



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, DE "DESARROLLO DE UN SISTEMA DE PRESCRIPCIÓN DE HáBITOS SALUDABLES Y ACTIVIDAD FÍSICA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD - CONSEJERÍA DE DIGITALIZACION"

INDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
3.	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA.....	4
3.1	SISTEMA DE PRESCRIPCIÓN NO FARMACOLÓGICA -ACTIVIDAD FÍSICA- PARA LOS PROFESIONALES SANITARIOS	5
3.2	SISTEMA DEPORTIVO PARA LA INDICACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA Y SEGUIMIENTO DESDE LAS UAEF Y DE LAS CRIEEFMA.....	10
3.3	SISTEMA PARA LA CONSULTA DE PRESCRIPCIONES Y REGISTRO DE FEEDBACK POR PARTE DE LOS PACIENTES EN LA TARJETA SANITARIA VIRTUAL	11
3.4	REQUISITOS NO FUNCIONALES	13
4	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	15
4.1.	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
4.2	EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL DE OFICINA.....	15
4.3	HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.	15
4.4	HERRAMIENTAS DE SOPORTE	16
4.5	ENTORNO TECNOLÓGICO.....	16
5	EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN	17
5.1	ORGANIZACIÓN GENERAL.....	17
5.2	PERFILES Y FUNCIONES	18
5.3	EXPERIENCIA Y TITULACIÓN PERFILES.....	19
6	PLANIFICACIÓN	20
6.1	FASE DE PRESTACIÓN	20
6.2	FASE DE TRANSFERENCIA DE LOS DESARROLLOS.....	21
7	MODELO DE RELACIÓN.....	22
7.1	ÁREAS DE LA DGSD IMPLICADAS EN EL SERVICIO DEL CONTRATO	23
8	DIRECCION Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	24
9	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	25
9.1	ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	25
9.2	NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	27
9.3	ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.	27
9.4	LIMITACIÓN DEL ACCESO O TRATAMIENTO.....	27
9.5	MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	28
9.6	DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	33
9.7	CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS.....	33
9.8	RESPONSABILIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	34
9.9	RESTRICCIONES GENERALES.....	34
9.10	CESIÓN DEL CONTRATO	35
10	PROPIEDAD INTELECTUAL	36
11	CALIDAD	36
12	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	37
13	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	38
14	CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA. SOBRE 2	41

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la **actividad física** como cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos, con el consiguiente consumo de energía. Incluye todo tipo de movimiento tanto durante el tiempo de ocio, como para desplazarse a determinados lugares y desde ellos, o como parte del trabajo de una persona.

Por otro lado, se entiende por ejercicio o ejercicio físico a toda actividad física planificada, estructurada, intencionada y repetitiva con el objetivo del mantenimiento y mejora de la condición física, el rendimiento físico y/o la salud, la calidad de vida y/o el bienestar de la persona.

Se ha demostrado que la actividad física y el ejercicio físico regular ayuda a **prevenir y controlar** las enfermedades no transmisibles, como las enfermedades cardíacas, los accidentes cerebrovasculares, la diabetes y varios tipos de cáncer. También ayuda a prevenir la hipertensión, a mantener un peso corporal saludable y puede mejorar la salud mental, la calidad de vida y el bienestar.

Cada vez hay más estudios que demuestran la importancia tanto de realizar **actividad física** como de reducir el **sedentarismo**, ya que ambos factores tienen una influencia clara en la mejora de la salud, en la prevención de las enfermedades crónicas y, por tanto, en la calidad y la esperanza de vida de la población.

Tanto la inactividad física como el sedentarismo son dos factores de riesgo independientes que influyen en la salud. El primero hace referencia a no cumplir las recomendaciones de práctica de actividad física beneficiosa para la salud y el segundo, a la baja energía gastada en actividades muy ligeras.

La **inactividad física y el sedentarismo** son:

- Un **problema de salud pública mundial**.
- Los principales **factores de riesgo de mortalidad a nivel mundial**.
- Los principales **factores de riesgo de padecer enfermedades no Transmisibles**
- **Factores de riesgo modificables**.

Por todo ello, la Consejería de Deportes y la Consejería de Sanidad constituyeron el 10 de febrero de 2020 la Comisión de Prescripción e Intervención de Ejercicio Físico, cumpliendo el compromiso del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid, para impulsar un proyecto de prescripción de ejercicio físico, mediante un sistema normalizado de derivación desde los centros de salud de Atención Primaria a programas específicos de los servicios deportivos municipales, con el objetivo de fomentar la adquisición de hábitos de vida saludables, dentro de un enfoque integral de prevención, mantenimiento y mejora de la salud y calidad de vida, a través de la actividad física, el ejercicio físico y el deporte

2. OBJETO Y NATURALEZA DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el análisis, diseño, desarrollo, pruebas y puesta en marcha de un sistema de alcance comunitario que permita realizar el circuito completo de la prescripción de hábitos saludables y ejercicio físico. Este flujo incluye la prescripción propiamente dicha por parte de los profesionales sanitarios, la derivación, si procede, a los centros deportivos de los municipios adheridos; la valoración, indicación y seguimiento por parte de los promotores de la salud; y el acceso para consulta y registro de feedback por parte del paciente a través de su tarjeta sanitaria virtual.

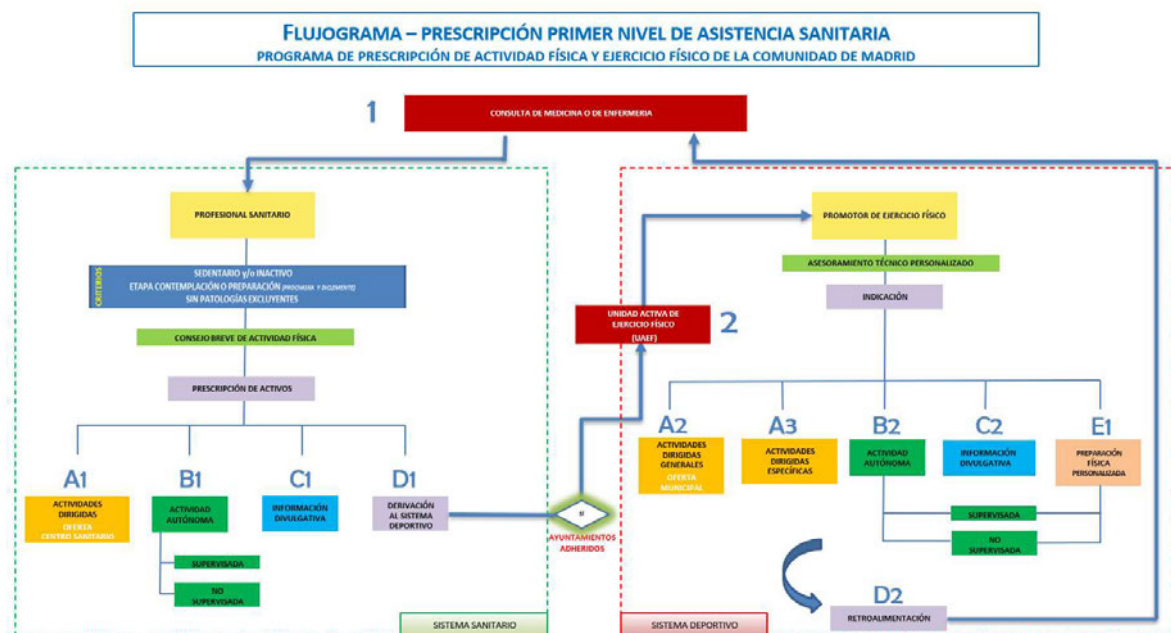
El sistema permitirá manejar dos tipos de programas diferentes: uno que se ofrecerá desde la Atención Primaria del Sistema Público de Salud y la Asistencia Primaria de las Mutualidades; y otro que se ofrecerá desde la Red Hospitalaria. Cada uno de estos programas incluye la derivación a las Unidades Activas de Ejercicio Físico (UAEF) en caso de la prescripción para Primaria, o a los Centros de Referencia de Intervención Específica de Ejercicio Físico (CRIEEF) en caso de la prescripción hospitalaria.

3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

El sistema por desarrollar debe ser una solución agnóstica, modular, desacoplada de cualquier otro sistema, escalable, basado en estándares e interoperable con el resto del ecosistema del Sermas. Debe permitir la definición y configuración de prescripciones no farmacológicas como un programa o plan de actividades de diferente tipología y formato, que puedan incluir o referenciar contenidos gestionados externamente, ya sea en herramientas propias de gestión de contenidos o en otros sistemas corporativos.

Las actividades que formen un plan o prescripción no farmacológica como son las prescripciones de actividad física y hábitos saludables deben poder ser dirigidas a un rol o actor realizador en particular. Por tanto, podrá haber actividades a realizar y registrar por un profesional de la red sanitaria, por ejemplo, un fisioterapeuta, otras que serán dirigidas a profesionales de otras áreas como pueden ser de los pertenecientes a Centros de Educación, Centros Sociosanitarias, Centros Deportivos, etc; y un tercer tipo, que podrán ser dirigidas al propio paciente o cuidador que actúa en su nombre.

A continuación, se muestra el flujograma que recoge el proceso de prescripción de actividad física desde la red sanitaria y derivación a los centros deportivos de los municipios adheridos a este tipo de programas.



La aproximación global que se plantea para dar solución global a esta necesidad es el diseño y construcción de tres componentes interconectados, cada uno orientado a un ámbito de aplicación diferente: uno para los profesionales de la sanidad, otro para los profesionales de otras áreas u organismos como puede ser el área de deportes, y un tercero para el ámbito del paciente. El siguiente esquema plasma la visión conceptual del sistema completo que se quieren diseñar y desplegar.



3.1 Sistema de prescripción no farmacológica -actividad física- para los profesionales sanitarios

En el ámbito sanitario, desde el Sistema de prescripción de actividad física, el profesional de los servicios de Salud podrá prescribir diferentes activos relacionados con hábitos saludables, que quedarán reflejado en su historia clínica, y que estarán encuadrados en alguna de las siguientes categorías:

- Actividades dirigidas – Oferta del Centro sanitario
- Actividad autónoma: supervisada o no supervisada
- Información divulgativa

- Derivación al sistema deportivo

La prescripción de estos activos será enviada y comunicada mediante notificación push a la tarjeta sanitaria virtual (TSV) del usuario para que este pueda acceder y visualizar los contenidos o servicios vinculados a dicha prescripción.

Los tipos contenidos que formarán parte del catálogo de activos y recursos a incluir dentro de la prescripción de actividad física deben ser, al menos, los indicados en la siguiente tabla:

Contenido	Naturaleza	Activo vinculado	Formato	Registro
Rutas saludables: (Del municipio del usuario)	Herramienta específica	Actividad autónoma	Imagen	No
Rutas Metrominuto: (Del municipio del usuario)	Herramienta específica	Actividad autónoma	Imagen	No
Pasaporte saludable	Herramienta específica	Actividad autónoma	App / Texto	Si
Ejercicio en casa	Sesiones de ejercicio	Actividad autónoma	Video	No
Tarjetas actividad física y patología	Recomendación general	Info. Divulgativa	Texto	No
Mapa recursos deportivos	Herramienta específica	Info. Divulgativa	App / Web	No
Uso puntos activos / parques saludables	Píldora formativa	Info. Divulgativa	Video	No
Tarjetas motivación	Recomendación general	Info. Divulgativa	Imagen	No
Fichas prácticas sedentarismo	Recomendación general	Info. Divulgativa	Texto	No
Recomendación AF según edad	Recomendación general	Info. Divulgativa	Texto	No
Beneficios Actividad física & Riesgo inactividad física y sedentarismo	Recomendación general	Info. Divulgativa	Texto	No
Documento de derivación al sistema deportivo	Herramienta específica	Derivación al Sist. deportivo	Texto	Si
Talleres y actividades saludables: (Del centro de salud del usuario)	Sesiones de ejercicio	Actividades dirigidas	Texto	No

En el caso de que la prescripción de actividad física y ejercicio físico conlleve la derivación del usuario a la red de centros deportivos para participar en un proceso de asesoramiento técnico personalizado, se deberá habilitar ciertos elementos que permitan legitimar dicha derivación ante el promotor de la salud (centro deportivo), así como proveerle con información técnica relevante que le permita llevar a cabo dicho asesoramiento. Esto lo podrán hacer por 2 vías excluyentes, bien entregando el informe de derivación impreso que recibió del profesional sanitario con los objetivos y

recomendaciones incluidas en su prescripción, o bien, enseñando la mencionada información desde la TSV del paciente.

Por tanto, los profesionales del ámbito deportivo podrán comprobar la validez de la prescripción realizada desde el sistema sanitario, y visualizar datos de interés del usuario de cara al diseño de la pauta de intervención que llevarán a cabo.

Con la prescripción de este activo de derivación, el ciudadano podrá acudir al sistema deportivo para gestionar la cita con el servicio de asesoramiento técnico personalizado. Para ello únicamente deberá mostrar el elemento diseñado a tal efecto que aparezca en su móvil, dentro de la aplicación de la tarjeta sanitaria, o el informe de derivación entregado en mano en la consulta con el profesional sanitario.

Para garantizar la privacidad de los datos del paciente y materializar el consentimiento de éste a que sus datos de salud sean consultados por otros profesionales, el paciente debe enseñar un código QR o código alfanumérico incluido en el informe de derivación, ya sea impreso en papel o en formato electrónico dentro de la TSV, para que se pueda usar como identificador interno para acceder a los datos de la prescripción desde el sistema deportivo.

Contenido del informe de derivación al sistema deportivo.

Para que el profesional del ámbito deportivo (promotor de ejercicio físico) cuente con información útil que le ayude a diseñar una pauta de intervención adecuada e individualizada, necesita recibir información del profesional sanitario sobre las siguientes cuestiones:

Datos de prescripción:

- Centro de salud de origen.
- Fecha de la prescripción.

Datos del usuario. En su caso, referencia sobre procesos de:

- Diabetes
- Hipertensión
- Osteomusculares limitantes.
- Otros procesos de interés
- Observaciones generales

Objetivos de la derivación:

En su caso, además del objetivo general que es la disminución del sedentarismo y/o inactividad, el profesional sanitario podrá determinar alguno de los siguientes objetivos específicos:

Acondicionamiento físico general

Mejora de las cualidades físicas básicas, priorizando aquellas que generen un impacto mayor sobre la salud: resistencia aeróbica, fuerza resistencia, flexibilidad, coordinación y equilibrio.

Acondicionamiento físico general básico

Misma meta que en el punto anterior, si bien las actividades, cargas y progresiones deberán estar adaptadas a personas frágiles.

Composición corporal

Mejora de los valores de Índice de masa corporal y/o composición corporal.

Actividad física grupal/social

Mejora del bienestar emocional a través de actividad física grupal, con un enfoque metodológico que priorice la interacción entre los participantes y el componente afectivo e integrador.

Otros:

Inicialmente, este sistema deberá dar soporte a los 2 tipos de programas comentados anteriormente, es decir, el programa de prescripción de ejercicio físico desde la Atención Primaria del Sistema Público y la Asistencia Primaria de las Mutuas, y el programa de prescripción Hospitalaria. Por tanto, deberá soportar la integración como aplicación embebida a nivel de interfaz de usuario, usando para ello el mecanismo de Single Sign On y Servidor de Autorización del framework de referencia de la Dirección General de Salud Digital. Las aplicaciones “host” desde las que realizará la invocación serán, según los diferentes casos de uso, APMadrid, Sistemas de Historia Clínica de las Mutuas y Sistemas de Historia Clínica de los Hospitales (HCIS y Selene).

Como consecuencia de lo anterior, el profesional sanitario “saltará” desde su estación clínica habitual a la pantalla inicial de esta nueva aplicación de una manera totalmente transparente sin que perciba que ha cambiado el contexto de ejecución a otra aplicación distinta.

Dentro del sistema de prescripción de actividad física se debe poder realizar las siguientes acciones:

- Introducir fechas de vigencia de la prescripción
- Introducir campo de notas al paciente de texto libre
- Precargar los datos del paciente y del profesional prescriptor
- Precargar información del centro de salud vinculado al CIAS del prescriptor
- Presentar prescripciones no farmacológicas en vigor para el paciente en curso, y de manera separada, también las caducadas o canceladas.
- Permitir añadir una nueva prescripción de actividad física en particular, y cualquier otro tipo de prescripción no farmacológica en general. Para añadir nuevas prescripciones se presentará un listado con los tipos de prescripción o planes previamente definidos y cargados en el catálogo de tipos de prescripción.
- El diseño UX de la interfaz debe ofrecer un despliegue ágil e intuitivo de los diferentes bloques o agrupaciones de actividades, tareas, recomendaciones, etc que forma parte de la estructura de la prescripción, y el profesional debe poder seleccionar todas o un subconjunto de ellas con el menor número de clicks posible.
- La agrupación de las actividades, sesiones y recomendaciones deberán presentarse agrupadas bajo los siguientes:
 - Actividades dirigidas – Oferta del Centro sanitario
 - Actividad autónoma: supervisada o no supervisada

- Información divulgativa
 - Derivación al sistema deportivo
- Las actividades incluidas dentro de una prescripción de actividad física o prescripción no farmacológica, en general, podrán ser de los siguientes tipos:
 - Informativa. Son actividades cuya finalidad es proveer de información, ya sea de tipo divulgativo, recomendación, recordatorio, etc.. En el caso de la prescripción de actividad física, prácticamente todas las actividades son de este tipo, y deben estar vinculadas, según su definición, con alguno de los contenidos descritos en la tabla de más arriba.
 - Tarea. Son actividades que se pueden marcar con realizadas, ya sea por parte de un profesional o de un paciente
 - Formulario o escala. Son actividades que para su realización requieren de completar un formulario o una escala previamente definida.
 - Peticiones. Son actividades que representan peticiones de pruebas o derivaciones. Aquí debe estar encuadrada la petición de derivación al sistema deportivo.

El nuevo sistema de prescripción de actividad física y ejercicio físico debe incluir un módulo de administración y definición de nuevos tipos de prescripción no farmacológica. Este componente permitirá a futuro crear tipos de prescripciones o planes de cuidados específicos para ciertas patologías, como la demencia, el alzheimer, la hipertensión, etc, que pueden requerir del despliegue de aplicaciones particulares para que otros profesionales, como por ejemplo, los trabajadores de residencias geriátricas, puedan implementar y realizar las medidas y cuidados pautados por el facultativo.

Para la definición de los nuevos tipos de prescripción o planes de cuidados, el sistema tiene que contemplar los siguientes elementos como parte estructural de los mismos:

- Nombre. Definición de los datos generales de la nueva prescripción o plan
- Roles. Que perfiles de usuarios estarán como realizadores de cada una de las actividades
- Contexto. Áreas y ámbitos donde se realiza la actividad: Domicilio, Área Deportes, Área Sanitaria, Área Social..
- Reglas. Definición de reglas que permitan la activación o sugerencia de una prescripción o plan basada en la condición clínica de un paciente.
- Componentes. Conjunto de activos, recursos, actividades, cuidados, pruebas, recomendaciones que pueden formar parte de una prescripción o plan.
- Objetivos. Objetivo o mejora medible en la condición clínica del paciente que persigue el nuevo plan
- Condición clínica. Conjunto de diagnósticos, antecedentes o condiciones clínicas del paciente que activarían o recomendarían una prescripción o plan.

Dentro de los nuevos tipos de planes a definir, la herramienta debe soportar la creación de los siguientes artefactos:

- Clinical pathways. También conocidas como vías clínicas o vías de atención integrada, se caracterizan típicamente como un método para gestionar la atención al paciente basado en guías de práctica clínica, con los principales objetivos de mejorar la calidad de la atención, reducir la variación en la práctica clínica y aumentar el uso eficiente de recursos de cuidado a la salud.

- Protocolos o trayectoria clínica. Define una secuencia deseada / típica de actividades clínicas, incluidas las condiciones previas, los factores desencadenantes y las relaciones temporales.
- Reglas ECA. Son reglas de apoyo a la decisión definidas de la forma [en el Evento] si Condición, luego Acción. Tiene la intención de ser una definición computable y compatible de acciones que deben tomarse siempre que se cumpla alguna condición en respuesta a un evento o eventos en particular.
- Order Sets. Es un grupo de órdenes predefinidas y aprobadas relacionadas con una condición clínica particular (por ejemplo, tratamiento y monitorización de la hipertensión) o etapa de la atención (por ejemplo, ingreso hospitalario en la Unidad de Cuidados Coronarios). Un conjunto de órdenes se usa como una lista de verificación para el médico o la enfermera cuando maneja a un paciente con una condición específica. Es una colección estructurada de pedidos y actividades relevantes para esa condición y presentados al usuario clínico.

3.2 Sistema deportivo para la indicación de actividad física y seguimiento desde las UAEF y de las CRIEEFMA

El segundo módulo por desarrollar como parte de este contrato es el sistema deportivo donde los profesionales para la promoción de la salud puedan reportar al sistema sanitario información relativa a la participación y seguimiento del usuario en los programas que le hayan sido indicados.

Por tanto, una de las primeras funcionalidades que debe ofrecer este aplicativo es la gestión y mantenimiento de los centros UAEF (Unidades Activas de Ejercicio Físico) y centros CRIEEF (Centros de Referencia de Intervención Específica de Ejercicio Físico), así como la gestión de la autorización de los usuarios o promotores del ejercicio físico. Esto se podrá hacer mediante la integración con la plataforma ZEUS. La identificación y autenticación de este tipo de usuarios podrá derivarse a la pasarela Clave.

Funcionalmente, esta aplicación debe ofrecer para cada centro UAEF o CRIEEF la posibilidad de mantener el listado o worklist de los usuarios a los que se les ha abierto ficha en un determinado centro y están recibiendo asesoramiento por parte de un promotor de salud vinculado al centro. También se deberá poder realizar búsquedas de pacientes de los que existe un consentimiento previo usando campos típicos como el dni, nombre, apellidos y/o teléfono.

Para un paciente que llega por primera vez al sistema deportivo, el promotor tiene que recibir de manos del paciente un consentimiento para abrirle registro en esta aplicación y poder consultar las prescripciones de actividad física realizadas desde el ámbito sanitario. El consentimiento puede quedar manifestado mediante la entrega por parte del paciente de alguno de los siguientes métodos:

- Código QR o código alfanumérico generado por la nueva aplicación dentro de la TSV

- Código QR o alfanumérico impreso en el documento de derivación

Mediante la lectura automática del QR o introducción manual del alfanumérico, el sistema localizará los datos del paciente relativos a la prescripción realizada por el médico y permitirá abrir formularios específicos que permita compartir toda aquella información del usuario que se debe poner a disposición del sistema sanitario para su posible consulta. En concreto se plantea referir:

- Actividad/es indicadas al usuario.
- Resultado de pruebas de valoración del usuario.
- Fecha de inicio en la actividad/es del usuario.
- Observaciones generales.

Dentro de las actividades indicadas al usuario, el promotor de ejercicio físico dispondrá de las siguientes herramientas para concretar el asesoramiento de ejercicio personalizado:

- Actividades dirigidas – Oferta deportiva municipal
- Actividades dirigidas específicas
- Actividad autónoma: supervisada o no supervisada
- Información divulgativa
- Preparación física personalizada

La indicación pautaada podrá ser impresa para ser entregada al usuario, y de la misma manera que las prescripciones realizadas desde la parte sanitaria, todas las actividades indicadas e incluidas por el promotor de salud quedaran accesibles al ciudadano en su TSV.

Esta aplicación debe compartir con la de prescripción del sistema sanitario el módulo de administración y definición de los tipos de prescripciones o planes de cuidados. Por tanto toda la oferta de actividades según las diferentes categorías (dirigidas, específicas, autónomas,...), y disponibles en función del municipio, serán configuradas y mantenidas desde el módulo de administración del sistema sanitario del prescripción de activos no farmacológicos.

3.3 Sistema para la consulta de prescripciones y registro de feedback por parte de los pacientes en la Tarjeta Sanitaria Virtual

Se deberá desarrollar un nuevo módulo en Tarjeta Sanitaria Virtual, denominado “Mis hábitos de salud y ejercicios” para contener la información de las prescripciones de actividad física recomendadas por el profesional sanitario, y también, todas las indicaciones que el promotor de salud haya añadido después de hacer la evaluación del usuario y particularizado un plan en función de la oferta del municipio. Por su lado, el usuario podrá registrar información que sirva para reportar feedback al sistema y para informar de la adherencia al plan prescrito desde los sistemas sanitario y deportivo.

El nuevo módulo deberá mostrará un listado con todas las prescripciones en vigor, permitiendo seleccionar cualquiera de ellas para acceder al detalle. La estructura de una prescripción no farmacológica dentro de la TSV contendrá los siguientes elementos:

- Título
- Texto descriptivo indicando el tipo de prescripción (Mejora básica de la condición física, Plan para mejorar los efectos de la hipertensión, etc.)
- Opcionalmente, un listado de recursos online donde obtener más información (videos, documentos, podcasts, enlaces a webs,...)
- Un listado de tareas / actividades a realizar, que a su vez consistirán en
 - Título
 - Texto descriptivo con el detalle de la actividad
 - Opcionalmente datos relativos a la recurrencia (actividad diaria, semanal, mensual, etc)
 - Opcionalmente, un listado de recursos online donde obtener más información videos, documentos, podcasts, enlaces a webs,...)
 - Opcionalmente, acceso a un formulario donde el usuario podrá registrar el seguimiento de la actividad.

Cuando, como parte de la prescripción del sistema de salud exista una derivación al sistema de deportes, el contenido de ésta debe visualizarse dentro de la TSV para permitir que el ciudadano pueda enseñarlo en los centros deportivos donde un promotor de la salud podrá dar continuidad y seguimiento al programa de prescripción de hábitos saludables y deportivos. Como parte del informe de derivación se debe incluir un código QR más un código alfanumérico que permitirá al usuario del sistema deportivo consultar la prescripción realizada en el sistema sanitario e iniciar la valoración e indicación de la pauta de ejercicios.

Cuando existan prescripciones del sistema sanitario, por un lado, e indicaciones de hábitos y ejercicio físico del sistema deportivo por otro, el modulo de TSV debe presentarlos de manera independiente pero que se infiera que el segundo es derivado del primero. Incluso, el informe de derivación debería servir, cuando proceda, como acceso directo al plan de actividades del centro deportivo.

Este módulo debe soportar el manejo y presentación de cualquier tipo nuevo de prescripción de activos no farmacológico o plan de cuidados, las cuales serán configurados por un rol administrador en el sistema de prescripción sanitaria.

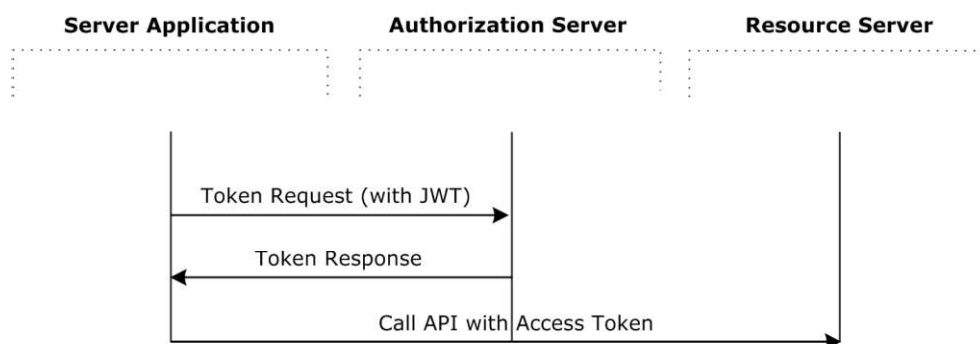
También deberá estar preparado para recibir notificaciones push producidas tanto por el sistema sanitario como por el deportivo. Estas notificaciones tendrán un sentido de informar de cambios en la prescripción o en la indicación del promotor, recordatorios relacionados con la adherencia al plan, etc.

El diseño de este nuevo módulo debe garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad en materia de control de acceso, auditoría, privacidad y confidencialidad.

3.4 Requisitos no funcionales

Los 3 componentes por desarrollar en el marco de este contrato deben asegurar el cumplimiento de los siguientes requisitos no funcionales:

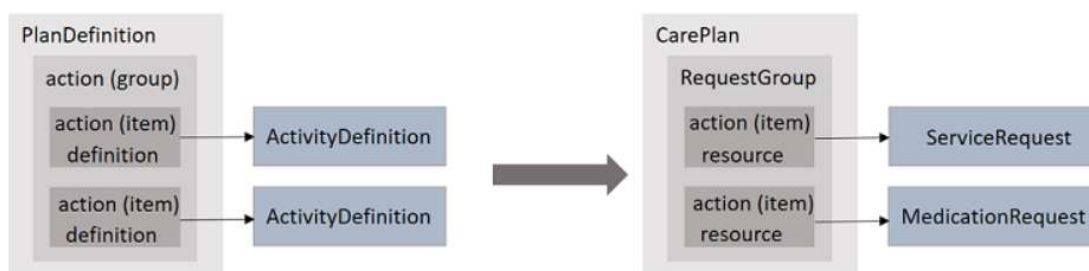
- Asegurar una alta usabilidad y accesibilidad desde cualquier navegador y dispositivo. El diseño de su IU debe cumplir con las premisas de un diseño web responsive.
- Las aplicaciones deben contar con una interfaz 100% web y un diseño responsive que faciliten su uso y permitan acceder a ella desde cualquier dispositivo y navegador. El stack tecnológico de la solución debe estar compuesto principalmente de JEE en su backend, Angular2 o superior en el frontend, y una capa de integración basada en servicios Rest FHIR.
- A nivel de interoperabilidad con el resto del ecosistema del Sermas debe soportar una interfaz basada en un api RESTful FHIR que permita mantener como backend de los datos generados el repositorio de la plataforma ZEUS.
- Adopción del estándar SMART on FHIR para el desarrollo de las aplicaciones del sistema sanitario y del sistema deportivo e integración con los sistemas de gestión de identificación y autorización del Sermas usando mecanismos de autenticación OpenID y autorización OAuth2. Para el caso del sistema deportivo debe contemplarse la integración con la pasarela Clave para la identificación de los promotores de la salud en los centros deportivos.
- Para la integración con las estaciones clínicas de los sistemas de Primaria público y el de las Mutuas, así como los sistemas HIS de los Hospitales, la aplicación sanitaria debe permitir una integración federada, basada en dominio de confianza, en el que permita la recepción de un Java Web Token con el contexto en origen de la petición, y lo utilice para solicitar un Access token al Servidor de Autorización del Sermas siguiendo el siguiente esquema:



Para la aplicación en el ámbito deportivo, el punto de entrada a los usuarios promotores de la salud será en la ventana de login cuya fase de identificación será delegada en Clave.

- El modelado de las entidades de dan soporte al diseño y creación de nuevos tipos de prescripciones o planes basados en conjunto de tareas o actividades,

también definibles y configurables con contenidos disponibles en un content management server (CMS), unido al negocio propio de realizar la prescripción (en el lado sanitario) e indicación (en el lado deportivo), debe cumplir con el siguiente esquema incluido en la especificación de FHIR, el cual, marca por un lado como deben definirse los nuevos tipos de prescripción o planes, y por otro, como deben instanciarse para un paciente concreto.



- Las nuevas aplicaciones deben estar diseñada y construida de forma modular para que permita su extensibilidad y escalabilidad ante nuevas necesidades de evolución y deben cumplir con el siguiente stack tecnológico:



- El diseño de los servicios debe contemplar técnicas y patrones que garanticen un bajo consumo de memoria, optimizando la configuración de la solución en alta disponibilidad, tanto de forma vertical como horizontal, permitiendo crecer fácilmente ante un aumento de la demanda y la incorporación de nuevos profesionales o funcionalidades al sistema.
- La solución global formada por las 3 piezas o componentes previamente descritos deben estar preparados para integrarse con cualquier de los sistemas siguientes:
 - Sistema de notificaciones PUSH de TSV
 - Sistema poblacional Cibeles
 - Sistemas de gestión de identidad y autorización del Sermas (GestionAI).
 - Todos los elementos de la Plataforma ZEUS
 - Sistemas de Historia clínica de Primaria (AP Maddrid) y Hospitalaria (HCIS y Selene), así como con los sistemas de HC de las Mutuas (tras análisis previo)
 - Resto de sistemas horizontales del Sermas

- Sistema de auditoria
- Por la naturaleza del servicio y los datos tratados en el mismo, el sistema de información en su conjunto se considerará de nivel ALTO con relación a las dimensiones de seguridad consideradas por parte del ENS (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). Por ello el sistema deberá satisfacer todas las medidas de seguridad establecidas en el ENS para sistemas de información de nivel alto.

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 DGSD establezca. No obstante, la DGSD 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 DGSD.

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 DGSD.

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

En algunos casos, y siempre y cuando la DGSD 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 DGSD. 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 DGSD dentro del alcance de sus contratos. La DGSD no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el proveedor del servicio.

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 DGSD, en términos de explotación y seguimiento estratégico, siendo la herramienta corporativa para la operativa diaria que se está implantando en la DGSD 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 DGSD 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 sistema deberá poder soportar una configuración de alta disponibilidad y contingencia en dos CPD, en modelo activo-activo y uno en contingencia, en base a las condiciones definidas anteriormente en la plataforma que la DGSD pone a disposición del adjudicatario asegurando que, en el caso de caída de un CPD Activo, deberá funcionar el sistema en el otro CPD de manera automática en el otro sin intervención humana.

La tecnología de red disponible y gestionada por la DGSD garantiza las conexiones internas entre los 2 CPD vía DWDM con anchos de banda dedicados tanto para la parte LAN como para la parte SAN. Las comunicaciones de los centros de datos corporativos con los distintos hospitales, así como con el centro de contingencia, están establecidas con enlaces a MACROLAN.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que servicio debe ser escalable a nivel de arquitectura (por ejemplo, pudiendo ampliar en cualquier momento los nodos del servidor de aplicaciones), y se deberá adaptar a las medidas de seguridad como su evolución tecnológica que surjan durante el desarrollo del proyecto.

Tanto el hardware de almacenamiento necesario para la instalación de los elementos definidos en este documento, como el software base corporativo, que resulte preciso para la implementación del sistema, se pondrá a disposición del adjudicatario por parte de la DGSD.

Aquel software base que precise la solución distinta del citado deberá proporcionarlo el adjudicatario.

La plataforma de almacenamiento definida para el proyecto se irá dotando de manera progresiva, en función de las necesidades del proyecto. En todo caso, el adjudicatario deberá indicar las necesidades iniciales para garantizar la puesta en producción del sistema.

La DGSD también proporcionará la capacidad de proceso en servidores Blade de última generación en ambos CPD. Los componentes software base, que la DGSD pone a disposición del adjudicatario, para la configuración del sistema en los servidores de la plataforma, son:

- Software de virtualización VMWARE (VCENTER ESTÁNDAR y VSPHERE ESTANDAR en su versión 6.5 para la capacidad de proceso asignada para la prestación de servicio.
- Sistema Operativo: Linux Red Hat 7.6 o superior
- SGBD: Oracle EE 19C, ORACLE RAC extendido.
- Servidor de Aplicaciones: WEBLOGIC 11G (12.2.1 o superior) o JBOSS EAP 7.2
- Servidor opcional WEB: APACHE

Si el adjudicatario propusiera alguna modificación sobre la plataforma puesta a su disposición y/o el software base de la DGSD, deberá especificarlo detalladamente en la oferta y hacerse cargo, en este caso, de los gastos asociados, en el caso de ser aprobada.

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 DGSD. 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	243
Consultores	828
Arquitecto Sistemas FHIR	427
Analista Funcional	1.270
Analista Programador	4.358
TOTAL	7.126

5.2 Perfiles y funciones

- Jefe de Proyecto: Función de coordinación técnica del proyecto. Responsabilidad de la organización, del desarrollo y control permanente del proyecto, supervisando el ajuste a los programas y objetivos iniciales establecidos. Desarrollo del plan de trabajo y elaboración de los informes periódicos de avance.
- Consultor: Análisis de las necesidades del sistema. Elaboración del diseño técnico global. Interacción en las capturas de requisitos y definición de impacto de los requisitos. Diseño de las soluciones y módulos a implementar.
- Arquitecto de Sistemas FHIR: Análisis de los requisitos funcionales de la aplicación. Interlocución con las áreas funcionales y de gestión de proyectos.

- Analista Programador: Diseño, programación y testing del sistema.
- Programador: Codificación y testeo del Sistema.

5.3 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
JEFE DE PROYECTO
<ul style="list-style-type: none"> - Titulación Universitaria en estudios relacionados con las TIC - 4 años en gestión de proyectos ligados a desarrollo de software JAVA y con experiencia en aplicaciones del entorno sanitario que usen los estándares HL7/FHIR, y los protocolos de intercambio de datos IHE. - Certificación PMP vigente.
CONSULTOR
<ul style="list-style-type: none"> - Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC - 3 años de experiencia en proyectos ligados a desarrollo de software en las tecnologías y estándares indicados en el apartado de entorno tecnológico del sistema, y con experiencia en aplicaciones del entorno sanitario que usen los estándares HL7/FHIR, y los protocolos de intercambio de datos IHE.
ARQUITECTO DE SISTEMAS FHIR

- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC
- Certificación HL7 FHIR
- Experiencia de al menos 3 años en el diseño arquitectónico de soluciones de interoperabilidad basadas en estándares HL7/FHIR y protocolos de intercambio de datos IHE.

ANALISTA FUNCIONAL

- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC
- 2 años de experiencia en proyectos de desarrollo de aplicaciones en las tecnologías y estándares indicados en el apartado de entorno tecnológico del sistema, y en aplicaciones que usen los estándares HL7/FHIR, y los protocolos de intercambio de datos IHE.

ANALISTA PROGRAMADOR

- Titulación Universitaria o Formación Profesional en estudios relacionados con las TIC
- 2 años en proyectos de desarrollo en aplicaciones en las tecnologías y estándares indicados en el apartado de entorno tecnológico del sistema, en estándares HL7/FHIR, y los protocolos de intercambio de datos IHE.

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 DGSD. 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: máximo 6 meses, siendo la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio el 1 de enero de 2024.

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

Durante esta fase, tanto la DGSD 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 de las aplicaciones y sistemas objeto de mantenimiento por parte de la DGSD. 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 DGSD.

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

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

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

- Actuar como interlocutor frente a DGSD, canalizando 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 DGSD, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la DGSD 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 DGSD, 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 DGSD implicadas en el servicio del contrato

- **CEDAS** (Centro de Datos de Administración y Soporte): responsable de los servicios de gestión integral de los CPD de la DGSD y, por tanto, de la gestión, administración, operación y mantenimiento de la infraestructura centralizada en los Centros de Procesos de Datos Corporativos de la DGSD.
- **MEDAS**: tiene a su cargo el Mantenimiento, Evolución y Desarrollo de las Aplicaciones Sanitarias de la DGSD, MEDAS proporciona los requisitos de integración con las aplicaciones corporativas en uso y explotación o que requieren la integración de datos a partir de los Sistemas de Información del SERMAS..
- **CESUS**: dentro del ámbito de la gestión de los servicios TIC de la DGSD, 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 carácter sanitario, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo, y entre otras funciones, presta apoyo a la DGSD 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) de la DGSD. 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 DGSD 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 de la DGSD, del cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcará las prioridades en base a las necesidades de la DGSD.

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

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 DGSD 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 DGSD 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 Dirección General de Salud Digital de la Comunidad de Madrid. 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 CM 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 CM 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 CM. 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 CM, 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 DGSD de la Comunidad de Madrid. 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 DGSD.
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 Salud Digital, 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 DGSD, 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 DGSD 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 DGSD, 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 DGSD 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 DGSD (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 Salud Digital.
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 Salud Digital, 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 DGSD 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 DGSD, 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 a la DGSD, 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 de la DGSD.

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 DGSD se incorporarán, 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 DGSD.

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 un mes desde el inicio del contrato para ser revisado y aprobado por la DGSD, 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 DGSD establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

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

El Director del proyecto de la DGSD 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 DGSD 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 DGSD, 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 DGSD 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 DGSD 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 DGSD 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 DGSD, 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 DGSD de la documentación aportada y a la aceptación de la transferencia del conocimiento realizada. Solamente cuando la DGSD 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 DGSD 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 DGSD, 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

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel permitido	Periodicidad
B01	Disponibilidad de los recursos	% de disponibilidad de los recursos fijos mínimos dedicados al contrato.	>95%	Mensual
B02	Rotación de recursos	Cantidad de recursos cuya rotación no ha sido planificada y acordada previamente	0	Mensual
B03	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
B04	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
B05	Errores en las especificaciones de requisitos	% de nuevos proyectos revisados con errores en la validación de requerimientos imputables al adjudicatario	<=5%	Mensual
B06	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 DGSD 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 DGSD 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 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 DGSD.

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 DGSD

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 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 DGSD. 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,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: NURIA RUIZ HOMBREBUENO - ***2517**
Fecha: 2023.10.02 23:57