



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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FASE II DE  
IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA SELENE EN EL HOSPITAL  
CLÍNICO SAN CARLOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE  
SALUD**

## INDICE

1	INTRODUCCIÓN .....	4
2	OBJETO .....	7
2.1	DESCRIPCIÓN GENERAL .....	7
2.2	ÁMBITO .....	7
3	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.....	8
3.1	CIRCUITOS Y MEJORAS FUNCIONALES SOBRE SELENE.....	8
3.1.1	REINGENIERÍA Y MEJORA DE LOS CIRCUITOS IMPLANTADOS.....	8
3.1.2	ACTIVACIÓN DE LOS COMITÉS MULTIDISCIPLINARES: .....	10
3.1.3	IMPLANTACIÓN DE NUEVOS CIRCUITOS.....	10
3.2	MEJORAS EN EL SISTEMA DE AYUDA A LA DECISIÓN DISCERN .....	11
3.3	INTEGRACIONES .....	12
3.4	SISTEMA DE EXPLOTACIÓN DE DATOS Y ANALÍTICA AVANZADA.....	13
3.4.1	CUADROS DE MANDO GENÉRICOS / NORMALIZADOS .....	14
3.4.1.1	CONSULTAS EXTERNAS .....	14
3.4.1.2	DESCARGAS OFICIALES .....	14
3.4.1.3	ENFERMERÍA.....	14
3.4.1.4	GERENCIA .....	15
3.4.1.5	HOSPITALIZACIÓN .....	15
3.4.1.6	OBSERVACIONES CLÍNICAS .....	15
3.4.1.7	PETICIONES CLÍNICAS.....	15
3.4.1.8	QUIRÓFANOS.....	15
3.4.1.9	LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA .....	15
3.4.1.10	URGENCIAS .....	15
3.4.2	CUADROS DE MANDO ESPECÍFICOS .....	16
3.4.2.1	GERENCIA .....	16
3.4.2.2	DIRECCIÓN URGENCIA .....	16
3.4.2.3	DIRECCIÓN MÉDICA .....	17
3.4.2.4	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA .....	17
3.4.2.5	CUADRO DE MANDO DE CEIP SANDOVAL .....	17
3.4.2.6	ENFERMERÍA.....	17
3.4.3	OTROS DESARROLLOS A CONSIDERAR .....	18
4	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	18
4.1	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	18
4.2	EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL DE OFICINA.....	19
4.3	HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	19
4.4	HERRAMIENTAS DE SOPORTE .....	20
4.5	ENTORNO TECNOLÓGICO .....	20
5	EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN.....	20
5.1	ORGANIZACIÓN GENERAL.....	20
5.2	EXPERIENCIA Y TITULACIÓN PERFILES .....	21
6	PLANIFICACIÓN .....	23

6.1	FASE DE PRESTACIÓN .....	23
6.2	FASE DE TRANSFERENCIA DE LOS DESARROLLOS .....	24
7	MODELO DE RELACIÓN.....	25
7.1	ÁREAS DE LA DGSISD IMPLICADAS EN EL SERVICIO DEL CONTRATO.....	26
8	DIRECCION Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	27
9	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.....	28
9.1	ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.....	28
9.2	NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	30
9.3	ENCARGADO DEL TRATAMIENTO. ....	30
9.4	LIMITACIÓN DEL ACCESO O TRATAMIENTO. ....	31
9.5	MEDIDAS DE SEGURIDAD. ....	31
9.6	DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ....	36
9.7	CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS.....	37
9.8	RESPONSABILIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO. ....	37
9.9	RESTRICCIONES GENERALES. ....	38
9.10	CESIÓN DEL CONTRATO.....	39
10	PROPIEDAD INTELECTUAL .....	39
11	CALIDAD .....	41
12	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	42
13	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	43
14	CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA. SOBRE 2.....	46

## 1 INTRODUCCIÓN

Según Los servicios sanitarios prestados en el ámbito de la atención hospitalaria han experimentado en los últimos tiempos una complejidad progresiva y un aumento del número de pacientes atendidos. Ello demanda unas estructuras sanitarias adecuadas y adaptadas a las necesidades del momento, lo que implica la utilización de nuevas técnicas de apoyo a la gestión que, necesariamente, han de basarse en tecnologías de la información y comunicaciones (en adelante, TIC), las cuales han de ser desarrolladas y gestionadas por personal técnicamente capacitado.

En la última década, la Comunidad de Madrid ha abordado un ambicioso proyecto en el ámbito de los sistemas de información. El objetivo claro ha sido la consecución de los denominados Hospitales Digitales, hospitales sin papeles, a través de la incorporación de la Historia Clínica Electrónica.

Durante el período 2006-2019 se han realizado los trabajos correspondientes a la puesta en marcha, centralización y evolución de las soluciones de Historia Clínica Electrónica. Durante este periodo se han actualizado los hospitales desde versiones anteriores o se han incorporado implantaciones nuevas a los sistemas ya centralizados. Se conforman, así, conjuntos de hospitales que comparten la misma solución tecnológica con un mismo código y funcionalidad compartida entre ellos.

Igualmente en este periodo se ha llevado a cabo por parte del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid (en adelante SERMAS) el Proyecto de Transformación e implantación de un nuevo equipamiento de los Servicios Centralizados de Nuevos Hospitales a los CPDs corporativos del SERMAS, actualizando las configuraciones del equipamiento y adaptándolas a la nueva arquitectura de los Centros de Procesos de Datos propietarios del SERMAS basada en topología de 3 centros de Procesos de Datos: Activo/Activo/Contingencia. Con este proyecto se ha logrado obtener los beneficios de centralización, consolidación, virtualización y homogeneización de todo el equipamiento.

La solución informática con que se ha dotado a los Hospitales, desde el ámbito de las TIC, consta de un sistema de información Hospitalario central HIS, encargado de la gestión de urgencias, consultas externas y hospitalización, con una estación clínica asistencial con gestión de la historia clínica electrónica y de soluciones específicas para las aplicaciones departamentales de: farmacia, radiología, laboratorio de pruebas, cardiología, endoscopias, anatomía patológica, dietética y cocina. Las integraciones entre los distintos aplicativos se han diseñado e implantado para intercambiar los datos necesarios cuidando la coherencia de datos clínicos y demográficos (identificativos, de localización, etc.).

La plataforma tecnológica existente que da soporte al sistema de información centralizado de los hospitales ha sido diseñada e implantada de tal forma que permite

su extensión para la incorporación de hospitales con características y dimensiones similares a los actualmente soportados. Siguiendo los planes de modernización fijados como estrategia clave para el SERMAS, se ha ido migrando progresivamente la versión previa del Sistema de Información Hospitalario de un grupo de hospitales a la versión de Historia Clínica Electrónica en uso en la estructura centralizada de sistemas.

Dentro de este mismo proceso, en 2021 se abordó el proyecto de puesta en marcha del sistema de información Selene en el Hospital Clínico San Carlos como fin del ciclo de la digitalización y comienzo del ciclo del Smart Health. La consolidación del sistema de información hospitalario y de la historia clínica electrónica del modelo de hospital digital en el Hospital Clínico San Carlos es un aspecto clave para el subsiguiente abordaje de las líneas de implantación de nuevas tecnologías que proporcionen una mejor atención a los pacientes que se deriven del ciclo Smart Health.

La estrategia de integración definida se caracteriza por la adopción de estándares de comunicación sanitarios (principalmente HL7, DICOM y XML), cuyo desarrollo se ha implementado conforme a las indicaciones que la DGSISP ha determinado para garantizar los estándares tecnológicos y los criterios de normalización que permitan dicha integración en cualquier ámbito. Un aspecto clave y novedoso que tiene como objetivo este proyecto es la incorporación de recursos FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resource) que conseguirán reducir de forma notable los tiempos y, por consiguiente, el coste final de los proyectos de integración.

Los hospitales digitales son un ejemplo de modernización haciendo un uso intensivo de las TIC. Se puede afirmar que son “Hospitales Digitales”, en los que toda la información necesaria tanto de carácter clínico como de gestión se encuentra disponible para su consulta a través de aplicaciones informáticas y que han reducido prácticamente en su totalidad el uso del papel en cualquier gestión. Además, se pretende no solo digitalizar sino facilitar una TRANSFORMACION DIGITAL que consiga mejorar los procesos, la seguridad del paciente y, en definitiva, la plena integración del ciudadano de la Comunidad de Madrid en su proceso de salud. No solo como sujeto paciente sino como parte del equipo que gestiona su salud.

La puesta en producción del sistema de información hospitalario Selene se produjo en noviembre del año 2022, con una fase posterior de estabilización que terminó el 31 de marzo del año 2023.

El SERMAS pretende, con esta contratación, abordar una segunda fase de la implantación del sistema de información hospitalario Selene actualmente en el Hospital Clínico San Carlos aprovechando la plataforma tecnológica de los “hospitales digitales”, para adaptarlo a los requerimientos asistenciales necesarios en la evolución de la Historia Clínica Electrónica, que aseguren la continuidad terapéutica, la seguridad de los pacientes, la calidad de la decisión clínica y mejore la economía y uso de recursos, en base a nuevos requerimientos funcionales que se detallan más adelante.

El objetivo del presente contrato es cerrar el ciclo de la digitalización e iniciar el de ‘Smart Health’, concepto que liderará el Hospital Clínico San Carlos dentro del SERMAS. La

base del Smart Health consiste en personalizar la salud en función del contexto, lo cual es posible mediante la infraestructura de las ciudades inteligentes. Se trata de una salud individualizada, centrada en el usuario con nuevos modelos de relación e interacción entre los profesionales sanitarios y los pacientes. Las tecnologías actuales nos permiten obtener mucha información y muchos datos, el uso de esos datos dentro del contexto de forma personalizada es lo que denominaremos Smart Health.

La decisión de elegir al Hospital Clínico San Carlos como Smart Health Center está vinculada a la apuesta de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid por conseguir que este hospital sea centro de referencia en innovación y tecnología sanitaria en toda España.

## 2 OBJETO

### 2.1 Descripción General

El objeto del contrato es la prestación de servicios de consultoría de implantación para la puesta en marcha de nuevas funcionalidades en base a los requerimientos de los usuarios, una vez finalizada la fase de implantación y estabilización de la solución corporativa del SERMAS, Selene.

El Hospital Clínico San Carlos es un centro de reconocido prestigio que ha sido elegido por la Comunidad de Madrid para liderar el concepto de Smart Center, y de esa manera situarse en la vanguardia del uso de las TIC no solo como herramientas de trabajo sino como la base de la transformación de la práctica clínica que el siglo XXI demanda. Por esta razón es preciso que la Historia Clínica Electrónica que se implante cuente con funcionalidades relacionadas con la citada transformación clínica digital, que sirvan como base al SERMAS para la evolución de sus sistemas adaptando algunos de los paradigmas como son la toma de decisiones clínicas ayudadas por evidencia científica, las vías clínicas, o la incorporación de recursos FHIR, que además puedan ser desplegadas con facilidad a otros hospitales.

El concepto de Smart Health Center permitirá no sólo dar mejor servicio de salud a los usuarios del sistema de Salud, sino también reducir costes. Se podrá detectar algunas enfermedades con más rapidez, comenzar los tratamientos antes y, por tanto, conseguir que sean más cortos o que mejoren la calidad de vida del paciente.

### 2.2 Ámbito

El ámbito de actuación de los servicios de implantación del modelo de Hospital Digital objeto del presente contrato incluirá al Hospital Clínico San Carlos.

Cualquier instituto, centro o ubicación donde, durante la vigencia del contrato, desarrolle su actividad directa o indirectamente el hospital, quedará automáticamente incluido dentro del alcance del presente contrato. Es decir, quedan incluidos los Institutos y los Centros de Especialidades de dicho Hospital, así como cualesquiera otros centros, que en su caso y con carácter excepcional, quedaran adscritos al mismo.

Con el objeto de garantizar la homogeneidad del alcance funcional de dicho sistema en todos los hospitales que comparten la misma solución en la plataforma centralizada, será responsabilidad del contratista actualizar en estos hospitales las sucesivas versiones que pudieran generarse, en el marco de este proyecto, de los módulos que

componen la solución y asegurar la homogeneidad y compatibilidad del modelo en todos los centros que la disponen, a lo largo de toda la duración del contrato.

### 3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

La presente contratación conlleva la prestación de servicios de consultoría técnica y funcional para la implantación de nuevas funcionalidades en el sistema de información Selene del Hospital Clínico San Carlos, de forma que se constituya como un Centro de Excelencia para el SERMAS.

Este documento describe de forma general las tareas fundamentales para abordar con el objetivo de que el Hospital Clínico San Carlos se convierta en dicho Centro de excelencia. Se abordarán las mejoras indicadas a continuación, así como nuevas tareas en cada una de las áreas de trabajo, yendo más allá de lo establecido en el alcance inicial de la Fase I para el arranque y estabilización del hospital, en base a nuevos requerimientos definidos por los gestores y usuarios, en los siguientes ámbitos:

- Circuitos y mejoras funcionales sobre CGM-Selene.
- Mejoras en el Sistema de ayuda a la decisión CGM-Discern.
- Integraciones
- Sistema de explotación de datos y analítica avanzada.

Con el objeto de permitir definir una estrategia de actuación que considere las prioridades funcionales y necesidades de los centros, sus dimensiones, los niveles de complejidad y el impacto del cambio, el alcance funcional de la solución se estructura en tres grandes módulos:

#### 3.1 Circuitos y mejoras funcionales sobre Selene

Tras revisión a nivel clínico y administrativo con el hospital se detectan los siguientes trabajos a realizar:

##### 3.1.1 Reingeniería y mejora de los circuitos implantados

- Circuito y procedimiento de solicitudes e incidencias – Organizativo
- Reingeniería de circuitos en los servicios implantados: ONC, HEM, INM, ACL, GEN, REU, REH, PSQ, etc. Acciones por realizar:
  - Desarrollo y evolución de formularios y plantillas de informes.
  - Revisión y adaptación de buzones a los circuitos implementados



- Revisión y adaptación de los catálogos de pruebas cargados.
- Reingeniería de procesos y plan de transformación digital del centro de ETS Sandoval
  - Consultoría y análisis de procesos
  - Reingeniería de agendas y prestaciones
  - Cuadro de Mando Integral para la gestión del centro
  - Nuevos canales de comunicación con el ciudadano
- Consultoría para la mejora de la gestión de las Agendas HCSC:
  - Análisis de las agendas
  - Problemas detectados
  - Entrega de informe de conclusiones y puesta en marcha de las mejoras.
- Consultoría para la mejora en los Circuitos de Admisión:
  - Ámbito Quirúrgico: revisión Panel Quirúrgico y Visualización Rendimiento Quirúrgico
  - Revisión y adaptación tablas maestras
- Definición de los procesos para la gestión de la Actividad No Capturada:
  - Definición y Validación del procedimiento a desarrollar para capturar toda la actividad no capturada desde el arranque
  - Desarrollo del procedimiento y ejecución en entorno de CERT
  - Descargas y Análisis de la situación tras la ejecución del procedimiento en CERT
  - Ejecución en entorno de PRO: pendiente
- Evolución en los circuitos de Enfermería:
  - Desarrollo y evolución de formularios
  - Desarrollo y evolución de plantillas de informes
  - Revisión y adaptación de buzones a los circuitos ya implementados
  - Revisión y adaptación de los catálogos de pruebas ya cargados.
- Servicios de consultoría y parametrización para la estabilización y mejora de circuitos en la integración de Selene con los sistemas ya integrados:
  - FarmaTools
  - Radiología
  - Laboratorio
  - DieTools
  - VARIAN
  - Banco de Sangre
  - Activación de la prescripción en consultas para pacientes ambulatorios, tanto en el hospital de día como en hospitalización a domicilio
  - Activación del circuito de resultados con Radiología y Anatomía Patológica
  - SINFHO: circuito de rehabilitación
  - Adaptación de la visualización y consulta desde Selene del proceso de

#### digitalización del Archivo de Historias Clínicas

- **Calidad:**  
Consultoría enfocada a la mejora en la calidad de la documentación: Documentación vinculada a Pruebas de cualquier departamento colaborando con el servicio de Calidad del hospital.
  - Modificaciones de la documentación ya creada
  - Activación de nuevas recomendaciones/documentos/guías/protocolos
- **Circuitos HORUS:**
  - Descargas de plantillas informes con clasificación en HORUS
  - Revisión y modificación de informes tipo IAL y adaptación a los criterios de subida a HORUS
- En el área de Explotación de datos, se prestarán los servicios de consultoría para la evolución y desarrollo del sistema de reporting y listados
- Finalmente, se harán las tareas de consultoría para la definición e implantación de un plan de contingencia para Selene en el Hospital Clínico San Carlos.

#### 3.1.2 Activación de los Comités Multidisciplinares:

- Definición, desarrollo y activación de los siguientes Comités Multidisciplinares:
  - Comité multidisciplinar CG15 (EG-OBESIDAD)
  - Comité Oncológico de Cabeza y Cuello
  - Comité multidisciplinar CG13 (CP)
  - Comité multidisciplinar CG14 (HBP)
  - Comité de Tumores de Mama
  - Comité multidisciplinar SARCOMAS
  - Comité multidisciplinar GINE – ONCO
  - Comité multidisciplinar Tumores Urológicos
  - Comité multidisciplinar SUEÑO
  - Comité multidisciplinar Enfermedad Tromboembólica Venosa (ETV)
  - Comité multidisciplinar ASMA
  - Comité multidisciplinar Patología Torácica
  - Comité multidisciplinar ELA

#### 3.1.3 Implantación de nuevos circuitos

- Servicios de consultoría y parametrización para la activación de nuevos circuitos funcionales o de integración:
  - Definición y parametrización de los Hospitales de Día
  - Bloque quirúrgico (Medtronic)
  - Coordinación de trasplantes (iGeslab)
  - Integración de audímetros en el servicio de Otorrinolaringología
  - Evolución y actualización de los registros de enfermería

- Centros externos de diálisis
- Farmacología Clínica – Circuito de pacientes en ensayos de farmacología
- Circuito UCAP para el servicio de MIR: comunicación con Atención Primaria.
- Integración con Hospital Hispania y Selene para las pruebas de los servicios: ALG y NML
- Integración con Endotools y Selene para las pruebas del servicio de EDC
- Integración entre Centros Externos y Selene para las pruebas del servicio de RAD
- Circuito Atención Primaria para NRL tras resultado de pruebas
- Circuito de Banco de Sangre e integración entre Selene, Hemodocod y Edelphyn
- Servicio de consultoría y parametrización enfocado a varias mejoras relacionadas entre Selene y Farmacia.
  - Activación de registros clínicos para el servicio de Farmacia:
    - Formularios Específicos: por ejemplo “Intervención de Farmacia”
    - Desarrollo y adaptación de la HRS del servicio a sus necesidades
    - Definición del circuito monitorización de anticuerpos mononucleares
  - Activación del módulo de prescripción para el ámbito de CEX
    - Ajustes de parametrización
    - Ajustes en el envío de mensajería a FTT.
  - Puesta en marcha de la prescripción farmacológica en HAD:
    - Definición y desarrollo del circuito
    - Plan de Formación para profesionales clínicos.
    -

### 3.2 Mejoras en el sistema de ayuda a la decisión Discern

Se han definido e implementado dos circuitos con la herramienta Discern en el hospital: Alertas y estado de Paciente.

El nuevo circuito que se está definiendo con el hospital es el circuito de creación de informe por parte de DISCERN cuando el paciente es ingresado en hospitalización con origen Urgencias.

El adjudicatario se compromete a diseñar, construir e implementar tres nuevos circuitos. A continuación, se indican diferentes circuitos por evaluar con el Hospital, ver su viabilidad y así poder pasar a su implementación:

- Proponer al médico cambiar la vía intravenosa por oral dependiendo de las circunstancias del paciente
- Evaluar circuito para infecciosas según resultados de microbiología para poder empezar un tratamiento cuanto antes
- Evaluar estudio de circuito para ver incoherencias en Fármacos prescritos entre AP

y Hospitalaria

- Mejora de del circuito de estados de pacientes en URG
- Afinamiento del circuito de alertas de pacientes en URG

### 3.3 Integraciones

El adjudicatario deberá realizar las siguientes integraciones:

- **Integración con cabinas neumológicas** de la empresa Hospital Hispania. La Integración permite intercambio bidireccional (mensajería HL7) demográficos y lista de trabajo en HIS(Selene) e Informes de Resultados de las pruebas/exploraciones realizadas en SentrySuite.
- Pruebas y puesta en producción de la ampliación de la integración con el sistema de Radiología e imagen no radiológica de Agfa, para la **externalización pruebas radiología y endoscopias**.
- **Ampliación de la integración con el sistema de UCI**, ICCA (de philips), para el envío avisos pruebas radiología de pacientes UCI y recepción notas fisioterapia.
- Circuito e integración de la extensión de ICCA para **UCI pediátrica, neonatal y Anestesia**.
- **Mejora en la integración con el LIS** (Modulab) para poder recibir los resultados de cada ámbito por canales diferentes.
- Desarrollo, pruebas y puesta en producción de la modificación en la integración con el sistema de Radiología e imagen no radiológica de Agfa, para **permitir la asignación de los estudios automáticamente** en el sistema destino.
- Ampliación de la integración con el sistema de Farmacia, Farmatools, para incluir **la prescripción en Hospitalización a domicilio**.
- Integración con **3M** para la codificación automática: Inclusión de informes en la integración con 360
- Definición y activación de la integración con el sistema de **programación de quirófanos Forward, de Medtronic**. La integración consiste en el envío desde Selene de las altas, bajas y modificaciones de lista de espera, así como las programaciones y confirmaciones de quirófanos. La integración permite que las programaciones que se realicen Forward sean informadas para su recepción en Selene.
- Integración con el **sistema de Banco de Sangre, Hemocod y a través de este con eDelphin**. La integración consiste en el intercambio de información entre ambos sistemas desde que se realiza la petición de transfusión en Selene hasta que se completa el proceso de transfusión y se recibe el informe en Selene. Esto implica informar y recibir información de cambios de estado, posible extracción de muestra y posibles cancelaciones.
- Puesta en producción de la integración con **Gestión AI**, para la creación, modificación de usuarios en Selene desde Gestión AI.
- Integración con el sistema de **fisioterapia y rehabilitación SINFHO**. La integración consistirá en enviar la petición que se haga desde Selene de solicitud tratamiento rehabilitador, que marca el inicio del proceso, a partir de entonces se integran las

agendas para que funcionen en modo espejo, de tal forma que lo que se programe en SINFHO quede reflejado en Selene. Al finalizar el tratamiento se espera recibir un informe que quedará incluido en la HCE.

- Análisis, desarrollo, pruebas y puesta en producción de la integración con la aplicación VRepro. Esta aplicación permitirá la gestión de la **Reproducción Asistida en el hospital**. La integración se realizará a nivel de demográficos, citas y datos de laboratorio. EL objetivo de la puesta en producción de la integración se espera no tener que introducir ningún dato de paciente manualmente en VRepro, puesto que el maestro de pacientes existe en Selene. Así mismo en esta aplicación se necesitan datos del laboratorio y no debe ser necesario introducirlos manualmente, sino que deberán llegar por integración.
- Desarrollo, pruebas y puesta en producción de **la Integración de Datos de Enfermedades Arritmicas (IDEA)**. Los niveles de integración que se definen para el sistema IDEA son: datos demográficos, citas, peticiones, episodios, informes clínicos y datos estructurados.
- Análisis, desarrollo, pruebas y puesta en producción con el **sistema de hemodinámica**, de Palex .
- Definición y activación del circuito funcional sobre la coordinación de trasplantes de **IGESLAB**, así como el análisis, desarrollo, pruebas y puesta en producción de la integración con el sistema de donantes y banco de tejidos.
- Ampliación de la integración con el **sistema de guiado de pacientes, Quendamedic**, para incluir el ámbito de Urgencias. Consistirá en el intercambio de información para poder guiar al paciente desde que introduce la tarjeta en el kiosko de entrada hasta su llegada a la consulta.
- Definición y activación del circuito del **comité de Tumores**
- Integración de los **audiómetros** de Otorrinolaringología
- Integración de **resultados destacados en Radiología y Anatomía Patológica**. Dicha integración consiste en la recepción de un aviso indicando que se trata de un resultado destacado, en ese momento se le envía dicha notificación a quien sea necesario, ya sea por email o por SMS.

### 3.4 Sistema de explotación de datos y analítica avanzada

El adjudicatario deberá ampliar los **Cuadros de Mando (CM)** normalizados en PowerBI y las **descargas** actuales del Hospital Clínico San Carlos contemplando:

- Cuadro de mando de dirección médica
- Cuadro de mando de dirección quirúrgica
- Cuadro de mandos de Enfermería
- Cuadros de mando por servicio
- Cuadro de mando de Actividad Extraordinaria Realizada, tanto en CEX como en ámbito quirúrgico, por servicio y con la actividad realizada
- Descargas de Enfermería
- Descargas oficiales de Costes adaptada al hospital Clínico San Carlos

El adjudicatario seguirá con las modificaciones de los **listados Crystal** que se vayan solicitando por parte de los diferentes servicios.

A continuación, se muestra un detalle de los **cuadros de mando y descargas** para adaptar o implementar en HCSC.

### 3.4.1 Cuadros de Mando Genéricos / Normalizados

Es necesario por parte del adjudicatario hacer las adaptaciones necesarias para ajustar estos CM normalizados a los circuitos del hospital. A continuación, se indican los CM a adaptar.

#### 3.4.1.1 Consultas externas

- CM Demora Agendas. Muestra los huecos libres por servicio
- CM Disponibilidad Agendas. Muestra los huecos libres, ocupados y anulados por diferentes agrupaciones (R)
  - Por tipo prestación
  - Por agenda y tipo de prestación
  - Por servicio
  - Por servicio y agenda
- CM Lista Espera CEX. Número de citas y cálculo de espera por diferentes agrupaciones
  - Por servicio
  - Por prestación
- CM Visitas. Visitas de consultas externas por diferentes agrupaciones.
  - Visitas
  - Visitas por Prestaciones

#### 3.4.1.2 Descargas oficiales

Registros de la última descarga oficial generada de cada tipo

- CMBD Urgencias
- CMBD Hospitalización
- SIAE
- Quirófanos
- SICYT

#### 3.4.1.3 Enfermería

- Cuidados. Cuidado de enfermería asignados a paciente
  - Agrupación de cuidados
  - Cuidados

#### 3.4.1.4 Gerencia

- CM Geográfico. Acumulado de pacientes por áreas
  - Área salud y zona salud conocida
  - Área Salud y zona salud desconocidos
  - Otras nacionalidades
  - Actividad General por CCAA de procedencia

#### 3.4.1.5 Hospitalización

- CM Hospitalización. Datos agrupados del ámbito de hospitalización
  - Ingresos
  - Altas
  - Hospitalizaciones diarias
  - Gestión recursos
  - Movimientos
- CM Obstetricia. Datos agrupados de obstétrica

#### 3.4.1.6 Observaciones clínicas

- Observaciones. Detalle de observaciones clínicas

#### 3.4.1.7 Peticiones Clínicas

- CM Peticiones. Peticiones clínicas creadas por diferentes filtros
  - Peticiones - Pruebas por fecha de Creación
  - Peticiones - Pruebas por fecha indicación
  - Peticiones - Pruebas por fecha de realización

#### 3.4.1.8 Quirófanos

- CM Quirófanos. Programaciones e intervenciones quirúrgicas agrupadas por servicio
  - CM Intervenciones quirúrgicas
  - CM Programaciones quirúrgicas

#### 3.4.1.9 Lista de espera quirúrgica

- LEQ. Registros en lista de espera agrupados por servicio

#### 3.4.1.10 Urgencias

- Urgencias. Urgencias registradas
  - Ingresos
  - Altas
  - Urgencias diarias
  - Urgencias semanales

### 3.4.2 Cuadros de Mando Específicos

Como primera fase para el desarrollo de los CM Específicos, debemos contemplar la definición conjunta de cada indicador, su significado y como se calcula. Tarea fundamental entre el adjudicatario y las áreas pertinentes del hospital. A partir de aquí pasaríamos a la implementación de dichos CM.

El adjudicatario considera que el HCSC debería disponer de los siguientes CM específicos o a medida. Estos son los CM a implementar:

#### 3.4.2.1 Gerencia

- CM Combinado. Agrupado de datos de los diferentes circuitos del Hospital
  - Actividades por Ámbito
    - Hospitalización por servicio y sección
    - Indicadores calculados por servicio
    - Urgencias Datos clínicos por servicio y sección
    - Urgencias datos espera
    - Servicios centrales por prestación
    - Peticiones
    - Quirófanos
    - Obstetricia
    - Hospital de día por tipo de tratamiento
  - Consultas Externas
  - Demora Consultas Externas
  - Consulta Primeras Comparativa
  - Consulta Sucesivas Comparativa
  - Consulta Técnicas Comparativa
  - Hospitalizaciones
  - Hospitalizaciones Comparativa
  - Urgencias
  - Urgencias Comparativa
  - Gestión de Camas
  - Quirófanos Comparativa
  - Lista de espera quirúrgica
  - Detalle Intervenciones
  - Obstetricia Comparativa

#### 3.4.2.2 Dirección Urgencia

- CM Específico. Diferentes cuadros de mando con datos de importancia para el circuito de Urgencias (R)



- Hospitalizaciones
- Urgencias
- Urgencias activas
- Gestión camas
- Admisión Urgencias
- Admisión Urgencias Turno mañana
- Admisión Urgencias Turno tarde

#### 3.4.2.3 Dirección Médica

- CM Dirección Médica Consultas externas. Agrupación de datos de CEX (R)
  - Cuadro de mando Demora y Disponibilidad agendas
  - Disponibilidad agendas por fechas
  - Actividad de Consultas Externas
  - Peticiones por F Realización

#### 3.4.2.4 Dirección Quirúrgica

- CM Dirección quirúrgica. Agrupación de datos de Intervenciones, programaciones quirúrgicas y planificación de quirófanos (R)
  - Actividad quirúrgica
  - Intervenciones y planificación quirófanos

#### 3.4.2.5 Cuadro de Mando de CEIP Sandoval

- CM Sandoval. Datos agrupados de citas y estado de agendas para el Centro Sandoval
  - Disponibilidad agendas
  - Actividad por agenda y prestación
  - Actividad por paciente
  - Comparativas

#### 3.4.2.6 Enfermería

- Descarga CM BPSO. Agrupación de datos de enfermería
  - Indicadores BPSO Dolor
  - Indicadores BPSO Caídas
  - Indicadores BPSO Suicidio
  - Indicadores BPSO Lactancia Materna
  - Indicadores BPSO Caídas
  - Indicadores BPSO Ostomía
  - Indicadores BPSO Estomas
- Descarga Cuadro de Mando Institucional. Agrupación de datos de enfermería.
- Descarga Cuadro de Mando Institucional por control de Enfermería. Agrupación de datos de enfermería
- Cuadro de Mando Cuidados de Enfermería: Nic-Noc-Nanda

- Modificación Explotación Cuidados
- Cuadro de Mando PBI Enfermería CM Institucional

### 3.4.3 Otros Desarrollos a considerar

- Nueva explotación de estructura de agendas:
- Incorporación de la información de la UCI proveniente de una aplicación externa, que se llama ICCA (no es posible determinar una estimación, no somos conscientes si hay integración prevista o será una explotación tipo departamental externa)
- Incorporar la información de actividad quirúrgica de la nueva aplicación Medtronic (se que hay integración con Selene prevista, no es posible hacer una estimación, no sabemos en qué va a consistir y que datos debemos explotar)
- Incorporar la explotación de la actividad departamental (APA,RAD,...) a partir de las descargas que suministren las departamentales a DWH
- Descarga actividad Psiquiatría.
- Cuadro de mando de dirección hospitalización, debe ser evolución de lo ya desarrollado con la incorporación de indicadores específicos:
- Cuadros específicos para los servicios para cada ámbito, de CEX y QUI, son evoluciones de los existentes.
- Cuadro de Mando de Enfermería. Ampliación
  - Actividad de enfermería por Controles de Enfermería de Hospitalización y Urgencias, Bloque Quirúrgico y CMA/URPA y de las Consultas de Enfermería
  - Interconsulta de enfermería (Solicitadas/ Resueltas)
  - Asistente de enfermería

## 4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

### 4.1 Lugar de prestación del servicio

El lugar de trabajo estará ubicado en cualquiera de las instalaciones propias que la DGSISD establezca. No obstante, la DGSISD podrá decidir, por necesidades sobrevenidas, cambiar el lugar de trabajo a las oficinas del contratista adjudicatario. En ese caso, este deberá alojar a todo o parte del equipo en sus propias instalaciones, pero sin ningún coste adicional para la DGSISD.

Por razones de servicio, se podrá exigir cualquier desplazamiento a otras sedes dentro de la Comunidad de Madrid, sin que ningún coste (transporte, aparcamiento, etc.) pueda ser repercutido o requerido a la DGSISD.

En los lugares de trabajo previstos no habrá reserva de plazas de aparcamiento para este personal.

En algunos casos, y siempre y cuando la DGSISD así lo establezca, determinados perfiles (nunca responsables de servicio) podrán tener un modelo híbrido, el cual permita el trabajo híbrido presencial y en remoto.

#### 4.2 Equipamiento del personal de oficina

El contratista adjudicatario proveerán a sus equipos de proyecto del equipamiento necesario para la prestación de sus servicios. En particular, equipos informáticos portátiles, con todas las licencias de software de ofimática y de gestión de proyectos instaladas, y teléfonos móviles con acceso a correo y mensajería.

En relación con los teléfonos móviles, será obligatorio que al menos los coordinadores, consultores, jefes de proyecto y responsable de equipo en cada ámbito funcional dispongan de teléfono móvil y que esté operativo para el trabajo diario en el horario establecido.

Igualmente deberá proveer, distribuir, instalar y facilitar cualquier sistema de información que proponga el propio contratista adjudicatario.

#### 4.3 Horario de prestación de servicio.

La dedicación general de los recursos será de jornada completa. El horario de trabajo será horario normal (lunes-viernes de 8-17 horas) y horario de guardia el resto y podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades en cada momento de la DGSISD. No obstante, el personal asignado deberá tener disponibilidad para realizar tareas fuera del horario habitual de prestación del servicio o en días festivos y fines de semana en aquellos casos extraordinarios derivados del paso a producción de sistemas de información, migraciones de información derivadas de la ejecución de los proyectos, o cumplimiento de hitos establecidos por la DGSISD dentro del alcance de sus contratos. La CSCM no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el proveedor del servicio.

El contratista adjudicatario deberá garantizar la cobertura ininterrumpida del soporte técnico 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7).

#### 4.4 Herramientas de soporte

El contratista adjudicatario podrá aportar sus propias herramientas para su seguimiento de los proyectos dentro del ámbito del presente servicio sin coste para la DGSISD, en términos de explotación y seguimiento estratégico, siendo la herramienta corporativa para la operativa diaria que se está implantando en la DGSISD es Jira, la cual además de uso obligatorio. sustentará desde la gestión de la demanda hasta las peticiones de cambio y debe ser la fuente de información fiable y que centralice la información.

La definición de los flujos de trabajo y toda la gestión dentro de Jira será facilitada por la DGSISD al comienzo del contrato.

Además de ello, el contratista adjudicatario deberá preparar y presentar la información de seguimiento y control de los proyectos e iniciativas gestionadas, bien de forma planificada (reuniones periódicas) o de manera urgente.

#### 4.5 Entorno tecnológico

El licitador podrá considerar los siguientes servicios como disponibles para incluirlos en su propuesta de gestión de proyectos. De cada uno de ellos, se dispone de la administración de la base tecnológica, debiendo aportar el contratista el resto de perfiles y trabajos para su efectiva utilización para el proyecto.

- Red local (compartición de ficheros e impresoras), a través de la herramienta de Directorio Activo de tecnología Microsoft.
- Intranet con base tecnológica Microsoft SharePoint.

### 5 EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN

#### 5.1 Organización general

El licitador deberá incluir en su oferta la organización del equipo de trabajo con un plan de recursos y perfiles. El equipo se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, y deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta.

Dada la criticidad del servicio y con el fin de garantizar su continuidad respecto a la situación actual, el contratista adjudicatario deberá asegurar que asigna los recursos con la suficiente experiencia y conocimiento de los entornos funcionales y tecnológicos objeto de este contrato.

La gestión de la carga de trabajo durante las épocas vacacionales será la misma que para el resto del periodo del contrato y estará sujeta a la planificación acordada con la DGSISD. El contratista adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los recursos con los conocimientos requeridos para cumplir con dicha planificación, así como con los niveles de servicio establecidos. No podrán reducir unilateralmente la carga de trabajo durante las épocas vacacionales.

La dedicación mínima para el desarrollo del objeto del contrato es:

PERFIL	Nº HORAS
Jefatura de Proyecto	1.200
Consultores de Implantación (Selene, Discern, DwH/BI)	8.580
Consultor de Interoperabilidad	1.320
Analista (Desarrollo)	1.272
<b>TOTAL</b>	<b>12.372</b>

## 5.2 Experiencia y titulación perfiles

A continuación, se detallan los requisitos de experiencia de los perfiles aplicables tanto a servicios de la línea fija como a los servicios específicos.

EXPERIENCIA/FORMACIÓN REQUERIDA DE CADA PERFIL
<b>JEFE DE PROYECTO</b>

- Titulación Universitaria en estudios relacionados con las TIC
- 5 años de experiencia en dirección de proyectos TIC de implantación de sistemas de información en hospitales y en proyectos funcionales de procesos asistenciales
- 3 años de experiencia en dirección de proyectos de renovación/ de sistemas de información hospitalarios e implantación de sistemas de historia clínica electrónica.

#### **CONSULTOR DE IMPLANTACIÓN (Discern y Clínico)**

- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC
- 5 años de experiencia en dirección de proyectos TIC de implantación de sistemas de información en hospitales y en proyectos funcionales de procesos asistenciales
- 3 años de experiencia en tareas de consultoría funcional de pre-implantación (análisis previo e impacto) e implantación, en proyectos de renovación/ migración de sistemas de información hospitalarios y de sistemas de historia clínica electrónica

#### **CONSULTOR DE INTEROPERABILIDAD**

- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC
- Certificación HL7 FHIR
- 3 años de experiencia en tareas de consultoría funcional de pre-implantación (análisis previo e impacto) e implantación, en proyectos de interoperabilidad de sistemas de información sanitarios

#### **CONSULTOR DwH/ BI**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC</li> <li>- 3 años de experiencia en tareas de consultoría funcional de pre-implantación (análisis previo e impacto) e implantación, en proyectos de explotación de datos sanitarios (data warehouse, business intelligence)</li> </ul>
<b>ANALISTA (Desarrollo)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC</li> <li>- 2 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones en los entornos tecnológicos utilizados en el proyecto</li> <li>- 2 años de experiencia en desarrollo de aplicaciones en los entornos tecnológicos utilizados en el proyecto</li> </ul>

## 6 PLANIFICACIÓN

Se establecen dos fases en la ejecución del servicio:

- prestación
- transferencia.

Se detallan a continuación:

### 6.1 Fase de prestación

Es la fase de prestación regular del servicio y ejecución del conjunto de tareas indicadas por el PPT en el apartado 3.

El contratista adjudicatario llevará a cabo las actuaciones incluidas en el presente pliego, indicando en todo momento el avance de estas, la planificación de las distintas tareas y proyectos, así como los hitos alcanzados a la DGSIS. Para ello se realizarán de forma periódica las reuniones de seguimiento indicadas. En estas reuniones se analizarán los informes de actividad y cumplimiento de los niveles de servicio.

**Tareas específicas** para la prestación del servicio:

- Planificación de actividades.
- Control y Seguimiento de actividades, proyectos y terceros.



- Control de la ejecución del contrato y mejora continua según el Plan de Calidad propuesto.

**Dedicación:** equipo ofertado.

**Duración:** hasta 15/12/2023

Son de aplicación los acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el contratista adjudicatario.

Durante esta fase, tanto la DGSISD como el contratista adjudicatario, podrán proponer las adaptaciones a los elementos del modelo que estimen oportuno. En caso de que esto suceda, la parte solicitante deberá generar un informe que justifique la necesidad y los beneficios previstos de dicha adaptación.

El contratista adjudicatario prestará el servicio bajo su plena responsabilidad, resolviendo las incidencias y peticiones existentes.

El contratista adjudicatario entregará los informes acordados, que permitan realizar un seguimiento del servicio prestado. Durante la fase de prestación del servicio se aplicarán las condiciones generales definidas en el presente Pliego.

## 6.2 Fase de transferencia de los desarrollos

Al objeto de garantizar una adecuada transferencia de los desarrollos entre este contrato y el contrato de mantenimiento del sistema Selene en el Hospital Clínico San Carlos, durante ese período de transición establecido al efecto, el contratista adjudicatario deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los desarrollos amparados por el presente contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento adquirido al equipo que se hará cargo.

El contratista adjudicatario entregará toda la documentación generada, así como cualquier otra documentación que estime oportuna o que sea solicitada por la DGSISD.

Esta documentación y toda la información asociada se entregará actualizada en el formato establecido.

**Tareas específicas:** las mismas que durante la fase de pleno servicio, más las indicadas a continuación:

- Actividades que tienen como objetivo la transferencia de conocimiento, así como completar y entregar toda la documentación pendiente y comprometida.

**Dedicación:** equipo ofertado.

**Duración:** tras la fase de desarrollo.



## 7 MODELO DE RELACIÓN

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente del contratista con las diferentes áreas de la organización en la DGSISD. El Modelo de Relación debe cubrir todos los niveles de información y decisión, desde el nivel operativo hasta el estratégico, facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de potenciales conflictos. Por otra parte, el Modelo de Relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El Modelo de Relación constará principalmente de:

- Una estructura de comités que sirva como principal elemento de decisión y seguimiento del contrato y de los servicios prestados por el contratista adjudicatario.
- La definición de unos interlocutores de ámbito de actividad que actuarán de interlocutores en la relación por ambas partes, tanto a nivel de comité, como en la línea operativa de coordinación diaria.
- Un modelo de trabajo general, con las fronteras e interacciones claramente delimitadas a nivel de actividad y esquematizada hacia cada una de las áreas de la DGSISD que interviene en cualquier lugar del ciclo de vida de las aplicaciones.

Será necesario, una vez adjudicado el contrato, que el contratista adjudicatario redacte un **Modelo de Relación** que cubra todo el ámbito de este contrato, así como la relación con el resto de las unidades de la DGSISD. Este Modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización y será elaborado por el contratista adjudicatario en la etapa de arranque y transición.

**La DGSISD nombrará un interlocutor que realice las funciones de Director de Proyecto** y que configurará el Comité de Dirección por parte de la DGSISD.

El contratista adjudicatario deberá nombrar a un **Responsable del Servicio**.

El **Responsable del Servicio** tendrán entre sus obligaciones las siguientes.

- Actuar como interlocutor frente al Servicio Madrileño de Salud- DGSISD y Hospital Clínico San Carlos, canalizado la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el contratista adjudicatario con la DGSISD, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la DGSISD acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, cumpliendo lo establecido en el apartado 5 del presente pliego.

El **Responsable del Servicio** designado por el contratista adjudicatario deberá proporcionar informes periódicos, así como todos aquellos otros que, a petición de la DGSISD y el Hospital Clínico San Carlos, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos. Como mínimo estos informes deberán especificar el grado de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos, así como resaltar:

- Tareas realizadas en el período anterior.
- Desviación de objetivos y plazos, y las correspondientes medidas correctoras.
- Incidencias y riesgos a destacar y acciones tomadas.
- Planificación concreta para el siguiente período.

### 7.1 Áreas de la DGSISD implicadas en el servicio del contrato

- **CEDAS** (Centro de Datos de Administración y Soporte): responsable de los servicios de gestión integral de los CPD del SERMAS y, por tanto, de la gestión, administración, operación y mantenimiento de la infraestructura centralizada en los Centros de Procesos de Datos Corporativos del SERMAS.
- **MEDAS**: tiene a su cargo el Mantenimiento, Evolución y Desarrollo de las Aplicaciones Sanitarias del SERMAS. MEDAS proporciona los requisitos de integración con las aplicaciones corporativas en uso y explotación desde el Hospital o que requieren la integración de datos a partir de los Sistemas de Información del Hospital.
- **CESUS**: dentro del ámbito de la gestión de los servicios TIC del SERMAS, es el interlocutor con el que contactarán los usuarios de la CSCM ante problemas o incidencias que puedan surgir con relación a dichos servicios. Es, asimismo, el canal

principal de entrada de solicitudes de modificación, adecuación y evolución de aplicaciones, y apoya y da soporte al personal de informática de los Centros en las labores de operación y administración de las infraestructuras tecnológicas.

- **OSSI** (Oficina de Seguridad de los Sistemas de Información Sanitaria): tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la CSCM, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo, y entre otras funciones, presta apoyo a la CSCM en materia de seguridad de la información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.
- **Oficina Técnica de Proyectos:** encargada de la planificación, seguimiento y gestión de los proyectos de carácter corporativo (transversales) del SERMAS. Proporciona las directrices y estándares a considerar para la integración del proyecto específico con otras iniciativas o proyectos que, desde Servicios Centrales, estén en progreso o en producción.

## 8 DIRECCION Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La DGSISD realizará de manera continuada la dirección, seguimiento y evaluación de los servicios contratados, que a su vez responden mayoritariamente a labores de coordinación, gestión, control, y aseguramiento sobre proyectos, iniciativas y otros proveedores a realizar por el contratista adjudicatario.

En cualquier caso, la organización de los recursos técnicos y funcionales corresponderá al contratista adjudicatario que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de sus equipos de trabajos 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 del SERMAS, del cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcará las prioridades en base a las necesidades de la DGSISD.

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

adoptar el contratista, se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

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

El contratista adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar.

La DGSISD podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los niveles de calidad acordados.

**Con periodicidad mensual, el contratista adjudicatario confeccionará un informe de seguimiento** que contenga toda la información relevante en cuanto a actividades realizadas, planificadas, incumplimientos, puntos críticos, etc.

**La DGSISD nombrará un interlocutor que realice las funciones de Director del Servicio** y que configurará el Comité de Dirección por parte de la DGSISD.

Este Director velará por el cumplimiento del contrato y se encargará de las relaciones con el contratista para todo lo referente a este contrato. Supervisará y evaluará el desempeño de servicio. Sus funciones principales, en relación con el objeto del presente pliego serán la gestión y supervisión continua del desarrollo de los trabajos y la toma de decisiones que en su caso corresponda. Este Director (DOGTD) podrá realizar esta labor con el apoyo de las personas que a su vez establezca.

Se establecerán reuniones periódicas entre el Director del servicio por parte de la DGSISD y el Responsable del servicio por parte del contratista adjudicatario, tantas veces como sea requerido para la consecución de los objetivos del contrato.

El contratista adjudicatario no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente la DGSISD o se acuerde lo contrario. Tampoco deberá proporcionar soporte telefónico fuera del horario establecido en este pliego.

## 9 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

### 9.1 Aspectos generales de la Gestión de la Seguridad

El contratista adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías,

derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del contratista adjudicatario.

El contratista adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El contratista adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad, Real Decreto 3/2010 y su modificación, Real Decreto 951/2015 (en adelante ENS). Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso. Dichos niveles de seguridad vendrán determinados conforme a lo establecido en el Anexo I del ENS por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados.

Tal como se recoge en el propio ENS, los desarrollos realizados o supervisados deberán adecuarse en caso necesario al cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o la legislación equivalente en cada momento.

Para el caso concreto de desarrollos web puede encontrarse información relacionada en la guía CCN-STIC-812 Seguridad en Entornos y Aplicaciones Web.

El contratista adjudicatario, en la medida en que necesiten acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirán la figura de **Encargado de Tratamiento** prevista en la LOPDGDD y el RGPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el contratista adjudicatario serán recogidas en un documento específico que será firmado por el contratista adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de **Responsables del Fichero o del tratamiento**.

El contratista adjudicatario (se considerará el “Encargado del Tratamiento”) aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPDGDD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los correspondientes artículos de la LOPDGDD.

## 9.2 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el contratista adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuvieran que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos RGPD); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM tendrán la consideración de Responsable del tratamiento y el contratista adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

## 9.3 Encargado del Tratamiento.

El contratista adjudicatario o Encargado del Tratamiento se comprometen 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 contratista adjudicatario.

#### 9.4 Limitación del acceso o tratamiento.

El contratista 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.

#### 9.5 Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del contratista adjudicatario, en su calidad de Encargados del Tratamiento quedarán 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 concreto:

1. El contratista adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El contratista adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirán el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
2. En el contrato a firmar por el contratista adjudicatario, se incluirá el acuerdo de confidencialidad, y el conocimiento y compromiso de cumplimiento de las Normativa de Seguridad específicas de la DGSISD.
3. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la LOPDGDD, el RGPD, y su normativa relacionada, serán por cuenta del contratista adjudicatario.
4. El contratista 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.
5. Asimismo, el contratista adjudicatario tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. En ningún caso podrán utilizar los datos para fines propios



6. El contratista adjudicatario no comunicará los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.
7. El contratista adjudicatario presentará, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores e infraestructuras que se vayan a utilizar para gestionar la documentación generada en el contrato y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.
8. El contratista 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.
9. El contratista 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 contratista 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.
10. Los trabajos objeto del contrato se realizarán en las distintas dependencias de la DGSISD, aunque una parte de los mismos podría desarrollarse en las instalaciones del contratista adjudicatario, a las que deberá facilitar el acceso a personal de la DGSISD cuando ésta lo solicite con el fin de poder realizar su labor de inspección.
11. El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en la DGSISD, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo (tanto el del contratista adjudicatario y como el de posibles subcontrataciones que hagan éstas), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.



12. El contratista adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos. Garantizarán la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
13. El contratista adjudicatario formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.
14. El contratista 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 contratista adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
15. El contratista adjudicatario debe mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
16. El contratista adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de la empresa responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
17. El contratista adjudicatario pondrá a disposición de la DGSISD toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que se realicen.
18. El contratista adjudicatario implantará las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
19. Si el contratista adjudicatario, infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).
20. El contratista adjudicatario estará obligado a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).
21. El contratista adjudicatario accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea

imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.

22. 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 de cada empresa adjudicataria 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.
  23. Si el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.
  24. El contratista adjudicatario por medio de su Encargado del Tratamiento notificarán a la DGSISD (Art. 33.2 del RGPD), sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).
- No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.
25. En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.
  26. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
  27. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
  28. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.

29. En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, el contratista adjudicatario 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.
30. En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.
31. En caso de que el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.
32. 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.
33. El contratista 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 Salud Digital del SERMAS.
34. El contratista adjudicatario adoptará y aplicará 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.

35. El contratista 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.
36. El contratista 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.
37. 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:
  - a) 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.
  - b) 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.

#### 9.6 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 de la empresa adjudicataria, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.

### 9.7 Cesión o comunicación de datos a terceros.

El contratista adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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 de la empresa adjudicataria 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 de cada empresa adjudicataria y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde al Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria exigir por contrato al sub-encargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

### 9.8 Responsabilidad en caso de incumplimiento.

El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá articular la relación jurídica con la empresa subcontratada mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

*“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo*

*al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”*

### 9.9 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.

#### 9.10 Cesión del contrato.

El contratista adjudicatario 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.

En todo caso, el contratista adjudicatario deberá articular la relación jurídica con la empresa subcontratada mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

*“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”*

## 10 PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

Así, podrán ser reutilizados sin coste en cualquier otra implantación en el ámbito del SERMAS.

No se incluye en el anterior apartado los derechos de uso sobre los productos protegidos con propiedad intelectual y que se adquieran para la puesta en marcha de los sistemas citados como complemento a esta contratación.

A decisión de la DGSISD se incorporarán al SERMAS, mediante la correspondiente transferencia de conocimiento y producto, de aquellas herramientas que haya ofertado el contratista adjudicatario que las considere adecuadas.

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



## 11 CALIDAD

El contratista adjudicatario deberá preparar y documentar un Plan de Calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad de sus respectivos servicios proporcionados.

La oferta contendrá una propuesta de Plan de Calidad, dentro de la documentación correspondiente a las prestaciones técnicas, indicando los principales puntos y líneas maestras que desarrollarán en el proyecto.

**El desarrollo del Plan de Calidad, que deberá presentarse en un plazo de quince días desde el inicio del contrato para ser revisado y aprobado por la DGSISD,** 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.

El contratista adjudicatario deberá adoptar de forma efectiva las medidas de control de calidad comprometidas y especificadas en la Oferta Técnica para optimizar la actividad desarrollada durante la ejecución del contrato y asegurar la calidad de las tareas desarrolladas, garantizando que los servicios cumplen los requisitos y estándares estipulados.

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

Se podrá solicitar un informe explicativo siguiendo el modelo que determine la DGSISD, analizando los resultados obtenidos y comparándolo con los parámetros aceptados de calidad.

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

Durante la ejecución de los contratos, el personal de la DGSISD o de las unidades administrativas destinatarias de los servicios podrá supervisar la correcta ejecución de la prestación, y en su caso, instar al contratista adjudicatario a que adopte las acciones correctoras necesarias. Para ello, el contratista adjudicatario deberá facilitar la documentación y la realización de cualquier acción dirigida a constatar el grado de avance y/o la calidad en la ejecución de los contratos.

## 12 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSISD, la información y documentación que 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. Los trabajos objeto del presente contrato deberán ser convenientemente documentados, para lo que el contratista adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea aplicable por cada producto obtenido, o proyecto o iniciativa gestionada.

Asimismo, el contratista adjudicatario se comprometen previo al final de sus contratos proporcionar a la DGSISD toda la documentación relacionada con sus trabajos realizados durante el proyecto en el formato establecido y compatible con sus herramientas aportadas para gestionar la documentación. A la finalización del contrato el personal de la DGSISD y las empresas que ella establezca habrá sido capacitado de forma tal que pueda asumir la gestión autónoma de todos los trabajos incluidos y el pleno conocimiento de la información relacionada.

En relación con este punto, la DGSISD y previo a la finalización del contrato con el contratista, podrá requerir de ellos, las sesiones de aclaración de cualquier aspecto relacionado con sus trabajos.

El contratista adjudicatario deberá aportar un plan para dicha transferencia con la antelación suficiente y a requerimiento del Director del Proyecto de la DGSISD, que incluirá al menos: relación de la documentación y del conocimiento a transferir, tanto a nivel técnico como funcional, requerimientos que deberá cumplir el receptor (perfil, conocimientos previos, etc.), estrategia o método recomendado para el traspaso (paralelo, workshops, equipos mixtos, etc.), y marco temporal para el traspaso.

La transferencia deberá contemplar tanto el conocimiento tácito como el explícito, por lo que deberán de contemplarse las sesiones de transferencia de conocimiento necesarias entre el contratista adjudicatario y el equipo de soporte, mantenimiento y monitorización, así como la disponibilidad por parte del contratista adjudicatario para prestar soporte ante dudas durante el periodo de traspaso y al menos durante un periodo no inferior a un mes inmediatamente posterior a dicho traspaso.

Las dos últimas facturaciones periódicas estarán ligadas a la validación por la DGSISD de la documentación aportada y a la aceptación de la transferencia del conocimiento realizada. Solamente cuando la DGSISD realice esta validación y aceptación expresa se tramitará estas facturas. Si esto no ocurriese transcurridos dos meses de la finalización del contrato de cualquiera del contratista adjudicatario,

se denegarán estas facturas, considerándose como penalización por el incumplimiento de un punto clave del presente contrato.

### 13 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

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

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

El contratista 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.

El licitador detallará en su oferta los métodos, mecanismos, procedimientos, y recursos que le habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en los pliegos.

El contratista adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. Esta información se enviará al Comité de Dirección mostrando el cumplimiento de los indicadores definidos en el presente pliego. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la DGSISD, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

Los indicadores que se considerarán para la medición de los niveles de servicio se detallan a continuación y se clasifican en dos grupos, respectivamente: relativos a la calidad de los desarrollos y relativos al seguimiento del Proyecto. Esto, sin perjuicio de otros indicadores adicionales que pueda incluir en su oferta el licitador.

Dada la especial naturaleza de ámbito funcional, se solicitarán cumplimientos de resolución de incidencias estrictamente. A tal fin, se establecen unos indicadores estimados con el objetivo de proporcionar información fiable de la calidad y agilidad de prestación del servicio.

**a) Indicadores de Calidad de los Desarrollos:**

Los niveles de servicio que debe proporcionar el contratista se definen según los indicadores siguientes:

Código	Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Perioricidad
A01	Desarrollos Finalizados en Plazo	Porcentaje de desarrollos finalizadas en plazo	>=90% total	Mensual
A02	Entregas con no conformes	Porcentaje entregas no conformes	<= 5% total	Mensual
A03	Entregas con no conformes reiterativos	Porcentaje de no conformes reiterativos	<= 2% total	Mensual
A04	Calidad de los desarrollos realizados	Relación de los desarrollos transferidos en plazo al equipo de mantenimiento entre el total de desarrollos finalizados	>=90%	Mensual

**b) Indicadores Seguimiento del Proyecto**

<b>Código</b>	<b>Indicador</b>	<b>Unidad de medición</b>	<b>Nivel permitido</b>	<b>Periodicidad</b>
<b>B01</b>	Disponibilidad de los recursos	% de disponibilidad de los recursos fijos mínimos dedicados al contrato.	>95%	Mensual
<b>B02</b>	Rotación de recursos	Cantidad de recursos cuya rotación no ha sido planificada y acordada previamente	0	Mensual
<b>B03</b>	Documentación disponible	% de los documentos necesarios para el seguimiento del servicio y acordados en los comités de seguimiento y dirección no disponibles en la fecha prevista.	<=5%	Mensual
<b>B04</b>	Retraso en valoraciones	% de Planificaciones y análisis de viabilidad de solicitudes de proyectos realizadas hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el periodo)	<=5%	Mensual
<b>B05</b>	Errores en las especificaciones de requisitos	% de nuevos proyectos revisados con errores en la validación de requerimientos imputables al adjudicatario	<=5%	Mensual

<b>B06</b>	Errores en la realización de propuestas	Nº de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución propuesta	0	Mensual
------------	---	--	---	---------

## 14 CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA. SOBRE 2

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

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

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

**Es importante recordar que el contrato entre la DGSISD y el contratista adjudicatario se compondrá por el presente pliego, el resumen ejecutivo, la oferta técnica, los anexos requeridos y las respuestas a las peticiones de aclaración que puedan dirigir a la DGSISD los licitadores.**

Por ello, y dado el detalle de la descripción del alcance de las actividades establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán analizar la conveniencia de incluirlas de nuevo en la propuesta. La descripción de actividades adicionales ofertadas o una clarificación de cómo acometer las actividades requeridas facilitará el análisis de las propuestas.

La documentación exigida se compone de dos documentos separados:

### **I. Expresión de acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de condiciones.**

- a) Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.

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

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

**a) Descripción de la Solución Propuesta.**

1) Planteamiento marco general y específico por línea de actuación del objeto del pliego

2) Modelo global de gestión, comunicación y coordinación del Servicio.

a) Modelo organizativo:

Modelo global del servicio y del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación, mecanismos de control, etc. Propuestas que contemplen mecanismos para adaptar el equipo a las variaciones de la demanda en corto y medio plazo. Se valorarán aquellos aspectos que incrementen la flexibilidad y polivalencia del equipo para adaptarse a requisitos cambiantes, que vayan enfocados al control y la mejora continua del servicio, la coordinación real y efectiva con otros servicios prestados por la DGSISD.

b) Modelo Metodológico: Planteamiento específico para cada una de las fases de seguimiento del proyecto.

c) Seguimiento de proyectos e iniciativas:

- Propuesta de Planificación, cronograma, hitos y productos a entregar
- Plan de aseguramiento de la calidad.
- Plan de ejecución de pruebas.
- Gestión de la calidad en los documentos
- Plan de gestión de la configuración de los proyectos.

d) Comunicación: Modelo de comunicación y relación con la DGSISD

3) Plan de Calidad. Se incluirán los métodos, mecanismos, procedimientos, y recursos que le habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en los pliegos.

- 4) Descripción de las medidas a adoptar para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos manejados y de la documentación facilitada.
- 5) Mejoras y Prestaciones adicionales a las requeridas en el pliego
  - Cualquier propuesta de elementos innovadores no contemplada en el pliego y que suponga un de valor añadido o mejora del modelo.

En este apartado el licitador podrá incluir cualquier otra propuesta de aplicación general que permita afianzar y mejorar el modelo de servicio propuesto por DGSISD. Para que sean valoradas estas propuestas, deberán estar suficientemente documentadas, incluyendo un detalle de los beneficios y valor medible.

- 6) Otra información de interés
  - Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid,

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

Firmado digitalmente por: MIGUEL LOPEZ VALVERDE ARGUESO - \*\*\*6259\*\*  
Fecha: 2023.06.09 16:27