



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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN JIRA Y
CONFLUENCE DE ATlassian PARA LOS PROCESOS GESTIÓN DE DEMANDA,
PROYECTOS Y TAREAS PARA EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETO | 3 |
| 3. ALCANCE..... | 3 |
| 4. SERVICIOS SOLICITADOS. REQUISITOS DE EJECUCIÓN | 4 |
| 4.1. <i>Servicios de suscripción (JIRA y CONFLUENCE).....</i> | <i>4</i> |
| 4.2. <i>Servicios de configuración avanzada.....</i> | <i>5</i> |
| 4.2.1. Gestión de la Demanda | 5 |
| 4.2.2. Gestión de Proyectos | 6 |
| 4.2.3. Gestión de Tareas en Aplicaciones | 8 |
| 4.2.4. Gestión de la Documentación | 8 |
| 4.3. <i>Capacitación sobre la solución.</i> | <i>9</i> |
| 4.4. <i>Servicios de garantía y resolución de anomalías de funcionamiento</i> | <i>10</i> |
| 4.4.1. Gestión de cambios y versiones..... | 10 |
| 4.4.2. Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal | 10 |
| 4.4.3. Compromisos de atención ante incidencias en período de garantía..... | 11 |
| 5. EQUIPO PARA LA CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE LAS SUSCRIPCIONES..... | 12 |
| 6. CONDICIONES ESPECÍFICAS..... | 12 |
| 6.1. <i>Modelo de relación.....</i> | <i>12</i> |
| 6.2. <i>Interlocutores para gestionar la relación</i> | <i>13</i> |
| 6.3. <i>Lugar de prestación del servicio</i> | <i>14</i> |
| 6.4. <i>Horario del servicio</i> | <i>14</i> |
| 7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL..... | 15 |
| 8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS | 15 |
| 9. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR..... | 16 |

1. INTRODUCCIÓN

Según se dispone en el Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, modificado por el Decreto 157/2021, de 7 de julio del Consejo de Gobierno y por el Decreto 212/2021, de 15 de septiembre, del Consejo de Gobierno; en el Decreto 1/2022, de 19 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad; en el Decreto 24/2008, de 3 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el régimen jurídico y de funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud y en el Decreto 2/2022, de 26 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES) “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por las unidades directivas” y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud”; todo ello sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como de las atribuidas a la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano y a la Dirección General de Política Digital.

De acuerdo a estas competencias se promueve el presente contrato.

Desde una de iniciativa del Plan de Mejora Continua, en materia de Gestión de Proyectos, el SERMAS desea definir un nuevo modelo normalizado, basado en metodología Ágil, para llevar a cabo la Gestión de la Demanda, de Proyectos y de Tareas en los desarrollos de software, implementándose con los procesos estándares que ofrecen las herramientas del fabricante Atlassian (Jira y Confluence).

Dicho modelo impulsará y facilitará el uso del modelo de gestión de proyectos a las unidades de desarrollo de los Sistemas de Información, siendo de aplicación a la gestión de un proyecto desarrollado en DGSIES. Estos procesos permitirán gestionar el inventario de los trabajos, el estado de las tareas y el grado de liberación de software en los distintos proyectos de desarrollo de software, así como atender a las propuestas de cambios en los modelos de gestión en los equipos de desarrollo.

2. OBJETO

El objeto de esta contratación es proporcionar a la DGSIES una herramienta de desarrollo de software mediante metodologías ágiles, mediante el suministro de licencias de software de Jira, Confluence y Access y de servicios profesionales certificados en Jira para la configuración de procesos.

3. ALCANCE

El objeto de esta contratación abarca los siguientes servicios:

1. Suscripción de las herramientas de software (JIRA, CONFLUENCE y ACCESS) del fabricante Atlassian en modo cloud en su versión Premium, para un total de 50 usuarios en cada una de las herramientas para un periodo de un año en derechos de uso.
2. Configuración de una instancia de Jira operativa y alineada con los procesos enmarcados dentro del alcance, que satisfaga los siguientes indicadores:
 - Gestión de la Demanda.
 - Gestión de Proyectos.
 - Gestión de Tareas en Aplicaciones.
3. Configuración de una instancia de Confluence operativa, que de soporte documental a los siguientes procesos:
 - Gestión de la Demanda
 - Gestión de Proyectos
4. Transferencia de conocimiento a un equipo de personas de la DGSIES en la administración de Jira y Confluence, para poder comprender, mantener y extender las configuraciones realizadas.
5. Soporte y Garantía por un periodo de 12 meses desde la recepción de las licencias, en base a los requisitos indicados en el punto correspondiente de este documento.

4. SERVICIOS SOLICITADOS. REQUISITOS DE EJECUCIÓN

4.1. Servicios de suscripción (JIRA y CONFLUENCE)

El adjudicatario realizará la contratación en nombre del SERMAS, de la capacidad de uso de licencias de Jira Server, Confluence y Access del fabricante Atlassian en modo Cloud y en su versión Premium, para un total de 50 usuarios en cada una de las herramientas y por un periodo de 12 de meses de Soporte.

El suministro se considerará realizado cuando se haya remitido al SERMAS la documentación requerida y se compruebe la inexistencia de reparos para que el SERMAS remita su conformidad formal.

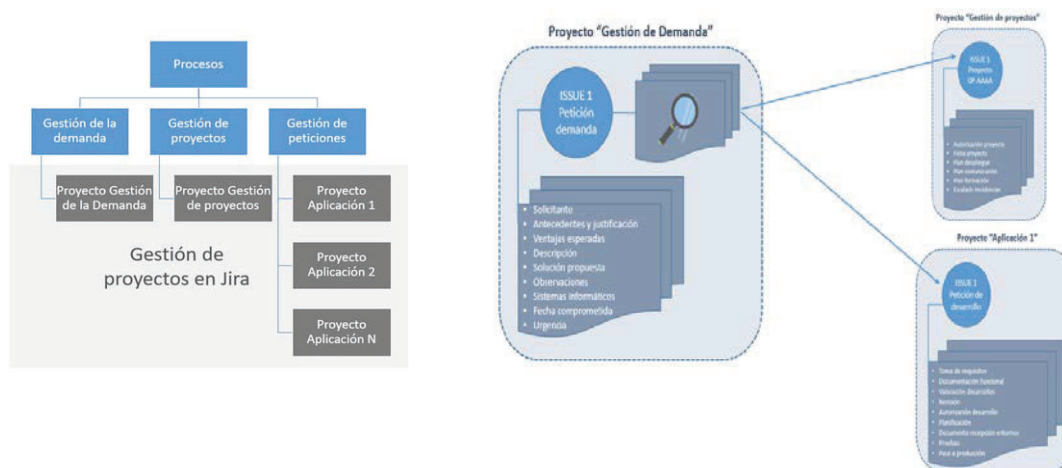
La entrega de licencias se podrá realizar mediante el suministro de un código de suscripción a través de correo electrónico.

El adjudicatario estará en disposición de suministrar las suscripciones solicitadas en un plazo máximo de 15 días, a contar desde la fecha de formalización del contrato correspondiente.

4.2. Servicios de configuración avanzada

Las actividades solicitadas consisten en efectuar la adaptación necesaria en Jira y Confluence para que los procesos de la DGSIES se integren y gestionen como Proyectos de JIRA.

Las issues (peticiones) de los distintos proyectos estarán relacionadas para tener la visión completa del ciclo, lo que permitirá conocer de manera global las peticiones de desarrollo de cada Proyecto Aplicación que derivan de cada Proyecto, y/o de una petición de demanda.



Por tanto, los servicios solicitados en la implantación avanzada deben de dar cobertura a los requisitos detallados en los siguientes puntos de este documento, así como las posibles configuraciones que puedan derivar de la DGSIES durante la implantación de la configuración solicitada de los procedimientos de Gestión de la demanda, Gestión de Proyectos y gestión de tareas.

4.2.1. Gestión de la Demanda

Las peticiones que entren a través de gestión de la demanda se registrarán y gestionarán en el Proyecto Gestión de Demanda. Una vez aprobadas, se transformarán en un Proyecto, o en peticiones simples de desarrollo. A su vez, los proyectos podrán derivar en N peticiones de desarrollo.

El modelo actual del proceso de gestión de la demanda no está automatizado, sino que se realiza a través de la remisión de la solicitud vía correo electrónico anexando el documento correspondiente.

La DGSIES propone el siguiente modelo:

- Se configurará un formulario en un único punto de entrada (Intranet, servicedesk, jira...) para recoger las distintas peticiones, que tendrá los

mismos campos de información que el formulario actual (eliminando así la comunicación vía correo electrónico).

- Será preciso en todo caso, elaborar una política de accesos, para definir quién podrá introducir una nueva petición, sobre la base de que no todos los funcionales puedan hacerlo.
- Dicho formulario se integrará con Jira/Confluence.



El adjudicarlo estudiará el modelo propuesto por la DGSIES y será el responsable de la implantación por tanto debe contemplar los siguientes servicios.

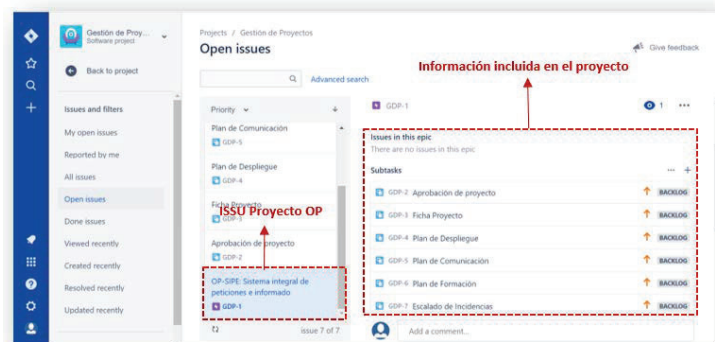
- Análisis del mapeo de las distintas posibles entidades de negocio (negocio – Jira)
- Adaptación de Jira (tipos de incidencia, flujos de trabajo, campos a medida, pantallas, permisos y notificaciones) para dar cobertura al proceso de Gestión de la Demanda indicado por la DGSIES, permitiendo que los diferentes stakeholders involucrados puedan efectuar las peticiones funcionales necesarias de las naturalezas que se definan, y que el equipo de trabajo pueda gestionarlas hasta su resolución a través del resto de capas.
- Evaluación coste/beneficio de apps del Marketplace para potenciar este proceso.
- Diseño del reporting y monitorización del proceso (filtros, tableros, dashboards...)

4.2.2. Gestión de Proyectos

En relación con la gestión de proyectos en JIRA debemos partir de la siguiente base:

- Un proyecto siempre deriva de una petición de demanda.
- Un proyecto desembocará en n peticiones de desarrollo/consultoría/genérica.

Con el nuevo modelo propuesto, la gestión en JIRA de todos los proyectos, se enmarcará en un único proyecto.



- Los cuadros de mando permitirán obtener información personalizada en tiempo real usando "gadgets" o pequeños componentes visuales, que toman como origen de datos un filtro de búsqueda y muestran la información de una forma determinada.

A nivel de gestión de proyectos, se han de crear cuadros de mando globales, y a nivel de proyecto, con la información consolidada de todas las peticiones de desarrollo que deriven de cada proyecto.

| Proyectos | Aplicaciones | Peticiones desarrollo | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO |
|------------|--------------|-----------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Proyecto 1 | Aplicación 1 | Petición 1 | | | | | | | |
| | | Petición 2 | | | | | | | |
| | | Petición 3 | | | | | | | |
| | Aplicación 2 | Petición 4 | | | | | | | |
| | | Petición 5 | | | | | | | |
| Proyecto 2 | Aplicación 1 | Petición 6 | | | | | | | |
| | Aplicación 4 | Petición 7 | | | | | | | |

El adjudicarlo estudiará el modelo propuesto por la DGSIES y será el responsable de la implantación. Por tanto debe contemplar los siguientes servicios:

- Análisis del Mapeo de Entidades (negocio – Jira)
- Adaptación de Jira (tipos de incidencia, flujos de trabajo, campos a medida, pantallas, permisos y notificaciones) para dar cobertura al proceso de Gestión de Proyectos indicado por la DGSIES, permitiendo que los roles relacionados con este proceso puedan controlar el estado de los Proyectos y sus actividades, efectuar un seguimiento adecuado de los mismos, y mantener la trazabilidad con los procesos de Gestión de la Demanda y Gestión de las Aplicaciones.
- Evaluación coste/beneficio de apps del Marketplace para potenciar este proceso.
- Diseño del reporting y monitorización del proceso (filtros, tableros, dashboards...)

4.2.3. Gestión de Tareas en Aplicaciones

- Cada una de las peticiones se configurarán como issues, asociadas al proyecto (aplicación) correspondiente. Cada uno de las aplicaciones se configurará como un proyecto:



- Se definirá una gestión de grupos, en base a que los distintos grupos que se definan tendrán un acceso/visualización determinado. A modo de ejemplo:

| | Gestión demanda | Gestión proyectos | Gestión Aplicaciones |
|--------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|
| DGSIS (rol directivo) | SI | SI | SI |
| Oficina Proyectos | SI | SI | SI |
| Oficina Hospitales | SI | SI | SI |
| Comité Decisión DGSIS | SI | | |
| Oficina CEDAS | SI | | SI |
| Oficina MEDAS | SI | | SI |
| Responsables funcionales | SI | | SI |
| Oficina adm. electrónica | SI | | SI |
| Desarrollo (Lotes) | | | SI |
| Arquitectura | SI | | SI |
| Oficina de Seguridad | SI | | SI |
| CESUS | | | SI (sólo incidencias) |

- Se definirán los permisos de modificación sobre las issues de los proyectos. Por ejemplo, las distintas oficinas de la DGSIES podrán tener visualización de todas las issues de los proyectos, pero sólo podrán modificar las suyas.

El adjudicarlo estudiará el modelo propuesto por la DGSIES y será el responsable de la implantación, por tanto, debe contemplar los siguientes servicios:

- Análisis del Mapeo de Entidades (negocio – Jira)
- Adaptación de Jira (tipos de incidencia, flujos de trabajo, campos a medida, pantallas, permisos y notificaciones) para dar cobertura al proceso de Gestión de Tareas en Aplicaciones, permitiendo que equipos de desarrollo puedan controlar su actividad, así como asociar ésta a las correspondientes Releases y al proceso de Gestión de Proyectos del que se derivan.
- Evaluación coste/beneficio de apps del Marketplace para potenciar este proceso.
- Diseño del reporting y monitorización del proceso (filtros, tableros, dashboards...).

4.2.4. Gestión de la Documentación

El adjudicatario será el responsable de Adaptación de Confluence para la integración con Jira de cara a poner a disposición de los usuarios de los procesos de Gestión de la Demanda y Gestión de Proyectos, un mecanismo de documentación adicional a los propios adjuntos de Jira.

Por tanto, se solicitan los siguientes servicios:

- Toda la gestión documental de los procesos anteriores implementados en JIRA deberá estar integrada con Confluence. Con ello, se garantiza la transparencia de los proyectos, permitiendo que las incidencias de JIRA y la documentación de software en Confluence se vinculen de forma automática, con lo que los equipos podrán trabajar de forma ágil.
- Se dispondrá de un portal colaborativo, lo que te facilitará la búsqueda de información al encontrarse en un único repositorio, desde el que se podrá organizar el trabajo de los diferentes equipos ayudando a ejecutar los proyectos en plazo.
- La gestión documental en Confluence permitirá compartir archivos PDF, Office, de imagen, etc.

4.3. Capacitación sobre la solución.

Una vez aceptada la plataforma, el adjudicatario prestará un servicio de capacitación relativo a las tecnologías que la conforman, así como a su gestión y administración.

Todos los costes derivados de la capacitación y manuales serán a cargo del adjudicatario.

Los destinatarios de la misma serán personal técnico del SERMAS, con un número estimado de 20 personas, las cuales serán identificadas previamente a la realización del servicio.

Los contenidos precisos de la capacitación se definirán con el SERMAS previamente a la impartición de los mismos. Deberán incluir, entre otros aspectos, los siguientes:

- Los mecanismos generales de administración y gestión de la plataforma.
- Las configuraciones concretas realizadas en dichas herramientas para implementar la plataforma
- Para la formación de administradores estos son los contenidos propuestos:
 - Jira: Administrador.
 - Configuraciones de Sistema
 - Configuración del Proyecto
 - Esquemas de Tipo de Issue
 - Esquemas de Workflow
 - Workflows
 - Estados y Transiciones

- Pantallas de transición & campos
 - Esquemas de Pantallas por Tipo de Issue
 - Esquemas de Configuración de Campos
 - Esquemas de Notificación
 - Esquemas de Permisos
 - Esquemas de Prioridades
 - Roles, Grupos y Usuarios
 - Esquemas de Seguridad a Nivel de Issue
- Confluence: Administrador
 - Administración general
 - Usuarios y seguridad
 - Plantillas globales
 - Sistema
 - Macros de usuario
 - Apps del marketplace

El tiempo estimado en realizar esta formación son 3 jornadas en las cuales se pretenden explicar los conceptos, así como realizar ejemplos y revisar las configuraciones realizadas en la instancia del cliente.

4.4. Servicios de garantía y resolución de anomalías de funcionamiento

El contratista estará obligado contratar las subscripciones solicitadas, con los servicios de garantía, directamente al fabricante por un periodo de 12 meses desde la recepción de las licencias. La garantía incluirá lo siguiente:

4.4.1. Gestión de cambios y versiones

Quedará garantizada la actualización del software a las nuevas versiones de los productos contratados que aparezcan durante el año de suscripción solicitados:

- Actualización de versiones y configuraciones que resulten por el fabricante.
 - Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo, evolutivo, perfectivo y adaptativo del software.
 - Acceso a parches, actualizaciones menores y “hot-fixes”.

4.4.2. Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal

Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal sobre las licencias software objeto de esta contratación, que se traducirá en las siguientes prestaciones:

- Atención y resolución de incidencias, dudas y consultas sobre los productos contratados, según las siguientes capacidades:
 - Interacción on-line con técnicas especializados.
 - Acceso multicanal: telefónico, e-mail, web de soporte.
 - Horario de disponibilidad del servicio: Soporte premium ininterrumpido 24x7
 - Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.
 - Comprobación de que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los sistemas de Información que emplean los productos contratados.
 - El soporte proveerá acceso a una base de conocimiento para la resolución de problemas.

4.4.3. Compromisos de atención ante incidencias en período de garantía

La empresa adjudicataria deberá comprometerse explícitamente a cumplir los compromisos en la atención a las incidencias. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, ...)
- El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores. El concepto de incidencia, prioridad en la clasificación de incidencias, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los procesos que guían su gestión, se encuentran definidos en la herramienta corporativa de gestión de incidencias de la DGSIES.

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

| Nivel de gravedad | 1: Crítico | 2: Alto | 3: Medio | 4: Bajo |
|-----------------------------------|--|--|--|--|
| | El sistema de producción está inactivo | Fallo de función o característica principal | Fallo de función o característica menor | Problema menor |
| Descripción del nivel de gravedad | El sistema de producción está inactivo. El producto no funciona, por lo que se ha generado una disrupción total de la actividad. No existe solución alternativa temporal disponible. | Fallo de funcionalidad principal. Las operaciones están muy restringidas, aunque la actividad puede continuar, pero de forma limitada. Existe una solución alternativa temporal. | Fallo de funcionalidad menor. El producto no funciona como debiera, por lo que se produce una pérdida de uso menor. Es posible que haya una solución alternativa temporal. | No se ha producido pérdida de servicio. Por ejemplo, puede tratarse de una solicitud de documentación, información general o una solicitud de mejora de Software |
| Objetivos de tiempos de respuesta | | | | |
| Asistencia Empresarial, 24*7 | 2 horas | 8 horas | 12 horas | 1 día hábil |

5. EQUIPO PARA LA CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE LAS SUSCRIPCIONES

El adjudicatario configurará el servicio con los adecuados perfiles técnicos y en número suficiente para la correcta prestación de la configuración y puesta en servicio en base a directrices del SERMAS. Así mismo dichos servicios deberán proporcionarse por consultores profesionales certificados por el fabricante del producto.

El equipo mínimo de personas a cargo de la realización de las diferentes actividades del proyecto y la consecución de sus objetivos se compone de los siguientes roles:

| SERVICIOS DE CONFIGURACIÓN Y FORMACIÓN | | |
|--|--|--------------|
| PERFIL | CERTIFICACIÓN | NUM RECURSOS |
| Consultor | Atlassian Certified Professional (ACP) | 1 |
| Formador | Atlassian Certified Professional (ACP) | 1 |

El adjudicatario se compromete a proporcionar a sus equipos los medios necesarios para poder realizar los servicios descritos.

6. CONDICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Modelo de relación

El equipo de prestación del servicio propuesto por el contratista se encargará de la realización de todas las actividades requeridas en el alcance de los servicios objeto del contrato. Para ello, deberá establecer un modelo de relación con las distintas

unidades de la DGSIES, con las cuales se requiere la adecuada coordinación en la posible recogida de información, que facilite al contratista la prestación de los servicios solicitados.

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente de los proveedores con las diferentes áreas de la organización en la DGSIES. El modelo de relación debe cubrir todos los niveles de información y decisión, desde el nivel operativo hasta el estratégico, facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de potenciales conflictos.

Por otra parte, el modelo de relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

Las distintas unidades de la DGSIES, con las cuales se requiere la adecuada coordinación en la posible recogida de información, que faciliten al contratista la prestación de los servicios solicitados son:

- Dirección General de Sistemas de Información y equipamientos Sanitarios (DGSIES).
- Oficina de Proyectos: La oficina de Proyectos (OP) tiene por objeto apoyar a la DGSIES en las actividades de seguimiento y control de la ejecución de proyectos. Será por tanto el nexo de unión entre los responsables funcionales por parte de las áreas usuarias y los equipos de desarrollo, para los grandes evolutivos y nuevos desarrollos que gestione dicha oficina.
- MEDAS: Centro de Servicios de Mantenimiento, Evolución, Desarrollo de Aplicaciones Sanitarias y análisis de datos sanitarios del SERMAS.
- CESUS: Centro de Atención y Soporte a Usuarios del SERMAS.
- Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS): CEDAS es el encargado de la gestión, operación y explotación de los CPD del SERMAS, en los que están instaladas las aplicaciones actualmente operativas y se instalarán las nuevas.
- Servicio apoyo a la planificación tecnológica: Se encarga de fijar los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que los proveedores de servicios de desarrollo, mantenimiento e implantación de sistemas de información se ajusten a los estándares y políticas definidos por la DGSIES en materia de arquitectura e integración.

6.2. Interlocutores para gestionar la relación

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

El contratista deberá nombrar a un jefe de proyecto, para que coordine la prestación del servicio, gestione el trabajo del resto del equipo y sea el interlocutor con la dirección del proyecto.

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

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

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

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

6.3. Lugar de prestación del servicio

El servicio se prestará en las dependencias del adjudicatario. No obstante, el contratista estará en disposición de asistencia a las reuniones tanto presenciales, en cualquier centro del SERMAS sin que ningún coste (transporte, parking, etc.) pueda ser repercutido o requerido al SERMAS, o reuniones telemáticas que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios solicitados.

El contratista asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas. Asimismo, proveerá del material de oficina y fungibles correspondientes.

6.4. Horario del servicio

Las tareas a desarrollar dentro del objeto de la presente contratación se realizarán, de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00, excepto festivos nacionales y autonómicos. La atención a incidencias en la fase de garantía, deberá efectuarse por el adjudicatario en las condiciones indicadas en el punto correspondiente de este documento.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El presente contrato basado no requiere tratamiento de datos personales.

Se prohíbe expresamente el acceso o cualquier otro tratamiento de datos personales por parte del contratista. Éste deberá aplicar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar tal fin.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso o cualquier otro tratamiento accidental o incidental de datos personales, el contratista deberá ponerlo en conocimiento del responsable del contrato en el plazo de 72 horas de haberse producido o evaluado el alcance y consecuencias, facilitando toda la información al responsable del tratamiento de datos del organismo destinatario. En estos supuestos el contratista permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones por parte del correspondiente responsable del tratamiento de datos o auditor autorizado por el mismo.

Se requiere la manifestación expresa del sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos conforme a los artículos 35.1d y 122.2 de la LCSP modificados por el artículo 5 del Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

En el caso de que por necesidades del contrato fuese preciso que el contratista accediera a datos personales, se formalizará, con anterioridad a que se produzca dicho acceso, una adenda al objeto de adaptar el contenido del contrato a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos personales.

En todo caso, el contratista deberá respetar la normativa vigente en materia de protección de datos.

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Durante la ejecución de los trabajos objeto de la prestación del servicio de asistencia, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el SERMAS toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

Los trabajos objeto de la prestación del servicio deberán ser convenientemente documentados, para ello el adjudicatario se compromete a generar por cada servicio prestado, toda la documentación que le sea aplicable.

La documentación generada durante la ejecución del servicio es propiedad exclusiva de SERMAS, sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros.

En todos los trabajos que el adjudicatario entregue no deberá aparecer ninguna referencia o logotipo de su empresa, ni de ninguna otra, sino solamente el que el de la DGSIES le indique.

9. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, concisa, completa y detallada de los servicios propuestos, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas, adaptarse de forma concreta y explícita a los requisitos de cada oficina en concreto y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

No se tendrán en cuenta descripciones genéricas, o simples incorporaciones de estándares, sin adaptar las necesidades específicas del ámbito sanitario y de la gestión de información clínica-asistencial.

Con carácter obligatorio, la oferta técnica deberá entregarse castellano y en formato electrónico. La oferta debe incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

Es importante recordar que el contrato entre la DGSIES y cada uno de los contratistas adjudicatarios se compondrá por el presente pliego, el resumen ejecutivo, la oferta técnica, los anexos requeridos y las respuestas a las peticiones de aclaración que puedan dirigir la DGSIES a los licitadores.

La descripción de actividades adicionales ofertadas o una clarificación de cómo acometer las actividades requeridas facilitará el análisis de las propuestas.

La documentación exigida se compone de cuatro documentos separados:

- I. Expresión de acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de condiciones.
 - a) Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.
- II. Resumen ejecutivo (máximo 20 páginas – formato PDF con tamaño de letra no inferior a 10 puntos)
 - a) Definirá los objetivos y alcance, planteamiento general, organización y propuesta de servicio, compromisos asumidos, valores diferenciales,

herramientas aportadas para la gestión de proyectos y gestión de la documentación y otros aspectos relevantes de la oferta.

- III. Descripción de la solución propuesta. Oferta Técnica (máximo 100 páginas – formato PDF con tamaño de letra no inferior a 10 puntos e interlineado sencillo).

Las Ofertas Técnicas deben responder al siguiente índice y contenido. Este índice y contenido se podrá complementar y adaptar con el objetivo de realizar una valoración ágil y eficaz de los criterios de valoración.

| | |
|--|---|
| Planteamiento general | |
| Tabla resumen de la relación entre los requerimientos del pliego y las secciones de este documento | Se incluirá un cuadro en el que se indique la ubicación en la propuesta de los distintos puntos del alcance detallado |
| | Índice de soporte a la valoración de la oferta, en el que se reflejen las páginas en las que se responde a los criterios de valoración. No se mostrarán sugerencias a las puntuaciones en este apartado |
| Modelo organizativo | Modelo global del servicio y del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación, mecanismos de control, etc |
| Plan de Formación | |
| Planteamiento específico para cada una de las fases, líneas de trabajo y servicios a prestar: descripción funcional, operativa y de relación | |
| Metodología y Calidad | Plan de aseguramiento de la calidad |
| Mejoras y Prestaciones adicionales a las requeridas en el pliego | |
| Cualquier propuesta de elementos innovadores no contemplada en el pliego y que suponga un de valor añadido o mejora del modelo | |

| | |
|--|--|
| Otra información de interés | |
| Herramientas e infraestructuras aportadas al proyecto | |

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Firmado digitalmente por: DE LOS MARTIRES ALMINGOL MARIA LUZ
Fecha: 2022 03 29 10:45