



Dirección General de Salud Digital
CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE
“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EQUIPAMIENTOS HARDWARE Y SOFTWARE
BASE DE LOS CENTROS DE PROCESO DE DATOS CENTRALES DE LA COMUNIDAD
DE MADRID”.**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS EQUIPAMIENTOS HARDWARE Y SOFTWARE.	4
3.1. Descripción de los productos incluidos en la renovación de suscripciones.....	5
3.2 Descripción de los productos hardware necesarios:	5
3.3 Servicios de soporte y mantenimiento hardware y software	6
4. CONDICIONES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO Y SOPORTE.....	7
4.1 Mantenimiento preventivo	10
4.2 Servicio de retirada material desafectado	11
5. NIVELES DE SERVICIO	11
5.1 Acuerdos de nivel de servicio.....	13
5.2 Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte	14
6. PLANIFICACION.....	15
6. 1. Inicio del servicio.....	15
6.2 Devolución del servicio	15
7. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO	16
7.1 Lugar de prestación del servicio	16
7.2 Condiciones Generales	16
7.3 Interlocutores para gestionar la relación	17
7.4. Modelo de relación.....	18
7.5. Áreas de la dgsd implicadas en el servicio del contrato	18
8 . EQUIPO DE TRABAJO	19
9. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES	21
10 CALIDAD	22
11 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	22
12 OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	23

1. INTRODUCCIÓN

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

Según se dispone en el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y la Consejería de Digitalización en la que se crea la Dirección General de Salud Digital a la que le corresponde la asunción de competencias de la extinta Dirección General de Sistemas de Información y Salud Digital del Servicio Madrileño de Salud, según Decreto 02/2022, de 26 de Enero por el que se establece la estructura directiva del Servicio Madrileño de la Salud: “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento SERMAS del Servicio madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por las unidades directivas” y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud”; todo ello sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como de las atribuidas a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia y a la Dirección General de Estrategia Digital. Todo lo anterior según las disposiciones adicionales del Decreto que contemplan que en todo aquello que suponga cambio de centro presupuestario y en lo relativo a la adaptación de los procesos de estructuras orgánicas, presupuestarias y contables deberá quedar adecuado, como máximo, el día 1 de enero de 2024.

Hoy la pérdida de funcionalidad de dichos servicios TIC puede suponer poner en peligro la continuidad asistencial pública sanitaria a los ciudadanos, e incluso podría afectar a la salud de los pacientes. Estamos hablando de sistemas críticos como la Historia Clínica Electrónica de Atención Primaria (APMADRID), Atención Hospitalaria (HCIS y SELENE), Banco de Sangre, la prescripción y expedición de medicamentos (RUV y Receta Electrónica), la gestión de emergencias sanitarias del SUMMA, también las principales aplicaciones departamentales utilizadas en Atención Hospitalaria (Laboratorio, Triage de Urgencias, UCI,

Farmacia, Dietética...). En general, serían más de 1900 aplicaciones centralizadas, que se prestan desde los CPD de la DGSD.

Además de que dichos sistemas TI sanitarios tienen grados de criticidad muy altos en lo funcional, existe la obligación legal de dar respuesta a aspectos de privacidad, confidencialidad y seguridad tanto en el acceso como en la custodia y almacenamiento de la información sanitaria. En este sentido, es importante tener en consideración la obligación del cumplimiento de la actual normativa tanto europea (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) como nacional (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales - LOPD-GDD). También, por ser el de la DGSD una AAPP, es obligado el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) que, como es lógico, obliga a tratar los datos personales sanitarios de los ciudadanos con los más altos niveles exigidos de seguridad para datos personales.

Para poder dar servicio a dichos SS. II. ubicados en los Centros de Proceso de Datos centrales (CPD) de la DGSD., que utilizan los profesionales del ámbito sanitario y los ciudadanos se requiere de diferente infraestructura TI para garantizar su correcto funcionamiento y con unos parámetros óptimos de seguridad y calidad.

Se propone este expediente que aglutina las necesidades de mantenimiento hardware y software de los distintos equipamientos de infraestructura TI que da soporte a los sistemas de información en los CPD centrales de la DGSD..

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de servicios de mantenimiento y soporte de equipamientos hardware y software, base de los Centros de Proceso de Datos Centrales, certificado por el fabricante para los diversos equipamientos informáticos, que asegure la intervención preventiva y correctiva necesaria para resolver todos los incidentes, tanto de hardware como de software y/o firmware de base, que pudieran causar una interrupción del servicio, asegurando unos tiempos de respuesta adecuados.

El adjudicatario incorporará un servicio de retirada de equipamiento hardware que pueda ser ejecutado bajo demanda por la DGSD cuando se considere que un material hardware sea necesario desafectarlo o sustituirlo. En este caso el adjudicatario se deberá hacer cargo de su retirada y destrucción con las garantías adecuadas de seguridad y gestión medioambiental.

3. ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS EQUIPAMIENTOS HARDWARE Y SOFTWARE.

3.1. Descripción de los productos incluidos en la renovación de suscripciones

A continuación, se detalla el alcance de los productos implantados sobre los que se requiere la contratación de la renovación de las suscripciones de las licencias por un periodo de 4 años.

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN
INTERSYSTEM	SOPORTE LICENCIAS MOTOR DE INTEGRACION INTERSYSTEM HEALTHSHARE HEALTH CONNECT
MICROFOCUS	SOPORTE LICENCIAS SOFTWARE DE BACKUP
VMWARE	SOPORTE LICENCIAS SOFTWARE DE VIRTUALIZACIÓN
RED HAT	SOPORTE SUPCRIPCIONES SW BASE Y SERVIDOR DE APLICACIONES RED HAT
CITRIX	SOPORTE EQUIPAMIENTO VIRTUALIZACION DE APLICACIONES (CITRIX)
TYCOTIC	PAM
MICROSOFT	SOPORTE DE LICENCIA DE MICROSOFT SYSTEM CENTER CEDAS
TRENDMICRO	SEGURIDAD (ANTIVIRUS SERVIDORES)
CLOUDERA	SOPORTE EQUIPAMIENTO INFRAESTRUCTURA BIG DATA

*Para una información más detallada de los equipos y su composición, entrada en vigor, duración del mantenimiento y características del mismo, deberán solicitar el ANEXO 1 denominado “DESCRIPCIÓN DETALLADA” en la siguiente dirección: og.sis@salud.madrid.org, antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

3.2 Descripción de los productos hardware necesarios:

A continuación, se detalla el alcance de los productos implantados sobre los que se requiere la contratación de los productos hardware necesarios, por un periodo de 4 años.

CISCO	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SWICHES Y ELECTRONICA DE RED CORE CISCO NEXUS)
HPE	SOPORTE SERVIDORES, ELECTRONICA Y OTROS EQUIPAMIENTOS HPE
DELL	SOPORTE EQUIPAMIENTOS DE ALMACENAMIENTO DELL + BROCADE
DELL	SOPORTE EQUIPAMIENTO INFRAESTRUCTURA BIG DATA
FUJITSU	SOPORTE SERVIDORES, ELECTRONICA Y OTROS EQUIPAMIENTOS FUJITSU
CMAG	SOPORTES SERVIDORES ATOS (HW y LICENCIAS ASOIADAS HW)
	SOPORTES EQUIPAMIENTOS HUAWEI

CHECKPOINT	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SOPORTE ELECTRONICA Y EQUIPOS DE SEGURIDAD CHECKPOINT)
F5	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SOPORTE ELECTRONICA Y EQUIPOS DE SEGURIDAD F5)
FORTINET	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SOPORTE ELECTRONICA Y EQUIPOS DE SEGURIDAD FORTINET)
INFOBLOX	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SOPORTE ELECTRONICA Y EQUIPOS DE SEGURIDAD INFOBLOX)
RADWARE	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SOPORTE ELECTRONICA Y EQUIPOS DE SEGURIDAD RADWARE)
NETAPP	SOPORTE EQUIPAMIENTOS DE NETAPP
NETSCOUT	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (SOPORTE ELECTRONICA EQUIPOS ANALIZADOR RED NETSCOUT)
ALIENVAULT	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD (GESTION DE LOG DE SEGURIDAD)
HUAWEI	COMUNICACIONES, REDES Y SEGURIDAD

*Para una información más detallada de los equipos y su composición, entrada en vigor, duración del mantenimiento y características del mismo, deberán solicitar el ANEXO I “DESCRIPCIÓN DETALLADA” MANTENIMIENTO HW Y SW en la siguiente dirección: og.sis@salud.madrid.org, antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

3.3 Servicios de soporte y mantenimiento hardware y software

Tal y como se adelanta en el objeto del contrato, el adjudicatario realizará los servicios de soporte y mantenimiento para todos los activos objeto del presente procedimiento de contratación, hardware y software, indicados en el **Anexo I** denominado “ Descripción Detallada” por un periodo unificado común y con término en base a la fecha de finalización de la garantía de cada uno de los equipamientos y con finalización en la fecha de finalización del contrato en modalidad indicada para cada equipamiento en dicho anexo. El soporte y mantenimiento debe incluir la intervención correctiva y preventiva necesaria para resolver todos los incidentes, tanto de hardware como de software y/o firmware de base, que pudieran causar una interrupción del servicio. Todo ello asegurando unos tiempos de respuesta adecuados.

En el citado anexo se incluye información relativa al equipamiento y al período de solicitud de mantenimiento para cada equipo.

Por motivos de confidencialidad, este anexo se pondrá a disposición de los licitadores exclusivamente y previa firma de acuerdo de confidencialidad.

El contratista deberá proporcionar servicios de mantenimiento certificados por los fabricantes del equipamiento objeto de los mismos.

Es necesario que el licitador propuesto como adjudicatario acredite, como requisito para la formalización del contrato, según se establece en el pliego de cláusulas administrativas particulares, estar en disposición de prestar el servicio de mantenimiento certificado de los fabricantes del equipamiento objeto de dicho servicio, en concreto de los fabricantes siguientes: VMWARE, DELL TECHNOLOGIES, HPE, FUJITSU, CHECKPOINT, FORTINET, F5, ATOS, TREND MICRO, INFOBLOX, RADWARE, CISCO, NETSCAUT, HEALTHSHARE HEALTH CONNECT, MICROFOCUS DATA PROTECTOR, TYCOTIC, ALIENVAULT, RED HAT, MICROSOFT, CLOUDERA, CITRIX, NETAPP, HUAWEI.

En el caso de que el coste de mantenimiento de un equipamiento supere al coste de reposición o que, por obsolescencia de un equipamiento, se produzca, una discontinuidad en el soporte del fabricante que imposibilite dar el adecuado mantenimiento a ese producto, el contratista podrá proponer a la DGSD. una sustitución de dicho equipamiento por uno nuevo, siempre que su calidad y potencia sea, al menos, la del equipamiento a sustituir. La sustitución se realizará sólo si la DGSD. la aprueba. En estos casos, igualmente, la DGSD. podrá proponer dicho cambio.

La DGSD. podrá interrumpir el contrato de mantenimiento de cualquiera de los elementos que considere oportuno, de manera unilateral y con preaviso de 60 días naturales. El importe correspondiente al servicio interrumpido se podrá destinar a incrementar el volumen de servicios de igual naturaleza que los contenidos en este pliego.

4. CONDICIONES DEL SERVICIO MANTENIMIENTO Y SOPORTE.

- Este servicio estará centralizado en un único punto donde se reciban y coordinen las peticiones de asistencia y se canalicen las consultas.

- El acceso al servicio será a través de un número único de teléfono con llamada gratuita, donde se atiendan las peticiones, tanto de servicio, como de seguimiento de las incidencias e informes sobre las mismas.
- El control del servicio estará organizado alrededor de una aplicación informática que gestione la asignación de incidencias al técnico que mejor las pueda atender, en razón a su proximidad geográfica y a su entrenamiento específico.
- El contratista dispondrá de una aplicación de gestión de incidencias, en la que se registrarán todas las intervenciones llevadas a cabo, y a través de la cual proporcionará información detallada y de tipo estadístico de dichas intervenciones, con la periodicidad que se desee por parte de la DGSD. . Como mínimo se dará esta información con carácter mensual siendo potestad de la DGSD la solicitud de informes detallados en cualquier momento.
- La prestación del servicio de mantenimiento será de 24 horas al día, todos los días del año para aquellos sistemas de misión crítica, que supongan una interrupción de los servicios (según Anexo I). En dicho anexo se indica otro equipamiento que contempla distintos tiempos de cobertura.
- La actuación para las incidencias de la infraestructura hardware se llevará a cabo in situ, es decir, en el lugar en el que esté instalado el elemento.
- El adjudicatario será responsable de los elementos objeto del soporte in situ, y en caso de que se produzca cualquier incidencia en relación con los mismos deberá articular los mecanismos que sean necesarios para su resolución.

Dependiendo de la complejidad, se evaluará la viabilidad de solventarlo con la sustitución del elemento averiado por otro de iguales o superiores características, original del fabricante y compatible con la infraestructura instalada, hasta que se haya producido la reparación del elemento averiado. En este caso, el adjudicatario deberá asegurar que se presta el servicio con total normalidad tras la sustitución.

El adjudicatario dispondrá de un stock mínimo de materiales/piezas/equipos que le permita garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de resolución de incidencias.

- En cuanto al software, y siempre que se refiera a recursos dentro del ámbito del proyecto, el adjudicatario deberá proporcionar el derecho de actualización a nuevas

versiones del producto y la disponibilidad de parches y revisiones menores, siempre y cuando sea necesario, en cualquiera de las plataformas para las que esté disponible el producto, durante todo el plazo del soporte y mantenimiento, sin sobre coste adicional.

Se incluye:

- Acceso a los recursos de auto-servicio de las bases de datos de incidencias del fabricante en la modalidad establecida.
- Acceso al portal web de soporte del fabricante.
- Acceso a las nuevas versiones de cualquier componente de la solución cuando estén disponibles. El adjudicatario deberá efectuar la entrega de las nuevas versiones por los medios electrónicos adecuados. Previamente, el adjudicatario entregará una lista de las nuevas funcionalidades de la versión, que incluirán mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la solución.
- Soporte para la puesta en producción de las nuevas versiones y parches del software de cualquier componente de la solución propuesta. Comprende todos los procesos de parametrización, pruebas y validación de las nuevas funcionalidades, en los diferentes entornos afectados. Este soporte deberá llevarse a cabo en todas las instalaciones donde se encuentre implantada la solución objeto de este pliego.
- Los procesos de puesta en producción se deberán ajustar al procedimiento establecido por la DGSD. vigente en cada momento.
- En el caso de que se produzca una incidencia, el adjudicatario asignará un Técnico especializado en las soluciones del equipamiento asociado que llevará el caso hasta la completa resolución de la incidencia.
- Para los productos software y hardware, la DGSD. podrá realizar un número ilimitado de accesos al servicio de apertura de incidencias.
- Para asegurar el cumplimiento del compromiso de tiempo de reparación, el adjudicatario garantizará un inventario de repuestos críticos.

- La DGSD. podrá contar con la colaboración por parte del adjudicatario de su centro de soporte para proporcionar una primera línea de soporte software en aquellos productos de terceros que hayan sido adquiridos por de la DGSD. en la presente propuesta y, si fuera necesario, gestionar la apertura del caso en el centro de respuesta del fabricante.
- El adjudicatario deberá proporcionar acceso a un portal de información personalizada sobre los equipos, que incluya:
 - Visibilidad instantánea y segura de cualquier alerta que se produzca en la infraestructura.
 - Gestión del inventario de activos.
 - Monitorización remota 24x7.
 - Apertura y seguimiento automático de las incidencias.

4.1 Mantenimiento preventivo

Se realizará mantenimiento preventivo a los equipos contemplados en el contrato (anexo I), de acuerdo con las especificaciones de cada sistema, con el fin de evitar el deterioro de los mismos y reducir el riesgo de avería.

El servicio de mantenimiento preventivo incluirá:

- Revisión de los niveles de actualización firmware y software de base de los distintos equipamientos.
- El adjudicatario realizará informes preventivos sobre el estado de la configuración.

La frecuencia de las revisiones de mantenimiento preventivo será de, al menos, una cada 3 meses.

Se dispondrá jornadas de asesoramiento técnico especializado para revisar las conclusiones de cada informe preventivo y aportar directrices sobre cómo llevarlos a cabo.

Así mismo el contratista designará, en su equipo de trabajo, un profesional responsable con funciones de apoyo en la tramitación de los problemas urgentes y asistencia especializada.

Se dispondrá de jornadas soporte especializado de los fabricantes de los productos hardware y software más relevantes, de los equipamientos indicados en el anexo I. Con objeto de contar con este soporte especializado, se contará con hasta 1000 horas anuales de este servicio, en todo el período de contrato, cuyo consumo se realizará a demanda de la DGSD.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un determinado equipo requiera una parada planificada del mismo, se organizará con el responsable del Centro afectado el momento idóneo para realizar dicha parada. La prestación de este servicio se podrá hacer coincidir con el desplazamiento para la resolución de una avería.

4.2 Servicio de retirada material desafectado

Así mismo el adjudicatario incorporará un servicio de retirada de equipamiento hardware que pueda ser ejecutado bajo demanda por la DGSD, cuando se considere que un material hardware sea necesario desafectarlo o sustituirlo. En este caso el adjudicatario se deberá hacer cargo de su retirada y destrucción con las garantías adecuadas de seguridad y gestión medioambiental.

Esta línea de trabajo ofrecerá un servicio de retirada de material desafectado y fuera de uso que debe incluir:

- Inventariado de todo el material disponible para retirada
- Destrucción con procedimiento seguro y certificado de toda la información alojada en los elementos que se retiren
- Desmontaje y embalado del material
- Permisos para gestión medioambiental
- Transporte de material para su destrucción o donación.
- El tiempo máximo desde que un elemento se da de baja hasta proceder a su retirada no podrá pasar de 1 mes.

5. NIVELES DE SERVICIO

El contratista debe disponer de personal técnico, dentro del área geográfica de la Comunidad de Madrid, convenientemente formado en todos los sistemas objeto de este contrato.

Este servicio de mantenimiento se estructura en 3 niveles de escalado de incidencias:

- * **1º nivel:** Se corresponde con la atención inicial de todas las llamadas, gestionándose por un técnico especialista en el objeto del contrato. Se garantizará la atención que corresponda desde el mismo momento en que el usuario contacte con el proveedor tanto para realizar consultas técnicas o plantear dudas acerca del uso y manejo de los sistemas, como para comunicar un problema.
- * **2º nivel:** el contratista ante cualquier situación conflictiva que los técnicos locales no puedan resolver adecuadamente, contará con los recursos necesarios para solventar este tipo de incidencias con una disponibilidad de las 24 horas al día, 7 días a la semana. En este nivel actuará como soporte para el primer nivel para clasificar las llamadas y diagnosticar los problemas comunicados por los usuarios.
- * **3º nivel:** el contratista dispondrá de un tercer nivel de soporte técnico, que garantice la resolución de cualquier tipo de problema que pudiera surgir durante la vida útil de los equipos instalados.

La siguiente tabla muestra los niveles gravedad y tiempos máximos obligatorios a cumplir por el adjudicatario para cualquier tipo de incidencia:

Nivel de gravedad	DESCRIPCIÓN DE LA SEVERIDAD DEL INCIDENTE	Respuesta inicial de Soporte para equipamientos 24x7*	Respuesta inicial de Soporte para equipamientos NBD 8 X 5**
Nivel 1	Todas las funciones o una proporción sustancial de las funciones del software no están disponibles y no hay una solución provisional posible, o el sistema va tan lento que los tiempos de respuesta lo hacen inutilizable, y/ o hay un problema que ha causado o tiene el potencial de provocar un impacto crítico en el funcionamiento de los servicios de los sistemas de Información	Dentro de 1 Hora (Cobertura las 24 horas, los siete días de la semana)	Dentro de 1 Hora (Disponible durante el horario de atención local.)

Nivel 2	Las funciones o una proporción sustancial de las funciones del software no están disponibles y hay una solución provisional posible, o el software ha disminuido su rendimiento de tal forma que los tiempos de respuesta hacen muy difícil su uso y/o hay un problema que causa o tiene potencial de provocar un impacto significativo en los servicios de los sistemas de Información	Dentro de 2 Horas	Dentro de 2 Horas
Nivel 3	Cualquier función del software que no está disponible o el software ha disminuido su rendimiento, o no funciona de la forma documentada, de tal forma que impacta en una reducción de eficiencia que tiene un impacto medio o bajo en los servicios de los sistemas de Información. Una solución provisional puede ser aceptable y se propone e implementa por la empresa adjudicataria.	Dentro de 4 Horas	Dentro de 4 Horas
Nivel 4	Cualquier petición de incremento de funcionalidades que tenga mínimo o ningún impacto en los servicios de los sistemas de Información y para las que no se requiere una solución inmediata. Solicitudes de información o consultas	Dentro de 1 Día Hábil	Dentro de 1 Día Hábil

* Se encuentran en el apartado Soporte Definido en el Anexo I.

5.1 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 DGSD y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

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

Independientemente de estos niveles iniciales, si la DGSD lo considera conveniente, y previo acuerdo del Comité de Seguimiento, definirá, en colaboración con el contratista, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

5.2 Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSD	$\geq 90\%$	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el contratista que la DGSD considera no resueltas	$\leq 5\%$ total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Incidencias que del equipamiento que provoquen Interrupción de los sistemas de información	Nº de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio) o sobre la imagen del Servicio Madrileño de Salud	0	Mensual

MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. max después de su resolución)	>= 95%	Mensual
------	------------------------------	--	--------	---------

6. PLANIFICACION

6. 1. Inicio del servicio

El objetivo de esta fase es la contratación por parte del adjudicatario de los distintos contratos de soporte y mantenimiento con los distintos fabricantes en las condiciones definidas en el anexo I.

Tareas específicas:

- Plan de despliegue del servicio.
- Establecimiento del modelo de relación con los distintos fabricantes de mantenimiento de los distintos equipamientos objeto del contrato.
- Establecimiento del modelo de relación con las distintas unidades operativas de la DGSD.
- Determinación del modelo de seguimiento de la ejecución del contrato y del plan de calidad previsto en apartado 5.1.

En la prestación y ejecución del contrato, y a requerimiento de la DGSD se proporcionará información sobre costes de los servicios de mantenimiento.

6.2 Devolución del servicio

Durante el período final de vigencia de este contrato la DGSD establecerá un período transitorio de ejecución en condiciones especiales, que coincidirá con el período inicial del siguiente contrato, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma

ininterrumpida. A lo largo de ese período transitorio, el adjudicatario se compromete a colaborar, en su caso, con el nuevo contratista entrante, en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

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

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

El adjudicatario entregará un plan de transición de salida detallado, y toda la documentación generada durante la prestación del servicio, así como cualquier otra documentación que estime oportuna o que sea solicitada por la DGSD.

La dedicación a esta fase de devolución del servicio no debe afectar a la calidad de prestación del servicio regular.

7. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATO

7.1 Lugar de prestación del servicio

El lugar de realización de los trabajos de mantenimiento y soporte que impliquen actuación presencial se realizara sobre las ubicaciones donde esta instalados los equipamientos descritos.

7.2 Condiciones Generales

El adjudicatario deberá garantizar la prestación y cumplimiento del servicio siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente pliego.

La empresa propuesta como adjudicataria deberá acreditar, con un certificado de cada fabricante de los equipamiento hardware y software a mantener según el anexo I, estar en disposición de prestar el servicio de mantenimiento certificado; por tanto, se deberán presentar certificados de los siguientes fabricantes: VMWARE, DELL TECHNOLOGIES, HPE, FUJITSU, CHECKPOINT, FORTINET, F5, ATOS, TREND MICRO, INFOBLOX,

RADWARE, CISCO, NETSCAUT, INTERSYSTEM, MICROFOCUS, TYCOTIC, ALIENVAULT, RED HAT, MICROSOFT, CLOUDERA, CITRIX, NETAPP, HUAWEI. Desde la firma del contrato tendrá 30 días para presentar la documentación acreditativa de los contratos firmados con los distintos fabricantes.

El listado de equipamientos objeto de este contrato podrá ser modificado durante su vigencia, pudiendo sustituirse dichos equipamientos por otros de idéntica o superior funcionalidad sólo en el caso de que la DGSD dé el visto bueno a dicho cambio y a las condiciones de uso de las mismas. También de este listado inicial podrían eliminarse (parcial o totalmente) equipamientos a lo largo de la vigencia de este contrato, según necesidades del servicio, con los efectos económicos correspondientes.

La DGSD. se reserva el derecho a solicitar, al licitador que haya obtenido la mayor puntuación total, la información que precise y que estime pertinente para comprobar la veracidad y cumplimiento de aquellos requisitos establecidos en el presente pliego.

El Contratista se compromete a cumplir los tiempos de servicio y horarios de atención descritos anteriormente.

El Contratista se compromete a informar a la DGSD con un periodo mínimo de antelación de 1 año, para la discontinuidad y salida del mantenimiento y soporte, de cualquier equipamiento incluidos dentro del alcance del contrato.

7.3 Interlocutores para gestionar la relación

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

El contratista deberá nombrar a un interlocutor, jefe de proyecto, con la dirección del proyecto.

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

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

Los recursos humanos que el contratista asigne al objeto de este contrato, en ningún caso podrán alegar derecho alguno en relación con la administración contratante, ni exigirse a

estas responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el contratista y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que pudiera adoptar el contratista, se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

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

7.4. Modelo de relación

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente de los proveedores con las diferentes áreas de la organización en la DGSD.

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.
- 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.

Será necesario una vez adjudicado el contrato, revisar y redactar un Modelo de Relación que cubra todo el ámbito de este contrato, así como la relación con el resto de unidades de la DGSD. Este modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización.

7.5. Áreas de la DGSD implicadas en el servicio del contrato

Los más importantes son:

- CEDAS (Centro de Datos de Administración y Soporte).
- CESUS (Centro de Soporte a Usuarios de las Aplicaciones y Sistemas de Información).

- Servicio de Apoyo a la Planificación Tecnológica.

8 . EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará integrado por una oficina de gestión en la que la DGSD nombrará a un director de proyecto que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este director velará por el cumplimiento del contrato, se encargará de las relaciones con el contratista para todo lo referente a este contrato.

El contratista configurará el servicio con los perfiles técnicos indicados a continuación y en número suficiente para la correcta prestación del servicio, designando un profesional para el soporte previsto en el apartado 4.1 para el apoyo y tramitación de los problemas urgentes y la asistencia especializada:

8.1. El Jefe de Proyecto será el interlocutor, con la dirección del proyecto, además de gestionar la oficina de gestión. Las funciones a realizar se describen a continuación:

- Coordinación técnica del proyecto.
- Responsabilidad de la organización, del desarrollo y control permanente del proyecto.
- Supervisar el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos.
- Desarrollar un plan de trabajo.
- Elaborar informes periódicos de avance.
- Responsabilizarse de la realización y directrices a sus trabajadores.
- Proporcionar los informes que se le soliciten, así como cualquier otro que, a petición de la DGSD., pudiera servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

La titulación requerida:

- Titulación universitaria mínima: Licenciatura/Ingeniería Superior/Grado o equivalente.
- Experiencia de al menos 3 años en gestión de proyectos objeto de este contrato.

Los recursos humanos que el contratista asigne al 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 contratista y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que pudiera adoptar el contratista, se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

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

8.2. Técnicos de apoyo

Será el referente de información dentro del contrato garantizando el modelo de relación entre todos los integrantes de la organización, centralizando la documentación, manteniendo el conocimiento global del mismo, además de organizar los diferentes contratos con los proveedores de mantenimiento ya sea de equipo o software.

Las funciones a desarrollar se describen a continuación:

- Apoyar la gestión de vencimientos y renovaciones
- Gestionar la documentación que se establezca en diversos apartados de este PPT
- Dar soporte al representante de la empresa adjudicataria
- Realizar el seguimiento de incidencias con los proveedores y gestiona las informaciones referentes a la evolución del servicio.

Los perfiles mínimos que se consideran necesarios para la realización de los trabajos, se detallan a continuación:

Número de recursos requeridos	Perfil
2	Técnico de Apoyo/Documentalista/Administrativo

Los perfiles requeridos, deberán tener los siguientes conocimientos:

- Experiencia en la gestión de documentación y repositorios de información.
- Conocimientos avanzados del paquete MS Office en versiones actualizadas.
- Técnico Superior (MECES Nivel 1) en estudios relacionados con gestión documental.

El objetivo de esta actividad es asegurar la correcta ejecución del servicio e identificar oportunidades de mejora y evolución del mismo.

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

El contratista adjudicatario proveerá a su equipo 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.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del contrato.

En particular, el adjudicatario se compromete a impartir a todas las personas a su cargo las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de las responsabilidades y el obligado cumplimiento de las medidas de seguridad que asumen en virtud del presente contrato, sobre confidencialidad y secreto. En este sentido, el adjudicatario realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

9. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

El presente contrato basado no requiere tratamiento de datos personales.

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

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso o cualquier otro tratamiento accidental o incidental de datos personales, el contratista deberá

ponerlo en conocimiento del responsable del contrato en el plazo de 72 horas de haberse producido o evaluado el alcance y consecuencias, facilitando toda la información a la oficina de seguridad de la DGSD. En estos supuestos el contratista permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones por parte del correspondiente responsable del tratamiento de datos o auditor autorizado por el mismo.

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

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

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

10 CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el director del proyecto de la DGSD. establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada de los servicios de mantenimiento y soporte ofrecidos.

11 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

El contratista deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la gestión del servicio de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el director de proyecto designado por la DGSD.

Toda la documentación se entregará en español, en soporte electrónico y en el formato que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. La propiedad de dicha documentación será de la DGSD.

El contratista deberá suministrar a DGSD las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo.

El contratista debe aportar un informe anual de los costes económicos del contrato en base a al desglose que se especifique desde la DGSD.

El contratista deberá actualizar la documentación, si corresponde, con los trabajos realizados fruto del mantenimiento y soporte.

La entrega de documentación será con la imagen corporativa de la DGSD.que en ese momento se disponga.

12 OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

El contratista elaborará una oferta que contenga una propuesta técnica que dé una respuesta clara, concisa, completa y detallada de los servicios de mantenimiento y soporte y su coste mensual para cada uno de los equipamientos solicitados, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego.

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

La documentación del programa de trabajo se presentará en castellano, en papel y en soporte electrónico.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2023 08 08 14:14