia se indican a continuación (podrán ser modificados por la DGSIES a lo largo del contrato):

- **Alto:** Es una degradación alta (mayor o igual al 25% en disponibilidad o tiempo de respuesta) en cualquiera de los sistemas o aplicaciones críticas, así como un alto número de usuarios afectados por la indisponibilidad del entorno tecnológico: mayor o igual a un 25% del total de usuarios.
- **Medio:** Una degradación en cualquiera de los sistemas o aplicaciones que no produce una parada total, pero si una merma en el rendimiento de los mismos (entre el 10% y el 25% en disponibilidad o tiempo de respuesta) o que afecta a un número medio de usuarios: menor de un 25% del total de usuarios y mayor o igual al 10% del total de usuarios.
- **Bajo:** Cualquier otro escenario diferente a los anteriores. Supone una merma o carencia de alguna funcionalidad en los servicios tecnológicos que permite seguir trabajando y que impacta a un bajo número de usuarios: menor al 10% del total usuarios.

Urgencia: La Urgencia define la rapidez de actuación en la resolución de un caso. Determina el tiempo de actuación sobre una Incidencia o Petición para que quede resuelta dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

Usuarios Críticos: Engloba a los usuarios más críticos, bien sea por razones organizativas o funcionales que, por su importancia, reciben un servicio de resolución más rápido que el resto de usuarios. La relación de Usuarios Críticos será facilitada al adjudicatario por la CSCM durante la Etapa de Planificación, y podrá variar a lo largo de la vigencia del contrato.

Usuarios No Críticos: Es el resto de usuarios que no pertenece a la categoría anterior.

La Prioridad de una Incidencia combinando el Impacto y la Urgencia queda fijada en la tabla siguiente:

Tabla de Prioridades para Incidencias

Prioridad		Urgencia	
		Usuarios Críticos	Usuarios No Críticos
Impacto	Alto	Crítica	Crítica
	Medio	Crítica	Media
	Bajo	Crítica	Baja

En el caso de las peticiones sólo se fijan 2 niveles de Prioridades. Así pues, combinando el Impacto y la Urgencia queda fijada en la tabla siguiente:

Tabla de Prioridades para Peticiones de Servicio

Prioridad		Urgencia	
		Usuarios Críticos	Usuarios No Críticos
Impacto	Alto	Crítica	Media
	Bajo	Crítica	Baja

Indicador	Descripción breve	Descripción	Cálculo del indicador	Excepciones
I.RE.1	% de Incidencias de Prioridad Crítica resueltas en menos de 1 hora	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, y resueltas en un tiempo inferior a 1 hora	Es el resultado de dividir el número de incidencias clasificadas y resueltas en menos de 1 hora entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	N/A
		Incidencias Críticas < 1h I.RE.1 = $\frac{\text{Incidencias Críticas < 1h}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		
I.RE.2	% de Incidencias de Prioridad Crítica resueltas en menos de 2 horas	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, y resueltas en un tiempo inferior a 2 horas	Es el resultado de dividir el número de incidencias clasificadas y resueltas en menos de 2 horas entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	N/A
		Incidencias Críticas < 2h I.RE.2 = $\frac{\text{Incidencias Críticas < 2h}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		
I.RE.3	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 6 horas	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, y resueltas en un tiempo inferior a 6 horas	Es el resultado de dividir el número de incidencias clasificadas y resueltas en menos de 6 horas entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	
		Incidencias Prioridad Media < 6h I.RE.4 = $\frac{\text{Incidencias Prioridad Media < 6h}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		
I.RE.4	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, y resueltas en un tiempo inferior a 12 horas	Es el resultado de dividir el número de incidencias clasificadas y resueltas en menos	

	menos de 12 horas		de 12 horas entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	
		$\text{I.RE.4} = \frac{\text{Incidencias Prioridad Media} < 12\text{h}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		
I.RE.5	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 24 horas	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, y resueltas en un tiempo inferior a 24 horas	Es el resultado de dividir el número de incidencias clasificadas y resueltas en menos de 24 horas entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	
		$\text{I.RE.5} = \frac{\text{Incidencias Críticas} < 24\text{h}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		
I.RE.6	% de Incidencias de Prioridad Baja resueltas en menos de 24 horas	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, y resueltas en un tiempo inferior a 24 horas	Es el resultado de dividir el número de incidencias clasificadas y resueltas en menos de 24 horas entre el número total de incidencias y multiplicado por 100	
		$\text{I.RE.6} = \frac{\text{Incidencias Prioridad Baja} < 24\text{h}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		
I.RE.7	% de Incidencias de cualquier Prioridad sin Seguimiento.	Mide el porcentaje de incidencias, clasificadas por prioridad, que una vez expirado el tiempo de resolución, no se realice seguimiento y no se contacte con el usuario final por cualquier vía	Es el resultado de dividir el número de incidencias sin seguimiento, por el total de incidencias de cualquier Prioridad multiplicado por 100.	
		$\text{I.RE.7} = \frac{\text{Incidencias sin seguimiento (expirado ANS)}}{\text{Total Incidencias Resueltas}} * 100$		

I.RE.8	% de tickets resueltos por N1 con respecto a las resueltas	Mide el % de tickets resueltos o dada solución alternativa por el primer nivel respecto del Total	Es el resultado de dividir el número de tickets resueltos de N1 por el total de tickets resueltos, multiplicado por 100.	
		$\text{I.RE.8} = \frac{\text{Tickets N1 resueltos}}{\text{Total Tickets Resueltos}} * 100$		
I.RE.9	% de tickets resueltos por N1 y N2 con respecto al total	Mide el % tickets resueltos o dada solución alternativa por el primer y segundo nivel) x 100/Todas las tickets	Es el resultado de dividir la suma tickets resueltos por N1 + N2, por el total de tickets multiplicado por 100.	
		$\text{I.RE.9} = \frac{\text{Tickets resueltos de N1+N2}}{\text{Total Tickets resueltos}} * 100$		
I.RE.10	% Backlog Mensual	Mide % de tickets vencidos NO resueltos respecto al total de tickets abiertos en el mes	Es el resultado de dividir la suma tickets vencidos NO resueltos, por el total de tickets abiertos en el mes multiplicado por 100	
		$\text{I.RE.10} = \frac{\text{Tickets vencidos NO resueltos}}{\text{Total Tickets abiertos en el mes}} * 100$		
I.RE.11	% Cierres incorrectos	Mide % de tickets cerrados incorrectamente y que se reabren respecto al total de tickets cerrados en el mes	Es el resultado de dividir la suma tickets que se reabren, por el total de tickets cerrados en el mes multiplicado por 100	
		$\text{I.RE.11} = \frac{\text{Tickets reabiertos}}{\text{Total Tickets cerrados en el mes}} * 100$		
I.RE.12	% Problemas con Seguimiento sobre el total.	Mide el porcentaje de Problemas con seguimiento sobre el total de Problemas que se han generado derivados de una incidencia y/o evento.	Es el resultado de dividir el número de Problemas con seguimiento, dividido por el total de cambios de cualquier Prioridad multiplicado por 100.	
		$\text{I.RE.12} = \frac{\text{Problemas con seguimiento}}{\text{Total Problemas}} * 100$		

I.RE.13	% Problemas con Workaround sobre el total.	Mide el porcentaje de Problemas que pueden ser temporalmente resueltos con una solución provisional (Workaround) sobre el total de Problemas que se han generado derivados de una incidencia y/o evento.	Es el resultado de dividir el número de Problemas con Workaround , dividido por el total de cambios de cualquier Prioridad multiplicado por 100.	
		$\text{I.RE.13} = \frac{\text{Problemas con Workaround}}{\text{Total Problemas}} * 100$		
I.RE.14	% Peticiones y Cambios registrados y valorados antes de 5 días.	Mide el porcentaje de Peticiones y Cambios registrados en la herramienta y valorados antes de 5 días.	Es el resultado de dividir el número de peticiones y cambios valorados antes de 5 días, por el total de cualquier Prioridad multiplicado por 100.	
		$\text{I.RE.14} = \frac{\text{Peticiones y Cambios valorados antes de 5 días}}{\text{Total Peticiones y Cambios valorados}} * 100$		
I.RE.15	Tiempo medio de solución de Peticiones de prioridad crítica	Mide la eficacia en la resolución de las peticiones remitidas por los usuarios utilizando el tiempo transcurrido desde que el proveedor ha recibido la petición hasta que ha sido solucionada.	Es el resultado de dividir la sumatorio del tiempo de las peticiones de prioridad crítica solucionadas, por el total peticiones de prioridad crítica solucionadas	
		$\text{I.RE.15} = \frac{\sum \text{Tiempo de permanencia de peticiones solucionadas en el mes}}{\text{Número Total de Peticiones solucionadas en el mes}}$		
I.RE.16	Tiempo medio de solución de Peticiones de	Mide la eficacia en la resolución de las peticiones remitidas por los usuarios utilizando el tiempo transcurrido desde que el proveedor	Es el resultado de dividir la sumatorio del tiempo de las peticiones de prioridad media solucionadas, por el total peticiones de prioridad media	

	prioridad media	ha recibido la petición hasta que ha sido solucionada.		
		$\frac{\sum \text{Tiempo de permanencia de peticiones solucionadas en el mes}}{\text{Número Total de Peticiones solucionadas en el mes}}$		
I.RE.17	Tiempo medio de solución de Peticiones de prioridad baja	Mide la eficacia en la resolución de las peticiones remitidas por los usuarios utilizando el tiempo transcurrido desde que el proveedor ha recibido la petición hasta que ha sido solucionada.	Es el resultado de dividir la sumatorio del tiempo de las peticiones de prioridad baja solucionadas, por el total peticiones solucionadas de prioridad baja	
		$\frac{\sum \text{Tiempo de permanencia de peticiones solucionadas en el mes}}{\text{Número Total de Peticiones solucionadas en el mes}}$		

13.1.3.4 Indicadores de Calidad – I.CA

Este Bloque de Indicadores recoge todos aquellos relacionados con la Calidad del Servicio. Se medirán mensualmente.

Indicador	Descripción breve	Descripción	Cálculo del indicador	Excepciones
I.CA.1	% de Incidencias resueltas con éxito dentro del plazo	Mide el porcentaje de incidencias, peticiones, consultas o problemas, solucionadas con éxito dentro del plazo acordado dentro de los ANS sobre el total de las incidencias y que estén aceptadas por el usuario.	Es el resultado de dividir el número de incidencias, peticiones, consultas, y problemas, resueltas con éxito dentro del plazo dividido por el número total de multiplicado por 100	N/A
		$\frac{\text{I/P/C resueltas con éxito dentro del plazo}}{\text{Total I/P/C resueltas}} * 100$		

I.CA.2	% de Reclamaciones	Mide el porcentaje de reclamaciones de una I/P/C que ha expirado el plazo acordado por los ANS.	Es el resultado de dividir el número de I/P/C reclamadas y cuyo plazo de resolución ya ha vencido dividido por el número total de incidencias multiplicado por 100	N/A
		$I.CA.2 = \frac{\text{I/P/C reclamadas}}{\text{Total I/P/C}} * 100$		
I.CA.3	% de quejas	Mide el porcentaje de quejas respecto de la actividad total. Una queja es cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente y por escrito como tal por el usuario respecto a los servicios que la DGSIES presta. No se considera queja una manifestación de insatisfacción que no venga expresada formalmente y por escrito como tal.	Quejas recibidas al mes respecto de la actividad total. Total de la actividad: es el conjunto formado por: Incidencias, consultas y peticiones que han sido registradas en el mes, más las incidencias, consultas y peticiones registradas en meses anteriores y que al inicio del mes analizado están pendientes de solución.	En periodos excepcionales y previa aprobación por parte de la CSCM, se admitirá un objetivo superior al fijado en el Pliego.
I.CA.4	Disponibilidad de Informes de alto impacto	Mide el número de informes estandarizados de alto impacto que no se han entregado en el plazo establecido. Se entiende como Informe de Alto Impacto aquel informe que el adjudicatario deberá entregar a la DGSIES con el fin de poder evaluar el impacto en el servicio de una incidencia de este tipo	Nº de número de informes estandarizados de alto impacto entregados en más de 3 horas	

13.1.3.5 Indicadores de Auditoria – I.AU

El objetivo de este grupo de indicadores es evaluar el nivel de cumplimiento de los procedimientos, procesos y la organización del proveedor prestatario del servicio y otros aspectos del servicio objeto de este Pliego, así como la rotación no planificada del personal asignado al contrato.

Las auditorias pueden ser de carácter interno, es decir, realizadas por la propia DGSIES, o podrán ser externas.

En el plan de Calidad a presentar por el proveedor se deberá definir el modelo y la operativa de las auditorias. Como resultado se realiza un informe que recogerá las medidas, observaciones y comentarios que estime oportunas, así como las “No conformidades”, en caso de que existan.

Se fija un máximo permitido de tres (3) No Conformidades por auditoria. Además, serán objeto de seguimiento el grado de actualización del inventario TIC y la estabilidad de los procedimientos de planificación e implantación de cambios.

Indicador	Descripción breve	Descripción	Cálculo del indicador	Excepciones
I.AU.1	Número de no conformidades en la auditoria.	Evalúa el nivel de cumplimiento de procedimiento, procesos y organización del proveedor prestatario del servicio y otros aspectos del servicio objetivos de este Pliego.	El total de no conformidades por auditoria debe ser menor o igual a 3 en una auditoria. Se mide en cada auditoria realizada.	
		I.2.AU.1 = Número total de no conformidades en la auditoria		
I.AU.2	Calidad del inventario de activos TIC (% de inventario correcto sobre equipos auditados)	Mide la calidad del inventario de activos TIC de la CSCM y su nivel de actualización en el Centro de Atención y Soporte, de forma que facilite la gestión de I/C/P, y que permita prevenir posibles incidencias.	Es el resultado de dividir la cantidad de activos TIC con datos correctamente inventariados en una muestra aleatoria, entre el total de activos de la muestra, multiplicado por 100. Se mide habitualmente cada 3 meses, aunque el periodo podrá variar a juicio de la DGSIES.	
		<p>Nº de activos TIC con datos correctos de la muestra</p> <p>I.2.AU.2 = $\frac{\text{Nº de activos TIC con datos correctos de la muestra}}{\text{Número total de activos de la muestra aleatoria}} \times 100$</p>		
I.AU.3	% de marchas atrás realizadas.	Mide la efectividad de los cambios/instalaciones en la infraestructura de servicio.	No deberán registrarse más de un 5% de marchas atrás imputables al centro de soporte del total de cambios/instalaciones	N/A

			realizadas. Se medirá mensualmente.	
I.AU.4	Factor de rotación no planificada del personal del equipo de gestión (Responsable de Servicio, Coordinadores Técnicos, y Supervisores)	Mide la <u>rotación no planificada</u> del personal del equipo de gestión. La medición se realiza cada tres meses.	Número de sustituciones de personas del perfil indicado asignadas al servicio, realizados por el adjudicatario en el trimestre, y que se consideren <u>rotaciones no planificadas</u> según se describe en el punto <i>Rotación del personal asignado al servicio</i> del presente documento.	N/A
I.AU.5	Factor de rotación no planificada del personal del equipo base (todos excepto Responsable de Servicio, Coordinadores Técnicos, y Supervisores)	Mide la <u>rotación no planificada</u> del personal del equipo base (no gestión ni soporte presencial). La medición se realiza cada tres meses.	Número de sustituciones de personas del perfil indicado asignadas al servicio, realizados por el adjudicatario en el trimestre, y que se consideren <u>rotaciones no planificadas</u> según se describe en el punto <i>Rotación del personal asignado al servicio</i> del presente documento.	Se permite como máximo una rotación no planificada trimestral no sujeta a penalización. El resto estarán sujetas a penalización.
I.AU.6	Factor de rotación no planificada del personal del equipo de soporte presencial.	Mide la <u>rotación no planificada</u> del personal del equipo de soporte presencial. La medición se realiza cada tres meses.	Número de sustituciones de personas del perfil indicado asignadas al servicio, realizados por el adjudicatario en el trimestre, y que se consideren <u>rotaciones no planificadas</u> según se describe en el punto <i>Rotación del personal asignado al servicio</i>	Se permite como máximo una rotación no planificada trimestral no sujeta a penalización. El resto estarán sujetas a penalización.

			del presente documento.	
--	--	--	-------------------------	--

El detalle adicional relacionado con estos indicadores se recoge en el capítulo 15 del presente Pliego.

13.1.3.6 Indicadores de Satisfacción – I.SA

El objetivo de este indicador es una evaluación objetiva del nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto del servicio prestado.

Otro de los objetivos de satisfacción es la de servir de canal de entrada para establecer planes de mejora entorno al servicio.

La periodicidad habitual para realizar dicha encuesta será trimestral tomando una muestra aleatoria y estratificada de un número determinado de usuarios en parte o en todos los ámbitos, sobre el total de usuarios, aunque la DGSIES podrá decidir realizar encuestas en diferentes momentos y según otros periodos. Los usuarios de la población encuestada podrán ser usuarios finales o personal de los servicios de informática, centrales o distribuidos, que reciben algún tipo de servicio por parte del Centro de Atención a Usuarios.

El análisis y seguimiento de dichas encuestas se realizará en los comités de seguimiento fijados por la DGSIES.

La encuesta se orientará a dos grupos de personas diferentes, población total de usuarios y responsables de grupos de usuarios.

Los valores mínimos fijados para el resultado de las encuestas de satisfacción se encuentran definidos en la siguiente tabla:

Indicador	Descripción Breve	Descripción	Cálculo del indicador	Excepciones
I.SA.1	Nivel de satisfacción del usuario final	Será la media resultante de realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios finales	Media global: Mayor de 7 Por ámbito: Mayor de 5	N/A
I.SA.2	Nivel de satisfacción del responsable de servicios	Será el resultado de realizar las encuestas de satisfacción a los niveles de responsabilidad.	Media global: Mayor de 7 Por ámbito: Mayor de 5	N/A

13.1.3.7 Indicadores de Sistemas e Infraestructura de CESUS – I.SI

Este Bloque de Indicadores recoge todos aquellos que están relacionados con la Monitorización y acciones relacionadas con los Sistemas, redes, comunicaciones, aplicaciones y Bases de Datos que afectan tanto a los eventos como a las Incidencias, Peticiones y Cambios.

Indicador	Descripción breve	Descripción	Cálculo del indicador	Excepciones
I.SI.1	% Detección de errores en backups	Mide el porcentaje de errores detectados en los backups programados.	No deberán registrarse más de un 2% de errores en la ejecución de los backups programados y puestos en producción	N/A
I.SI.2	% Detección de errores en restauraciones	Mide el porcentaje de errores detectados en las restauraciones realizadas.	No deberán registrarse más de un 2% de errores en la ejecución de las restauraciones programadas y puestos en producción	N/A
I.SI.3	% Disponibilidad de los servicios de infraestructura DHCP, DNS y NTP (Infoblox)	Mide el porcentaje de disponibilidad de los servicios de infraestructura DHCP, DNS y NTP (Infoblox)	La disponibilidad debe ser mayor o igual al 99%	N/A
I.SI.4	% Disponibilidad del servicio de Acceso Remoto para usuarios de la CSCM (Big IP)	Mide el porcentaje de disponibilidad del Acceso Remoto para usuarios de la CSCM (Big IP)	La disponibilidad debe ser mayor o igual al 97%	N/A
I.SI.5	% Disponibilidad del servicio de Directorio Activo	Mide el porcentaje de Disponibilidad del servicio de Directorio Activo	La disponibilidad debe ser \geq al 99%. Para el cálculo de este indicador no se tienen en cuenta las paradas programadas.	N/A
I.SI.6	% Disponibilidad del servicio de Almacenamiento de Recursos Compartidos	Mide el porcentaje de Disponibilidad del servicio de Almacenamiento de Recursos Compartidos	La disponibilidad debe ser \geq al 99%. Para el cálculo de este indicador no se tienen en cuenta las paradas programadas	N/A

I.SI.7	% Disponibilidad del servicio de la Centralita del Centro de Soporte.	Mide el porcentaje de Disponibilidad del servicio de la Centralita del Centro de Soporte.	La disponibilidad debe ser \geq al 99%. Para el cálculo de este indicador no se tienen en cuenta las paradas programadas	N/A
I.SI.8	% Disponibilidad de la Herramienta de gestión de Ticketing de la que es responsable el Centro de Soporte	Mide el porcentaje de Disponibilidad de la Herramienta de gestión de Ticketing de la que es responsable el centro de Soporte	La disponibilidad debe ser \geq al 97%. Para el cálculo de este indicador no se tienen en cuenta las paradas programadas	N/A
I.SI.9	% Disponibilidad del servicio de la infraestructura de virtualización de aplicaciones	Mide el porcentaje de disponibilidad del servicio de virtualización de aplicaciones	La disponibilidad debe ser \geq al 99%. Para el cálculo de este indicador no se tienen en cuenta las paradas programadas	N/A
I.SI.10	% Disponibilidad de los servidores	Mide el porcentaje de disponibilidad de los servidores	La disponibilidad debe ser \geq al 99,90%. Para el cálculo de este indicador no se tienen en cuenta las paradas programadas	N/A

13.1.3.8 Tabla Resumen de los Indicadores, Nivel de Cumplimiento y clasificación de criticidad

Indicador de Atención al Usuario			Objetivo	Crítico
I.AT.1	% de Llamadas atendidas en menos de 20 segundos	Global	$\geq 90,00 \%$	
I.AT.2	% de Llamadas Perdidas	Global	$\leq 5,00 \%$	X
I.AT.3	% de contacto en <30 minutos por otras vías no telefónicas (Incidencias)	AE Grupo 1	$\geq 95,00 \%$	
		AE Grupo 2	$\geq 95,00 \%$	
		Primaria	$\geq 95,00 \%$	

		SSCC	>= 95,00 %	
		SUMMA	>= 95,00 %	
		Global	>= 95,00 %	
I.AT.4	% de contacto en <30 minutos por otras vías no telefónicas (Peticiones)	AE Grupo 1	>= 95,00 %	
		AE Grupo 2	>= 95,00 %	
		Primaria	>= 95,00 %	
		SSCC	>= 95,00 %	
		SUMMA	>= 95,00 %	
		Global	>= 95,00 %	
I.AT.5	% de Incidencias asignadas correctamente	AE Grupo 1	>= 90,00 %	X
		AE Grupo 2	>= 90,00 %	X
		Primaria	>= 90,00 %	X
		SSCC	>= 90,00 %	X
		SUMMA	>= 90,00 %	X
		Global	>= 90,00 %	X
Indicador de Auditoria			Objetivo	Crítico
I.AU.1	Número de no conformidades en la auditoria	Global	<= 3 Unidad	
I.AU.2	Calidad del inventario de activos TIC	Global	>= 95,00 %	
I.AU.3	% de marchas atrás realizadas	Global	<= 5,00 %	
I.AU.4	Factor de rotación no planificada del equipo de gestión	Global	= 0 Unidad	
I.AU.5	Factor de rotación no planificada del equipo base	Global	<= 1 Unidad	
Indicadores de Calidad de Servicio			Objetivo	Crítico
I.CA.1	% de Incidencias resueltas con éxito	AE Grupo 1	>= 95,00 %	
		AE Grupo 2	>= 95,00 %	
		Primaria	>= 95,00 %	
		SSCC	>= 95,00 %	
		SUMMA	>= 95,00 %	
		Global	>= 95,00 %	
I.CA.2	% de Reclamaciones	AE Grupo 1	<= 2,00 %	X
		AE Grupo 2	<= 2,00 %	X

		Primaria	$\leq 2,00 \%$	X
		SSCC	$\leq 2,00 \%$	X
		SUMMA	$\leq 2,00 \%$	X
		Global	$\leq 2,00 \%$	X
I.CA.3	% de Quejas	AE Grupo 1	$\leq 0,20 \%$	X
		AE Grupo 2	$\leq 0,20 \%$	X
		Primaria	$\leq 0,20 \%$	X
		SSCC	$\leq 0,20 \%$	X
		SUMMA	$\leq 0,20 \%$	X
		Global	$\leq 0,20 \%$	X
I.CA.4	Nº de Informes de Impacto Estandarizados generados en más de 3 horas	Global	≤ 1 Unidad	
Indicadores de Resolución			Objetivo	Crítico
I.RE.1	% de Incidencias de Prioridad Crítica resueltas en menos de 1 hora	AE Grupo 1	$\geq 97,00 \%$	
		AE Grupo 2	$\geq 97,00 \%$	
		Primaria	$\geq 97,00 \%$	
		SSCC	$\geq 97,00 \%$	
		SUMMA	$\geq 97,00 \%$	
		Global	$\geq 97,00 \%$	
I.RE.2	% de Incidencias de Prioridad Crítica resueltas en menos de 2 horas	AE Grupo 1	$\geq 99,00 \%$	X
		AE Grupo 2	$\geq 99,00 \%$	X
		Primaria	$\geq 99,00 \%$	X
		SSCC	$\geq 99,00 \%$	X
		SUMMA	$\geq 99,00 \%$	X
		Global	$\geq 99,00 \%$	X
I.RE.3	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 6 horas	AE Grupo 1	$\geq 85,00 \%$	
		AE Grupo 2	$\geq 85,00 \%$	
		Primaria	$\geq 85,00 \%$	
		SSCC	$\geq 85,00 \%$	
		SUMMA	$\geq 85,00 \%$	
		Global	$\geq 85,00 \%$	
I.RE.4	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 12 horas	AE Grupo 1	$\geq 92,00 \%$	X

		AE Grupo 2	>= 92,00 %	X
		Primaria	>= 92,00 %	X
		SSCC	>= 92,00 %	X
		SUMMA	>= 92,00 %	X
		Global	>= 92,00 %	X
I.RE.5	% de Incidencias de Prioridad Media resueltas en menos de 24 horas	AE Grupo 1	>= 96,00 %	
		AE Grupo 2	>= 96,00 %	
		Primaria	>= 96,00 %	
		SSCC	>= 96,00 %	
		SUMMA	>= 96,00 %	
I.RE.6	% de Incidencias de Prioridad Baja resueltas en menos de 24 horas	Global	>= 96,00 %	
		AE Grupo 1	>= 85,00 %	
		AE Grupo 2	>= 85,00 %	
		Atención	>= 85,00 %	
		SSCC	>= 85,00 %	
I.RE.7	% de Incidencias de cualquier Prioridad sin Seguimiento	SUMMA	>= 85,00 %	
		Global	>= 85,00 %	
		AE Grupo 1	<= 2,00 %	X
		AE Grupo 2	<= 2,00 %	X
		Primaria	<= 2,00 %	X
I.RE.8	% de Tickets resueltos por N1 con respecto al total	SSCC	<= 2,00 %	X
		SUMMA	<= 2,00 %	X
		Global	<= 2,00 %	X
		AE Grupo 2	>= 50,00 %	
		Primaria	>= 50,00 %	
I.RE.9	% de Tickets resueltos por N1 N2 con respecto al total	SSCC	>= 50,00 %	
		SUMMA	>= 50,00 %	
		Global	>= 50,00 %	
		AE Grupo 2	>= 65,00 %	
		Primaria	>= 65,00 %	
		SSCC	>= 65,00 %	
		SUMMA	>= 65,00 %	
		Global	>= 65,00 %	

I.RE.10	Backlog Mensual	AE Grupo 1	<= 10,00 %	X
		AE Grupo 2	<= 10,00 %	X
		Atención Primaria	<= 10,00 %	X
		SSCC	<= 10,00 %	X
		SUMMA	<= 10,00 %	X
		Global	<= 10,00 %	X
I.RE.11	% de cierres incorrectos	AE Grupo 1	<=5%	X
		AE Grupo 2	<=5%	X
		Atención Primaria	<=5%	X
		SSCC	<=5%	X
		SUMMA	<=5%	X
		Global	<=5%	X
I.RE.12	% Problemas con Seguimiento sobre el total	AE Grupo 1	>= 95,00 %	X
		AE Grupo 2	>= 95,00 %	X
		Atención	>= 95,00 %	X
		SSCC	>= 95,00 %	X
		SUMMA	>= 95,00 %	X
		Global	>= 95,00 %	X
I.RE.13	% Problemas con Workaround sobre el total	AE Grupo 1	>= 85,00 %	
		AE Grupo 2	>= 85,00 %	
		Atención	>= 85,00 %	
		SSCC	>= 85,00 %	
		SUMMA	>= 85,00 %	
		Global	>= 85,00 %	
I.RE.14	% Peticiones y Cambios registrados y valorados antes de 5 días	AE Grupo 1	>= 96,00 %	
		AE Grupo 2	>= 96,00 %	
		Atención	>= 96,00 %	
		SSCC	>= 96,00 %	
		SUMMA	>= 96,00 %	
		Global	>= 96,00 %	

I.RE.15	Tiempo medio de solución de Peticiones Prioridad Crítica	AE Grupo 1	<= 2 Días	X
		AE Grupo 2	<= 2 Días	X
		Primaria	<= 2 Días	X
		SSCC	<= 2 Días	X
		SUMMA	<= 2 Días	X
		Global	<= 2 Días	X
I.RE.16	Tiempo medio de solución de Peticiones Prioridad Media	AE Grupo 1	<= 5 Días	
		AE Grupo 2	<= 5 Días	
		Primaria	<= 5 Días	
		SSCC	<= 5 Días	
		SUMMA	<= 5 Días	
		Global	<= 5 Días	
I.RE.17	Tiempo medio de solución de Peticiones Prioridad Baja	AE Grupo 1	<= 7 Días	
		AE Grupo 2	<= 7 Días	
		Primaria	<= 7 Días	
		SSCC	<= 7 Días	
		SUMMA	<= 7 Días	
		Global	<= 7 Días	
Indicadores de Satisfacción			Objetivo	Crítico
I.SA.1	Nivel de Satisfacción del usuarios Final	AE Grupo 1	> 5 Media	
		AE Grupo 2	> 5 Media	
		Primaria	> 5 Media	
		SSCC	> 5 Media	
		SUMMA	> 5 Media	
		Global	> 7 Media	
I.SA.2	Nivel de Satisfacción del Responsable de Servicios	AE Grupo 1	> 5 Media	
		AE Grupo 2	> 5 Media	
		Primaria	> 5 Media	
		SSCC	> 5 Media	
		SUMMA	> 5 Media	
		Global	> 7 Media	
Indicadores de Sistemas e Infraestructura			Objetivo	Crítico

I.SI.1	% Detección de errores en backups	Global	>= 98,00 %	
I.SI.2	% Detección de errores en restauraciones	Global	>= 98,00 %	
I.SI.3	% Disponibilidad de los servicios de infraestructura DHCP, DNS y NTP (Infoblox)	Global	>= 99,00 %	X
I.SI.4	% De disponibilidad del servicio de Acceso Remoto para usuarios de la CSCM (Big IP)	Global	>= 97,00 %	
I.SI.5	%Disponibilidad del servicio de Directorio Activo	Global	>= 99,00 %	X
I.SI.6	% Disponibilidad del servicio de Almacenamiento de Recursos Compartidos	Global	>= 99,00 %	X
I.SI.7	% Disponibilidad del servicio de la Centralita del Centro de Soporte.	Global	>= 99,00 %	X
I.SI.8	% Disponibilidad de la la Herramienta de gestión de Ticketing de la que es responsable el centro de Soporte	Global	>= 99,00 %	
I.SI.9	% Disponibilidad del servicio de la infraestructura de virtualización de aplicaciones	Global	>= 99,00 %	
I.SI.10	% De disponibilidad de los Servidores	Global	>= 99,90 %	X

14. PLAN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

La DGSIES está comprometida en proporcionar servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes y usuarios, cumpliendo con la normativa aplicable, a través de la mejora continua en los procesos de las áreas de Soporte, Provisión y Gestión de Servicios de TI. Este compromiso se evidencia a través de los siguientes objetivos de calidad:

- Gestionar en tiempo y forma los servicios solicitados.
- Ejercer y controlar oportunamente el ejercicio del presupuesto asignado.
- Identificar, registrar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de gestión, que son necesarias para garantizar que los servicios alcanzan la calidad requerida.
- Proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han realizado.
- Mejorar la satisfacción del usuario.

Para asegurar la implantación y mejora continua del servicio, el licitador deberá proveer de un sistema de gestión de calidad aplicado al servicio, que incluya las políticas y el marco de trabajo para hacer posible una efectiva gestión e implementación de todos los servicios de TI. Este sistema de gestión se traducirá en un Plan de Calidad y en un Plan de Mejora Continua del Servicio.

14.1 Plan de Aseguramiento de la Calidad

El Plan de Calidad de Servicio será el documento que contenga toda la información de gestión necesaria para llevar a cabo la gestión de calidad del servicio prestado por Centro de Atención y Soporte. En este Plan se documentarán los procesos de Gestión y Operación del Servicio. Será entregado a la DGSIES durante la Etapa de Transición.

El licitador deberá proponer un plan de calidad que garantice la correcta ejecución del servicio propuesto y el seguimiento del mismo, e identificar qué recursos asumirán las funciones de gestión de la calidad y mejora continua del servicio debiendo como requisito imprescindible acreditar estos perfiles los conocimientos en las herramientas de soporte utilizadas por el centro.

Este plan se concretará en un documento que especificará qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse al servicio y proyecto contratado.

El plan de calidad deberá contemplar como mínimo:

- Medidas de Calidad a implantar en el Centro de Atención y Soporte

- Medidas a realizar para garantizar la calidad del servicio
- Control de los niveles de servicio
- Plan de implantación de metodología basada en el estándar ITIL para gestión de servicios de TI.
- Plan para identificar el grado de madurez de los procesos de gestión de servicios, y la preparación de la organización hacia la superación de las posibles auditorías de calidad que puedan producirse en el marco de la norma ISO 20000.
- Plan de formación
- Plan de auditoría internas y externas.
- Plan de encuestas de satisfacción a los usuarios
- Plan de comunicación del servicio e indicadores
- Planteamiento cuatrimestral de actividades de mejora continuada de la prestación del servicio.
- Planes de contingencia en casos de deterioro grave de la calidad del servicio.
- Impacto en los niveles de servicio con referencia a los objetivos fijados en este Pliego, y a juicio del licitador.

Asimismo, se determinará:

- La responsabilidad de cada uno de los departamentos, áreas y/o grupos responsables en el proceso de provisión del servicio.
- Métodos de supervisión y seguimiento en tiempo real de los procesos involucrados en la prestación del servicio.
- Protocolos de interacción del Centro de Atención y Soporte con los clientes y usuarios.
- Los niveles de seguridad, disponibilidad, capacidad y redundancia necesarios para asegurar la correcta provisión del servicio en colaboración con los responsables de dichos procesos.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto los responsables de la DGSIES podrán establecer controles y auditoría de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos y servicios obtenidos, pudiendo solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que no alcancen el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

14.2 Auditorías de Calidad

El adjudicatario deberá documentar las actividades de auditoría interna que plantea realizar para asegurar que se cumple el plan de calidad del servicio y los aspectos contractuales. Son requisitos de calidad del servicio que el adjudicatario realice al menos dos tipos de auditoría diferenciadas:

- Auditoría general del servicio: en la que se verifiquen todos los contenidos del plan de calidad del servicio, así como los aspectos contractuales.
- Auditoria específica de todos los procesos del Centro de Atención y Soporte.

Las auditorias serán:

a) Internas:

- Al menos una auditoria interna anual a lo largo de la duración del contrato (la periodicidad podría ser modificada si se considera oportuno por parte de la DGSIES).
- Realizadas por la DGSIES con sus propios medios y/o por el adjudicatario con sus propios medios, o una combinación de ambos enfoques, a discreción de la DGSIES.

b) Externas:

- Al menos dos auditorías externas a lo largo de la duración del contrato (la periodicidad podría ser modificada si se considera oportuno por parte de la DGSIES). Será realizada por una empresa u organización tercera especializada en la materia, bajo las directrices de la DGSIES, y sin coste adicional para la DGSIES.
- Al comienzo de cada semestre de ejecución del contrato, el adjudicatario deberá proponer a la DGSIES una terna de empresas u organizaciones especializadas en gestión de calidad de servicios de atención y soporte TIC, de entre las que la DGSIES elegirá una de ellas que se encargará de realizar la auditoria conforme a las directrices de la DGSIES.

El adjudicatario se comprometerá a llevar a cabo sin coste adicional todas las recomendaciones resultado de las auditorias según el plan de acción que se proponga en el marco de las mismas.

El número de no conformidades resultado de una auditoria será un indicador (I.AU.1) a utilizar para fijar objetivos del nivel de servicio.

Adicionalmente, y con el objetivo de promover la calidad y estabilidad en los procesos de gestión de los cambios en los activos TIC y de los recursos humanos del equipo de servicio, se llevarán a cabo mediciones periódicas de los siguientes indicadores, sujetos a seguimiento y control (ver 14.2.2):

- El grado de actualización del inventario de activos TIC registrado por el Centro de Atención y Soporte
- El nivel de éxito de la implantación de cambios desde la perspectiva del usuario final
- Rotación no planificada del personal asignado al servicio, distinguiendo entre el equipo de gestión y el resto del equipo (equipo base)

14.3 Mejora continua del Servicio

La mejora continua tiene como objetivo principal mejorar la eficacia y eficiencia del soporte, provisión y gestión del servicio, en ese marco y de acuerdo a los Niveles de Servicio y de Calidad preestablecidos, el proveedor deberá desarrollar un Plan de Mejora Continua que refleje las políticas, los procesos y actividades a llevar a cabo para cumplir el objetivo.

Tal objetivo de mejora se deberá alcanzar mediante la continua monitorización y medición de todas las actividades y procesos involucrados en la prestación de los servicios TI. A través de esta monitorización y medición, el proveedor recomendará mejoras para todos los procesos y actividades involucrados en la gestión y prestación de los servicios TI; monitorizará y analizará los parámetros de seguimiento de Niveles de Servicio y los contrastará con los Acuerdos de Niveles de Servicio en vigor; propondrá mejoras que aumenten el coste/beneficio a los servicios TI y dará soporte para la definición de nuevos servicios, procesos y actividades asociados a los mismos.

El plan de mejora continua debe incorporar toda la información necesaria para:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Incorporar nuevos servicios que se adapten mejor a los requisitos y necesidades de los usuarios y cliente.
- Mejorar y hacer más eficientes los procesos internos del Centro de Atención y Soporte.

Un elemento importante para el desarrollo del plan de mejora continua es la explotación de las bases de datos de conocimiento. El objetivo de esta explotación es la de sistematizar el conocimiento adquirido a través del Centro de Atención y Soporte para la solución de incidencia y problemas, de forma que permita al usuario final auto gestionar sus necesidades y requerimientos de asistencia y soporte, permitiendo al Centro de Atención y Soporte concentrar los esfuerzos en actividades que aporten mayor valor al Servicio en general, como la solución de problemas y optimización de flujos y procesos del Centro de Atención y Soporte, mejorar la experiencia de los usuarios de aplicaciones y sistemas en el marco de la usabilidad y accesibilidad a través de propuesta de mejora.

Desarrollar consultoría experta de la que se emitirá un informe anual con propuestas de reorganización e innovación del servicio, que no conlleven incremento de coste, y cuya implementación se valorará y autorizará, en su caso, por la DGSIES. En este informe se evaluará la situación del servicio y la información irá desglosada, por ejemplo, por áreas de actividad, servicios, distribución geográfica, tipo de usuarios, etc.

15. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA: ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberá elaborarse la documentación de las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio solicitado, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego y la correspondiente documentación asociada. En base al contenido requerido, no se estima necesaria una extensión superior a 150 páginas.

La documentación técnica señalada a continuación deberá presentarse en papel y en soporte magnético, en formatos compatible con las herramientas instaladas en la CSCM (aplicaciones de ofimática de Microsoft)

15.1 Contenido de la Propuesta Técnica de los Licitadores

- Propuesta del modelo de prestación los servicios en el que se deberán detallar y concretar las acciones a realizar que aseguren el mantenimiento y la calidad del servicio actual:
 - Período de transición del servicio
 - Modelo global de gestión
 - Coordinación de los trabajos.
- Plan de Migración de la herramienta SDK de CA a la Suite de Remedy.
- Certificaciones Equipo de Trabajo.
- Descripción sede central.
- Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Oferta de mejoras herramientas/soluciones que aumenten la calidad y productividad del servicio

CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA TÉCNICA	
Alcance y ámbitos recogidos en la propuesta. <ul style="list-style-type: none"> ○ Ámbitos recogidos en caso de ser diferentes de los solicitados ○ Alcance (catálogo de servicios), en caso de ser diferente del solicitado 	
<p>Modelo de prestación de cada uno de los servicios con el detalle de los recursos asignados a cada servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección del servicio ○ Elaboración informes y Cuadros de mando ○ Modelo de Organización del Nivel 1 de Atención ○ Modelo de Organización del soporte remoto especializado ○ Organización del soporte presencial ○ Organización de los otros servicios solicitados en el Pliego. 	
Modelo global de gestión y coordinación interno. <ul style="list-style-type: none"> ○ Modelo organizativo del Centro de Atención y Soporte a Usuarios ○ Modelo de relación entre el Centro de Atención y Soporte a Usuarios y sus proveedores internos. ○ Modelo de relación Cliente / Proveedor (visibilidad del servicio, coordinación y comunicación). ○ Detalle del equipo de servicio ○ Supervisión del servicio. ○ Modelo de gobierno y seguimiento y reporting interno. 	
Normas, estándares y buenas prácticas. Metodologías y Herramientas <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan para el análisis y diagnóstico de la situación actual del servicio y evaluación de sus procesos para identificar el nivel de madurez y control según las orientaciones del marco de trabajo COBIT 4.1 ○ Plan de Implantación de metodología ITIL v3 para la gestión de servicios de TI. ○ Plan de adaptación a la norma ISO 20000 para el cumplimiento de los requisitos en cada sección, reflejando sus objetivos y número de requisitos de control. ○ Descripción de las metodologías y herramientas a asignar a este proyecto según se indica en el apartado 16.4 	
Enfoque y plan de transición de Entrada/Salida y transmisión del conocimiento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Detalle del plan de proyecto global de la Transición por Etapa. ○ Plan detallado para el análisis e identificación de riesgos y acciones de mitigación. ○ Plan de incorporación de los recursos ○ Plan de Formación y transferencia de conocimiento del equipo de proyecto ○ Detalle de la Infraestructura ○ Valores añadidos que mejoren y aceleren la puesta en marcha del servicio. ○ Formación del nuevo proveedor en transición de salida ○ Plan de pruebas y plan de contingencia 	
Plan de Calidad y Plan mejora continua del Servicio.	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Propuestas de mejora. ○ Definición e implantación de soluciones que mejoren el servicio ○ Medida, análisis y consolidación de mejoras ○ Equipo de trabajo dedicado a la mejora continua
Equipo de trabajo propuesto, para las diferentes fases, con indicación de perfiles y número de personas por perfil.
<p>Plan de Migración de la herramienta SDK de CA a la Suite de Remedy</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Detalle del plan de proyecto de migración. ○ Análisis e identificación de las integraciones y sus fases de implantación. ○ Detalle de la información a migrar a la nueva herramienta.
<p>Modelo de gestión de conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Criterios de gestión del conocimiento. ○ Identificación y captación del conocimiento. ○ Creación de conocimiento. ○ Almacenamiento, comunicación y uso de conocimiento.
<p>Características del Centro de Atención y Soporte y ubicación del mismo</p> <p>Señalando el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos solicitados.</p>
<p>Certificaciones del licitador</p> <p>Correspondientes a Microsoft Gold Certified Partner, Oracle Platinum Partner, Cisco Partner Gold y Citrix Gold Partner.</p>
<p>Certificaciones de servicios del licitador,</p> <p>Correspondientes a servicios de características similares a los que son objeto del presente contrato, prestados a clientes en centros de soporte a usuarios y, en particular, en centros de soporte a usuarios en el entorno sanitario, indicando: los centros, la duración de los contratos y las horas de servicio. Al menos, deberá aportar certificaciones de servicios.</p>
Anexos con información adicional o complementaria

16. CONDICIONES GENERALES

16.1 Cambios en la demanda del servicio de atención y soporte

El adjudicatario se compromete a responsabilizarse del servicio de atención y soporte ante cambios en la demanda del mismo, bajo las condiciones contractuales y administrativas que apliquen en cada caso y según se describe en el presente Pliego y en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas, en el que asimismo se establecen y se describen las reglas de fijación y limitación de precios por esta causa.

Ticket: es un caso que se registra en el Portal CESUS ó Service Desk a raíz de la petición de un usuario. Los tickets se categorizan en incidencias o problemas y en peticiones o consultas.

MÉTRICA	UNIDAD DE MEDIDA	VOLUMEN ESTIMADO
<u>Número de Tickets</u> (Incidencias, Peticiones, Problemas, y Consultas recibidas).	I/P/C	400.000 (Año 2020)
Número de usuarios a los que se presta servicio	Personas	97.600
Número de puestos de trabajo ofimáticos	Equipos PC	52.000
Número de kits de videoconferencia	Webcam, altavoz y micrófono	6.000
Número de aplicaciones objeto de soporte.	Aplicaciones	200
Número de servidores objeto de soporte.	Servidores	1.202

Tabla 1 Métricas Cálculo Cambio demanda a la publicación de Pliego

Del cálculo anual de tickets a efectos del cálculo de aumento de la demanda se restan los que sean consecuencia a la inclusión de Hospitales del G1 al G2(modelo soporte CESUS). Estos tickets se clasifican en el portal Cesus identificando el origen de los usuarios que ponen esas peticiones al pertenecer a los centros relacionados.

En la siguiente tabla se establecen unos hitos en el tiempo para ir integrando al grupo 2 a los hospitales del grupo 1.

G1 a G2	Nombre Centro	Volumetrías 2019	Plazo previsto de entrada en soporte centralizado
1	Hospital General Universitario Gregorio Marañón	30.000 tickets/año	A decidir a partir del 3º año de vigencia del contrato.
2	Hospital Universitario 12 de Octubre	28.000 tickets/año	Durante el 1º año de prestación del servicio del adjudicatario
3	Hospital Universitario la Paz / Carlos III / Cantoblanco	30.000 tickets/año	Durante el 2º año de prestación del servicio del adjudicatario
4	Hospital Universitario Ramón y Cajal	25.000 tickets/año	A decidir a partir del 3º año de vigencia del contrato.
5	Hospital Universitario Fundación Alcorcón	6.000 tickets/año	Durante el 1º año de prestación del servicio del adjudicatario

Tabla 2 Hitos Migración hospitales G1 a G2

El adjudicatario se compromete a asumir sin coste adicional el servicio con los mismos niveles de cumplimiento de ANSs, hasta un límite de incremento anual del 40% del número de los tickets sobre la Línea base establecida en 450.000 tickets al año.

(*) Se ha incrementado la línea base de 400.000 tickets a 450.000, para tener en cuenta la previsión de tickets extra para el soporte del nuevo Hospital Isabel Zendal que se ha unido a la red de Hospitales del Sermas a finales del año 2020 y también para absorber los tickets que se van a generar con la puesta en producción en el año 2022 de la Historia Clínica Electrónica en el Hospital Clínico San Carlos.

16.1.1 Cálculo de variación de la demanda

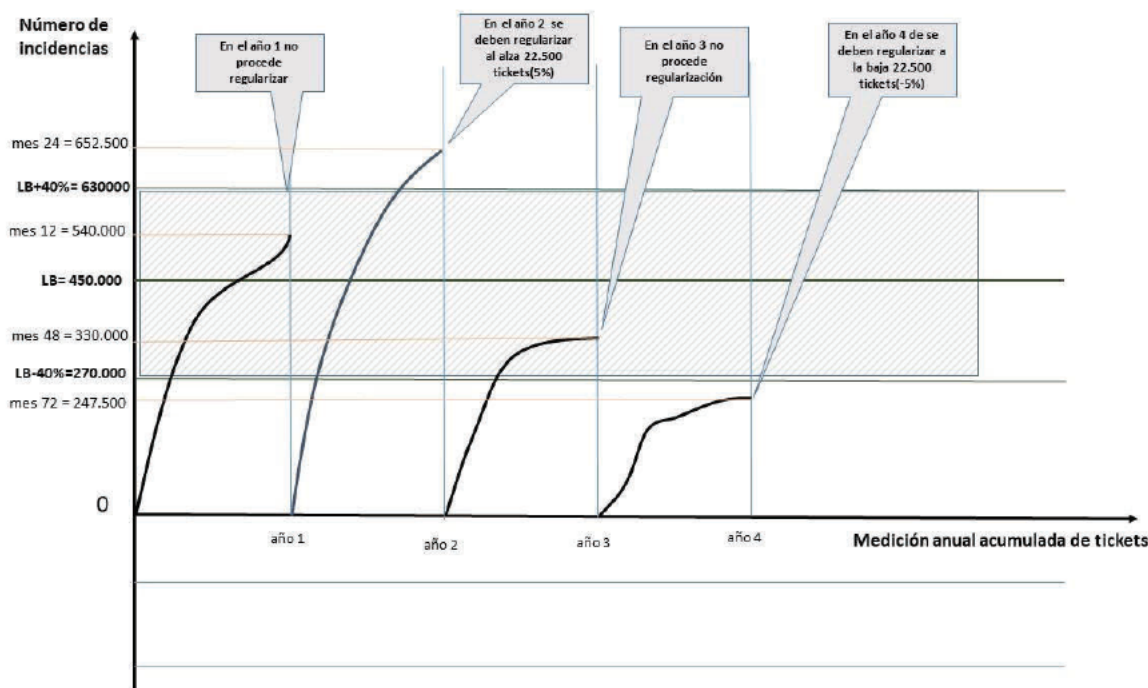
A efectos de cálculo de las variaciones en la demanda efectiva se seguirá la siguiente regla:

- Se realizará una medida anual de los tickets, para proceder, en su caso, a la regularización en un pago único al final de cada año de contrato. Por ejemplo, si el contrato se inicia el 1 de octubre, la primera regularización procedería en el mes de noviembre del año siguiente.
- En caso de que la revisión coincida en el mes de diciembre se realizará el ajuste en el mes de enero siguiente.
- Se medirán en la herramienta de registro de incidencias todos los tickets configurados como alta nueva, en cada periodo de 12 meses. Se restan los que tengan como centro de trabajo los Hospitales que se indican en la tabla 2.
El director de Cesus como responsable realizará un informe que se aprobará por la DGSIES en el plazo de 1 mes.
- En el caso de que el crecimiento de la demanda del servicio de atención y soporte sea superior al umbral (línea base +40%) (p.e. crecimiento de la demanda $p=42\% > 40\%$). se informa al Comité de Dirección
- En los informes anuales se medirá el número de tickets del periodo correspondiente, y en caso de que salga de los márgenes establecidos se eleva el informe al Comité de Dirección del Contrato para su evaluación y su regularización correspondiente si procede. El Comité de Dirección elevará los informes al Órgano de Contratación para su aprobación final.

En el ejemplo, el adjudicatario absorbería sin coste el 40% del crecimiento de la demanda, quedando el restante 2% como aumento de la demanda sujeto a posible ajuste del pago.

- Se establece en un 5% sobre el umbral (Línea Base + 40%), el máximo de tickets a tener en cuenta para la regularización.
- En ese caso, el precio del servicio adicional requerido por la DGSIES debido al incremento de la demanda será el resultante de multiplicar el incremento del número de tickets por encima del umbral (Línea Base+40%) por el coste /ticket (coste anual total/número de tickets anuales determinados). El importe anual es el que se obtiene después de aplicar el porcentaje de baja que se deduzca de la oferta del adjudicatario.

- Si el número de tickets supere el margen del 45% sobre los 450.000 tickets al año establecido como línea base, se podrá solicitar por el contratista la resolución del contrato en los términos establecidos en la cláusula 43 del PCAP
- Se establece el mismo criterio y condiciones indicadas en los puntos anteriores cuando descienda la métrica del número de tickets por debajo del umbral (450.000-40%), procediendo en este caso a la regularización a la baja del importe. En este caso se calcula el decremento del número de tickets por debajo del umbral(Línea Base-40%) por el coste/Ticket para obtener la aminoración del servicio.
- Ver ejemplo de modificación de los importes en la siguiente figura:



El adjudicatario, conjuntamente con la DGSIES, valorará el impacto en la actividad y propondrán un plan de acción para minimizar el riesgo de incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio en los ámbitos ya existente y definidos en el presente Pliego.

16.2 Ejecución del servicio

Los trabajos objeto de este Contrato, se realizarán en su totalidad y con carácter general por el adjudicatario en sus propias instalaciones excepto lo especificado en este Pliego.

El proveedor deberá facilitar el acceso y habilitar tres puestos de trabajo para el personal propio o designados por la DGSIES, en la ubicación del Servicio de Atención al Cliente, con el fin de

poder realizar labores de seguimiento y control, pudiendo variar el número de puestos a lo largo de la vigencia de este contrato.

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

16.3 Franjas horarias de prestación del servicio

El servicio se prestará los 365 días, y los requisitos mínimos respecto del horario de funcionamiento para dar cobertura a los diferentes tipos de servicios son los siguientes:

- **Servicio de Atención y Soporte**
 - Dirección y coordinación del servicio: Presencial en jornada laboral (de 8:00 a 18:00) en las instalaciones que determine la DGSIES en cada momento. Telefónica en horario no laboral en caso de urgencia.
 - Soporte Remoto: La franja horaria para la prestación de este servicio será de 7x24 para este equipo.
 - Soporte Presencial: La jornada laboral de este servicio de soporte presencial será de lunes a viernes en turnos de mañana o tarde. En horario No Laboral, a partir de las 18:00, el técnico estará disponible a través de Guardia Localizada, es decir, se le podrá contactar para requerir su presencia y solucionar incidencias.
- **Servicios de gestión, administración, monitorización, análisis y operación de la infraestructura TIC.**
 - Presencial en las dependencias que determine la DGSIES y en jornada laboral de 8x5, entre 08:00h y 18:00h de lunes a viernes, con ajustes según volumen de trabajo. Guardia Localizada en horario no laboral en caso de que el servicio lo requiera (urgencias).
- **Servicios de apoyo a la gestión del servicio**
 - Presencial en las dependencias que determine la DGSIES y en jornada laboral de 8x5, entre 08:00h y 18:00h de lunes a viernes, con ajustes según volumen de trabajo. Guardia Localizada en horario no laboral en caso de que el servicio lo requiera (urgencias).
- Se establecerán turnos que aseguren unos servicios mínimos en todos los grupos de servicio, en horario no laboral.

Las empresas licitadoras incluirán en sus ofertas técnicas su propuesta en forma de tabla de horarios y prestación de servicios del catálogo.

En todos los casos será responsabilidad del adjudicatario asignar los recursos para garantizar la correcta coordinación y sincronización de las diferentes acciones a realizar por los diferentes grupos.

16.4 Metodologías y Herramientas

En el marco del Buen Gobierno de las TI y de la Gestión Integral del Servicio de Atención y Soporte, el adjudicatario se guiará y operará teniendo como base las normas, metodologías y mejores prácticas vigentes en materia de Dirección y Gestión de Servicios TI.

El objetivo es que, durante la prestación del servicio y vigencia del contrato, la terminología y documentación sea común y comprensible por todos los niveles de la DGSIES.

Este conjunto de métodos y mejores prácticas deberá proporcionar un marco de trabajo que favorezca el diseño, planificación, gestión, seguimiento y control de cada proceso y función del Servicio contratado, así como su visión y seguimiento global.

Como punto de partida y mínimo exigido, el adjudicatario desarrollará sus actividades incorporando las siguientes metodologías y mejores prácticas en los siguientes dominios:

- Gestión de Servicios TI: ITIL/ISO 20000/Lean IT
- Gestión de Proyectos: PMBOK – PRINCE2
- Gestión de Calidad: ISO9000
- Gestión de Seguridad: ISO27001
- Gestión de Riesgos de SI: MAGERIT/PILAR

Es importante que, durante el proceso de implantación y aplicación de estas metodologías y buenas prácticas, se identifique el nivel de madurez de cada una de ellas, documentándolas y proponiendo un plan de evolución para su adopción durante la vigencia del contrato.

Las herramientas de software para la aplicación y seguimiento de cada dominio serán proporcionadas por el adjudicatario y sin coste para la DGSIES, habilitando a menos un perfil de acceso a los usuarios que la DGSIES determine.

16.5 Disponibilidad de los elementos y propiedad material

El adjudicatario deberá contar con toda la información y los elementos necesarios de equipamiento para poder proporcionar los trabajos a su cargo descritos en el presente Pliego.

Es responsabilidad del adjudicatario proveer, sin cargo alguno para la DGSIES, todos los elementos no incluidos expresamente en el presente Pliego y que resulten necesarios para el correcto funcionamiento del contrato, considerándose que la sola presentación de la Oferta

supone que el adjudicatario ha realizado el análisis y estudio oportuno asegurándose de que dispondrá de todo lo necesario para que dicho servicio pueda ser ejecutado.

Si por algún motivo, a la DGSIES le correspondiese proporcionar algún elemento, equipo, máquina, dispositivo propio o de terceros, estos deberán ser restituidos a la DGSIES a la finalización del presente contrato en un correcto estado teniendo en cuenta el deterioro esperado por el uso habitual.

16.6 Propiedad intelectual

Todos los documentos, productos y demás entregables resultantes de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la DGSIES, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este Pliego de Condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGSIES.

16.7 Confidencialidad de la Información

La CSCM facilitará al adjudicatario toda la información necesaria para poder poner en marcha la consecución de este Pliego, así como la que pueda ser necesaria durante el tiempo que permanezca la ejecución del presente contrato. Ambas partes se comprometen a transmitirse la información necesaria para la consecución de los objetivos del presente contrato.

Ambas partes, tanto la DGSIES como el adjudicatario se comprometen a tratar confidencialmente la información facilitada por ambas partes, obligándose a la no divulgación de dicha información.

Las partes sólo podrán utilizar la información confidencial para fines relacionadas con el presente contrato, esto no aplica para aquella información que sea de carácter público que no esté sujeta a un acuerdo de confidencialidad entre las Partes.

16.8 Datos de carácter personal

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la de realizar labores de Centro de Atención y Soporte a usuarios y la gestión, administración, monitorización y supervisión de servicios horizontales centralizados, así como parte de los sistemas de información albergados en los CPDs de los hospitales del SERMAS, 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.

16.8.1 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.

16.8.2 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.

16.8.3 Medidas de Seguridad

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

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.

- El Adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público
- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al

Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.

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

16.8.4 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.

16.8.5 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.

16.8.6 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.

16.8.7 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.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Firmado digitalmente por: DE LOS MARTIRES ALMINGOL MARIA LUZ
Fecha: 2021 11 19 20:22

ANEXO I. Ámbitos de actuación

Listado de Hospitales, Centros y organismos dependientes de la CSCM que atenderá CESUS.

1 Grupo 1 Atención Hospitalaria

Hospitales de gestión directa con Servicio de Informática que recibe las llamadas de los usuarios del hospital y de sus centros asociados (Centros de Especialidades CEP y Centros de Salud Mental CSM) y asume los niveles 1 y 2 de soporte, pasando a CESUS sólo aquellos tickets relativos a servicios centralizados.

G1	Nombre Centro
1	Hospital General Universitario Gregorio Marañón
2	Hospital Universitario 12 de Octubre
3	Hospital Universitario la Paz/Carlos III/Cantoblanco
4	Hospital Universitario Ramón y Cajal
5	Hospital Universitario Fundación Alcorcón

2. Grupo 2 Atención Hospitalaria

Hospitales de gestión directa donde los usuarios reportan directamente sus tickets a Cesus.

G2	Nombre del Centro
1	Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda
2	Hospital de Henares
3	Hospital Infanta Cristina
4	Hospital Infanta Leonor/Virgen de la Torre
5	Hospital Infanta Sofía
6	Hospital del Sureste
7	Hospital del Tajo
8	Hospital Virgen de la Poveda
9	Hospital Universitario de Fuenlabrada
10	Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
11	Hospital Clínico San Carlos
12	Hospital Universitario Severo Ochoa
13	Instituto Psiquiátrico José Germain
14	Hospital Psiquiátrico Dr. Rodríguez Lafora
15	Hospital de La Fuenfria
16	Hospital de Guadarrama

17	Hospital Universitario Santa Cristina
18	Hospital Universitario de Getafe
19	Hospital Universitario de la Princesa
20	Hospital Universitario Príncipe de Asturias
21	Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela
22	Hospital de El Escorial
23	Hospital Universitario de Móstoles
24	Hospital Enfermera Isabel Zendal

3. Grupo 3 Atención Hospitalaria

Hospitales de gestión indirecta a los que CESUS da soporte en aquellas aplicaciones propias de la CSCM que interactúan con sus sistemas. Son los siguientes:

G3	Nombre del Centro
1	Hospital Fundación Jiménez Díaz
2	Hospital Infanta Elena
3	Hospital Torrejón
4	Hospital Gómez Ulla
5	Hospital Rey Juan Carlos
6	Hospital Collado Villalba

4. Centros de Especialidades

	Centro	Hospital
1	CEP ALCOBENDAS	HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFIA
2	CEP ARANJUEZ	HOSPITAL DEL TAJO
3	CEP ARGANDA	HOSPITAL DEL SURESTE
4	CEP ARGÜELLES	HOSPITAL FUNDACION JIMENEZ DIAZ
5	CEP AVENIDA DE PORTUGAL	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
6	CEP BRAVO MURILLO JOSE MARVA	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
7	CEP C.I. DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO FRANCISCO DIAZ	HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS
8	CEP CARABANCHEL ALTO	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
9	CEP COLMENAR VIEJO	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
10	CEP DR. ESQUERDO HERMANOS GARCIA NOBLEJAS	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA
11	CEP DR. JAIME VERA	HOSPITAL DEL HENARES
12	CEP EL ARROYO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA
13	CEP EMIGRANTES	HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
14	CEP FEDERICA MONTSENY	HOSPITAL INFANTA LEONOR
15	CEP FUENCARRAL	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
16	CEP GETAFE-LOS ANGELES	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
17	CEP HOSPITAL DE CANTOBLANCO	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
18	CEP HOSPITAL DE DIA MOSTOLES	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOSTOLES
19	CEP INSTITUTO OFTALMICO DE MADRID	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑON
20	CEP INSTITUTO PROVINCIAL DE REHABILITACION	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑON
21	CEP ISAAC PERAL	HOSPITAL FUNDACION JIMENEZ DIAZ
22	CEP M ^a ANGELES LOPEZ GOMEZ LOS PEDROCHES	HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA
23	CEP MODESTO LAFUENTE	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
24	CEP MORATALAZ	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑON
25	CEP MOSTOLES CORONEL DE PALMA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOSTOLES
26	CEP NAVALCARNERO	HOSPITAL REY JUAN CARLOS
27	CEP ORCASITAS	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE

	Centro	Hospital
28	CEP PABELLON 8	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
29	CEP PARLA ISABEL II	HOSPITAL INFANTA CRISTINA
30	CEP PEDRO GONZALEZ BUENO	HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
31	CEP PEÑA GRANDE	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
32	CEP PEÑA PRIETA HERMANOS SANGRO	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑON
33	CEP PINTO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
34	CEP PONTONES 12 DE OCTUBRE	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
35	CEP PONTONES HERMANOS MIRALLES	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
36	CEP SAN CARLOS	HOSPITAL EL ESCORIAL
37	CEP TORREJON DE ARDOZ	HOSPITAL DE TORREJON
38	CEP UNIDAD ESPECIALIZADA DE TABAQUISMO	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
39	CEP VICENTE SOLDEVILLA	HOSPITAL INFANTA LEONOR
40	CEP VILLAVERDE CRUCE	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
41	CEP VILLAVICIOSA	HOSPITAL REY JUAN CARLOS
42	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES HOSPITAL DE DIA VALLECAS	HOSPITAL INFANTA LEONOR

5. Centros de Salud Mental.

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad	Hospital
1	CSM HOSPITAL DE DIA GETAFE	C/ GALICIA, 10	28903	GETAFE	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
2	S.S.M. MOSTOLES	C/ RIO JUCAR, S/N	28935	MOSTOLES	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOSTOLES
3	SALUD MENTAL ALCALA DE HENARES	AVDA. ALFONSO DE ALCALA, S/N	28802	ALCALA DE HENARES	HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS
4	SALUD MENTAL ARANJUEZ	AVDA. AMAZONAS CENTRAL, S/N - POR PARTE POSTERIOR	28300	ARANJUEZ	HOSPITAL DEL TAJO
5	SALUD MENTAL CENTRO	C/ CABEZA 4	28012	MADRID	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad	Hospital
6	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES (ARGANDA)	C/ JUAN DE LA CIERVA 20	28500	ARGANDA DEL REY	HOSPITAL DEL SURESTE
7	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES ARGÜELLES	C/ QUINTANA 11	28008	MADRID	HOSPITAL FUNDACION JIMENEZ DIAZ
8	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES ARROYO	C/ COMUNIDAD DE MADRID 10	28944	FUENLABRADA	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA
9	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES MODESTO LAFUENTE (CHAMBERI)	C/ MODESTO LAFUENTE 21	28003	MADRID	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
10	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES MORATALAZ	C/ HACIENDA DE PAVONES, 348	28030	MADRID	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑON
11	SALUD MENTAL CENTRO DE ESPECIALIDADES PONTONES (HERMANOS MIRALLES - ARGANZUELA)	C/ RONDA DE SEGOVIA 52	28005	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
12	SALUD MENTAL CENTRO DE REHABILITACION SOCIAL SAN ENRIQUE	C/ SAN ENRIQUE 20	28020	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
13	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD DR. CASTROVIEJO	C/ CÁNDIDO MATEOS 11	28035	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
14	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD ALMENDRALES (USERA)	C/ VISITACIÓN 5	28026	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
15	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD	C/Costa Rica, 1	28221	MAJADAHONDA	HOSPITAL UNIVERSITARIO

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad	Hospital
	CERRO DEL AIRE (MAJADAHONDA)				PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA
16	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD COLLADO VILLALBA	C/ LOS MADROÑOS 5	28400	COLLADO VILLALBA	HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA
17	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD COLMENAR VIEJO SUR	C/ DR. CECILIO DE LA MORENA ARRANZ 2	28770	COLMENAR VIEJO	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
18	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD DR. LUENGO RODRIGUEZ	C/ NUEVA YORK 16	28938	MÓSTOLES	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOSTOLES
19	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD GOYA (SALAMANCA - ADULTOS)	C/ O'DONNELL, 55	28009	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA
20	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD GUAYABA	C/ ANTONIA RODRIGUEZ SACRISTÁN 4	28044	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
21	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD LA PLATA (TORREJON DE ARDOZ)	AVDA. UNIÓN EUROPEA 4	28850	TORREJÓN DE ARDOZ	HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS
22	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD LAS AGUILAS	C/ JOSÉ DE CADALSO S/N	28044	MADRID	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
23	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD LOS ANGELES (VILLVERDE)	C/ TOTANES 1	28041	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE
24	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES (ALCOBENDAS - ADULTO)	AVDA. ESPAÑA, 50	28702	ALCOBENDAS	HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFIA
25	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD NAVALCARNERO	C/ DE LA DOCTORA 10	28600	NAVALCARNERO	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOSTOLES

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad	Hospital
26	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD RAFAEL ALBERTI (VILLA DE VALLECAS)	C/ SAN CLAUDIO 154	28038	MADRID	HOSPITAL INFANTA LEONOR
27	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD REYES CATOLICOS (ALCOBENDAS - INFANTIL)	AVDA. ESPAÑA 20	28700	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFIA
28	SALUD MENTAL CENTRO DE SALUD SANTA MONICA	C/ ACACIAS 120	28529	RIVAS- VACIAMADRID	HOSPITAL DEL SURESTE
29	SALUD MENTAL CENTRO DE TERAPIA OCUPACIONAL DE PARLA	C/ PABLO SOROZABAL, 14	28891	PARLA	HOSPITAL INFANTA CRISTINA
30	SALUD MENTAL CENTRO HOSPITAL DE DIA MOSTOLES	C/ Asturias, 8	28936	MOSTOLES	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE MOSTOLES
31	SALUD MENTAL CENTRO INTEGRAL DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO FRANCISO DIAZ	C/ OCTAVIO PAZ S/N	28806	ALCALÁ DE HENARES	HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS
32	SALUD MENTAL COMPLEJO ASISTENCIAL BENITO MENNI	C/ JARDINES 1	28350	CIEMPOZUELOS	HOSPITAL INFANTA ELENA
33	SALUD MENTAL DE ALCORCON	AVDA. LISBOA S/N	28925	ALCORCÓN	HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACION ALCORCON
34	SALUD MENTAL DE BARAJAS	AVDA. GENERAL 5	28042	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
35	SALUD MENTAL DE CHAMARTIN	C/ MARQUÉS DE AHUMADA 11	28028	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA
36	SALUD MENTAL DE CIUDAD LINEAL	C/ DR. CIRAJAS 20	28027	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad	Hospital
37	SALUD MENTAL DE COSLADA (JAIME VERA)	AVDA. ESPAÑA, S/N	28820	COSLADA	HOSPITAL DEL HENARES
38	SALUD MENTAL DE FUENCARRAL	C/ MELCHOR FERNÁNDEZ ALMAGRO 1	28029	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
39	SALUD MENTAL DE HORTALEZA	C/ MAR CASPIO S/N	28033	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
40	SALUD MENTAL DE LA LATINA	C/ GALIANA 1	28011	MADRID	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
41	SALUD MENTAL DE LEGANES	PASEO COLÓN S/N	28911	LEGANÉS	INSTITUTO PSIQUIATRICO SERVICIOS DE SALUD MENTAL JOSE GERMAIN
42	SALUD MENTAL DE PARLA	C/ PABLO SOROZÁBAL 4	28980	PARLA	HOSPITAL INFANTA CRISTINA
43	SALUD MENTAL DE PUENTE DE VALLECAS	C/ PEÑA GORBEA 4	28018	MADRID	HOSPITAL INFANTA LEONOR
44	SALUD MENTAL DE RETIRO	C/ LOPE DE RUEDA 43	28009	MADRID	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN
45	SALUD MENTAL DE SAN BLAS	C/ CASTILLO DE UCLÉS 35-37	28037	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMON Y CAJAL
46	SALUD MENTAL DE TETUAN	C/ MAUDES 32	28003	MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
47	SALUD MENTAL DE TRES CANTOS	C/ SECTOR OFICIOS 12	28760	TRES CANTOS	HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
48	SALUD MENTAL DE VALDEMORO	AVDA. REYES CATÓLICOS 21	28342	VALDEMORO	HOSPITAL INFANTA ELENA
49	SALUD MENTAL GETAFE	AVDA. LOS ÁNGELES 53	28903	GETAFE	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
50	SALUD MENTAL PONZANO	C/ PONZANO, 70	28003	MADRID	HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
51	SALUD MENTAL VICALVARO	C/ CALAHORRA, 11	28032	MADRID	HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad	Hospital
					GREGORIO MARAÑON
52	UNIDAD DE ATENCIÓN TEMPRANA LA GARENA	C/ ARTURO SORIA, S/N (FRENTE AL Nº33)	28806	ALCALÁ DE HENARES	HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS

6. Atención Primaria: Centros de Salud.

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	CS ABRANTES	AVDA. ABRANTES, 55	28025	MADRID
2	CS ADELFA	AVD CIUDAD DE BARCELONA 190 ESQ CERRO DE LA PLATA	28007	MADRID
3	CS ALAMEDA	C/ ALAMEDA, 5	28014	MADRID
4	CS ALAMEDA DE OSUNA	C/ CARABELA, 7	28042	MADRID
5	CS ALCALA DE GUADAIRA	C/ ALCALA DE GUADAIRA, 4	28018	MADRID
6	CS ALCALDE BARTOLOME GONZALEZ	C/ DE LA INDEPENDENCIA, 8	28931	MÓSTOLES
7	CS ALGETE	C/ VALDEAMOR, S/N	28110	ALGETE
8	CS ALICANTE	C/ DE ALICANTE, 3	28945	FUENLABRADA
9	CS ALMENDRALES	C/ VISITACION, 5	28026	MADRID
10	CS ANDRES MELLADO	C/ ANDRÉS MELLADO, 65	28015	MADRID
11	CS ANGELA URIARTE	C/ CANDILEJAS, 66	28018	MADRID
12	CS AQUITANIA	C/ AQUITANIA, 22	28032	MADRID
13	CS ARANJUEZ	C/ GOBERNADOR, 84	28300	ARANJUEZ
14	CS ARAVACA	C/ RIAZA, 5	28023	MADRID
15	CS ARGANDA DEL REY	CAMINO DEL MOLINO, S/N	28500	ARGANDA DEL REY
16	CS ARGANDA II	C/ FELICIDAD, 2	28500	ARGANDA DEL REY
17	CS ARGUELLES	C/ QUINTANA, 11	28008	MADRID
18	CS ARROYO DE LA MEDIA LEGUA	C/ ARROYO DE LA MEDIA LEGUA, 35	28030	MADRID
19	CS ARROYO DE LA VEGA	BULEVAR DE SALVADOR ALLENDE, 22	28108	ALCOBENDAS
20	CS AVDA. DE ARAGON	C/ ALCALÁ, 425	28027	MADRID
21	CS BARAJAS	AVDA. LOGROÑO, 319	28042	MADRID
22	CS BARCELONA	C/ BARCELONA, 31	28937	MÓSTOLES
23	CS BARRIO DEL PILAR	C/ FINISTERRE, 18	28029	MADRID
24	CS BAVIERA	AVDA. BAVIERA, 9	28028	MADRID
25	CS BENITA DE AVILA	C/ BENITA ÁVILA, 26	28043	MADRID

26	CS BRUJULA	C/ BRÚJULA, S/N	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
27	CS BUENOS AIRES	C/ PÍO FELIPE, S/N	28038	MADRID
28	CS BUITRAGO DE LOZOYA	AV. PASEO DEL RÍO LOZOYA, S/N	28730	BUITRAGO DEL LOZOYA
29	CS BUSTARVIEJO	C/ BUSTARVIEJO, 5-7	28020	MADRID
30	CS CACERES	C/ CACERES, 4	28045	MADRID
31	CS CADALSO DE LOS VIDRIOS	AVDA. DE FERNANDO CABALLERO, 17 C/ DR. MENÉNDEZ, 5	28640	CADALSO DE LOS VIDRIOS
32	CS CAMPAMENTO	C/ MIRUEÑA, S/N	28024	MADRID
33	CS CAMPO DE LA PALOMA	C/ VILLALOBOS, 14	28038	MADRID
34	CS CAMPO REAL	C/ DE LAS ESCUELAS, 1	28510	CAMPO REAL
35	CS CANAL DE PANAMA	C/ VERDAGUER Y GARCÍA, 56	28027	MADRID
36	CS CANILLEJAS	C/ BOLTAÑA, 5	28022	MADRID
37	CS CARABANCHEL ALTO	AVDA. DE CARABANCHEL ALTO, 150	28054	MADRID
38	CS CARAMUEL	C/ FUENTEOVEJUNA, 17	28011	MADRID
39	CS CARMEN CALZADO	C/ CARMEN CALZADO, 14	28801	ALCALÁ DE HENARES
40	CS CASA DE CAMPO	C/ RIBERA DEL MANZANARES, 113	28008	MADRID
41	CS CASTELLO	C/ CASTELLÓ, 63	28001	MADRID
42	CS CASTILLA LA NUEVA	C/ DE TERUEL, 4	28945	FUENLABRADA
43	CS CEA BERMUDEZ	C/ CEA BERMÚDEZ, 10	28003	MADRID
44	CS CEBREROS	C/ CEBREROS, 74-76	28011	MADRID
45	CS CERCEDILLA	AVDA. DE LOS TOREROS, 7	28470	CERCEDILLA
46	CS CERRO ALMODOVAR	C/ FUENTESPINA, 2	28031	MADRID
47	CS CERRO DEL AIRE	AVDA. ESPAÑA, 7	28220	MAJADAHONDA
48	CS CIEMPOZUELOS	C/ PADRE BENITO MENNI, S/N	28350	CIEMPOZUELOS
49	CS CIUDAD DE LOS PERIODISTAS	C/ VALENCIA DE DON JUAN, 10	28034	MADRID
50	CS CIUDAD JARDIN	C/ PANTOJA, 3	28002	MADRID
51	CS CIUDAD SAN PABLO	AVDA. DE MADRID, 11	28823	COSLADA
52	CS COLLADO VILLALBA-ESTACION	C/ MADROÑOS, 5	28400	COLLADO VILLALBA
53	CS COLLADO VILLALBA-PUEBLO	C/ FUENTE DEL ÁLAMO, 10	28400	COLLADO VILLALBA
54	CS COLMENAR DE OREJA	C/ ALEGAS, S/N	28380	COLMENAR DE OREJA

55	CS COLMENAR VIEJO NORTE	PZA. DE LOS RÍOS, S/N	28770	COLMENAR VIEJO
56	CS COLMENAR VIEJO SUR	C/ DOCTOR CECILIO DE LA MORENA ARRANZ, 2	28770	COLMENAR VIEJO
57	CS COMILLAS	C/ EDUARDO MARQUINA, 33	28019	MADRID
58	CS CONDES DE BARCELONA	C/ RONDA, 10	28660	BOADILLA DEL MONTE
59	CS CORTES	CARRERA SAN JERÓNIMO, 32	28014	MADRID
60	CS CUZCO	C/ DE CUZCO, 4	28945	FUENLABRADA
61	CS DAROCA	AVDA. DAROCA, 4	28017	MADRID
62	CS DELICIAS	C/ DELICIAS, 5	28045	MADRID
63	CS DOCTOR TAMAMES	C/ ALAMEDA, 1	28821	COSLADA
64	CS DOCTOR TRUETA	PZA. DE LAS FRAGUAS, 8	28921	ALCORCÓN
65	CS DOS DE MAYO	C/ CORONEL DE PALMA, 1	28934	MÓSTOLES
66	CS DR. AGUILAR (CUBAS DE LA SAGRA)	C/ SAN ISIDRO, 5	28978	CUBAS DE LA SAGRA
67	CS DR. CASTROVIEJO	C/ CANDIDO MATEOS, 11	28035	MADRID
68	CS DR. CIRAJAS	C/ DOCTOR CIRAJAS, 20	28017	MADRID
69	CS DR. LUENGO RODRIGUEZ	C/ NUEVA YORK, 16	28938	MÓSTOLES
70	CS DR. MENDIGUCHIA CARRICHE	PZA. COMUNIDAD DE MADRID, S/N	28912	LEGANÉS
71	CS DR. PEDRO LAIN ENTRALGO	C/ LIBERTAD, 2	28924	ALCORCÓN
72	CS EL BERCIAL	AVDA. PARQUE, S/N	28907	GETAFE
73	CS EL ESPINILLO	AVDA. OROVILLA, S/N	28041	MADRID
74	CS EL GORRONAL - SIERRA DE GUADARRAMA	C/ IGNACIO GONZÁLEZ SERRANO, 27	28400	COLLADO VILLALBA
75	CS EL GRECO	AVDA. REYES CATÓLICOS, S/N	28904	GETAFE
76	CS EL MOLAR	C/ SAN DE ISIDRO, S/N	28710	EL MOLAR
77	CS EL NARANJO	C/ DE AVILÉS, 2	28942	FUENLABRADA
78	CS EL PARDO	C/ CARLOS MORLA LYNCH N 2	28048	MADRID
79	CS EL PUERTO	C/ OCÉANO PACÍFICO, 3	28821	COSLADA
80	CS EL RESTON	AVDA. MAR MEDITERRÁNEO, 1	28340	VALDEMORO
81	CS EL SOTO	AVDA. OLÍMPICA, 38	28935	MÓSTOLES
82	CS ELOY GONZALO	C/ ELOY GONZALO, 24	28010	MADRID
83	CS EMBAJADORES	C/ CARDENAL SOLÍS, 6	28012	MADRID
84	CS ENSANCHE DE VALLECAS	C/ CINCOVILLAS, 1	28031	MADRID

85	CS ENTREVÍAS	C/ CAMPIÑA C/V A LOS PEDROCHES, S/N	28018	MADRID
86	CS ESPRONCEDA	C/ ESPRONCEDA, 24	28003	MADRID
87	CS ESTRECHO DE COREA	C/ ESTRECHO DE COREA, 1	28027	MADRID
88	CS FEDERICA MONTSENY	AVDA. ALBUFERA, 285	28038	MADRID
89	CS FELIPE II	AVDA. FELIPE II, 10	28936	MÓSTOLES
90	CS FRANCIA	C/ DE FRANCIA, 38	28943	FUENLABRADA
91	CS FRONTERAS	C/ PUERTO DE NAVACERRADA, 4	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
92	CS FUENCARRAL	C/ ISLA DE JAVA, S/N	28034	MADRID
93	CS FUENTELARREINA	C/ ALFONSO RODRÍGUEZ CASTELAO, 17	28035	MADRID
94	CS GALAPAGAR	AVDA. VÍCTIMAS DEL TERRORISMO Nº 3.	28260	GALAPAGAR
95	CS GANDHI	C/ GANDHI, 30	28017	MADRID
96	CS GARCIA NOBLEJAS	C/ HERMANOS GARCÍA NOBLEJAS, 168	28037	MADRID
97	CS GENERAL FANJUL	AVDA. GENERAL FANJUL, 18	28044	MADRID
98	CS GENERAL RICARDOS	C/ GENERAL RICARDOS, 131	28019	MADRID
99	CS GETAFE NORTE	AVDA. RIGOBERTA MENCHÚ, 2	28903	GETAFE
100	CS GOYA	C/ O'DONNELL, 55	28009	MADRID
101	CS GREGORIO MARAÑÓN	C/ POLVORANCA, 65	28923	ALCORCÓN
102	CS GRIÑÓN	C/ CALVARIO, 1	28971	GRIÑÓN
103	CS GUADARRAMA	C/ DE LOS REYES CATÓLICOS, 2	28440	GUADARRAMA
104	CS GUAYABA	C/ ANTONIA RODRIGUEZ SACRISTÁN, 4	28044	MADRID
105	CS GUZMAN EL BUENO	C/ GUZMÁN EL BUENO, 11	28015	MADRID
106	CS HUERTA DE LOS FRAILES	AVDA. DE LOS PINOS, 30	28914	LEGANÉS
107	CS HUMANES	C/ FERROCARRIL, 4	28970	HUMANES DE MADRID
108	CS IBIZA (ORION)	C/ IBIZA, 7	28009	MADRID
109	CS ILLESCAS	C/ ILLESCAS, 169	28047	MADRID
110	CS INFANTA MERCEDES	C/ INFANTA MERCEDES, 7	28020	MADRID
111	CS ISABEL II	C/ ISABEL II, S/N	28982	PARLA
112	CS ISLA DE OZA/VALDEZARZA NORTE	C/ SAN MARTÍN DE PORRES, 4	28035	MADRID
113	CS JAIME VERA (COSLADA)	AVDA. ESPAÑA, S/N	28822	COSLADA

114	CS JAIME VERA (LEGANES)	AVDA. EUROPA, S/N	28915	LEGANÉS
115	CS JAZMIN	C/ JAZMÍN, 33	28033	MADRID
116	CS JOAQUIN RODRIGO	C/ MARIANO VELA, 62	28026	MADRID
117	CS JOSE MARIA LLANOS	C/ CABO MACHICHACO, S/N	28053	MADRID
118	CS JOSE MARVA	C/ BRAVO MURILLO, 317	28020	MADRID
119	CS JUAN DE AUSTRIA	AVDA. JUAN DE AUSTRIA, 19	28804	ALCALÁ DE HENARES
120	CS JUAN DE LA CIERVA	AVDA. JUAN DE LA CIERVA, S/N	28901	GETAFE
121	CS JUNCAL	AVDA. MADRID /ESQ. BRASIL, 39	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
122	CS JUSTICIA	C/ REGUEROS, 3	28004	MADRID
123	CS LA CABRERA	PZA. DE LA CONCORDIA, 2	28751	LA CABRERA
124	CS LA CHOPERA	PASEO CHOPERA, 48	28100	ALCOBENDAS
125	CS LA GARENA	C/ ARTURO SORIA, S/N (FRENTE AL Nº33)	28806	ALCALÁ DE HENARES
126	CS LA PAZ-RIVAS	AVDA. PARQUE DE ASTURIAS, S/N	28523	RIVAS-VACIAMADRID
127	CS LA PLATA	AVDA. UNIÓN EUROPEA, 4	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
128	CS LA PRINCESA	C/ SEVERO OCHOA, 2	28932	MÓSTOLES
129	CS LA RIVOTA	C/ LAS PALMERAS, S/N	28922	ALCORCÓN
130	CS LA VENTILLA	AVDA. ASTURIAS, 61-63	28029	MADRID
131	CS LAGASCA	C/ LAGASCA, 122	28006	MADRID
132	CS LAS AGUILAS I Y II	C/ JOSÉ DE CADALSO, S/N	28044	MADRID
133	CS LAS AMERICAS	AVDA. DE AMÉRICA, 6	28983	PARLA
134	CS LAS CALESAS	C/ CALESAS, 12 - ESQ. MIRASIERRA	28026	MADRID
135	CS LAS CIUDADES	C/ PALESTINA, S/N	28903	GETAFE
136	CS LAS OLIVAS	PASEO DEL DELEITE, 30	28300	ARANJUEZ
137	CS LAS ROZAS / EL ABAJON	C/ DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, 30	28231	LAS ROZAS DE MADRID
138	CS LAS VEREDILLAS	C/ TURÍN, 37 - ESQUINA A AVDA. MADRID	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
139	CS LAVAPIES	C/ EMBAJADORES, 41	28012	MADRID
140	CS LEGANES NORTE	C/ CARMEN MARTÍN GAITE, S/N	28919	LEGANÉS
141	CS LEGAZPI	C/ ANTRACITA, 2	28045	MADRID
142	CS LINNEO	C/ LINNEO, 3	28005	MADRID
143	CS LONDRES	C/ LONDRES, 55	28028	MADRID
144	CS LOS ALPERCHINES	C/ CÓRDOBA, S/N	28830	SAN FERNANDO DE HENARES
145	CS LOS ALPES	C/ SUECIA, 62	28022	MADRID
146	CS LOS ANGELES	C/ TOTANES, 1	28041	MADRID

147	CS LOS CARMENES	C/ VÍA CARPETANA, 202	28047	MADRID
148	CS LOS CASTILLOS	C/ CARBALLINO, 25	28925	ALCORCÓN
149	CS LOS FRESNOS	C/ ZEUS, S/N	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
150	CS LOS ROSALES	C/ DIAMANTE, 12	28021	MADRID
151	CS LOS YEBENES	C/ LOS YÉBENES, 46-48	28047	MADRID
152	CS LUCERO	C/ LATINA, 14 ESQUINA C/ CARBONERAS	28047	MADRID
153	CS LUIS VIVES I Y II	C/ LUIS VIVES, 16	28803	ALCALÁ DE HENARES
154	CS MANUEL MERINO	C/ MANUEL MERINO, S/N	28804	ALCALÁ DE HENARES
155	CS MANZANARES EL REAL	C/ DE LA CAÑADA DE LOS TOROS, 8	28410	MANZANARES EL REAL
156	CS MAQUEDA	C/ SESEÑA, 44	28024	MADRID
157	CS MAR BALTICO	C/ MAR BÁLTICO, 2 (URGENCIAS: C/ LIBERACIÓN S/N)	28033	MADRID
158	CS MARGARITAS	C/ MAGALLANES, 6	28903	GETAFE
159	CS MARIA ANGELES LOPEZ GOMEZ	C/ MARIA ÁNGELES LÓPEZ GÓMEZ, 2	28915	LEGANÉS
160	CS MARIA AUXILIADORA	C/ MARIA AUXILIADORA, 3	28040	MADRID
161	CS MARIA DE GUZMAN	C/ JUAN DE BORGOÑA, S/N	28805	ALCALÁ DE HENARES
162	CS MARIA JESUS HEREZA	C/ JESÚS MIGUEL HADDAD BLANCO, 2	28913	LEGANÉS
163	CS MARIA MONTESSORI	AVDA. PORTUGAL, 2	28916	LEGANÉS
164	CS MARIE CURIE (LA FORTUNA)	C/ SAN BERNARDO, 13	28917	LEGANÉS
165	CS MARQUES DE LA VALDAVIA	PASEO CHOPERA, 100	28100	ALCOBENDAS
166	CS MARTIN DE VARGAS	C/ MARTIN DE VARGAS, 15	28005	MADRID
167	CS MARTINEZ DE LA RIVA	C/ MARTINEZ DE LA RIVA, 55-57	28053	MADRID
168	CS MECO	CMNO. VIRGEN DE LA CABEZA, 6	28880	MECO
169	CS MEJORADA DEL CAMPO	C/ CIUDAD DE PARÍS, 22	28840	MEJORADA DEL CAMPO
170	CS MIGUEL DE CERVANTES	AVDA. GUSTAVO ADOLFO BÉCQUER Nº23	28806	ALCALÁ DE HENARES
171	CS MIGUEL SERVET	C/ DON BENITO, 2	28922	ALCORCÓN
172	CS MIRAFLORES	AVDA. ESPAÑA, 50	28100	ALCOBENDAS
173	CS MIRASIERRA	C/ MIRADOR DE LA REINA, 117	28035	MADRID
174	CS MONOVAR	C/ MONÓVAR, 11	28033	MADRID

175	CS MONTERROZAS	C/ DE ARISTÓTELES, S/N	28230	LAS ROZAS DE MADRID
176	CS MONTESA	C/ MONTESA, 38	28006	MADRID
177	CS NAVALCARNERO	C/ DE LA DOCTORA, 10	28600	NAVALCARNERO
178	CS NAVAS DEL REY	AVDA. MADRID, 62	28695	NAVAS DEL REY
179	CS NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	AVDA. NTRA SRA DE FÁTIMA, 93	28025	MADRID
180	CS NUESTRA SRA. DEL PILAR	C/ NTRA. SRA. DEL PILAR, S/N	28803	ALCALÁ DE HENARES
181	CS NUMANCIA	C/ PUERTO DE COTOS, 2	28038	MADRID
182	CS NUÑEZ MORGADO	C/ NÚÑEZ MORGADO, 4	28036	MADRID
183	CS ORCASITAS	C/ CESTONA, 3	28041	MADRID
184	CS ORCASUR	C/ ARENAS DEL REY, S/N	28041	MADRID
185	CS PACIFICO	C/ REYES MAGOS, 21	28007	MADRID
186	CS PALMA - NORTE	C/ PALMA, 59	28015	MADRID
187	CS PALMA - UNIVERSIDAD	C/ PALMA, 59, ESQ. C/ NORTE Y PALMA, 51	28015	MADRID
188	CS PANADERAS	C/ DE LAS PANADERAS, 7 Y 9	28944	FUENLABRADA
189	CS PARACUELLOS DEL JARAMA	C/ CHORRILLO ALTA, 26	28860	PARACUELLOS DE JARAMA
190	CS PARQUE COIMBRA	AVDA. DE LOS SAUCES, 57	28935	MÓSTOLES
191	CS PARQUE EUROPA	PZA. DAVID MARTÍN, S/N	28320	PINTO
192	CS PARQUE LORANCA	C/ ALEGRÍA, S/N	28942	FUENLABRADA
193	CS PARROCO JULIO MORATE	C/ PÁRROCO JULIO MORATE, 3	28045	MADRID
194	CS PASCUAL RODRIGUEZ	C/ PASCUAL RODRÍGUEZ, 21	28011	MADRID
195	CS PASEO IMPERIAL	TOLEDO, 180 / URGENCIAS: GLORIETA DE PIRÁMIDES, 7	28005	MADRID
196	CS PAVONES	C/ HACIENDA DE PAVONES, 271	28030	MADRID
197	CS PEÑA PRIETA/C. ESPECIALIDADES	C/ ALTOS DE CABREJAS, 4	28038	MADRID
198	CS PERALES DE TAJUÑA	AVDA. PAZ, 5	28540	PERALES DE TAJUÑA
199	CS PERALES DEL RIO	C/ JUAN DE MAIRENA, S/N	28909	GETAFE
200	CS PINTO	C/ MARQUES, S/N	28320	PINTO
201	CS PINTORES	C/ CUENCA, S/N - PROLONGACIÓN	28981	PARLA
202	CS POTES	C/ POTES, S/N	28021	MADRID
203	CS POTOSI	C/ POTOSÍ, 7	28016	MADRID
204	CS POZUELO-CENTRO/S. JUAN DE LA CRUZ	AVDA. SAN JUAN DE LA CRUZ, S/N	28223	POZUELO DE ALARCÓN

205	CS POZUELO-ESTACION	C/ DE LA EMISORA, S/N	28224	POZUELO DE ALARCÓN
206	CS PRESENTACION SABIO	C/ ALONSO CANO, 8	28933	MÓSTOLES
207	CS PRIMERO DE MAYO	AVDA. DE VELAZQUEZ, 7	28521	RIVAS VACIAMADRID
208	CS PRINCIPE DE VERGARA	C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 111	28002	MADRID
209	CS PROSPERIDAD	C/ CANILLAS, 99	28002	MADRID
210	CS PUERTA BONITA	C/ ALEGRÍA, 24	28025	MADRID
211	CS PUERTA DE MADRID	AVDA. DEL EJERCITO, 61	28802	ALCALÁ DE HENARES
212	CS PUERTA DEL ANGEL	PASEO EXTREMADURA, 113-115	28011	MADRID
213	CS QUINCE DE MAYO	PASEO QUINCE DE MAYO, 10-12	28019	MADRID
214	CS RAFAEL ALBERTI	C/ SAN CLAUDIO, 154	28038	MADRID
215	CS RAMON Y CAJAL	C/ JABONERÍA, 67	28921	ALCORCÓN
216	CS RASCAFRIA	AVDA. RIBERA DE ARTIÑUELO, 2	28740	RASCAFRÍA
217	CS REINA VICTORIA	C/ REINA VICTORIA, 21	28003	MADRID
218	CS REJAS	C/ EUTERPE, 12	28022	MADRID
219	CS REYES CATOLICOS	AVDA. ESPAÑA, 20	28700	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
220	CS REYES MAGOS	AVDA. DE LOS REYES MAGOS, S/N	28806	ALCALÁ DE HENARES
221	CS ROBLEDO DE CHAVELA	CARRETERA NAVAS DEL REY, 4	28294	ROBLEDO DE CHAVELA
222	CS ROSA LUXEMBURGO	AVDA. ARAGÓN, 6	28702	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
223	CS SAN ANDRES	C/ ALBERTO PALACIOS, 22	28021	MADRID
224	CS SAN BLAS	C/ SAN BLAS, 24	28981	PARLA
225	CS SAN CARLOS (SAN LORENZO DEL ESCORIAL)	C/ XAVIER CABELLO LAPIEDRA, 1	28200	SAN LORENZO DE EL ESCORIAL
226	CS SAN CRISTOBAL	C/ BENIMAMET, 24 A - 2º	28021	MADRID
227	CS SAN FERMIN	AV. DE SAN FERMÍN, 3	28041	MADRID
228	CS SAN FERNANDO	PZA. ONDARRETA, 1	28830	SAN FERNANDO DE HENARES
229	CS SAN MARTIN DE LA VEGA	AVDA. DOCE DE OCTUBRE, 6-8	28330	SAN MARTÍN DE LA VEGA
230	CS SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	C/ DE LA BOLA, 1	28680	SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS
231	CS SANCHEZ MORATE	C/ HUELVA, S/N	28903	GETAFE
232	CS SANCHINARRO	C/ ANA DE AUSTRIA, 26	28050	MADRID
233	CS SANTA HORTENSIA	C/ SANTA HORTENSIA, 14	28002	MADRID

234	CS SANTA ISABEL	C/ SANTA ISABEL LA CATÓLICA, ESQ. C/ VELASCO	28911	LEGANÉS
235	CS SANTA MONICA	C/ ACACIAS, 120	28529	RIVAS-VACIAMADRID
236	CS SECTOR III	AVDA. JUAN CARLOS I, 1	28905	GETAFE
237	CS SEGOVIA	C/ SEGOVIA, 4	28005	MADRID
238	CS SEGRE	C/ SEGRE, 27	28002	MADRID
239	CS SILVANO	AVDA. DE MACHUPICHU, 58	28043	MADRID
240	CS SOMOSAGUAS	C/ PLASENCIA, S/N ESQUINA C/ EXTREMADURA	28223	POZUELO DE ALARCÓN
241	CS SOTO DEL REAL	C/ CRISTAL, 2	28791	SOTO DEL REAL
242	CS TORITO	C/ CAMINO DE LOS VINATEROS, 140	28030	MADRID
243	CS TORRELAGUNA	C/ MALACUERA, 26	28180	TORRELAGUNA
244	CS TORRELODONES	AVDA. DE LA DEHESA, S/N	28250	TORRELODONES
245	CS TORRES DE LA ALAMEDA	PZA. JUEGO DE LA PELOTA, S/N	28813	TORRES DE LA ALAMEDA
246	CS TRES CANTOS	C/ SECTOR DE LOS OFICIOS, 12	28760	TRES CANTOS
247	CS TRES CANTOS II (SECTOR EMBARCACIONES)	C/ SECTOR EMBARCACIONES, 36	28760	TRES CANTOS
248	CS V CENTENARIO	C/ REAL, 91	28700	SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
249	CS VALDEBERNARDO	BULEVAR INDALECIO PRIETO, 26	28032	MADRID
250	CS VALDELASFUENTES	C/ DOLORES IBARRURI, 4	28100	ALCOBENDAS
251	CS VALDEMORO	C/ PARLA, 14-16	28342	VALDEMORO
252	CS VALDEZARZA-SUR	C/ AZUAGA, 13	28039	MADRID
253	CS VALLE DE LA OLIVA	C/ ENRIQUE GRANADOS, 2	28220	MAJADAHONDA
254	CS VALLE INCLAN	C/ VALLE INCLÁN, 97	28044	MADRID
255	CS VALLEAGUADO	AVDA. PRÍNCIPES DE ESPAÑA, 30	28823	COSLADA
256	CS VENTURA RODRIGUEZ	C/ VENTURA RODRÍGUEZ, 7	28008	MADRID
257	CS VICALVARO- ARTILLEROS	PASEO ARTILLEROS, S/N	28032	MADRID
258	CS VICENTE MUZAS	C/ VICENTE MUZAS, 8	28043	MADRID
259	CS VICENTE SOLDEVILLA	C/ SIERRA DE ALQUIFE, 8	28053	MADRID
260	CS VILLA DE VALLECAS	C/ FUENTIDUEÑA, 12	28031	MADRID
261	CS VILLA DEL PRADO	PASEO DE LA ESTACIÓN, S/N	28630	VILLA DEL PRADO
262	CS VILLAAMIL	C/ VILLAAMIL, 19	28039	MADRID
263	CS VILLABLANCA	C/ VILLABLANCA, 81	28032	MADRID

264	CS VILLANUEVA DE LA CAÑADA	C/ DE LAS ERAS DE MÓSTOLES, S/N	28691	VILLANUEVA DE LA CAÑADA
265	CS VILLAREJO DE SALVANES	C/ HOSPITAL, 7	28590	VILLAREJO DE SALVANÉS
266	CS VILLAVICIOSA DE ODON	AVDA. PRÍNCIPE DE ASTURIAS, S/N	28670	VILLAVICIOSA DE ODÓN
267	CS VIRGEN DE BEGOÑA	AVDA. DEL LLANO CASTELLANO, 3	28034	MADRID
268	CS VIRGEN DEL CORTIJO	AVDA. MANOTERAS, 47	28050	MADRID

7. Atención Primaria: Consultorios.

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	CONSULTORIO AJALVIR	AVDA. DE LAS AGUAS, 2	28864	AJALVIR
2	CONSULTORIO ALALPARDO	C/ CARLOS MARTÍNEZ ÁLVAREZ, S/N	28130	VALDEOLMOS-ALALPARDO
3	CONSULTORIO ALAMEDA DEL VALLE	PZA. SANTA MARINA, 17	28749	ALAMEDA DEL VALLE
4	CONSULTORIO ALDEA DEL FRESNO	C/ SAN RAFAEL, 17	28620	ALDEA DEL FRESNO
5	CONSULTORIO ALPEDRETE	PZA. LA TAUROMAQUIA, S/N	28430	ALPEDRETE
6	CONSULTORIO ANCHUELO	C/ TRAVESÍA DE LA PZA, S/N	28818	ANCHUELO
7	CONSULTORIO ANTONIO LEYVA	C/ DE TOLEDO, 180	28005	MADRID
8	CONSULTORIO AOSLOS	C/ REAL, 64	28755	HORCAJO DE LA SIERRA
9	CONSULTORIO ARROYOMOLINOS	C/ MARBELLA, S/N	28939	ARROYOMOLINOS
10	CONSULTORIO BATRES	C/ DE LOS SECADEROS, 3	28976	BATRES
11	CONSULTORIO BECERRIL DE LA SIERRA	C/ REAL, 19	28490	BECERRIL DE LA SIERRA
12	CONSULTORIO BELVIS DE JARAMA	C/ MAYOR, S/N	28862	PARACUELLOS DE JARAMA
13	CONSULTORIO BERZOSA DE LOZOYA	C/ MANZANO, 6	28194	BERZOSA DEL LOZOYA
14	CONSULTORIO BOCIGANO	BOCIGANO, (GUADALAJARA)	28190	EL CARDOSO DE LA SIERRA
15	CONSULTORIO BRAOJOS	PZA. CALVO SOTELO, 20	28737	BRAOJOS
16	CONSULTORIO BRUNETE	AVDA. VILLANUEVA DE LA CAÑADA, 6	28690	BRUNETE
17	CONSULTORIO BUSTARVIEJO	C/ MADRID, 19	28020	BUSTARVIEJO
18	CONSULTORIO CABANILLAS	C/ NUEVA, 2	28721	CABANILLAS DE LA SIERRA
19	CONSULTORIO CABIDA	CABIDA, (GUADALAJARA)	28190	EL CARDOSO DE LA SIERRA
20	CONSULTORIO CAMARMA DE ESTERUELAS	C/ SOLEDAD, ESQUINA C/ CASQUERAS, S/N	28816	CAMARMA DE ESTERUELAS
21	CONSULTORIO CAMPOHERMOSO	AVDA. DE ESPAÑA, 104	28970	HUMANES DE MADRID
22	CONSULTORIO CANENCIA	PZA. CONSTITUCIÓN, 1	28743	CANENCIA
23	CONSULTORIO CASARRUBUELOS	C/ CIUDAD REAL, 3	28977	CASARRUBUELOS

24	CONSULTORIO CENICIENTOS	PZA. DE LOS CAÑOS, S/N	28650	CENICIENTOS
25	CONSULTORIO CERCEDA	C/ PRADO SERRANO, 8	28412	CERCEDA
26	CONSULTORIO CERVERA DE BUITRAGO	C/ LA IGLESIA, S/N	28193	CERVERA DE BUITRAGO
27	CONSULTORIO CHAPINERIA	C/ MADRID, 19	28694	CHAPINERÍA
28	CONSULTORIO CHINCHON	C/ ALVAREZ GATO, S/N	28370	CHINCHÓN
29	CONSULTORIO CINCOVILLAS	PZA. CONSTITUCIÓN, 1	28754	PUENTES VIEJAS
30	CONSULTORIO COBEÑA	C/ MERCADO, 17	28863	COBEÑA
31	CONSULTORIO COLLADO MEDIANO	C/ ZARZA, S/N	28450	COLLADO MEDIANO
32	CONSULTORIO COLMENAR DE ARROYO	C/ REAL, 7	28213	COLMENAR DEL ARROYO
33	CONSULTORIO COLMENAR DE LA SIERRA	COLMENAR DE LA SIERRA, (GUADALAJARA)	28190	EL CARDOSO DE LA SIERRA
34	CONSULTORIO COLMENAREJO	C/ CAÑADAS MERINAS, 64	28270	COLMENAREJO
35	CONSULTORIO CORPA	PZA. ESPAÑA, S/N	28811	CORPA
36	CONSULTORIO CORRALEJO	CORRALEJO	28190	EL CARDOSO DE LA SIERRA
37	CONSULTORIO COSLADA ESTACION	AVDA SAN PABLO, S/N	28823	COSLADA
38	CONSULTORIO COTOS DE MONTERREY	C/ PUERTO DE DESPEÑAPERROS, S/N	28729	VENTURADA
39	CONSULTORIO DAGANZO DE ARRIBA	C/ GARCILASO DE LA VEGA, 2	28814	DAGANZO DE ARRIBA
40	CONSULTORIO DE AMBITE	C/ BENITO TORRES, 15	28580	AMBITE
41	CONSULTORIO DE BELMONTE DE TAJO	PZA. CONSTITUCIÓN, S/N	28390	BELMONTE DE TAJO
42	CONSULTORIO DE BREA DE TAJO	C/ MAYOR, 52	28596	BREA DE TAJO
43	CONSULTORIO DE CARABAÑA	C/ SIERRA, 20	28560	CARABAÑA
44	CONSULTORIO DE ESTREMER	C/ MARTÍNEZ AEDO, S/N	28595	ESTREMER
45	CONSULTORIO DE FUENTIDUEÑA DE TAJO	BOLEO, 9	28597	FUENTIDUEÑA DE TAJO
46	CONSULTORIO DE LA POVEDA	C/ MONTEALEGRE, 11	28500	ARGANDA DEL REY
47	CONSULTORIO DE LOECHES	C/ VIRGEN DE LAS ANGUSTIAS, S/N	28890	LOECHES

48	CONSULTORIO DE MORATA DE TAJUÑA	C/ CLÍNICA, 4	28530	MORATA DE TAJUÑA
49	CONSULTORIO DE NUEVO BAZTAN	C/ FABRICA, S/N	28514	NUEVO BAZTÁN
50	CONSULTORIO DE OLMEDA DE LAS FUENTES	C/ PINTOR ÁLVARO DELGADO, 2	28515	OLMEDA DE LAS FUENTES
51	CONSULTORIO DE ORUSCO DE TAJUÑA	C/ COMUNIDAD DE MADRID, 2	28570	ORUSCO DE TAJUÑA
52	CONSULTORIO DE POZUELO DEL REY	C/ VALPARAISO, 3	28813	POZUELO DEL REY
53	CONSULTORIO DE TIELMES	C/ REAL, 33	28550	TIELMES
54	CONSULTORIO DE VALDARACETE	CARRETERA ARANJUEZ-BREA, S/N	28594	VALDARACETE
55	CONSULTORIO DE VALDILECHA	C/ MAYOR, 13	28511	VALDILECHA
56	CONSULTORIO DE VILLACONEJOS	C/ LOS HUERTOS, S/N	28360	VILLACONEJOS
57	CONSULTORIO DE VILLAMANRIQUE DE TAJO	C/ CARLOS RUIZ, 3	28598	VILLAMANRIQUE DE TAJO
58	CONSULTORIO DE VILLAR DEL OLMO	C/ REAL, 42	28512	VILLAR DEL OLMO
59	CONSULTORIO DOCTOR FLEMING	C/ CABO DE SAN VICENTE, 18 (POSTERIOR)	28924	ALCORCON
60	CONSULTORIO EL ALAMO	C/ FEDERICO GARCÍA LORCA, S/N	28607	EL ÁLAMO
61	CONSULTORIO EL ATAZAR	C/ NOGAL, 5	28189	EL ATAZAR
62	CONSULTORIO EL BERRUECO	C/ CALLEJÓN DE LOS HUERTOS, S/N	28192	EL BERRUECO
63	CONSULTORIO EL BOALO	C/ PEÑA HOYUELA, 17	28413	EL BOALO
64	CONSULTORIO EL CARDOSO	Plaza Ayuntamiento, 0	19150	GUADALAJARA
65	CONSULTORIO EL CUADRON	C/ REINA, 17	28749	GARGANTA DE LOS MONTES
66	CONSULTORIO EL ESCORIAL	C/ JULIANA, 1	28280	EL ESCORIAL
67	CONSULTORIO EL ESPARTAL	C/ LA PALOMA, 14	28722	EL VELLÓN
68	CONSULTORIO EL VELLON	C/ COSILLO, Nº 2	28722	EL VELLÓN
69	CONSULTORIO FRESNEDILLAS DE LA OLIVA	C/ REAL, S/N	28214	FRESNEDILLAS DE LA OLIVA
70	CONSULTORIO FUENTE EL SAZ DE JARAMA	C/ ALMENDRALEJO, 11	28140	FUENTE EL SAZ DE JARAMA

71	CONSULTORIO GANDULLAS	PZA. DE LA SIERRA, S/N	28738	PIÑUECAR-GANDULLAS
72	CONSULTORIO GARGANTA DE LOS MONTES	C/ SAN ISIDRO, 5	28743	GARGANTA DE LOS MONTES
73	CONSULTORIO GARGANTILLA DEL LOZOYA	C/ CARRETAS, 1	28739	GARGANTILLA DEL LOZOYA Y PINILLA DE BUITRAGO
74	CONSULTORIO GASCONES	C/ DESPENSA, 7	28737	GASCONES
75	CONSULTORIO GUADALIX DE LA SIERRA	C/ MANZANARES, 17	28794	GUADALIX DE LA SIERRA
76	CONSULTORIO HORCAJO DE LA SIERRA	C/ PEDRO UCEDA, 1	28755	HORCAJO DE LA SIERRA
77	CONSULTORIO HORCAJUELO DE LA SIERRA	C/ COMUNIDAD DE MADRID, 6	28191	HORCAJO DE LA SIERRA
78	CONSULTORIO HOYO DE MANZANARES	PZA. CERVANTES, S/N	28250	HOYO DE MANZANARES
79	CONSULTORIO INFANTE D. LUIS DE BORBON	C/ SECUNDINO ZUAZO, 6	28660	BOADILLA DEL MONTE
80	CONSULTORIO LA ACEBEDA	PZA. SAN MIGUEL, 1	28755	LA ACEBEDA
81	CONSULTORIO LA HIRUELA	C/ LA HERRERÍA, 1	28191	LA HIRUELA
82	CONSULTORIO LA MARAZUELA	C/ ACANTO ,2	28231	LAS ROZAS
83	CONSULTORIO LA SERNA DEL MONTE	C/ CARLOS RUIZ, 19	28737	LA SERNA DEL MONTE
84	CONSULTORIO LAS MATAS	PASEO DE LOS ALEMANES, 31	28290	LAS ROZAS DE MADRID
85	CONSULTORIO LOS ARROYOS	C/ DIECISÉIS, 6	28280	EL ESCORIAL
86	CONSULTORIO LOS HUEROS	C/ MAYOR, 28 - POSTERIOR	28810	VILLALBILLA
87	CONSULTORIO LOS MOLINOS	C/ DALIAS, S/N	28460	LOS MOLINOS
88	CONSULTORIO LOZOYA DEL VALLE	C/ DUQUE, 1	28742	LOZOYA
89	CONSULTORIO LOZOYUELA	AVDA. DE MADRID, 42	28752	LOZOYUELA-NAVAS-SIETEIGLESIAS
90	CONSULTORIO MADARCOS	CALLE SANTA ANA, 4	28755	MADARCOS

91	CONSULTORIO MANJIRON	C/ PORTILLA, S/N	28754	PUENTES VIEJAS
92	CONSULTORIO MATAELPINO	C/ ESCULTOR, S/N	28492	EL BOALO
93	CONSULTORIO MINGORRUBIO	C/ FORTALEZA, 4	28048	MADRID
94	CONSULTORIO MIRAFLORES DE LA SIERRA	PZA. MANUEL LORENTE, S/N	28792	MIRAFLORES DE LA SIERRA
95	CONSULTORIO MONTEJO DE LA SIERRA	PZA. MAYOR, 1	28190	MONTEJO DE LA SIERRA
96	CONSULTORIO MORALEJA DE ENMEDIO	PZA. LA FUENTE, 1	28950	MORALEJA DE ENMEDIO
97	CONSULTORIO MORALZARZAL	AVDA. SALVADOR SÁNCHEZ FRASCUELO, 11	28411	MORALZARZAL
98	CONSULTORIO NAVACERRADA	AVDA. DE MADRID, 8	28491	NAVACERRADA
99	CONSULTORIO NAVALAFUENTE	PZA. IGLESIA, S/N	28729	NAVALAFUENTE
100	CONSULTORIO NAVALAGAMELLA	C/ MIRALCAMPO, 12	28212	NAVALAGAMELLA
101	CONSULTORIO NAVALESPINO	C/ CALDERÓN DE LA BARCA, 3	28296	SANTA MARÍA DE LA ALAMEDA
102	CONSULTORIO NAVARREDONDA	C/ FUENTE, 13	28739	NAVARREDONDA Y SAN MAMÉS
103	CONSULTORIO NAVAS DE BUITRAGO	PZA. DE LA CONSTITUCIÓN, S/N	28754	LOZOYUELA- NAVAS- SIETEIGLESIAS
104	CONSULTORIO OTERUELO	PZA. DE LA PAZ, S/N	28749	RASCAFRÍA
105	CONSULTORIO PAREDES DE BUITRAGO	C/ LA FUENTE, 12	28196	PUENTES VIEJAS
106	CONSULTORIO PARQUE MIRAFLORES	URBANIZACIÓN PARQUE MIRAFLORES, S/N	28942	FUENLABRADA
107	CONSULTORIO PATONES	C/ INGENIEROS RAFO Y RIVERA, S/N	28189	PATONES
108	CONSULTORIO PEDREZUELA	C/ LAS ERAS, S/N	28723	PEDREZUELA
109	CONSULTORIO PELAYOS DE LA PRESA (NUEVO)	C/DR.ARQUITECTO GARCIA BENITO1	28696	PELAYOS DE LA PRESA
110	CONSULTORIO PEÑALBA DE LA SIERRA	PEÑALBA DE LA SIERRA	28190	EL CARDOSO DE LA SIERRA
111	CONSULTORIO PEZUELA DE LAS TORRES	C/ LA RONDA, 6	28812	PEZUELA DE LAS TORRES
112	CONSULTORIO PINILLA BUITRAGO	C/ PLAZUELA DE LA TABERNA, S/N	28739	GARGANTILLA DEL LOZOYA Y

				PINILLA DE BUITRAGO
113	CONSULTORIO PINILLA DEL VALLE	PZA. GOBERNADOR, 1	28749	PINILLA DEL VALLE
114	CONSULTORIO PIÑUECAR	C/ CARRETERA, S/N	28738	PIÑUECAR- GANDULLAS
115	CONSULTORIO PRADENA DEL RINCON	C/ IGLESIA, 14	28191	PRÁDENA DEL RINCÓN
116	CONSULTORIO PUEBLA DE LA SIERRA	C/ PLACETILLA, 3	28190	PUEBLA DE LA SIERRA
117	CONSULTORIO QUIJORNA	C/ SAN ANTONIO, 4	28693	QUIJORNA
118	CONSULTORIO REDUEÑA	C/ MAYOR, S/N	28721	REDUEÑA
119	CONSULTORIO RIBATEJADA	PZA. DEL CAUDILLO, 13	28815	RIBATEJADA
120	CONSULTORIO ROBLEDILLO DE LA JARA	C/ PEÑAS, 6	28194	ROBLEDILLO DE LA JARA
121	CONSULTORIO ROBLEDONDO	C/ PRACTICANTE OLMEDA, 2	28297	SANTA MARÍA DE LA ALAMEDA
122	CONSULTORIO ROBREGORDO	C/ LAS HERAS, S/N	28755	ROBREGORDO
123	CONSULTORIO ROZAS DE PUERTO REAL	C/ ANTONIO MACHADO, 41	28649	ROZAS DE PUERTO REAL
124	CONSULTORIO SAN AGUSTIN DE GUADALIX	AVDA. MADRID, 28	28750	SAN AGUSTÍN DEL GUADALIX
125	CONSULTORIO SAN FERNANDO	C/ AZORIN, 3	28935	MOSTOLES
126	CONSULTORIO SAN MAMES	TRAVESÍA DE LA SOLANA, 18	28739	NAVARREDONDA Y SAN MAMÉS
127	CONSULTORIO SANTO DOMINGO	AVDA. GUADALIX, S/N	28120	ALGETE
128	CONSULTORIO SANTORCAZ	PZA. DE LA CONSTITUCIÓN, 13	28818	SANTORCAZ
129	CONSULTORIO SANTOS DE LA HUMOSA	C/ MAYOR, 4	28817	LOS SANTOS DE LA HUMOSA
130	CONSULTORIO SERRACINES	CAMINO DE VALDEAVERO, S/N	28815	FRESNO DE TOROTE
131	CONSULTORIO SERRADA DE LA FUENTE	C/ CAMPILLO, 6	28195	PUENTES VIEJAS
132	CONSULTORIO SERRANILLOS	MORALEJA DE ENMEDIO ESQ ARROYO DEL HUERTO S/N	28979	SERRANILLOS DEL VALLE
133	CONSULTORIO SEVILLA LA NUEVA	C/ ESTRELLA, 9	28609	SEVILLA LA NUEVA

134	CONSULTORIO SIETEIGLESIAS	C/ REAL, S/N	28753	LOZOYUELA- NAVAS- SIETEIGLESIAS
135	CONSULTORIO SOMOSIERRA	CARRETERA IRÚN, KM 92 S/N	28756	SOMOSIERRA
136	CONSULTORIO STA. MARIA DE LA ALAMEDA - ESTACION	ESTACIÓN C/ GUZMÁN EL BUENO, 9	28296	SANTA MARÍA DE LA ALAMEDA
137	CONSULTORIO STA. MARIA DE LA ALAMEDA - PUEBLO	AVDA. REY JUAN CARLOS I, 9	28296	SANTA MARÍA DE LA ALAMEDA
138	CONSULTORIO TALAMANCA	AVDA. ALCALÁ, 2	28160	TALAMANCA DE JARAMA
139	CONSULTORIO TITULCIA	C/ GRANDE, 15 BAJO	28359	TITULCIA
140	CONSULTORIO TORREJON DE LA CALZADA	JOAQUÍN FDEZ. CUERVO, ESQ LAS ERAS, S/N	28991	TORREJÓN DE LA CALZADA
141	CONSULTORIO TORREJON DE VELASCO	C/ HOSPITAL, S/N	28990	TORREJÓN DE VELASCO
142	CONSULTORIO TORREMOCHA	C/ CANAL DE ISABEL II, 20	28189	TORREMOCHA DE JARAMA
143	CONSULTORIO URUGUAY - FISIOTERAPIA	C/ URUGUAY 9	28016	MADRID
144	CONSULTORIO VALDEAVERO	C/ LA FUENTE, 1	28816	VALDEAVERO
145	CONSULTORIO VALDELAGUNA	CARRETERA COLMENAR, S/N	28391	VALDELAGUNA
146	CONSULTORIO VALDEMANCO	C/ LAS HERAS, 16	28729	VALDEMANCO
147	CONSULTORIO VALDEMAQUEDA	C/ TRAVESÍA 2 DE MAYO, 37	28295	VALDEMAQUEDA
148	CONSULTORIO VALDEMORILLO	C/ LA PAZ, 51	28210	VALDEMORILLO
149	CONSULTORIO VALDEOLMOS	C/ SAN SEBASTIÁN, 5	28130	VALDEOLMOS- ALALPARDO
150	CONSULTORIO VALDEPIELAGOS	CARRETERA DE CUBILLO, S/N	28170	VALDEPIÉLAGOS
151	CONSULTORIO VALDETORRES	PZA. RODEO, 1	28150	VALDETORRES DE JARAMA
152	CONSULTORIO VALVERDE DE ALCALA	PZA. MAYOR, S/N	28812	VALVERDE DE ALCALÁ
153	CONSULTORIO VELILLA DE SAN ANTONIO	AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, 35	28891	VELILLA DE SAN ANTONIO
154	CONSULTORIO VENTURADA	C/ LA VENTA, 22	28729	VENTURADA

155	CONSULTORIO VILLAFRANCA DEL CASTILLO	C/ VALLE DE BAZTAN, 4 (URB. LA MOCHA CHICA)	28692	VILLANUEVA DE LA CAÑADA
156	CONSULTORIO VILLALBILLA	C/ COTANERILLA, 4	28810	VILLALBILLA
157	CONSULTORIO VILLAMANTA	AVDA. GENERALÍSIMO, 7	28610	VILLAMANTA
158	CONSULTORIO VILLAMANTILLA	C/ GENERAL YAGÜE, 7	28609	VILLAMANTILLA
159	CONSULTORIO VILLANUEVA DE PERALES	C/ CARRETAS, 2	28609	VILLANUEVA DE PERALES
160	CONSULTORIO VILLANUEVA DEL PARDILLO	C/ RÍO TAJUNA, 2	28229	VILLANUEVA DEL PARDILLO
161	CONSULTORIO VILLAVIEJA DE LOZOYA	CARRETERA DE LA SIERRA, 49 BAJO	28739	VILLAVIEJA DEL LOZOYA
162	CONSULTORIO ZARZALEJO - ESTACION	AVDA. ESTACIÓN, S/N	28293	ZARZALEJO
163	CONSULTORIO ZARZALEJO - PUEBLO	CALLE FELIPE PRECIADOS, S/N	28293	ZARZALEJO
164	CONSULTORIO ZULEMA	AVDA. MADRID, S/N	28810	VILLALBILLA

8. SUMMA 112

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	C.U.E. EL MOLAR	C/ MACARENA, S/N	28710	EL MOLAR
2	S.U.A.P. - C.E.P. DOCTOR ESQUERDO (SUA1)	C/ DR. ESQUERDO, 45.	28028	MADRID (DR. ESQUERDO)
3	S.U.A.P. - C.E.P. EL ARROYO (SUC25)	C/ COMUNIDAD DE MADRID, 10	28944	FUENLABRADA
4	S.U.A.P. - C.E.P. FEDERICA MONTSENY (SUA24)	AVDA. DE LA ALBUFERA, 285	28038	MADRID (FEDERICA MONTSENY)
5	S.U.A.P. - C.E.P. GETAFE (SUC14)	AVDA. DE LOS ÁNGELES, 57	28903	GETAFE
6	S.U.A.P. - C.E.P. JAIME VERA (SUA43)	AVDA. DE ESPAÑA, S/N	28820	COSLADA
7	S.U.A.P. - C.E.P. M ^a ANGELES LOPEZ GOMEZ (SUC13)	C/ MARIA ANGELES LOPEZ GOMEZ, 2	28915	LEGANES
8	S.U.A.P. - C.E.P. MORATALAZ (SUA10)	C/ HACIENDA DE PAVONES, 271	28030	MADRID
9	S.U.A.P. - C.E.P. MOSTOLES (SUC19)	C/ CORONEL DE PALMA, S/N	28934	MOSTOLES
10	S.U.A.P. - C.E.P. ORCASITAS (SUA17)	C/ CESTONA, 3	28041	MADRID
11	S.U.A.P. - C.E.P. PASEO IMPERIAL (SUC4)	GLORIETA DE PIRAMIDES Nº 7	28005	MADRID
12	S.U.A.P. - C.E.P. PORTUGAL (SUC8)	C/ AVDA. DE PORTUGAL, 155	28011	MADRID
13	S.U.A.P. - C.S. ANGELA URIARTE (SUA12)	C/ CANDILEJAS, 66	28018	MADRID
14	S.U.A.P. - C.S. ARANJUEZ (SUC39)	C/ GOBERNADOR, 84	28300	ARANJUEZ
15	S.U.A.P. - C.S. BARAJAS (SUA23)	AVDA. LOGROÑO, 319	28042	MADRID
16	S.U.A.P. - C.S. CARABANCHEL ALTO (SUA9)	C/ AGUACATE, 9	28041	MADRID
17	S.U.A.P. - C.S. CERRO DEL AIRE (SUA46)	AVDA. DE ESPAÑA, 7	28220	MAJADAHONDA
18	S.U.A.P. - C.S. COLLADO VILLALBA-ESTACION (SUC30)	C/ LOS MADROÑOS, 5	28400	COLLADO VILLALBA

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
19	S.U.A.P. - C.S. COLMENAR VIEJO SUR (SUA44)	C/ DR. CECILIO DE LA MORENA ARRANZ, S/N	28770	COLMENAR VIEJO
20	S.U.A.P. - C.S. EL ESCORIAL (SUA47)	C/ JULIANA, 1	28280	EL ESCORIAL
21	S.U.A.P. - C.S. EL RESTON (SUC37)	AVDA. DEL MEDITERRANEO, 1	28340	VALDEMORO (EL RESTON)
22	S.U.A.P. - C.S. ESPRONCEDA (SUA5)	C/ ESPRONCEDA, 24	28003	MADRID
23	S.U.A.P. - C.S. HNOS. GARCIA NOBLEJAS (SUA7)	C/ HNOS. GARCIA NOBLEJAS, 168	28037	MADRID
24	S.U.A.P. - C.S. ISABEL II (SUC27)	C/ ISABEL II, S/N	28980	PARLA
25	S.U.A.P. - C.S. LA PAZ (SUC40)	AVDA. PARQUE DE ASTURIAS, S/N	28521	RIVAS - VACIAMADRID
26	S.U.A.P. - C.S. LAS AGUILAS (SUA21)	C/ JOSE CADALSO, S/N	28044	MADRID
27	S.U.A.P. - C.S. LAS ROZAS (SUA45)	C/ PRINCIPADO DE ASTURIAS, 30	28230	LAS ROZAS
28	S.U.A.P. - C.S. LOS ANGELES (SUC03)	C/ TOTANES, 1	28041	MADRID
29	S.U.A.P. - C.S. LUIS VIVES (SUC20)	C/ LUIS VIVES, 16	28803	ALCALA DE HENARES
30	S.U.A.P. - C.S. MAR BALTICO (SUC6)	C/ MAR BALTICO, 2 (ENTRADA POR C/LIBERACIÓN S/N)	28033	MADRID
31	S.U.A.P. - C.S. MARIE CURIE (SUA42)	C/ SAN BERNARDO, 13	28917	LEGANÉS (LA FORTUNA)
32	S.U.A.P. - C.S. PINTO (SUC26)	C/ MARQUES, S/N	28320	PINTO
33	S.U.A.P. - C.S. POZUELO ESTACION (SUC18)	C/ EMISORA, S/N	28224	POZUELO
34	S.U.A.P. - C.S. RAMON Y CAJAL (SUC15)	C/ JABONERÍA, 67	28921	ALCORCON
35	S.U.A.P. - C.S. REYES CATOLICOS (SUC29)	AVDA. DE ESPAÑA, 20	28100	ALCOBENDAS - SS.RR.
36	S.U.A.P. - C.S. SAN FERNANDO (SUA28)	PZA. ONDARRETA, S/N	28830	SAN FERNANDO
37	S.U.A.P. - C.S. TRES CANTOS (SUC35)	C/ SECTOR OFICIOS, 12	28760	TRES CANTOS
38	S.U.A.P. - C.S. VEREDILLAS (SUC41)	C/ TURÍN, 37 - ESQUINA A AVDA. MADRID	28850	TORREJÓN DE ARDOZ
39	SUMMA 112	C/ANTRACITA 2 BIS	28045	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
40	SUMMA AREA V	C/MELCHOR FERNANDEZ ALMAGRO 1	28029	MADRID
41	SUMMA, NAVE DE SUMINISTROS	C/ RIO GUADALIMAR Nº 11	28906	GETAFE
42	SUMMA112-POZUELO	Paseo del Río, 1,	28223	Pozuelo de Alarcón
43	UVI1	C.S. Pº IMPERIAL - GLORIETA DE PIRAMIDES Nº 7	28005	MADRID
44	UVI10	HOSPITAL DE ALCORCON - C/ BUDAPEST 1	28922	ALCORCON
45	UVI11	HOSP. DE FUENLABRADA - C/ CAMINO DEL MOLINO 2	28942	FUENLABRADA
46	UVI12	HOSPITAL INFANTA SOFIA - PASEO DE EUROPA 34	28702	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES
47	UVI13	H. DEL SURESTE - CMNO. DE VALDELARCIPRESTE S/N	28500	ARGANDA DEL REY
48	UVI14	DR CECILIO DE LA MORENA ARRRANZ 2	28770	COLMENAR VIEJO
49	UVI15	HOSP. EL ESCORIAL - CTRA. GUADARRAMA KM 17,600	28200	EL ESCORIAL
50	UVI16	HOSPITAL REY JUAN CARLOS - C/ GLADIOLO S/N	28938	MOSTOLES
51	UVI17	PARQUE DE BOMBEROS - CTRA. A6 KM 21,800	28230	LAS ROZAS
52	UVI18	PARQUE DE BOMBEROS - CTRA. A1 KM 68 (LOZOYUELA)	28752	LOZOYUELA
53	UVI19	HOSPITAL DEL HENARES - AVDA. MARIE CURIE S/N	28822	COSLADA
54	UVI2	ANTIGUO C.S - HNOS.GARCIA NOBLEJAS 89	28017	MADRID
55	UVI20	PARQUE DE BOMBEROS - CTRA. M-501 KM 54	28680	SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS
56	UVI21	HOSPITAL DEL TAJO - AVDA.AMAZONAS CENTRAL S/N	28300	ARANJUEZ
57	UVI22	C.S LA GARENA - C/ARTURO SORIA, S/N	28805	ALCALA DE HENARES
58	UVI23	HOSPITAL INFANTA CRISTINA - AVDA. 9 DE JUNIO	28981	PARLA
59	UVI24	C.S. Mª ANGELES LOPEZ GOMEZ - C/ LOS PEDROCHES S/N	28915	LEGANES
60	UVI25	HOSPITAL DE TORREJÓN - C/ MATEO INURRIA S/N	28850	TORREJON DE ARDOZ

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
61	UVI26	CUE - C/ MACARENA 10	28710	EL MOLAR
62	UVI3	C.S. BARRIO DEL PILAR - C/ MELCHOR FDEZ. ALMAGRO 2	28029	MADRID
63	UVI4	HOSP. CRUZ ROJA - AV. REINA VICTORIA 22	28003	MADRID
64	UVI5	HOSP. LA PRINCESA - C/ DIEGO DE LEON 62	28006	MADRID
65	UVI6	C.S. NUMANCIA I - C/ PUERTO DE COTOS 4	28038	MADRID
66	UVI7	HOSP. UNIV. DE GETAFE - CTRA. TOLEDO KM 17	28905	GETAFE
67	UVI8	C.S. LAS AGUILAS - C/ JOSE DE CADALSO S/N	28044	MADRID
68	UVI9	C.S. LUIS VIVES - C/ LUIS VIVES S/N	28803	ALCALA DE HENARES
69	VIR1	C/ TOTANES, 1	28041	MADRID
70	VIR10	AVDA. REINA VICTORIA	28003	MADRID
71	VIR11	AVDA. DE PORTUGAL, 155	28011	MADRID
72	VIR12	C/ PUERTO DE COTOS, 4	28919	MADRID
73	VIR13	AVDA. PARQUE DE ASTURIAS, S/N	28529	RIVAS VACIAMADRID
74	VIR15	AVDA. DE ITALIA, S/N	28529	POZUELO DE ALARCON
75	VIR16	Cº QUIJORNA ESQ. C/ LAS HERAS	28690	BRUNETE
76	VIR17	AVDA. RIGOBERTA MENCHU, 2	28903	GETAFE
77	VIR18	PLAZA DE ONDARRETA, S/N	28830	SAN FERNANDO DE HENARES
78	VIR2	C/ DE LA FUENTE, 1	28950	MORALEJA DE ENMEDIO
79	VIR3	AVDA. EL MEDITERRANEO, 1	28341	VALDEMORO
80	VIR4	RONDA DE SAN JUAN, 2	28600	NAVALCARNERO
81	VIR5	C/ BELMONTE, S/N	28590	VILLAREJO DE SALVANES
82	VIR6	C/ PRADO SERRANO, 8	28412	CERCEDA
83	VIR8	C/ ALMENDRALEJOS, 11	28140	FUENTE EL SAZ DE JARAMA
84	VIR9	C/ MELCHOR FERNANDEZ ALMAGRO, 1	28029	MADRID

9. Servicios Centrales

	Nombre	Dirección	C. Postal	Localidad
1	CAP SERMAS	C/ JULIAN CAMARILLO, 16	28037	MADRID
2	CPD 12 DE OCTUBRE	C/ DOCTOR TOLOSA LATOUR, S/N	28026	MADRID
3	CENTRO REGIONAL DE DOCUMENTACION DE EDUCACION SANITARIA	C/ GENERAL ORAA, 15	28006	MADRID
4	EDIFICIO ADUANA	C/ ADUANA, 29	28013	MADRID
5	EDIFICIO ANTIGUA GERENCIA AREA 9	AVDA. DE LOS PINOS, S/N	28911	LEGANÉS
6	EDIFICIO CIRAJAS	C/ DOCTOR CIRAJAS, 20	28017	MADRID
7	EDIFICIO COVARRUBIAS	C/ COVARRUBIAS, 36	28010	MADRID
8	EDIFICIO ESPRONCEDA	C/ ESPRONCEDA, 24	28003	MADRID
9	EDIFICIO MELCHOR FERNANDEZ ALMAGRO	C/ MELCHOR FERNÁNDEZ ALMAGRO, 1	28029	MADRID
10	EDIFICIO O'DONNELL	C/ O'DONNELL, 55	28009	MADRID
11	EDIFICIO PONTONES	RONDA DE SEGOVIA, 52	28005	MADRID
12	EDIFICIO SAGASTA	C/ SAGASTA, 6	28004	MADRID
13	EDIFICIO SAN MARTIN DE PORRES	C/ SAN MARTIN DE PORRES, 6	28035	MADRID
14	EDIFICIO SOLLUBE	PZA. DE CARLOS TRÍAS BERTRÁN, 7 - SOLLUBE II - 7º	28020	MADRID
15	CENTRO DE TRANSFUSIÓN	AVDA. DE LA DEMOCRACIA, S/N	28032	MADRID

10 Otros Centros y Organismos Dependientes

○ Inspecciones Médicas

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	INSPECCION MEDICA ALCALA DE HENARES	C/ REYES MAGOS, S/N	28804	ALCALA DE HENARES
2	INSPECCION MEDICA ALCOBENDAS	AVDA DE ESPAÑA 50	28100	ALCOBENDAS
3	INSPECCION MEDICA ALCORCON	C/ DE POLVORANCA 65	28923	ALCORCON
4	INSPECCION MEDICA ARANJUEZ	C/ DE ABASTOS 1	28300	ARANJUEZ
5	INSPECCION MEDICA ARGUELLES	C/ QUINTANA, 11	28008	MADRID
6	INSPECCION MEDICA BRAVO MURILLO – FUENCARRAL	C/ DE BRAVO MURILLO 317	28020	MADRID
7	INSPECCION MEDICA BUENOS AIRES - VALLECAS	C/ DE PIO FELIPE 2	28038	MADRID
8	INSPECCION MEDICA CARABANCHEL	C/ DE LA GUAYABA 2	28044	MADRID
9	INSPECCION MEDICA COSLADA	AVDA DE ESPAÑA 1	28821	COSLADA
10	INSPECCION MEDICA DR. ESQUERDO	C/ DEL DOCTOR ESQUERDO 45	28028	MADRID
11	INSPECCION MEDICA FUENLABRADA	C/ DE LA COMUNIDAD DE MADRID 10	28944	FUENLABRADA
12	INSPECCION MEDICA GETAFE	AVDA DE LOS ANGELES 57	28903	GETAFE
13	INSPECCION MEDICA LEGANES	C/ PEDROCHES 1	28915	LEGANES
14	INSPECCION MEDICA MODESTO LA FUENTE (HERMANOS AZNAR)	C/ MODESTO LAFUENTE Nº 21	28010	MADRID
15	INSPECCION MEDICA MONTERROZAS	C/ DE ARISTÓTELES, 7	28232	LAS ROZAS
16	INSPECCION MEDICA MOSTOLES	C/ DE LA INDEPENDENCIA 8	28931	MOSTOLES
17	INSPECCION MEDICA PARLA	C/ ISABEL II 1	28982	PARLA
18	INSPECCION MEDICA PONTONES	RONDA DE SEGOVIA 52	28005	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
19	INSPECCION MEDICA SAN BLAS	C/ DE LOS HERMANOS GARCIA NOBLEJAS 89	28037	MADRID
20	INSPECCION MEDICA TORREJON DE ARDOZ	C/ ZEUS, S/N	28850	TORREJON DE ARDOZ
21	INSPECCION MEDICA VILLAVERDE (ORCASITAS)	C/ DE CESTONA 3	28041	MADRID

○ Áreas de Salud Pública

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	ASP ALCALA DE HENARES	C/ REYES MAGOS S/N	28806	ALCALA DE HENARES
2	ASP ALCOBENDAS	Calle Blas de Otero nº 13, 3º planta	28100	ALCOBENDAS
3	ASP ALCORCON	AVDA. DE LEGANÉS, 25	28925	ALCORCÓN
4	ASP ARANJUEZ	PZA. DE LAS PAREJAS, 11	28300	ARANJUEZ
5	ASP ARGANDA DEL REY	C/ CAMINO DEL MOLINO S/N	28500	ARGANDA DEL REY
6	ASP COLLADO VILLALBA	C/ DE ARISTÓTELES, S/N	28230	LAS ROZAS DE MADRID
7	ASP COLMENAR VIEJO	C/ DR.CECILIO DE LA MORENA ARRANZ	28770	COLMENAR VIEJO
8	ASP COSLADA	C/ OCEANO PACÍFICO, 3	28820	COSLADA
9	ASP ENSANCHE VALLECAS	C/ CINCOVILLAS, 5	28031	MADRID AREA I, IV Y VII
10	ASP GETAFE	ALBERTO PALACIOS, 22	28021	MADRID
11	ASP LEGANES	AVDA. DE PORTUGAL 2	28916	LEGANES
12	ASP MAJADAHONDA	C/ DE ARISTÓTELES, S/N	28230	LAS ROZAS DE MADRID
13	ASP MOSTOLES	C/ ALONSO CANO, 8	28933	MOSTOLES
14	ASP NAVALCARNERO	C/ DOCTORA 10	28600	NAVALCARNERO
15	ASP SAN CRISTOBAL	ALBERTO PALACIOS, 22	28021	MADRID
16	ASP TORREJON DE ARDOZ	AVDA. UNIÓN EUROPA 21	28850	TORREJON DE ARDOZ

○ Mataderos

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	MATADERO AVES LOPEZ SA	CTRA. ALCALÁ-DAGANZO, K3,7	28806	ALCALA DE HENARES
2	MATADERO AVICOLA MORALEJA, SA	CAMINO DE BATRES, S/N	28950	MORALEJA DE EN MEDIO
3	MATADERO CARNES ALPEDRETE, SAT	POL. IND. DE ALPEDRETE. P-91	28430	ALPEDRETE
4	MATADERO CARNES SIERRA MADRID, SA	POL. IND. P-29	28400	COLLADO VILLALBA
5	MATADERO CASA DE LA CARNE	CTRA. A42 KM 16,700	28905	GETAFE
6	MATADERO COMARCAL ARANJUEZ	RASO DE LA ESTRELLA, S/N	28300	ARANJUEZ
7	MATADERO COMARCAL BUITRAGO	CARRETERA N-I, KM 73	28730	BUITRAGO
8	MATADERO COMARCAL COLMENAR VIEJO	GANADEROS, 5	28770	COLMENAR VIEJO
9	MATADERO COMARCAL SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	C/MECÁNICOS, 7-POL. LA COLMENA	28680	SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS
10	MATADERO COMARCAL VILLAREJO DE SALVANES	CTRA. M-272 A M-214 KM. 10,7	28590	VILLAREJO DE SALVANES
11	MATADERO DE COSLADA LOS NOMBELAS - ISP	AVDA. DE LA INDUSTRIA 4	28820	COSLADA
12	MATADERO EXP. AVICOLAS JL REDONDO	CTRA. LEGANÉS A FUENLA KM. 1,5	28914	LEGANES
13	MATADERO IND. CARNICAS VAQUERO - ISP	C/ LUIS I, 54 - POL. INDUSTRIA	28031	MADRID
14	MATADERO MADRID NORTE - ISP	CTRA. NACIONAL I, KM. 32,300	28750	SAN AGUSTIN DE GUADALIX
15	MATADERO OSBRUMA	C/ NOGAL, 32	28350	CIEMPOZUELOS
16	MATADERO SALA TRAT CAZA AVICOLA GUERRA	C/MAZO, 1 POLIGONO URTINSA	28925	ALCORCON
17	MATADERO TRANSFORMACION GANADERA DE LEGANES, SA	CTRA LEGANÉS-CARABANCHEL, 3,5	28911	LEGANES

○ Centros de Atención Integral a Drogodependientes (CAID)

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	CAID ALCALA DE HENARES	C/ SANTIAGO, 13	28801	ALCALA DE HENARES

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
2	CAID ALCOBENDAS	C/ LIBERTAD, 6	28100	ALCOBENDAS
3	CAID ALCORCON	Pº. EXTREMADURA, 19	28921	ALCORCON
4	CAID ARANJUEZ	C/ PRIMERO DE MAYO, 1.	28300	ARANJUEZ
5	CAID ARGANDA DEL REY	C/CAMINO DEL MOLINO S/N	28500	ARGANDA DEL REY
6	CAID ATICA METABUS	PZA. DEL CENTRO CIVICO S/N	28037	MADRID
7	CAID COLLADO VILLALBA	PZA. PRINCIPE DE ESPAÑA 1-1º	28400	COLLADO VILLALBA
8	CAID COLMENAR VIEJO	C/ RAMON Y CAJAL 10-12 BAJO	28770	COLMENAR VIEJO
9	CAID COSLADA	AVD ESPAÑA S/N	28820	COSLADA
10	CAID FUENLABRADA	C/SAUCE, 43	28941	FUENLABRADA
11	CAID GETAFE	PZA. JUAN VERGARA, S/N	28904	GETAFE
12	CAID LATINA - SECTOR 1	C/ CAMARENA, 10	28047	MADRID
13	CAID LEGANES	C/ VICENTE ALEXANDRE, 16	28911	LEGANES
14	CAID MAJADAHONDA	AVDA. GUADARRAMA, 34 - 1ª	28220	MAJADAHONDA
15	CAID MEJORADA DEL CAMPO	C/ FEDERICO GARCÍA LORCA, S/N	28840	MEJORADA DEL CAMPO
16	CAID MORATALAZ	AVDA. DE MORATALAZ 50 - 52	28030	MADRID
17	CAID MOSTOLES	PZA. VILLAFONTANA S/N	28934	MOSTOLES
18	CAID PARLA	C/ HUMANES, 29-31 POST.	28980	PARLA
19	CAID PINARES- VALDEIGLESIAS	CRTA. DE AVILA 1	28680	SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS
20	CAID SAN BLAS	PZA. CENTRO CIVICO, S/N	28037	MADRID
21	CAID SAN CRISTOBAL	C/ MARÍA DROC, 13	28021	MADRID
22	CAID SAN FERNANDO DE HENARES	C/ JOSE ALIX ALIX S/N	28830	SAN FERNANDO DE HENARES
23	CAID SAN SEBASTIAN DE LOS REYES	C/ FEDERICO GARCIA LORCA, S/N	28700	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES
24	CAID TETUAN	C/ NTRA. SRA. DEL CARMEN, 46	28039	MADRID
25	CAID TORREJON DE ARDOZ	AVDA. CONSTITUCIÓN, 83	28850	TORREJON DE ARDOZ
26	CAID USERA	C/ JASPE, 40	28026	MADRID
27	CAID VALLECAS	C/ CINCO VILLAS, 5	28051	MADRID
28	CAID VERSALLES	PLAZA DE VERSALLES, S/N	28937	MOSTOLES
29	CENTRO PARA LA PREVENCION Y TRATAMIENTO	C/ DE LOS MESEJO, 9	28007	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
	SANITARIO DE LAS ADICCIONES EN ADOLESCENTES Y JOVENES			
30	CAD ARGANZUELA	Pº DE LA CHOPERA 10	28045	MADRID
31	CAD CIUDAD LINEAL - SECTOR 4	C/ ALCALA, 527	28027	MADRID
32	CAD HORTALEZA	C/ MINAYA, 7	28043	MADRID
33	CAD LOS ALMENDROS	AV. SANTA VIRGILIA, 25	28033	MADRID
34	CAD TETUAN	C/ PINOS ALTA, 122	28029	MADRID
35	CAD VALLECAS	C/ CONCORDIA, 17	28053	MADRID
36	CAD VILLAVERDE	VERDE VIENTO, 16	28021	MADRID
37	CASA DE CAMPO (METADONA)	AVDA. PORTUGAL, S/N		MADRID

11. Centros Externos al SERMAS

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
1	QDIAGNOSTICA JUAN XXIII	Paseo Juan XXIII	28040	Madrid
2	ALMACEN HPCDS	N/A	N/A	N/A
3	ALMACEN INFOREIN	N/A	N/A	N/A
4	ASOCIACION DE LA PRENSA	Claudio Coello 117, bajo izquierda	28006	MADRID
5	ASOCIACION ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER	Avda. del Dr. Federico Rubio y Galí, nº 84	28040	MADRID
6	AYUNTAMIENTO DE COSLADA	C/ VIRGEN DEL MAR, 2	28821	COSLADA
7	CAU NUEVOS HOSPITALES	N/A	N/A	N/A
8	CENTRO DE PATOLOGIA DE LA MAMA, S.A	C/ Jose abascal 40	28003	MADRID
9	CENTRO DE RADIOLOGIA DE LA MAMA SAP	C/ FERNAN GONZALEZ N. 66	28009	MADRID
10	CENTRO EDUCATIVO LA AMISTAD	C/ Sevilla 10	28941	FUENLABRADA
11	CENTRO LOS LAUROS	C/ Joaquín Turina, 2 bis, -esq. C/Sarasate-	28222	MAJADAHONDA
12	CENTRO MADRID SALUD VILLAVERDE	Avenida de la felicidad numero 17	28041	Villaverde
13	CENTRO MEDICO ASISA	C/ Caracas 12	28010	MADRID
14	CENTRO MEDICO MILENIUM LAS ROZAS	C/ Copenhagen 12	28230	LAS ROZAS
15	CLINICA ALCALA DE HENARES (IDCSALUD)	VIA COMPLUTENSE 117	28805	ALCALA DE HENARES
16	COFM	C/ Santa Engracia, 31	28010	Madrid
17	COMITAS COMUNICACIONES, SA	C/ RONDA DE PONIENTE 4	28760	TRES CANTOS
18	CONVENTO DE LAS HERMANAS DE LA CARIDAD	C/ Delicias, 30	28045	Madrid
19	CPR ACADEMIA DE OFICIALES DE LA GUARDIA CIVIL	CRTA DE GUADARRAMA, KM 19	28200	SAN LORENZO DEL ESCORIAL
20	CPR ALCES	C/ virgen de la oliva 67, Soportales	28037	MADRID
21	CPR ALLIANCE MEDICAL GROUP	Calle La Granja, 8, 1º Izq	28108	ALCOBENDAS

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
22	CPR APANID (ANTIGUA RESIDENCIA EL QUIJOBAR)	CTRA. TOLEDO, KM.16,400	28905	GETAFE
23	CPR ASOCIACION MADRID POSITIVO	C/ ALCALA, 74	28009	MADRID
24	CPR CENTRO DE RECUPERACION DE MINUSVALIDOS FISICOS	Camino de Valderribas, 115	28038	MADRID
25	CPR CENTRO DIONISIA PLAZA	ESPINOS 10	28023	MADRID
26	CPR CENTRO MADRID SALUD VILLA DE VALLECAS	C/ SIERRA DE GADOR, 68	28031	MADRID
27	CPR CENTRO MEDICO AVERROES	C/MIGUEL HERNANDEZ 19	28220	MADRID
28	CPR CENTRO MEDICO CONDES DEL VAL	CONDES DEL VAL 18	28036	MADRID
29	CPR CENTRO MEDICO DOCTORA ESPEJO	PZ/ Carlos III	28903	GETAFE
30	CPR CENTRO MEDICO INFANTA MERCEDES	C/ INFANTA MERCEDES 8	28020	MADRID
31	CPR CENTRO MEDICO INFANTIL CLARA DEL REY	C/ CLARA DEL REY, 41. 1º IZQUIERDA	28002	MADRID
32	CPR CENTRO MEDICO MAESTRANZA	C/TÉLLEZ Nº30	28007	MADRID
33	CPR CENTRO MEDICO MONFORTE VAGUADA	AVDA. MONFORTE DE LEMOS, 113	28029	MADRID
34	CPR CENTRO MEDICO PAIDOS	C/ RAMONA, 17	28260	GALAPAGAR
35	CPR CENTRO MEDICO SOMOSAGUAS	CAMINO DE LAS HUERTAS, 6	28223	POZUELO DE ALARCÓN
36	CPR CENTRO MEDICO VALDESALUD	C/ BULEVAR INDALECIO PRIETO, 4	28032	MADRID
37	CPR CENTRO MUNICIPAL DE SALUD MONTESA	C/ Montesa, 22	28006	MADRID
38	CPR CENTRO MUNICIPAL DE SALUD RETIRO	C/ Gobernador, 39	28014	MADRID
39	CPR CENTRO MUNICIPAL DE SALUD SAN BLAS	Avda. Poblatura del Valle, 11	28037	MADRID
40	CPR CENTRO SOCIOSANITARIO ECOPLAR MIRASIERRA	Av del Ventisquero de la Condesa, 46	28035	MADRID
41	CPR CLINICA FUENSANTA	C/ARTURO SORIA Nº17	28027	MADRID
42	CPR CLINICA ATLAS	C/ POSTAS, 81	28300	ARANJUEZ

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
43	CPR CLINICA CELLOSA	CLINICA LA CELLOSA	28850	TORREJON DE ARDOZ
44	CPR CLINICA CEMTRO	AVDA.VENTISQUERO DE LA CONDESA	28035	MADRID
45	CPR CLINICA LA LUZ, S.L.	GENERAL RODRIGO	28003	MADRID
46	CPR CLINICA LA MILAGROSA	MODESTO LAFUENTE	28010	MADRID
47	CPR CLINICA MATERNIDAD NUESTRA SEÑORA DE BELEN	C/ Jose Silva, 7	28045	MADRID
48	CPR CLINICA MATERNO INFANTIL SENDA	C/ SENDA DEL INFANTE, 16	28035	MADRID
49	CPR CLINICA MONCLOA	AVDA. DE VALLADOLID 83	28008	MADRID
50	CPR CLINICA NEXO S.L	C/Padrón, 6	28925	Alcorcon
51	CPR CLINICA NUESTRA SEÑORA DE AMERICA	C/ARTURO SORIA Nº105	28043	MADRID
52	CPR CLINICA POLICLINICO SALUD 4	CASTELLO, 58	28001	MADRID
53	CPR CLINICA PUERTA DEL MORO	C/ SAN ISIDRO 7	28005	VALDEMORO
54	CPR CLINICA QUANTUM	C/CLARA DEL REY, 31-33	28002	MADRID
55	CPR CLINICA SAN VICENTE	C/FORNELLS 22	28290	MADRID
56	CPR CLINICA SANTA ELENA	LA GRANJA	28003	MADRID
57	CPR CLINICA UNIVERSITARIA NAVARRA	CL/ del General López Poza	28036	MADRID
58	CPR FUNDACION GOTZE	Carretera de Castilla, Km 5 28023 Aravaca - Madrid	28023	MADRID
59	CPR FUNDACION INSTITUTO SAN JOSE	Pinar de San José, 98	28054	MADRID
60	CPR GABINETE MEDICO VELAZQUEZ	C./ Velázquez 25 2º B	28001	MADRID
61	CPR HOSPITAL BEATA MARIA ANA DE JESUS (HERMANAS HOSPITALARIAS)	C/ DOCTOR ESQUERDO, 83	28007	MADRID
62	CPR HOSPITAL DE MADRID	PLZ. CONDE VALLE SUCHILL	28015	MADRID
63	CPR HOSPITAL DE MADRID – TORRELODONES	C/ CASTILLO DE OLIVARES S/N	28250	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
64	CPR HOSPITAL LA MORALEJA SANITAS	AV. FRANCISCO PI Y MARAGALL, 81	28050	ALCOBENDAS
65	CPR HOSPITAL LOS MADROÑOS	Carretera m501 - km 17,900 - vía de servicio	28690	BRUNETE
66	CPR HOSPITAL MADRID SANCHINARRO	Calle de Oña, 10	28050	MADRID
67	CPR HOSPITAL MAJADAHONDA SA	JOAQUIN RODRIGO 2	28222	MAJADAHONDA
68	CPR HOSPITAL OFTALMOLOGICO INTERNACIONAL	C/ SANTA HORTENSIA Nº18	28002	MADRID
69	CPR HOSPITAL SANITAS LA ZARZUELA	C/ Pléyades, 25	28023	MADRID
70	CPR HOSPITAL SUR (ALCORCON)	CL. ESTAMBUL Nº 30	28922	ALCORCON
71	CPR HOSPITAL VIRGEN DE LA PALOMA	C/ LOMA 1	28003	MADRID
72	CPR HOSPITAL VOT SAN FRANCISCO DE ASIS	Calle San Bernabé, 13	28005	Madrid
73	CPR INSTITUTO DE SALUD CARLOS III	C/ SINESIO DELGADO, 4	28029	MADRID
74	CPR INSTITUTO RADIOLOGICO DR CASTILLO	FERNANDEZ DE LA HOZ 51	28003	MADRID
75	CPR MEDI CENTRO BOADILLA S.L	AVDA. INFANTE DON LUIS Nº8	28660	BOADILLA DEL MONTE
76	CPR MIRAFLORES II	C/ ULISES, 44	28042	MADRID
77	CPR POLICLINICA CEMEI	C/ DALÍ, 23	28210	VALDEMORILLO
78	CPR RESIDENCIA DE ANCIANOS ECOPLAR	Calle Retama nº 2	280979	Serranillos del Valle
79	CPR RESIDENCIA SANTA MARAVILLAS	Calle Javier Fernández Golfín	28223	POZUELO DE ALARCON
80	CPR RESIDENCIA Y CENTRO DE DIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE GETAFE	Avd. Juan Carlos I, 22	28905	GETAFE
81	CPR SANATORIO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	PRINCIPE DE VERGARA	28006	MADRID
82	CPR SANITAS MILLENIUM	NUÑEZ DE BALBOA 108	28006	MADRID
83	CPR SANITAS S.A. DE HOSPITALES	Calle de la Ribera del Loira, 52	28042	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
84	CPR SANTA SOFIA AMBULANCIA	ROMAN ALONSO 4	28039	MADRID
85	CPR SERVICIO SALUD LABORAL TORRESPAÑA	C/ ALCALDE SAINZ DE BARANDA, 92	28007	MADRID
86	CPR VALDELUZ ALCORCON	Avda. polvoranca S/N	28923	ALCORCON
87	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	C/ MUGUET, 7	28044	MADRID
88	FUNDACION JARDINES DE ESPAÑA	Avda. Mirasierra nº1	28691	VILLANUEVA DE LA CAÑADA
89	HOSPITAL CENTRO DE CUIDADOS LAGUNA	C/ Concejal Francisco José Jiménez, 128	28047	MADRID
90	HOSPITAL DE LA VOT	C/ SAN BERNABE, 13	28005	MADRID
91	HOSPITAL RUBER INTERNACIONAL	Calle de la Masó, 38, 28034 Madrid	28034	MADRID
92	HOSPITAL SAN RAFAEL	C/ Serrano, 199	28016	MADRID
93	HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID MONTEPRINCIPE	Avda. Montepincipe, 25	28660	BOADILLA DEL MONTE
94	HP SANIDAD	C/ José Echegaray, Nº 7.	28230	LAS ROZAS
95	HPCDS	JOSE ECHEGARAY, 8	28232	LAS ROZAS - MADRID
96	IASIST	Provença 392, Planta 4	8025	Barcelona
97	MADRID DIGITAL	C/ EMBAJADORES, 181	28045	MADRID
98	LABORATORIO BAXTER	PARQUE EMPRESARIA SAN FERNANDO	28830	SAN FERNANDO DE HENARES
99	M3 INFORMATICA S.L.	C/ VIA DE LOS POBLADOS, 1	28033	MADRID
100	MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	AVDA. DE PUERTA DE HIERRO, 0	28040	MADRID
101	PROTECMESA (PROMOCIONES TECNICAS MEDICAS S.A.)	C/ GENERAL ARRANDO 30	28010	MADRID
102	QUIRON HOSPITAL SAN CAMILO	JUAN BRAVO 39	28006	MADRID
103	QUIRON HOSPITAL SAN JOSE	C/ CARTAGENA, 111	28002	MADRID
104	QUIRON HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID	C/DIEGO DE VELAZQUEZ 1	28223	POZUELO DE ALARCON
105	RESIDENCIA ADAVIR GETAFE	C/ ISLAS CANARIAS, Nº 162	28905	GETAFE
106	RESIDENCIA ADAVIR TORREJON	C/ FRANCIA, 6	28850	TORREJON DE ARDOZ
107	RESIDENCIA ALCORCON	AVDA. PABLO IGLESIAS S/N	28922	ALCORCON

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
108	RESIDENCIA AMMA HUMANES	AVDA. DE LOS DEPORTES 14	28970	HUMANES DE MADRID
109	RESIDENCIA AMMA USERA	AV PERLA 6	28041	MADRID
110	RESIDENCIA ARGANDA	AVDA. DEL INSTITUTO, S/N	28500	ARGANDA DEL REY
111	RESIDENCIA BALLE SOL ALCOBENDAS	RAMON Y CAJAL 1	28100	ALCOBENDAS
112	RESIDENCIA BALLE SOL POZUELO	C/ ARQUITECTURA, 116-118	28224	POZUELO DE ALARCÓN
113	RESIDENCIA BELLAS VISTAS	AVDA. MARCIAL LLORENTE, Nº 37	28696	PELAYOS DE LA PRESA
114	RESIDENCIA CARABANCHEL	C/ GENERAL RICARDOS 177	28025	MADRID
115	RESIDENCIA CASA BLANCA EL PLANTIO	Avenida de la Victoria, 36	28023	MADRID
116	RESIDENCIA CASA SOLAR SANTO DUQUE DE GANDIA	ANICETO MARINAS 114	28008	MADRID
117	RESIDENCIA CASER ARTURO SORIA	C/ puerto de santa María, 15	28043	MADRID
118	RESIDENCIA CERRO DE LOS ANGELES	GROENLANDIA 6	28909	GETAFE
119	RESIDENCIA DE COIMBRA	AV. DE LOS SAUCES, 65	28935	MOSTOLES
120	RESIDENCIA DE DISCAPACITADOS PSIQUICOS AFANIAS	C/ JULIA MARTIN, 4	28223	POZUELO DE ALARCON
121	RESIDENCIA DE MAYORES LA PAZ	C/ Doctor Esquerdo 44	28009	MADRID
122	RESIDENCIA DE MAYORES MAGUILAR	Ctra. de Andalucía, km. 25	28340	Valdemoro
123	RESIDENCIA DE MAYORES SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS	C/ SAN MARTIN, 2.	28680	SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS
124	RESIDENCIA DE PRIMERA INFANCIA EL VALLE	AVDA. EL VALLE Nº22	28003	MADRID
125	RESIDENCIA DOMUS MORATALAZ	HACIENDA PAVONES, 261	28030	MADRID
126	RESIDENCIA EL CONCEJO	MARIANO GARCIA PEREZ 1	28720	BUSTARVIEJO
127	RESIDENCIA FRANCISCO DE VITORIA	VILLAMALEA, 1	28805	ALCALA DE HENARES
128	RESIDENCIA GASTON BAQUERO	FRANCISCO CHICO MENDES, 8	28108	ALCOBENDAS

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
129	RESIDENCIA GERIASA BRUNETE	Calle de las Eras, 39	28690	BRUNETE
130	RESIDENCIA GERIATRICOS LEGANES	CESAR GARCIA CONTENENTE 6	28914	LEGANES
131	RESIDENCIA GRAN RESIDENCIA	C/ GENERAL RICARDOS, 177	28025	MADRID
132	RESIDENCIA HERMANITAS DE LOS ANCIANOS DESAMPARADOS	C/ LAGASCA Nº17	28001	MADRID
133	RESIDENCIA HERMANITAS DE LOS POBRES	ALMAGRO 7	28010	MADRID
134	RESIDENCIA INFANTIL CASA DE LOS NIÑOS	CTRA. COLMENAR VIEJO, KM 12	28046	FUENCARRAL
135	RESIDENCIA INFANTIL LAS ROSAS	AVDA. DE GUADALAJARA 69	28032	MADRID
136	RESIDENCIA INFANTIL NUESTRA SEÑORA DE LOURDES	C/ HERRADOR, 2	28250	TORRELODONES
137	RESIDENCIA INFANTIL ROSA	Pº de la Habana	28036	MADRID
138	RESIDENCIA INFANTIL VALLEHERMOSO	C/ FERNANDEZ DE LOS RIOS, 42	28015	MADRID
139	RESIDENCIA JUAN PABLO II	M-501 KM 57,3	28680	SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS
140	RESIDENCIA LA MARINA	AVDA. DE CATALUÑA ,4	28703	SAN SEBASTIAN DE LOS REYES
141	RESIDENCIA LA PALOMA	CL. TOLEDO, 96	28005	MADRID
142	RESIDENCIA LA SOLANA CASONA 2000	PZA. DE LA IGLESIA 4	28550	TIELMES
143	RESIDENCIA LAS MIMOSAS	C/ RETAMA, 8.	28045	MADRID
144	RESIDENCIA LAS PRADERAS	CARRETERA HUMERA, 69	28224	ALCORCON
145	RESIDENCIA LOS GLADIOLOS	C/GLADIOLOS, 5	28770	COLMENAR VIEJO
146	RESIDENCIA LOS LLANOS	C/Miguel de Cervantes 2	28430	ALPEDRETE
147	RESIDENCIA LOS NOGALES VISTA ALEGRE	VISTA ALEGRE 4	28019	MADRID
148	RESIDENCIA LOS NOGALES PUERTA DE HIERRO I	Calle César Manrique, 7	28035	MADRID
149	RESIDENCIA MANOTERAS	OÑA 3	28050	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
150	RESIDENCIA MANUEL HERRANZ	GARCIA MARTIN 25	28223	POZUELO DE ALARCON
151	RESIDENCIA MONTE HERMOSO	C/ DOCTOR BLANCO NAJERA, 6	28011	MADRID
152	RESIDENCIA MUNICIPAL CAMPO REAL	AVDA. ARGANDA, 1	28510	ARGANDA DEL REY
153	RESIDENCIA NOGALES PACIFICO	CERRO DE LA PLATA, 3	28007	MADRID
154	RESIDENCIA NTRA. SEÑORA DEL CARMEN	C/ CANTO BLANCO 3, CARRETERA D	28049	FUENCARRAL
155	RESIDENCIA NTRA. SEÑORA DEL ROSARIO	C/ LILI ALVAREZ Nº3	28342	VALDEMORO
156	RESIDENCIA NTRA. SEÑORA DEL ROSARIO DE LA CABRERA	AVDA. DE LA CABRERA 54	28751	LA CABRERA
157	RESIDENCIA NTRA. SRA DE LA SOLEDAD Y DEL CARMEN	SOLEDAD, 52	28770	COLMENAR VIEJO
158	RESIDENCIA NTRA. SRA. DEL SAGRARIO	AVDA. ARROLLOMOLINOS, 3	28950	MORALEJA DE ENMECIO
159	RESIDENCIA ORCASUR	C/ SALOBREÑA, 2	28041	MADRID
160	RESIDENCIA PEÑUELAS	C/ ARGANDA 9 Y 11	28005	MADRID
161	RESIDENCIA PERSONALIA PARLA	C/ FELIPE II, 23	28980	PARLA
162	RESIDENCIA PLATA Y CASTAÑAR	PASEO DE PLATA Y CASTAÑAR, 38	28021	MADRID
163	RESIDENCIA REINA SOFIA	AVDA. NOROESTE NUMERO 9	28230	MADRID
164	RESIDENCIA SAN JOSE	TREVELEZ S/N	28041	MADRID
165	RESIDENCIA SAN LUIS DE LOS FRANCESES	C/ CLAUDIO COELLO, 94	28006	MADRID
166	RESIDENCIA SANTA EUGENIA	ZAZUAR, 15	28031	MADRID
167	RESIDENCIA SANTA TERESA JORNET	DUQUESA DE TAMAMES 8	28044	MADRID
168	RESIDENCIA SANTIAGO RUSIÑOL	PL DEL DOCTOR GONZÁLEZ BUENO	28300	ARANJUEZ
169	RESIDENCIA SANYRES GUADARRAMA	CTRA. DE LA CORUÑA, KM. 54,500	28440	GUADARRAMA
170	RESIDENCIA SOLYVIDA	AVDA. MARIA MOLINER 7	28919	MADRID

	Nombre	Dirección	C. P.	Localidad
171	RESIDENCIA TORRELAGUNA	Calle Doctor Manuel Hidalgo Huerta S/N	28180	TORRELAGUNA
172	RESIDENCIA URBANIZACION DE MAYORES	AVDA. GUADARRAMA S/N	28609	SEVILLA LA NUEVA
173	RESIDENCIA VALLECAS	BENJAMÍN PALENCIA 25	28050	MADRID
174	RESIDENCIA VILLAVICIOSA DE ODON	PASEO DEL MONTE DE LA VILLA S/	28609	VILLAMANTILLA
175	RESIDENCIA VIRGEN DE LA LUZ	C/ NUESTRA SEÑORA DE LA LUZ, 7	28049	MADRID
176	RESIDENCIA VIRGEN DE LA NUEVA	MANUEL DE CARBAJAL 14	28680	SAN MARTIN DE VALDEIGLESIAS
177	RESIDENCIA VIRGEN DEL PILAR	MARTIRES 14	28660	BOADILLA DEL MONTE
178	RESIDENCIA VISTA ALEGRE	C/GENERAL RICARDOS, 177	28025	MADRID
179	SEMICROL S.L	C/ Isabel torres, 7	39011	SANTANDER
180	SEVERIANO SERVICIO MOVIL S.A.	LA LAGUNA DEL MARQUESADO, 39	28021	MADRID
181	TELEFONICA	N/A	N/A	N/A
182	UBICACION GENERICA EXTERNOS	N/A	N/A	MADRID
183	UNIDAD MEDICA DIRECCION PROVINCIAL MADRID DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	C/ López de Hoyos, 169-171 - Baja	28002	MADRID

ANEXO II. Entorno de Aplicaciones y Sistemas

La relación y descripción de las Aplicaciones y Sistemas sobre los que el adjudicatario deberá prestar los servicios de soporte técnico y funcional está disponible en el Dossier de Información Adicional.

La información sobre las aplicaciones, entorno SW y HW y de Red del SERMAS que se engloban en el alcance del contrato se consideran confidenciales por razones de seguridad. Los licitadores podrán solicitar a la DGSIES dicha información bajo el siguiente procedimiento:

- La empresa que vaya a presentarse al pliego y requiera información la solicita a la DGSIES a través del buzón og.sis@salud.madrid.org antes de los seis días anteriores para la finalización del plazo de presentación de las ofertas.
- La DGSIES le envía el Acuerdo de confidencialidad por correo electrónico.

- La empresa que desee la información adicional devuelve el acuerdo firmado digitalmente con certificado válido.
- La DGSIES suministra el Dossier con información adicional solicitado.

ANEXO III. Entorno Tecnológico – Activos TIC

La relación de los Activos TIC que el adjudicatario deberá inventariar, y cuya configuración deberá llevar a cabo con el fin de prestar el soporte técnico correspondiente, y, también, el detalle de elementos de infraestructura que administra y explota actualmente el Centro de Soporte a Usuarios de CSCM y cuya evolución y gestión sería responsabilidad del nuevo adjudicatario. Tal información está disponible en el anexo III del Dossier de Información Adicional.

ANEXO IV. Volumetrías de actividad

A fin de que las empresas licitadoras puedan estimar la capacidad de los recursos asignados al servicio, está disponible en el Dossier de Información Adicional la actividad correspondiente al año **2019**.

ANEXO V. Cuestionario de Personal

- **Datos Comunes**

Identificación de la Oferta:	
Empresa licitante:	
Categoría ofertada:	
Apellidos y Nombre	
Empresa de Pertenencia:	

- **Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría y experiencia TIC**

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad
---------	-----------	--------	--------	-------	-----------

--	--	--	--	--	--

- Formación en Tecnologías de la Información**

Curso	Entorno del proyecto			Otros entornos		
	Horas	Empresa	Fecha	Horas	Empres a	Fecha

- Titulación académica**

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial

TIC: Si/No según pertenezca o no a tecnologías de la información y comunicaciones

- Datos relativos a los proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)**

Nombre Proyecto	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Funcionalidad

- Experiencia en el entorno tecnológico**

Categoría	Meses	Bases de Datos	Sistemas operativos	Lenguajes de Programación	Otros

Categoría: La ejercida en el proyecto

Indicar el entorno concreto de Base de Datos, S.O., Lenguaje de Programación, o cualquier otro entorno relevante en los que tenga experiencia.

- Experiencia en el entorno funcional**

Categoría	Meses	Descripción detallada de la funcionalidad
-----------	-------	---

--	--	--

ANEXO VI. Glosario

Se establecen a continuación definiciones de términos utilizados en el presente pliego de cara a aclarar y evitar confusiones en la interpretación del clausulado del mismo.

- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios que presta CSCM. Aplicándose a:
 - Personal de la Comunidad de Madrid
 - Personal de CSCM.
 - Personal que utiliza servicios de la Comunidad de Madrid y que pertenece a otras administraciones públicas.
 - Personal de entidades públicas con convenios específicos de prestación de servicios.
 - Empleados de la administración de justicia y de los órganos judiciales de la Comunidad de Madrid que utilizan los servicios de CSCM.
 - Personal de entidades privadas que utilizan los sistemas de información de la Comunidad de Madrid bajo requisito de la misma.
 - Personal de empresas externas que prestan servicios para la Comunidad de Madrid.
- **Contacto:** Comunicación que se establece entre los usuarios de los servicios y el Servicio de Atención a Usuarios, en relación a la apertura, canalización, seguimiento y cierre de incidencia, petición o consulta.
- **Incidencia:** Es cualquier suceso que no forma parte de la operación normal de un servicio, y que causa o puede causar, una interrupción o reducción de la calidad del mismo. Existen dos tipos de incidencias a las que se da soporte:
 - **Incidencia Técnica:** es aquella referida a las infraestructuras TIC.
 - **Incidencia de carácter técnico orientada al puesto de trabajo:** Se entiende por incidencia de orden técnico a aquella que impide el uso normal de los servicios debido al incorrecto funcionamiento del puesto de trabajo, su periferia, los de conectividad interna de la sede y los de conectividad de la sede con Intranet o Internet, así como a las configuraciones de cualquiera de estos elementos.
 - **Incidencia Funcional (Funcionamiento de los Sistemas de Información):** es aquella referida a las funcionalidades definidas de una aplicación.
- **Petición:** Es toda aquella solicitud que el usuario o el cliente realiza en relación a los servicios de TI que presta CSCM (dentro del marco de los servicios objeto del contrato).
- **Consulta:** Petición de información sobre una materia determinada, incluyendo el asesoramiento en la funcionalidad de sistemas de información bien por falta de formación o de información en el uso de las aplicaciones. Así como sobre cualquiera de los productos informáticos usados por los usuarios, independientemente del medio sobre el que se estén ejecutando. (PC, portátil, terminales multifunción, teléfonos móviles, etc...)
- **I/P/C:** Incidencia, Petición o Problema, o Consulta.

- **Queja:** Cualquier manifestación de insatisfacción fundada y expresada formalmente y por escrito como tal con respecto a los servicios de TI que se prestan.
- **Reclamación:** Disconformidad o solicitud de información expresada por el usuario respecto a la gestión que se está realizando de una incidencia, petición o consulta reportada anteriormente y que no se identifique como una queja.
- **Puesto de trabajo ofimático (POB):** Por puesto de trabajo se entiende el ordenador personal y cualquier elemento gestionado por la DGSIES o por AADCM que esté asociado al puesto, incluyendo periféricos (impresoras, plotters, escáneres, almacenamiento externo, etc.), terminales tipo PDA, Telefonía, etc., y elementos periféricos conectados en red para uso general. Se excluyen las estaciones clínicas especializadas.
- **Infraestructura asociada al puesto de trabajo:** latiguillos, rosetas, cableado, armarios de parcheo, conmutadores y routers de acceso a la red.
 - o Infraestructura activa: conmutadores, routers y hubs.
- **Escalado:** Es el mecanismo que permite resolver una incidencia, petición o consulta de manera satisfactoria y cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos. Puede suceder en cualquier fase durante la resolución. Se definen los siguientes tipos de escalados:
 - o **Escalado funcional:** consiste en transferir una incidencia, petición o consulta desde la primera línea de soporte a las subsiguientes o dentro del mismo nivel de soporte. Generalmente ocurre, cuando no se tiene competencia para resolver y se necesita de personal especializado. Este tipo de escalado, se basa en la categorización del incidente y en la información obtenida de su registro.
 - o **Escalado jerárquico:** consiste en comunicar a un responsable de mayor autoridad para que tome decisiones que se escapen de las atribuciones asignadas a ese nivel. Este tipo de escalados, por lo general ocurre con suficiente antelación antes de que el tiempo de resolución acordado por el Acuerdo de Nivel de Servicio, se haya excedido, de tal forma que la línea de mando autorizada pueda tomar acciones correctivas.
- **Grupos de soporte:** equipo con competencias para la gestión o resolución de Incidencias, Peticiones y consultas.
- **Seguimiento de Incidencias/Peticiones/Consultas:** es una actividad de extremo a extremo que consiste en verificar el progreso de la incidencia, petición o consulta desde que es registrada hasta que es cerrado de conformidad con el usuario.
- **Ordenador Personal:** Es equipamiento compuesto por una unidad central de proceso, uno o varios monitores, teclado, ratón y aquellos periféricos embebidos en la propia unidad central de proceso.
- **Ordenador Portátil:** Es el equipamiento compuesto por ordenador portátil y, potencialmente, estación de acoplamiento, uno o varios monitores, teclado y ratón.
- **Kit de videoconferencia:** Es el equipamiento compuesto por una webcam, un micrófono y un altavoz que se acopla al ordenador personal.