

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE IMPLANTACIÓN Y POSTERIOR MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIONES Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTAL METAVISIÓN PARA ÁREA DE CRÍTICOS y UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS (UCIM) DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA.**

**P.N. S/P 29/2023 HUP**

**ÍNDICE:**

1. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO Y SITUACIÓN ACTUAL.	2
2. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.	2
3. OBJETO DEL CONTRATO.	3
4. GOBERNANZA y SEGUIMIENTO.	4
5. SOPORTE, MANTENIMIENTO.	4
6. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE MEJORAS DE PRODUCTOS.	9
7. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE CLÍNICO Y TÉCNICO.	10
8. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.	14
9. EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	18
10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS.	21
11. PROPIEDAD INTELECTUAL.	21
12. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	22
13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.	27
14. CALIDAD.	27
15. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.	27
16. CONTENIDO DE LA OFERTA TECNICA.	28
16.1. LICENCIAS A INSTALAR Y MANTENER.	29
16.2. CONECTIVIDAD DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.	30
17. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE.	31
18. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.	32
19. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.	34

## **1. JUSTIFICACION DEL CONTRATO Y SITUACIÓN ACTUAL.**

- 1.1. Actualmente, en las Unidad de cuidados intensivos (UCI) del Hospital Universitario La Princesa (en adelante HULPR) todo el registro de las constantes del paciente y de las informaciones de los distintos monitores conectados a él se realiza de forma manual, con multitud de anotaciones, lo que supone un trabajo ingente y el resultado, en ocasiones, es casi ininteligible y muchas veces incompleto al primar los cuidados, frente a la documentación del acto que se realiza de manera posterior a la atención del paciente.
- 1.2. Los productos informáticos existentes actualmente (HCIS) no registran toda la información generada por el paciente y que es imprescindible para establecer tratamientos y cuidados adaptados a cada situación, en unos pacientes caracterizados por una gran labilidad en su estado de salud, lo que los hace especialmente frágiles. Esto exige una rápida respuesta a los cambios que presenten.
- 1.3. La mayoría de los monitores y aparataje aplicado para el soporte vital tienen posibilidad de salida electrónica de la información que generan y se solicita al Sistema de Información Clínica (SIC) que integre, muestre y almacene las capturas de todos estos dispositivos así como que se integre con los diferentes productos informáticos de uso habitual existentes en el hospital.
- 1.4. En la actualidad el Servicio Madrileño de Salud dispone de licencias del producto METAVISION, adquiridas inicialmente para el hospital Zendal y que cedería en un número de 36, así como la infraestructura hardware asociada a las mismas, al HULPR para la implantación en la UCI del Hospital.

## **2. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.**

- 2.1. Disminuir la posibilidad de errores y aumentar la seguridad del paciente crítico ingresado.
- 2.2. Mejorar la gestión de los Cuidados de Enfermería en UCIs.
- 2.3. Eliminar o disminuir el uso del papel obteniendo información clínica más precisa y útil.
- 2.4. Integrar todos los registros de los profesionales implicados en el cuidado del paciente y Proporcionar registros perioperatorios más precisos, estandarizados, exhaustivos y fiables de:
  - 2.4.1. Anestesia
  - 2.4.2. Administración de fármacos y técnicas perioperatorias.
  - 2.4.3. Incidentes médicos.
  - 2.4.4. Circuito de pacientes y tiempos quirúrgicos.
  - 2.4.5. Comprobación preoperatoria ("Check-List").
  - 2.4.6. Facilitar la continuidad del flujo de datos de anestesia respecto a la UCI. y el acceso a las pruebas complementarias perioperatorias.
- 2.5. Facilitar el protocolo y estandarización de procesos y mejorar en los registros del flujo quirúrgico de los pacientes.
- 2.6. Obtener indicadores de calidad y generar estadísticas para implementar programas de mejora y estimar de forma más fiable los costos de cada proceso.
- 2.7. Integrar el nuevo sistema de información con el resto de sistemas de información existentes en el HULP y de uso habitual en la UCI (Laboratorio, Microbiología, Farmacia, Radiodiagnóstico).

### 3. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato incluye:

#### **3.1 Implantación del Sistema METAVISION en las zonas de UCI Adultos, Reanimación de Anestesia, Unidad de Cuidados Intermedios, incluyendo:**

- Análisis previo, junto con los responsables asistenciales designados por el Hosp. La Princesa, con el objetivo de llevar a cabo la parametrización del sistema acorde a las necesidades de las unidades asistenciales destinatarias.
- Facilitar la gestión de usuarios (altas y bajas).
- Integración de dispositivos médicos. El sistema permitirá la integración con cualquier equipo de monitorización si esta es compatible.
- Desarrollo personalizado de procedimientos y guías de práctica clínica. El sistema de información departamental permitirá:
  - Adaptación al flujo de trabajo de cada una de las unidades.
  - La modificación, corrección o evolución de los formularios, diseños o informes definidos para los diversos flujos de registro de información por el equipo asistencial del hospital.
- Personalización de Gráficas y Vistas
- El Vademécum integrado en el sistema de información será, modificable y extensible por el equipo técnico del Hospital con conexión con el Servicio de Farmacia Hospitalaria.
- Esta primera fase de implantación comprenderá las actuaciones en el ámbito de 22 UCI, 10 REA, 4 UCIM).
- Los plazos máximos de esta primera fase de implantación y puesta en marcha que se tendrán en cuenta serán de 8 meses, Sujeto a fecha de arranque y disponibilidad del personal médico/enfermería/técnico local.

#### **3.2 Incluirá un plan de implantación y formación que aportará la empresa.**

- Plan de Implantación. Recogerá información detallada de las fases en que se dividiría la implantación, las tareas a realizar y duración estimada.
- Plan de formación. Formación a los profesionales (asistenciales, administrativos e informáticos) usuarios del sistema. Para ello, se realizará un curso básico de formación a todos los usuarios, garantizando el conocimiento de la aplicación para el desempeño de su labor asistencial. También realizará un curso avanzado de las funcionalidades de la aplicación al personal designado por el Hospital. Así, la planificación, gestión y ejecución de la formación formará directamente a los siguientes tipos de usuarios:
  - Referentes clínicos: La formación deberá ser la necesaria para que los referentes clínicos puedan realizar la personalización y parametrización del sistema. Se prestará un servicio de consultas y apoyo durante la fase de implantación y arranque al personal implicado.
  - Usuarios: orientada a los usuarios finales de la aplicación y enfocada al uso de los distintos módulos y funcionalidades que componen la solución. Esta formación se realizará antes de la puesta en marcha de la aplicación Y regularmente durante la duración del contrato. Esta formación estará dirigida a formadores de formadores, para que los profesionales asistenciales puedan realizar formación al resto del equipo durante y después de la puesta en marcha. Es importante que la formación se realice por parte de personal del hospital, aunque esté apoyada por miembros del equipo de implantación y debe estar dirigida por el equipo

de personalización. Se realiza antes de la puesta en producción de la UCI Adultos.

- Formación técnica: Formación a personas del departamento de informática, con el objeto de tener una visión clara de las posibilidades de administración de la solución y una visión completa de la aplicación. Se realiza al principio de la fase de implantación.

**3.3. Los servicios de mantenimiento, soporte, evolución y actualizaciones, mejoras e integración** con otros sistemas de información y soporte especializado a usuarios, en relación con la Solución Clínico Asistencial METAVISION en el ámbito de la Atención Especializada área de críticos y **Unidad de Cuidados Intermedios (UCIM) del Hospital Universitario de la Princesa.**

El contrato incluye el desarrollo de las integraciones derivadas de las necesidades actuales existentes, sus sustitutas o actualizaciones derivadas de normas legales durante la duración del contrato.

#### **4. GOBERNANZA y SEGUIMIENTO.**

Se formará un Comité de Seguimiento compuesto por los responsables designados por el Hospital Universitario La Princesa, Servicios de Informática locales, un representante nombrado por la DGSISD, el responsable del Servicio de la empresa, cuya función principal será la de articularse como mecanismo para la priorización de actuaciones, seguimiento y control de las tareas de los servicios de peticiones e incidencias.

La periodicidad de las reuniones del Comité de Seguimiento será por defecto de una vez al mes, a petición del Hospital. El Hospital podrá modificar la periodicidad por defecto. Así mismo, podrá convocarse de manera excepcional, a petición del Hospital.

Las funciones del Comité de Seguimiento serán las siguientes:

- Definición en detalle del alcance para los periodos contemplados, estableciendo los objetivos, cronograma de tareas y distribución de los recursos del servicio, orientados al cumplimiento de los requisitos.
- Seguimiento de la evolución del servicio y grado de cumplimiento de los objetivos definidos para los diferentes periodos que se vayan estableciendo en comités anteriores.
- Aprobar cualquier documentación a presentar. En especial todas aquellas que describan de manera objetiva y formal la situación del servicio.
- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos del nivel de servicio.

Se levantará acta de las reuniones del Comité, que será revisada y aprobada por todos los miembros, de cara a dar constancia de la evolución, de los posibles problemas detectados, desviación de objetivos, etc. del proyecto.

#### **5. SOPORTE, MANTENIMIENTO.**

Se requiere soporte técnico y funcional para las incidencias y consultas que se produzcan. Este soporte consistirá en tener habilitado un servicio de atención con diferentes niveles de atención;

teléfono, correo electrónico, presencial, utilizando las actuales herramientas de gestión de incidencias del Hospital.

Debe incluir:

- Mantenimiento Correctivo, trabajos realizados por el fabricante, encaminados a resolver errores de la solución en explotación, bien reportadas por la parte contratante o bien por el control de calidad del fabricante.
- Mantenimiento adaptativo, cualquier actualización del sistema, además de las realizadas por el fabricante derivadas de obligado cumplimiento por norma.
- Mantenimiento Evolutivo, trabajos realizados por el fabricante para la introducción en la solución de nuevas funcionalidades o mejora de los procesos ya existentes.

### **5.1. Servicios de mantenimiento correctivo.**

El contratista se responsabilizará, en el aspecto operativo, de la gestión y realización de las actividades necesarias para proporcionar los servicios de mantenimiento correctivo que será únicamente para las incidencias graves o urgentes en horario de 24x7, en concreto:

- Resolución de problemas cuyo origen son fallos en el aplicativo (corrección de errores).
- Formación para nuevas actualizaciones relevantes.
- Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento.
- Integraciones con el HIS y prevista en el objeto del contrato contempladas anteriormente.
- Modificaciones por cambios de normativa o por imperativo legal.
- Modificación de procedimientos existentes que no impliquen nuevas funcionalidades.
- Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información.
- Documentación detallada de los mismos.

Las actividades que se incluyen para la realización de las tareas de mantenimiento correctivo abarcan desde la recepción y registro de las incidencias (previamente recogidas por el primer nivel), su análisis, diagnóstico y propuesta de solución. También se incluyen como responsabilidad del contratista los desarrollos necesarios para corregir los datos erróneos por el mal funcionamiento de la aplicación.

La actividad de la línea base correctiva estará directamente ligada con la resolución de los problemas detectados durante la explotación de las aplicaciones, lo que implicará actualizaciones al código, modificación de las configuraciones y parametrizaciones del sistema de indicadores de “data warehouse”, y actividades para la recuperación de estados estables, y que deberán ser sincronizadas con las actividades de desarrollo de cambios y

nuevas versiones que se lleven a cabo sobre las mismas. Toda esta actividad ha de ser convenientemente documentada.

Cualquier actuación sobre el software motivada por un fallo o error de la aplicación será considerada siempre como actividad correctiva y en ningún caso actividad de tipo evolutivo. Es decir, se incide claramente en la asunción necesaria por parte del contratista de todos aquellos desarrollos cuyo origen sean errores del aplicativo, no habiendo lugar a su tratamiento como evolución en ningún caso. Las tareas imprescindibles para la resolución de incidencias de este apartado, incluyendo las actividades de control de calidad, pruebas unitarias, de sistema, de rendimiento, etc., no consumirán servicios específicos.

La puesta en producción de una modificación de tipo correctivo en cualquier desarrollo quedará supeditada a la aceptación final de la Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital (DGSISD) o quien ésta determine del Hospital Universitario de la Princesa (HULPR). Toda petición de mantenimiento correctivo, así como las actividades asociadas a la petición, quedarán registradas en la herramienta correspondiente de soporte. Cada modificación realizada dentro de esta línea de mantenimiento correctivo deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente, que constará al menos de: documentación del problema y de la solución y documento que recoja la propuesta y posterior resultado de ejecución del correspondiente Plan de Pruebas. El contratista deberá actualizar la documentación asociada a las aplicaciones involucradas en un plazo no superior a 48 horas después de su resolución.

Se llevará a cabo una política concertada con la Comunidad de Madrid en materia de control de versiones, consecuente con el mantenimiento y evolución del núcleo del aplicativo sujeto a contrato, siendo la personalización llevada a cabo in situ.

El control de las actividades de dichos mantenimientos y cambios se llevará a cabo por la DGSISD a través de la Oficina Técnica designada a tal efecto, o aquellos entes organizativos y de coordinación que determine, especialmente el HULPR.

En cuanto a la política de implementación de parches, a petición del DGSISD y/o HULPR, el contratista pondrá a disposición de estos, las modificaciones y asesorará en la instalación en producción dichas modificaciones. Se establecerán a lo largo de la vigencia del contrato los parches a instalar. Es prioritario que la instalación de cualquier software que implique parada se lleve a cabo en aquellos horarios que interfieran lo mínimo posible a servicios y usuarios.

El proveedor llevará a cabo sin coste adicional al del contrato las mejoras funcionales correspondientes a parametrizaciones y creación de nuevos formularios.

Desde la DGSISD se podrá acceder, entre otros aspectos, al censo de productos desarrollados para el SERMAS, adaptaciones y parametrizaciones propias, proporcionando el contratista los mecanismos necesarios para dichos accesos.

El flujo de procesos será similar al detallado en los servicios de soporte.



## **5.2. Servicios de mantenimiento adaptativo.**

Dentro de este servicio se incluirían modificaciones derivadas de cambios organizativos del Hospital.

Las actualizaciones debidas a modificaciones por cambios legales (seguridad, interoperabilidad, funcionales, etc.) deberán ser provistas como servicios de soporte y mantenimiento, sin coste extra como servicios específicos. Todas las actualizaciones debidas a evoluciones impuestas legalmente deberán integrarse en las siguientes versiones del producto, con al menos un retraso semestral, por lo que se espera la liberación de nuevas versiones integradas y probadas con dicha periodicidad.

La implementación de nuevos circuitos asistenciales o modificación de circuitos preexistentes no consumirá servicios específicos en ningún caso.

## **5.3. Servicios de mantenimiento evolutivo.**

Este servicio contempla las actividades relacionadas con la gestión y la mejora de los productos de software en producción por peticiones propias de la CSCM (4). Las tareas del contratista se centrarán, además de las habituales de programación, y según sea necesario, en:

- el análisis funcional,
- diseño de la solución,
- realización de pruebas,
- instalación,
- formación y gestión del cambio y
- lo que corresponda de las actividades de pruebas de integración o cualquier
- otro servicio que corresponda a este apartado.

El proveedor llevará a cabo sin coste adicional al del contrato las mejoras funcionales correspondientes a parametrizaciones y creación de nuevos formularios durante la fase de implementación y arranque.

El proveedor hará una estimación previa de todas las nuevas funcionalidades en horas de trabajo, valorando la DGSISD y/o HULPR, a través de los mecanismos que considere, si dicha estimación es adecuada o no y su aceptación o desestimación consiguiente.

Las anteriores estimaciones se realizarán sobre la base de volumen de entidades afectadas, según los principios de dimensionamiento denominados puntos función, en el que se podrán evaluar modificaciones o creación de vistas, indicadores, etc., (de la parte de interfaz de usuario), así como consultas, vistas, procedimientos, tablas u otros elementos de gestión de Base de Datos.

La Oficina Técnica designada por la DGSISD centralizará las peticiones de cambio, según el procedimiento interno vigente e informará sobre su priorización, estableciéndose por la DGSISD y HULPR las indicaciones sobre las labores a realizar en esta línea. Para regular la actividad implicada en las modificaciones que se requieran para los centros atendidos, que se coordinará con el equipo de desarrollo central, existirá un comité permanente cuyos miembros serán, tanto usuarios con puestos y perfiles clave para la toma de decisiones, e incluirá como representante la figura de alguna de las subdirecciones de la DGSISD.

Las nuevas mejoras funcionales se incluirán a partir de la última versión de la Solución Clínico Asistencial METAVISION, desplegada como parte de la ejecución del contrato vigente, en el HULPR. La última versión del Service Pack recoge las últimas demandas de mejora funcional expuestas por los responsables del HULPR y los Servicios Centrales, permitiendo al sistema alcanzar un nivel de madurez funcional alto.

#### **5.4. Otros desarrollos específicos**

- Dentro de este punto y dada la envergadura de las transformaciones que pueden implicar en el núcleo del aplicativo, se concretan una serie de peticiones específicas, a llevar a cabo en el período de vigencia del contrato. Su abordaje se plantea como requisito para la evolución y mejora del aplicativo:
- Creación y puesta a disposición de la DGSISD y HULPR, del acceso a un entorno con Base de Datos de prueba de la aplicación, actualizada y en condiciones similares a las existentes en producción en los hospitales.
- Integración con las aplicaciones existentes o en caso de sustitución de las mismas.
- Herramientas de administración, supervisión y reporting del producto.
- Modificaciones que supongan mejoras del aplicativo o procedimientos, y por tanto incorporables a la versión base.

#### **5.5. Metodología y documentación entregable.**

En cuanto a los estándares metodológicos a utilizar, como norma general, se deberá utilizar la metodología común que determine la DGSISD para la gestión de incidencias y modificaciones y la realización de todos los desarrollos derivados de los servicios de mantenimiento correctivo y adaptativo, mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos.

La documentación básica a generar, en base a las tareas de soporte implicadas en este ámbito funcional, es la siguiente:

##### **5.5.1. Documentación sobre los cambios realizados en relación al servicio de soporte y mantenimiento correctivo.**

Para cada intervención relacionada con tareas de mantenimiento correctivo y adaptativo, el contratista deberá emitir un informe en el plazo de 15 días desde su puesta en producción, con el contenido siguiente:



- ### 5.5.2. Documentación sobre los cambios realizados en relación al servicio de mantenimiento evolutivo

- Descripción del contexto de la petición del cambio: Persona que solicita el cambio, fechas de la indicación, persona que aprueba la acción de mantenimiento evolutivo por parte de la DGSISD y fecha de la misma, estimación de esfuerzos y módulos afectados, y planificación del cambio en la aplicación.
- Descripción del problema.
- Identificación del parche o versión.
- Fecha de liberación.
- Fecha de puesta en marcha.
- Descripción del resultado de la subida a producción, indicando si de la misma se derivan nuevas necesidades de intervención.
- Descripción técnica de los módulos finalmente modificados y explicación de qué cambios o desarrollos se han realizado.

De forma periódica deberán presentarse informes de actividad de cada uno de los servicios descritos en este pliego (soporte, mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos) en el plazo de 30 días.

El servicio de actualizaciones a ofertar al Hospital Universitario de La Princesa debe incluir los servicios detallados seguidamente:

#### **6.1. Actualizaciones y mejoras de productos.**

El adjudicatario suministrará al Hospital Universitario de La Princesa, sin coste adicional para este último, actualizaciones y mejoras de los productos y su subsiguiente mantenimiento. Dichas actualizaciones y mejoras podrán incorporar ocasionalmente características adicionales que se pondrán a disposición como opciones. Se incluyen toda actualización de la versión.

#### **6.2. Distribución de actualizaciones y mejoras de productos.**

Cada actualización programada de los productos deberá incluir:

- a) Manual de instrucciones (formato electrónico) y ficheros tipo PDF.
- b) Programas de instalación y conversión, si es necesario.
- c) Documentación nueva o actualizada si el requerido.

#### **6.3. Responsabilidades del adjudicatario durante una actualización de los productos.**

El adjudicatario proporcionará al Hospital Universitario de La Princesa, la formación necesaria para una correcta instalación de las actualizaciones.

El Hospital Universitario de La Princesa facilitará los medios necesarios para llevar a cabo las actualizaciones en las mejores condiciones posibles.

#### **6.4. Drivers de conexión de nuevos analizadores al sistema METAVISION.**

Si durante el tiempo de vigencia del concurso fuese necesario desarrollar nuevos drives de conexión con nuevos analizadores clínicos, el Hospital Universitario de La Princesa podrá solicitar el desarrollo de su correspondiente “driver” conforme al siguiente plan de acción:

- a) Previamente a la solicitud de un nuevo driver de conexión o de una actualización de éste, el Hospital Universitario de La Princesa deberá asegurarse que cada dispositivo tiene las capacidades de conectividad requeridas.
- b) El Hospital Universitario de La Princesa comunicará la solicitud de un driver de conectividad con el analizador. El Hospital Universitario de La Princesa podrá delegar esta comunicación en la casa propietaria de dicho analizador.
- c) El adjudicatario revisará la solicitud y una vez aprobada, por parte del Hospital o de quien este designe como responsable, podrá iniciarse el desarrollo de dicho driver de conexión.

#### **6.5. Soporte clínico y técnico.**

El adjudicatario proporcionará el soporte técnico mediante un número de atención telefónica así como por medios de correo electrónico, con los criterios de calidad expresados más adelante.

### **7. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE CLÍNICO Y TÉCNICO.**

El servicio de informática del Hospital efectuará el primer nivel de mantenimiento (soporte al usuario final) y contactará con el adjudicatario como segundo nivel de soporte durante el horario de oficina (de 08:00 a 17:30 horas).

Fuera del horario de oficina, el servicio de informática del Hospital, en caso de problemas urgentes, podrá contactar telefónicamente al servicio de urgencia 24x7 del adjudicatario. Se proponen las siguientes opciones para acceder al soporte técnico y clínico según el nivel de prioridad de consulta de soporte:

- I. En primer lugar, el Hospital de La Princesa podrá enviar sus consultas de soporte vía correo electrónico para consultas no urgentes.
- II. En caso de consultas urgentes dentro del horario de oficina podrá llamar telefónicamente.
- III. En caso de emergencia fuera del horario de oficina, el Hospital Universitario de la Princesa podrá acceder por vía telefónica al Servicio de Emergencia 24x7 de Soporte.

### **7.1. Tipos de soporte clínico y técnico de los programas METAVISION.**

Las consultas/incidencias de soporte clínico y técnico se engloban en tres tipos de consultas:

. Consultas/incidencias de Tipo A:

Estas consultas implican un análisis y un estudio detallado de una consulta surgida de un error de funcionalidad de los programas.

. Consultas/incidencias de Tipo B:

Estas consultas son aquellas que, aunque el Hospital de La Princesa pudiera resolverlas con la ayuda de la “base de conocimiento”, de materiales de referencia o cualquier otro tipo de herramientas, el Hospital de La Princesa opta por utilizar los servicios de soporte clínico y técnico de adjudicatario.

. Consultas/incidencias de Tipo C:

Estas consultas están relacionadas con la realización de servicios de a medida no incluidos en los apartados anteriores.

Para los tipos de Consultas/Incidencias de tipo B y C el adjudicatario se compromete a dedicar un número de horas de personal para su resolución.

### **7.2. Tipos de prioridades de consultas/incidencias y procedimientos de entrada.**

El tiempo de respuesta de las consultas variará según el nivel de prioridad establecida a dicha consulta/incidencia. La clasificación de la prioridad de las consultas/incidencias se detalla a continuación:

**Prioridad Urgente.-** Las consultas con una prioridad urgente son provocadas por problemas con un alto grado de gravedad y que no se pueden resolver con una solución temporal. Se trata de consultas que provocan pérdida o alteraciones de datos y que impiden que el usuario pueda continuar usando el sistema para operaciones normales. Estos errores de funcionalidad acostumbran a afectar a múltiples estaciones de trabajo y afectan al usuario consecutivamente durante un día.

**Prioridad Alta.-** Las consultas con una prioridad alta son las que limitan o impiden el uso correcto del sistema. Se trata de problemas que se pueden resolver con soluciones temporales y de problemas que no afectan a múltiples estaciones de trabajo y que suelen ocurrir esporádicamente (por ejemplo, una vez al día).

**Prioridad Media-** Las consultas con una prioridad media son las que no impiden que el Hospital de La Princesa continúe utilizando el sistema de una manera eficiente y/o las que no necesitan una atención inmediata. Algunos ejemplos de prioridad media son temas de procesos, consultas de configuración clínica, clarificación de características del producto y consultas con las que el Hospital pide una mejora de la funcionalidad.

**Prioridad Baja.-** Las consultas con una prioridad baja son las que no requieren una atención inmediata. El sistema continúa funcionando correctamente y no altera la recopilación correcta de los datos. Se trataría de consultas sobre el mantenimiento del sistema, de la base de datos y/u optimización de consultas.

### **7.3. El tiempo de respuesta dependerá de la prioridad de la consulta o incidencia. Procedimiento de entrada de una consulta o incidencia.**

**Prioridad Urgente.-** El Hospital de La Princesa podrá llamar directamente al teléfono de soporte directo del adjudicatario dentro del horario de oficina o acceder al Servicio de Soporte de Emergencia fuera del horario de oficina.

El adjudicatario dedicará un esfuerzo continuo para resolver la consulta y trabajará conjuntamente con el Hospital de La Princesa para estudiarla a fondo. Si el adjudicatario no puede resolver la consulta remotamente, el adjudicatario organizará una visita personalizada al Hospital.

El adjudicatario responderá a la llamada en un tiempo inferior a una hora.

**Prioridad Alta.-** El Hospital de La Princesa podrá llamar directamente al teléfono de soporte directo del adjudicatario dentro del horario de oficina o acceder al Servicio de Soporte de Emergencia fuera del horario de oficina.

El adjudicatario programará el esfuerzo requerido para resolver la consulta. Si el adjudicatario no puede resolver la consulta remotamente, el adjudicatario organizará una visita personalizada al Hospital.

El adjudicatario responderá dentro de las primeras 24 horas.

**Prioridad Media.-** El Hospital de La Princesa escribirá un correo electrónico a la dirección de correo que indique el adjudicatario. Las consultas que no sean urgentes se resolverán puntualmente durante el horario de oficina.

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el Hospital de La Princesa para resolver la consulta. El adjudicatario podrá pedir acceso remoto al Hospital. El adjudicatario valorará

las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en un futuro service-pack.

El adjudicatario deberá llevar a cabo la intervención en el menor tiempo posible.

**Prioridad Baja.-** El Hospital de La Princesa escribirá un correo electrónico a la dirección de correo que indique el adjudicatario. Las consultas que no sean urgentes se resolverán puntualmente durante el horario de oficina.

El adjudicatario trabajará conjuntamente con el Hospital de La Princesa para resolver la consulta. El adjudicatario evaluará las correcciones de malas funcionalidades de software para su inclusión en un futuro service-pack.

El adjudicatario deberá llevar a cabo la intervención en el menor tiempo posible.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	PLAZO	OBJETIVO
<b>TIEMPO MÁXIMO DE CONTACTO</b> (Máximo de los tiempos transcurridos en la recepción de una incidencia y el establecimiento de comunicación para su resolución)	Incidencia de prioridad muy crítica o crítica	TMC-N1	Mensual	<= 15 minutos en horario normal <= 30 minutos en horario de guardia
	Incidencia de prioridad media	TMC-N2	Mensual	<= 30 minutos en horario normal <= 60 minutos en horario de guardia
	Incidencia de prioridad baja o muy baja	TMC-N3	Mensual	<= 60 minutos en horario normal <= 12 horas en horario de guardia
<b>TIEMPO MÁXIMO DE INTERVENCIÓN</b> (Mayor tiempo transcurrido entre el establecimiento de comunicación con el servicio de soporte de	Incidencia de prioridad muy crítica o crítica	TMI-N1	Mensual	<= 90 minutos en horario normal <= 180 minutos en

1er. nivel, para la resolución de una incidencia, y la resolución de la misma)				horario de guardia
	Incidencia de prioridad media	TMI-N2	Mensual	<= 150 minutos en horario normal <= 240 minutos en horario de guardia
	Incidencia de prioridad baja o muy baja	TMI-N3	Mensual	<= 300 minutos en horario normal <= 9 horas en horario de guardia
<b>PORCENTAJE DE INCIDENCIAS REABIERTAS</b>	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	PIR	Mensual	<= 5 % total de incidencias resueltas en el mes
<b>RETRASO EN VALORACIONES DE SERVICIOS ESPECÍFICOS</b>	% de valoraciones solicitadas por la DGSIS que hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	PRV	Mensual	< o igual al 5%

El contratista deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados (mantenimiento correctivo y soporte) como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento, debiendo emitir un informe sobre el contenido mencionado en un plazo de 15 días.

## **8. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.**

### **8.1. Seguimiento de los trabajos y modelo de relación.**

La DGSISD nombrará del HULPR un interlocutor que realice las funciones de Director del Proyecto y que configurará el Comité de Dirección del proyecto por parte de la DGSISD. Los contratistas y el HULPR deberán nombrar a un responsable respectivamente del proyecto en cada caso, para que coordine al equipo que realice los trabajos que este contrato origine, y sea el interlocutor con la Dirección del Proyecto.

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



El responsable del proyecto designado por la empresa adjudicataria deberá realizar informes periódicos, en un plazo no superior a 15 días, así como todos aquellos otros que, a petición de la DGSISD y HULPR, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos. Como mínimo estos informes deberán especificar:

- Tareas realizadas en el período anterior.
- Desviación de objetivos y plazos.
- Incidencias a destacar.
- Planificación concreta para el siguiente período.

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento con el Director del Proyecto, en la que se verificará el cumplimiento de los objetivos establecidos y se fijarán los principales hitos para los siguientes períodos.

## **8.2. Calidad del servicio.**

El contratista deberá preparar y documentar un plan de calidad para cada tipo de servicio contratado (mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo, u otros) como medida de aseguramiento de la calidad del servicio contratado, en un plazo no superior a 15 días.

La gestión y seguimiento de las incidencias, solicitudes y peticiones de cambio, se realizarán a través de la herramientas habituales utilizadas por la DGSISD y HULPR.

El plan de calidad deberá incluir los siguientes apartados (según aplique en cada caso):

**Gestión de una petición:** en este punto se deberá definir y documentar en el plan, los roles, fases, actividades, tareas, controles y herramientas, que posteriormente implantará y por las que pasará cada petición desde que es recibida por el suministrador hasta que se realiza la entrega a la DGSISD y HULPR.

**Gestión de la documentación:** dado que el suministrador deberá mantener actualizada la documentación de todas las aplicaciones bajo su responsabilidad siguiendo los procedimientos y normativas de la DGSISD, deberá identificar para la documentación existente o que generará durante la prestación del servicio, qué roles la elaborarán, qué roles la revisarán, qué roles la aprobarán y qué mecanismos asegurarán la adecuada trazabilidad a lo largo del proceso de desarrollo de SW apoyándose en la metodología de gestión de configuración implantada.

**Definición de las métricas e indicadores:** se deberán indicar los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento de éstos.

Para el establecimiento de los criterios de medida del ámbito funcional, se utilizan las siguientes definiciones:

**Tiempo máximo de contacto:** Máximo de los tiempos transcurridos en la recepción de una incidencia y el establecimiento de comunicación para su resolución (tiempo que transcurre desde que se registra la solicitud hasta el momento en que se comienza por parte del contratista la ejecución de las acciones necesarias para la realización del servicio solicitado). Varía en función de la urgencia transmitida y el tipo de horario.

**Tiempo máximo de intervención:** Mayor tiempo transcurrido entre el establecimiento de comunicación con el servicio de soporte de primer nivel, para la resolución de una incidencia, y la resolución de la misma (tiempo que transcurre desde que se produce la comunicación al contratista, por parte del servicio de soporte de primer nivel, hasta el momento en que se han finalizado los pasos necesarios para su resolución, a la espera de su validación final por el usuario). Varía en función de la urgencia transmitida y el tipo de horario.

Se establecen indicadores diferenciados en función de los siguientes aspectos básicos:

**Horario:** siendo el horario normal (lunes-viernes de 8-17 horas) y horario de guardia el resto. Ha de incluir en todo caso los fines de semana y los festivos.

**Prioridad (urgencia):** refleja la premura con que es necesario resolver una incidencia. Para las tareas de mantenimiento se definen tres niveles de urgencia, con sus correspondientes equivalencias a los valores de 1 a 3:

o Prioridad Crítica o Muy Crítica (valor 1): Cuando es necesaria la resolución inmediata al estar ocasionando interrupción del trabajo del usuario.

o Prioridad Media (valor 2): Si existe una alternativa momentánea para que el usuario pueda continuar con su trabajo.

o Prioridad Baja o Muy Baja (valor 3): El resto de incidencias o averías. En caso de no indicarse la prioridad, se asumen las condiciones de prioridad baja o muy baja (tomando el valor 3).

### **8.3. Flujos de procesos para la gestión de incidencias, solicitudes y peticiones de cambio.**

El proveedor estará sujeto a las normas y procedimientos establecidos en la DGSISD y HULPR para los flujos de gestión de incidencias, solicitudes y procesos de cambio durante el período de ejecución de las tareas correspondientes, si bien la DGSISD y HULPR podrá, en cualquier momento, llevar a cabo modificaciones sobre dicho flujo y sobre las tareas asignadas a los actores representados en el mismo. Destaca la presencia de un centro de soporte a usuarios CESUS de la DGSISD y HULPR que deberá recoger todas las incidencias detectadas y las solicitudes (que no requieren desarrollo) generadas por los usuarios. Dicha unidad interviene igualmente en la información y comunicación a los centros de la instalación de nuevas versiones.

### **8.4. Aceptación de entregas.**

La DGSISD y HULPR realizará un proceso de aceptación de las entregas, orientado a garantizar la calidad, disponibilidad y funcionamiento de las aplicaciones, donde se validarán y verificarán aspectos relativos a:

- Cumplimiento de metodología y procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Cobertura de requisitos funcionales y no funcionales.
- Criterios de calidad y puntos de control específicos.

Los criterios a validar, serán diferentes para mantenimientos y para desarrollos y según las características de cada aplicación y su criticidad.

### **8.5. Fases del servicio**

Los servicios objeto del contrato se estructuran en 2 fases:

8.5.1. FASE 1: Fase de prestación. Es la fase de prestación del servicio y de seguimiento del modelo de niveles de servicio (ANS) hasta la finalización del contrato. Se realizará una medición exhaustiva de todos los indicadores periódicamente (como mínimo, una vez al mes) para identificar posibles problemas o desviaciones frente a lo planificado. Para la gestión de incidencias se utilizará las herramientas habituales para la gestión de incidencias, realizándose descargas periódicas que permitan analizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. El contratista estará obligado a medir los parámetros definidos dentro del acuerdo de nivel de servicio y entregar los informes periódicos de cumplimiento de los acuerdos.

8.5.2. FASE 2: Fase de devolución. Durante el período final de vigencia de este contrato la DGSISD y HULPR establecerá un período transitorio de ejecución en condiciones especiales, que coincidirá con el período inicial de siguiente contrato, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida. A lo largo de ese período transitorio, el contratista se compromete a colaborar, en su caso, con el nuevo contratista entrante, en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

Al objeto de garantizar una adecuada transición entre este contrato y el siguiente, durante ese período de transición establecido al efecto, el contratista deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento adquirido durante el presente contrato al contratista entrante.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades. Seguidamente y siempre antes del cese o finalización de contrato, el contratista estará obligado a devolver el servicio a la DGSISD y HULPR.

El contratista deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que la DGSISD y HULPR determine, responsabilizándose de garantizar la continuidad del servicio durante el traspaso del control de los servicios. El contratista se compromete a colaborar activamente con la DGSISD y HULPR y con el contratista entrante para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios. El contratista entregará un plan de transición detallado, y entregará toda la documentación generada durante la prestación del servicio, así como cualquier otra documentación que estime oportuna o que sea solicitada por la DGSISD y HULPR. La duración prevista para el período transitorio al que corresponde esta fase es de 2 meses, que coincidirán con los últimos del presente contrato.

#### **8.6. Dedicación temporal de los recursos.**

La dedicación general de los recursos ofertados será de jornada completa. El horario de trabajo se acordará por parte de la DGSISD y HULPR con el contratista y podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de los proyectos y sistemas de información a mantener. Por lo tanto, los contratistas deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los sistemas de información incluidos.

El contratista deberá garantizar la cobertura ininterrumpida del soporte técnico 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7). Si, de forma excepcional, los servicios contratados pudieran implicar para el contratista (por razones de cumplimiento de plazos u otras) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, la DGSISD y HULPR no aceptará sobre-costes adicionales por estas circunstancias que deberán ser absorbidos siempre por el proveedor del servicio.

#### **9. EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Los recursos asignados por el adjudicatario a la ejecución del objeto de este contrato, deberán contar con la preceptiva certificación del fabricante del software para ofrecer este tipo de servicios. Deberán acreditar una experiencia mínima de 5 años en la realización de las tareas incluidas en este pliego.

El equipo de trabajo ofertado se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas. La DGSISD y HULPR. podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del equipo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría. Si es el contratista el que propone el cambio de una de las personas del equipo base, deberá solicitarlo con al menos treinta días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- Aceptación por la DGSISD y HULPR. de los candidatos propuestos. En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán periodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días laborables.
- El contratista deberá proponer los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

En todo caso, la incorporación o sustitución de personas en el equipo deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

Los contratistas asumirán la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas al equipo de trabajo. Asimismo, proveerán a los miembros del equipo de trabajo del material de oficina y fungibles correspondientes.

El equipo de trabajo, con carácter general, se ubicará en las dependencias del contratista. El adjudicatario aportará el número y tipo de perfiles que estime necesario para la correcta prestación de los servicios incluidos en este contrato. En todo caso, se garantizará de forma continua la presencia en la jornada ordinaria de trabajo de personal técnico in situ incluidos en el alcance de este contrato. La distribución de esta personal in situ se hará según necesidades de servicio, y con el visto bueno de DGSISD y HULPR.

En cuanto a la organización interna de los recursos técnicos con los que se va a llevar a cabo la prestación del servicio objeto del contrato, el licitador deberá proponer aquella estructura que consideren que mejor se amolde a las circunstancias y exigencia del entorno sanitario, de manera que se optimicen los recursos técnicos y se aprovechen las sinergias entre proyectos y conocimiento de los recursos ofertados.

En cualquier caso, la organización de estos recursos técnicos corresponde a la empresa contratista que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la fijación de su jornada de trabajo, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, y ello sin perjuicio de la verificación por la Dirección del Proyecto por parte de la DGSISD y HULPR, enfocando los recursos en función de las necesidades de los distintos proyectos y en los diferentes ámbitos y/o soluciones

descritos, de forma que se proporcione cobertura completa a todo el alcance del pliego en cada momento.

El equipo tendrá entre otras, estas misiones:

- Garantizarán la sostenibilidad del sistema y su integración con el resto de sistemas administrativos y clínicos de funcionantes en el Hospital actualmente.
- Realizarán análisis de problemas complejos, con diseño y planificación de soluciones para dichos problemas, teniendo en cuenta criterios de seguridad y nivel de servicio (disponibilidad, capacidad, rendimiento, etc.), además de los propios funcionales.
- Llevará a cabo el mantenimiento de las integraciones realizadas.
- Colaborar en las evoluciones del producto para adaptarse a nuevos requerimientos.
- Asumir la responsabilidad técnica, dentro del modelo de trabajo, incluyendo tanto los productos comerciales que lo componen como los interfaces de comunicación desarrollador expreso para la integración con productos de terceros.
- Colaborar en la resolución de problemas de parametrización y configuración del Grupo de usuarios avanzados ante mejoras funcionales realizadas por estos en el producto.
- Implementar las mejoras en el producto que puedan ser promovidas por cualquiera de los grupos de Arquitectura Técnica, Infraestructuras, Funcional y Desarrollo para adaptarse a los cambios de escenario tecnológico de la Comunidad de Madrid.
- Colaborar con responsables técnicos de otros productos de la Dirección General Sistemas de Información y Salud Digital DGSISD y HULPR. para consensuar soluciones de integración o resolución de dudas ante estudios de viabilidad para valoración de estas.
- Realizar la documentación necesaria de los Análisis para las evoluciones del producto que sea necesario para especificar los cambios a realizar por el proveedor en su producto.

### **9.1. Rotación de equipo de prestación del servicio.**

La DGSISD y HULPR. solicitará al responsable del servicio del contratista que realice los cambios adecuados para la correcta prestación del servicio. El contratista dispondrá de un plazo de quince días para subsanar las deficiencias. En el caso de que se produzca el cambio de recursos, estos deberán ser de igual categoría y cumplir con los requisitos establecidos para el perfil.

El director del proyecto podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos. Si bien la DGSISD y HULPR. entiende que la gestión de los recursos técnicos del contratista no forma parte de su responsabilidad, sí que lo es obtener una rentabilidad de la inversión. Por ello, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone 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 técnico asignado se entienden los cambios promovidos por el contratista, por causas ajenas a la DGSISD, que cumplen los siguientes requisitos:

- Deberá solicitarlo con al menos veinte días de antelación, con justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Verificación por la DGSISD y HULPR del cumplimiento de los requisitos por los candidatos propuestos.
- En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 15 días laborables.

En todo caso, la incorporación o sustitución de recursos técnicos deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

El incumplimiento de las condiciones anteriores implicará la consideración de una rotación no planificada del recurso.

## **10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y PRODUCTOS.**

En relación a las adaptaciones, parametrizaciones y nuevos desarrollos que se generen, serán propiedad del SERMAS. Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SERMAS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos. El contratista 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, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SERMAS.

## **11. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados específicamente para la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos.

En caso de finalización o resolución del contrato, el Contratista deberá garantizar la transferencia de las bases de datos a un formato de fichero estándar, a definir por el Director del Proyecto, que permita la restauración de la totalidad de los datos, entregando además las

bases de datos originales con la documentación pertinente asociada (descripción de tablas y campos, enlaces y relaciones, jerarquías, tablas auxiliares, etc.) y destruyendo las copias que pudieran existir.

Los contratistas deben garantizar al Servicio Madrileño de Salud el correcto funcionamiento de METAVISION en caso de cese de cualquier actividad relacionada con el objeto del contrato.

## **12. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

### **12.1. Normativa de seguridad y protección de datos**

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 mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo y preventivo y soporte de las aplicaciones, objeto de este contrato, 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); Real Decreto-Ley 14/2019; 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.

### **12.2. Encargado del Tratamiento.**

El Adjudicatario o Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del Adjudicatario.

### **12.3. Limitación del acceso o tratamiento.**

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

#### **12.4. Medidas de Seguridad.**

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

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal el 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 suministros, 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:
  - 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.

#### **12.5. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.**

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.

#### **12.6. Cesión o comunicación de datos a terceros.**

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

- En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa 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.

#### **12.7. Responsabilidad en caso de incumplimiento.**

El Encargado del Tratamiento será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

#### **Restricciones generales**

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.



- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

#### **12.8. Cesión del contrato.**

El contratista no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSISD, 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.

#### **13. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.**

La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva del SERMAS sin que el contratista pueda conservarla, copiarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste.

Toda la documentación se entregará en castellano y según las indicaciones que indique la DGSISD y HULPR en cuanto a formato, plantillas o en las herramientas de gestión habilitadas.

#### **14. CALIDAD.**

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

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

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, 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 utilizados para resolverlos.

El SERMAS deberá estar permanentemente protegido frente a posibles pérdidas y daños sufridos en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones contractuales o situaciones de discontinuidad de producto.

## **16. CONTENIDO DE LA OFERTA TECNICA.**

La oferta técnica será presentada en formato electrónico, en castellano, y en los formatos más habituales. Con independencia de que el licitador pueda hacer llegar adicionalmente cuanta información complementaria considere de interés, el formato de la oferta técnica deberá cumplir los siguientes apartados, adecuados a los dos ámbitos funcionales diferenciados objeto del contrato.

Identificación y alcance de la propuesta.

- Identificación de la propuesta y compromiso de cumplimiento de los pliegos correspondientes.
- Datos de la empresa.

Propuesta técnica

- Solución técnica

Descripción la solución técnica, abarcando todos los requisitos establecidos en el presente pliego, destacando los aspectos diferenciales de la misma, así como, en su caso, concretando prestaciones y planteando alternativas de servicio, para su posible mejora.

- Descripción del equipo humano.

El licitador propondrá el equipo de trabajo compuesto por todos aquellos perfiles y recursos cualificados para la ejecución de las tareas previstas, detallándose y cuantificándose dicho equipo humano, así como su cualificación académica y disponibilidad o no en exclusividad.

Se detallará el equipo y organización, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación y mecanismos de control. También, en su caso, se incluirá especificación de procedimientos para absorber nuevos requisitos, modificación y propuestas de incorporación de recursos en cada actividad. Adicionalmente, se podrá concretar el compromiso de disponibilidad de recursos extras en las materias objeto del contrato y la descripción del modelo de relación, para facilitar la adaptación o adecuación a las diversas situaciones que puedan darse a lo largo del contrato.

- Propuestas relativas a la disponibilidad de actualizaciones del software y del soporte a usuarios.

Se incluirán todos aquellos aspectos que mejoren la eficacia y la rápida disponibilidad de las actualizaciones del software, de los parches que corrijan errores detectados y del soporte de usuarios. Así, se podrán incluir propuestas que detallen la integración y coordinación funcional y técnica con las unidades del SERMAS afectadas por el servicio, en especial con el servicio de desarrollo y mantenimiento de software y el de gestión y administración de Centros de Proceso de Datos. Igualmente, podrán contemplarse propuestas que aporten mecanismos y herramientas de control de calidad tanto en la producción y mantenimiento del software. Además, en su caso, se incluirá el detalle de posibles mecanismos concretos para disponibilidad rápida de actualizaciones y “parches” para corregir errores o incluir modificaciones que respondan a necesidades urgentes. Así como se podrá detallar un plan de actualización de versiones de los productos de software específicos.

- Propuesta metodológica y de continuidad del servicio.

Descripción de la metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el plan general de aseguramiento de la calidad y de continuidad del servicio.

- Prestación de servicios adicionales

Se podrá incluir los compromisos concretos de prestación de un número de jornadas adicionales de apoyo de consultoría estratégica de negocio, así como el detalle de un plan de formación específica para el personal técnico informático de la DGSISD y HULPR, implicado en la supervisión y control del proyecto.

- Seguridad de la información

Detalle de las medidas concretas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos, tanto técnicas como organizativas, que aseguren la confidencialidad y las de registro que permitan un completo seguimiento de la integridad de la información. En particular, se podrá incluir detalle de un plan de seguridad general aplicable al servicio. Asimismo, en su caso, se especificarán las posibles herramientas informáticas para controlar la posibilidad de acceso a la información por parte de los técnicos de la empresa, así como para facilitar la obtención de información relativa a los accesos y actuaciones realizadas sobre los datos. También se podrán contemplar y detallar medidas técnicas para preservar la seguridad de la información en actuaciones y accesos remotos.

- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Se detallarán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) comprometidos por el licitador, de acuerdo con los requisitos establecidos en este pliego.

### **16.1. Licencias a instalar y mantener.**

El SERMAS cederá al Hospital Universitario de La Princesa:

- 36 licencias de la solución de software Metavision para camas de UCI adultos

- 36 licencias de la solución Capsule para integración de dispositivos de UCI
- 36 Axon Capsule y conjunto de cables para conexión de dispositivos médicos
- Infraestructura de servidores de Hardware y software de aplicación base necesaria
- La Ubicación concreta de los aplicativos en el Hospital de la Princesa serán en:
  - 22 camas de Cuidados Críticos con conectividad completa.
  - 10 camas de cuidados Críticos de la REA con conectividad completa.
  - 4 camas de cuidados Intermedios (UCIM) con conectividad completa.

## **16.2. Conectividad desarrollo y mantenimiento.**

El servicio de mantenimiento a ofertar al Hospital Universitario de La Princesa, debe dar cobertura de asistencia técnica que debe incluir los servicios detallados seguidamente:

### **16.2.1. Sistema METAVISION — Conectividad entre el sistema METAVISION y el Sistema de Información Hospitalaria (HIS) implantado en el hospital y otras aplicaciones implantadas en el hospital o en su área.**

- a) Se incluirán en este apartado el conjunto de licencias de software (actualmente 36) implantadas en el Hospital Universitario de La Princesa así como el mantenimiento y evolución de la integración con el HIS del hospital, utilizando el estándar HL7.
- b) La conectividad con el sistema HIS deberá garantizar el envío y recepción de datos demográficos de pacientes (ADT). Deberá garantizar la sincronización del estado y localización del paciente en cuanto a traslados, fusiones de números de historia y altas.
- c) La conectividad con el sistema HORUS en cuanto a resultados de analíticas.
- d) La conectividad con el sistema de recepción de peticiones, así como la devolución de resultados.
- e) La conectividad con el sistema HORUS que deberá garantizar la visualización de informes en ese sistema.
- f) La conectividad con los sistemas de los que es usuaria la unidad.

### **16.2.2. Conectividad sistema— Analizadores de Laboratorio y propios de la UCI, dos gasómetros más 1 Rotem.**

- a) Se incluirán en este apartado las conexiones con los analizadores que intercambian información con el SIL, en concreto los que se muestran en esta lista.  
Se deberá proveer de las posibles conexiones de GEM 4K que se puedan ampliar en el futuro.
- b) El mantenimiento comprenderá los elementos de hardware de comunicaciones entre los sistemas de información y los analizadores.

- c) Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a incluir dentro este contrato de mantenimiento las nuevas conexiones que se vayan realizando, quedando fuera del alcance el coste que suponga la conexión en sí y los nuevos desarrollos, si fuesen necesarios, que serán a cargo del hospital o de quién éste decida.

#### 16.2.3. Sistema de petición electrónica y gestión de peticiones.

- a) El adjudicatario se compromete a configurar y mantener activo el sistema de gestión de peticiones que el Sistema de información clínica (SIC) provee.

#### 16.2.4. Visor WEB de resultados.

- a) El adjudicatario deberá revisar y tener perfectamente operativo el módulo Web de visor de analíticas y asegurarse que dicho módulo permite la modificación de peticiones incorporadas desde HIS de acuerdo a las directrices del personal facultativo.

### **17. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE.**

Dentro de las actividades del Hospital Universitario de La Princesa, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

#### Obligaciones y prohibiciones:

1. Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
2. Obligación de informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al Hospital de La Princesa.
3. Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
4. Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
5. Reducción de ruidos y olores.
6. Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.
7. Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.
8. Reducir en lo posible y de forma continuada los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

Consideraciones particulares sobre residuos:

1. Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
2. Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario.
3. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.
4. Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e. no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).
5. No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).
6. En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

Buenas prácticas ambientales:

Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).

No malgastar el agua.

Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

## **18. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.**

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

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

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



Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital Universitario de La Princesa lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte.

	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por el Hospital	> 90 %	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	%de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el Hospital considera no resueltas	<= 5 % sobre el total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida del servicio) o sobre la imagen del Hospital	0 % salvo situaciones excepcionales asumidas como tales por el Hospital.	Mensual
MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto	>= 95%	Mensual
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - Cambios de versión. - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

Indicadores para la línea de servicios.

	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
SE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por el Hospital hace más de 1 mes, no realizadas frente al total de las solicitadas en el mes	10%	Mensual
SE02	Requisitos	Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	$\leq 5 \%$	Mensual
SE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al adjudicatario	$\leq 5 \%$	Mensual
SE04	Desvío en las fechas de entrega	% resultante de dividir la desviación en horas respecto a la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	$\leq 10\%$	Mensual
SE05	Formación	Sesiones formativas por: - Cambios de versión. - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

## 19. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos

en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el *SERMAS* (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

#### I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de METAVISION, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

#### II. Descripción de la solución propuesta.

##### a) Modelo global del servicio.

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

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

##### b) Descripción del servicio de resolución de incidencias.

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

##### c) Metodología y calidad.

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

##### d) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

##### e) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- i) Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.

- ii) Seguridad del acceso a los datos.
- iii) Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del *SERMAS*.
- iv) Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
- v) Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

También deberán presentar:

Acreditación de la propiedad intelectual de los productos objeto del contrato o bien acreditar la correspondiente autorización del fabricante del mismo, mediante certificación de éste, que le permita gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación (desarrollo, mantenimiento, soporte, operación, etc.) así como de evolución de la arquitectura de la solución en su conjunto. Todo según se detalla en este Pliego.

Certificación oficial del fabricante del software para realizar las tareas objeto de este contrato. Esta certificación será exigible para cada miembro del equipo de trabajo asignado al cumplimiento del objeto del contrato.

Acreditación experiencia mínima 5 años en la realización de las tareas incluidas en este pliego, para cada miembro del equipo de trabajo asignado al cumplimiento del contrato.

## **PROCEDIMIENTO NEGOCIADO sin publicidad 29/2023 HUP.**

Una vez elaborado el pliego de prescripciones técnicas correspondientes al Procedimiento Negociado sin publicidad por exclusividad 29/2023 HUP, y para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 124 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (B.O.E. nº 272 de 9 de noviembre de 2017), El Director Gerente, P.V. (Res. de la DG.RR.HH, y RR.LL., de 17 de enero de 2013) el Director Médico, en virtud de las competencias delegadas por Resolución 342/2021 de 13 de septiembre de 2021, de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria y Salud Pública y Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias en materia de contratación y de gestión económico-presupuestaria en los Directores Gerentes de los Centros de Atención Hospitalaria adscritos al Servicio Madrileño de Salud, Centro de Transfusión y en el Director Gerente del SUMMA-112, apartado primero (B.O.C.M. núm. 222, de 17 de septiembre de 2021).

### **RESUELVE:**

Aprobar dichos pliegos para el mencionado Procedimiento Abierto.

Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GERENTE  
P.V. EL DIRECTOR MÉDICO.  
JOSÉ JULIÁN DÍAZ MELGUIZO  
(Res. 17 de enero de 2023 de la D.G.RR.HH y RR.LL)