



Dirección General de Sistemas  
de Información y Salud Digital  
**Servicio Madrileño de Salud**  
**CONSEJERÍA DE SANIDAD**

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

AMPLIACIÓN DEL NÚMERO DE INSTANCIAS DEL MOTOR DE INTEGRACIÓN  
HEALTHSHARE HEALTHCONNECT DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SUMINISTRO. ....</b>	<b>5</b>
3.1 Descripción de los productos incluidos en la ampliación. ....	5
<b>4. SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE LAS NUEVAS INSTANCIAS.....</b>	<b>5</b>
<b>5. SERVICIOS DE GARANTÍA, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN.....</b>	<b>6</b>
4.1 Condiciones de los servicios de garantía, soporte y actualización.....	6
4.2 Nivel de servicio de la garantía .....	7
<b>5. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES.....</b>	<b>8</b>
<b>6. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....</b>	<b>9</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo que establece el artículo 28 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el artículo 73 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, se exponen a continuación los fines institucionales del organismo proponente cuyo cumplimiento requiere la realización de esta contratación. Igualmente, y a tal efecto, como parte de la documentación preparatoria, se determinan con precisión la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas.

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 66/2022, de 20 de julio, del Consejo de Gobierno; 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; 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 Salud Digital (DGSISD) “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 con dichas competencias, la Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital, desde los Centros de Procesos de Datos (CPD) centrales del SERMAS (CPD Athene@, en Hospital Universitario 12 de octubre, CPD de la calle Aduana y el CPD de respaldo externalizado en Tres Cantos) proporciona servicios TIC sanitarios a más de 6.800.000 ciudadanos y cerca de 90.000 profesionales de la red sanitaria pública de la Comunidad de Madrid.

Por tanto, en los CPD centrales del SERMAS se despliegan todas las aplicaciones y servicios TI de su competencia encargados de albergar los SS. II., que sustentan la operativa de gran parte de las funcionalidades del Sistema Sanitario Público. Hoy la pérdida de funcionalidad de dichos servicios TIC puede suponer poner en peligro la continuidad asistencial pública sanitaria a los ciudadanos, e incluso podría afectar a la salud de los pacientes.

Actualmente la DGSISD dispone de un número limitado de licencias implantadas del software de integración de servicios HEALTHSHARE HEALTHCONNECT del fabricante INTERSYSTEMS que están dispuestas en una plataforma de integración centralizada de servicios transversales de integración e interoperabilidad.

Las unidades de licenciamiento para este producto son por el uso de número de instancias para entorno de producción y el número de Instancias para entornos “No productivos” (Certificación, Desarrollo...) disponiéndose actualmente de 17 instancias de producción y de 13 instancias de no-producción implantadas en los centros de proceso de datos centrales del SERMAS.

Por motivos de crecimiento y por la necesidad de incorporación de nuevos proyectos de integración e interoperabilidad, el SERMAS necesita ampliar el número de las instancias de HealthShare HealthConnect actuales con la garantía asociada a dichas suscripciones que nos habilita la continuidad de uso y soporte de dichas licencias.

En base a la necesidad, se promueve el presente contrato.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Como ya se ha adelantado en el apartado anterior. El objeto de esta contratación lo constituye la contratación el suministro de nuevas instancias del producto del motor de integración HEALTHSHARE HEALTHCONNECT del fabricante INTERSYSTEMS para los centros de proceso de datos centrales del SERMAS con la garantía asociada de uso y soporte para un periodo de **4 años**.

### 3. ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SUMINISTRO.

#### 3.1 Descripción de los productos incluidos en la ampliación.

A continuación, se detalla el alcance de la ampliación de número de instancias sobre las que se requiere la contratación con una garantía de soporte asociado por un periodo **de cuatro años**.

Producto	Cantidad	Descripción	Periodo de Garantía y soporte asociado
Licencias del producto InterSystems HealthShare HealthConnect (Producción)	9	Número de Instancias productivas	Cuatro Años
Licencias del producto InterSystems HealthShare HealthConnect (NO - Producción)	2	Número de Instancias No productivas (Certificación)	Cuatro Años

### 4. SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE LAS NUEVAS INSTANCIAS.

Será responsabilidad del adjudicatario garantizar una implementación correcta incluyendo planificación y coordinación de la instalación de los nuevos entornos para las nuevas instancias. La instalación será realizada por ingenieros certificados en las tecnologías a desplegar, con capacidades altamente cualificado y con dilatada experiencia en la tecnología InterSystems HealthShare Health Connect. Así mismo, deben contar con certificaciones oficiales de HL7.

Los servicios de instalación incluirán:

- Diseño de la implantación de los productos adaptados a los requisitos tecnológicos del SERMAS.
- Instalación lógica, de todos los elementos suministrados, configuración y las pruebas necesarias para su puesta en funcionamiento en las instalaciones del Servicio Madrileño de Salud en base a los requisitos de diseño acordados.
- Entrega de Documentación.
- Transferencia de conocimiento al personal de administración del SERMAS del despliegue de la solución.

## **5. SERVICIOS DE GARANTÍA, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN.**

La ampliación de las instancias incluye en su Garantía, los servicios de soporte y actualización del fabricante del producto asociados al uso de estas, por un periodo de cuatro años en modalidad de soporte Premium 24x7.

Los servicios de Soporte y Actualización deben incluir la intervención correctiva necesaria para resolver todos los incidentes, de software base, que pudieran causar una interrupción del servicio.

### **4.1 Condiciones de los servicios de garantía, soporte y actualización**

Estos servicios tienen las condiciones siguientes:

- Asignación de un responsable del servicio del fabricante con funciones de apoyo en la tramitación de los problemas urgentes y asistencia especializada para reforzar las medidas en base a incidentes de seguridad.
- El adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas versiones del producto y la disponibilidad de parches y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto, durante todo el plazo de la garantía, sin sobrecoste adicional. Se incluye:
  - Acceso a los recursos de auto-servicio de las bases de datos de incidencias del fabricante en la modalidad establecida.
  - Acceso al portal web de soporte del fabricante
  - Acceso a las nuevas versiones de cualquier componente de la solución cuando estén disponibles. El adjudicatario deberá efectuar la entrega de las nuevas versiones por los medios electrónicos adecuados. Previamente, el adjudicatario entregará una lista de las nuevas funcionalidades de la versión, que incluirán mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la solución.
  - Soporte para la puesta en producción de las nuevas versiones y parches del software de cualquier componente de la solución propuesta. Comprende todos los procesos de parametrización, pruebas y validación de las nuevas funcionalidades, en los diferentes entornos afectados. Este soporte deberá llevarse a cabo en todas las

instalaciones donde se encuentre implantada la solución objeto de este pliego. Los procesos de puesta en producción se deberán ajustar al procedimiento establecido por el SERMAS vigente en cada momento.

- Se incluirán informes de valoración de niveles de revisión de firmware y de software anuales, a realizar en las fechas elegidas por SERMAS
- El adjudicatario estará en disposición de recibir comunicaciones de avería o incidencias con una disponibilidad de 24x7. Este procedimiento contemplará, al menos, la apertura de incidencias por vía telefónica, mail, página web o SMS.
- En el caso de que se produzca una incidencia, el adjudicatario asignará un técnico especializado en las soluciones que llevará el caso hasta la completa resolución de la incidencia.
- El adjudicatario deberá proveer el servicio de garantía en castellano.
- El adjudicatario realizará informes preventivos sobre el estado de la configuración y los enviará periódicamente. Así mismo, tendrá disponible asesoramiento técnico especializado para revisar las conclusiones de cada informe preventivo y aportar directrices sobre cómo llevarlos a cabo.
- El SERMAS podrá realizar un número ilimitado de accesos al servicio de apertura de incidencias.
- Tratamiento específico para incidencias prioridad 1 (prioridad CRÍTICA).
- Escalado y resolución de incidentes.

#### **4.2 Nivel de servicio de la garantía**

Además de las condiciones indicadas previamente para el soporte del software, el adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecido en este apartado. Como tiempo máximo de resolución (T. máx.) se considera el periodo máximo que transcurre desde la comunicación de la incidencia hasta la resolución de la misma.

A efectos de los tiempos de respuesta a los incidentes, se tendrán en cuenta la siguiente clasificación por prioridades:

Nivel de gravedad	DESCRIPCIÓN DE LA SEVERIDAD DEL INCIDENTE	Respuesta inicial de Soporte 24x7
Nivel 1	Todas las funciones o una proporción sustancial de las funciones del software no están disponibles y no hay una solución provisional posible, o el sistema va tan lento que los tiempos de respuesta lo hacen inutilizable, y/ o hay un problema que ha causado o tiene el potencial de provocar un impacto crítico en el funcionamiento de los servicios de los sistemas de Información	Dentro de 1 Hora (Cobertura las 24 horas, los siete días de la semana)
Nivel 2	Las funciones o una proporción sustancial de las funciones del software no están disponibles y hay una solución provisional posible, o el software ha disminuido su rendimiento de tal forma que los tiempos de respuesta hacen muy difícil su uso y/o hay un problema que causa o tiene potencial de provocar un impacto significativo en los servicios de los sistemas de Información	Dentro de 2 Horas
Nivel 3	Cualquier función del software que no está disponible o el software ha disminuido su rendimiento, o no funciona de la forma documentada, de tal forma que impacta en una reducción de eficiencia que tiene un impacto medio o bajo en los servicios de los sistemas de Información. Una solución provisional puede ser aceptable y se propone e implementa por la empresa adjudicataria.	Dentro de 4 Horas
Nivel 4	Cualquier petición de incremento de funcionalidades que tenga mínimo o ningún impacto en los servicios de los sistemas de Información y para las que no se requiere una solución inmediata. Solicitudes de información o consultas	Dentro de 1 Día Hábil

## 5. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

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 a la oficina de seguridad de la DGSISD. 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.

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

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

La oferta técnica deberá ajustarse a las necesidades expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

La documentación de la Oferta tecnica se presentará en castellano.

**EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS  
DE INFORMACIÓN Y SALUD DIGITAL**

Firmado digitalmente por: LOPEZ VALVERDE ARGUESO MIGUEL  
Fecha: 2023 04 03 19:17