



Dirección General
de Salud Digital
CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

Este documento se ha obtenido directamente del original, que contenía todas las firmas auténticas, y se han ocultado los datos personales y los códigos que permitían acceder al original.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DESARROLLO DE UN SISTEMA PARA LA COMUNICACIÓN ASÍNCRONA ENTRE PROFESIONALES DE LAS OFICINAS DE FARMACIA Y DE LOS CENTROS SANITARIOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETO	1
3.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	1
3.1.	FASE DE DESARROLLO.....	2
3.2.	FASE DE TRANSFERENCIA.....	3
4.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	4
4.1.	REQUISITOS FUNCIONALES	4
4.1.1.	REQ.01 Perfiles de acceso	4
4.1.2.	REQ.02 Estructura de la aplicación	5
4.1.3.	REQ.03 Flujos de navegación	5
5.	REQ.03.1 COFM: CONSULTAR SI HAY MENSAJES RESPONDIDOS PENDIENTES DE LEER	9
6.	REQ.03.2 COFM: VISUALIZAR MENSAJES Y CREAR MENSAJES.....	10
7.	REQ.03.3 MUP: CONSULTAR SI HAY MENSAJES PENDIENTES DE CONTESTAR	23
8.	REQ.03.4 MUP: CONSULTAR MENSAJES Y ENVIAR CONTESTACIONES.....	24
8.2.	MAPA DE INTEGRACIONES	34
8.3.	ESTÁNDARES DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO	35
4.4.1.	Arquitectura e Infraestructura	35
8.4.	COMPONENTES SOFTWARE	37
8.5.	CALIDAD DE LOS TRABAJOS	38
8.6.	AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS	38
8.7.	GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.....	38
8.8.	ACCESIBILIDAD A SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES DEL SECTOR PÚBLICO	39
8.9.	IMAGEN CORPORATIVA	39
8.10.	EQUIPAMIENTO DE PERSONAL	39
8.11.	LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN	39
8.12.	CALENDARIO	40
9.	EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN	40
10.	FORMACIÓN	41
10.1.	FORMACIÓN FUNCIONAL.....	41
10.2.	FORMACIÓN TÉCNICA.....	41
11.	PLANIFICACIÓN.....	42
11.1.	DOCUMENTACIÓN E INFORMES	42
7.1.1.	Documentación de los Desarrollos.....	42
7.1.2.	Características de la Documentación.....	43
12.	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	44
12.1.	DIRECCIÓN POR PARTE DE LA DGSD.....	44

12.2.	DIRECCIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	45
12.3.	RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS.....	45
12.4.	RESPONSABLE TÉCNICO.....	45
12.5.	COMITÉS DE SEGUIMIENTO Y REUNIONES	46
8.5.1.	<i>Comité de Seguimiento</i>	46
8.5.2.	<i>Comité Técnico</i>	46
13.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	47
13.1.	NORMATIVA DE SEGURIDAD.	47
13.2.	INFORMACIÓN SOBRE LA ARQUITECTURA DE SEGURIDAD.	47
13.3.	UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	48
13.4.	MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS.	48
13.5.	INCIDENTES DE SEGURIDAD.	48
13.6.	REVISIÓN DEL ESTADO DE SEGURIDAD Y MEJORA CONTINUA.	48
13.7.	MANTENIMIENTO.	48
13.8.	PROTECCIÓN DE DATOS.	49
9.8.1.	<i>Encargado del Tratamiento.</i>	49
9.8.2.	<i>Limitación del acceso o tratamiento.</i>	49
9.8.3.	<i>Medidas de Seguridad.</i>	49
9.8.4.	<i>Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.</i>	52
9.8.5.	<i>Cesión o comunicación de datos a terceros.</i>	52
9.8.6.	<i>Responsabilidad en caso de incumplimiento.</i>	52
9.8.7.	<i>Cesión del contrato.</i>	53
13.9.	RESTRICCIONES GENERALES.....	53
14.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	53
15.	CALIDAD	54
16.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	55
17.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	56
17.1.	TIEMPO DE INCORPORACIÓN DEL EQUIPO	56
17.2.	ROTACIÓN DEL PERSONAL	56
17.3.	PLAZOS DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN.....	57
17.4.	CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN	58

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de la gestión de las prescripciones desde las Oficinas de Farmacia, surge frecuentemente la necesidad por parte del personal farmacéutico de realizar consultas, siempre desde el punto de vista farmacológico, acerca del paciente o de la prescripción al profesional sanitario prescriptor y que éste pueda responder, a modo de conversación.

De ahí que sea necesario disponer de una plataforma en la que se establezca una vía de comunicación directa y bidireccional entre los profesionales prescriptores, los usuarios de los Servicios de Farmacia del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) y los usuarios de las Oficinas de Farmacia de la Comunidad de Madrid.

Como primera fase, el sistema irá dirigido al público objetivo especificado en el párrafo anterior, no obstante, se persigue poder extender su uso en próximas fases para establecerlo como herramienta corporativa de intercambio de consultas asistenciales entre otros profesionales del SERMAS.

La Comunidad de Madrid participa en el marco de los proyectos encuadrados en la iniciativa del Ministerio de Sanidad sobre Sostenibilidad, mejora de la eficiencia y acceso equitativo SNS, dentro de sus distintos apartados. Dentro de estos, el Ministerio potencia la iniciativa sobre interoperabilidad. Esta contratación forma parte de dicha iniciativa y se financia con fondos aportados por el Ministerio de Sanidad.

2. OBJETO

El objeto de esta contratación es el desarrollo a medida y puesta a disposición de un sistema web de mensajería dentro de la plataforma MYMED que permita la comunicación asíncrona entre los farmacéuticos (oficinas de farmacia del COFM), los médicos (titulares de cupo/prescriptores) o enfermeras y los servicios de farmacia asociados al área asistencial a la que pertenece el paciente y servicios de farmacia hospitalarios.

También será objeto del contrato, la transferencia tecnológica para el posterior mantenimiento y evolución del sistema, al equipo que desde la Dirección General de Salud Digital (en adelante DGSD) así se designe.

El Servicio Madrileño de Salud recibirá los productos incluidos en esta contratación y definidos en detalle más adelante.

En este pliego se detallan las funcionalidades objeto de esta contratación estructuradas en módulos o bloques, donde se detallarán los diferentes productos a desarrollar. En todos ellos se debe realizar una fase inicial de análisis y diseño para incorporar mejoras funcionales y de ámbito tecnológico que proporcionen la mejor solución.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

El proyecto se articula en dos fases diferenciadas que se describen a continuación.

3.1. Fase de Desarrollo

Durante esta fase, la empresa adjudicataria realizará el diseño, desarrollo, pruebas y puesta en explotación del sistema software objeto del presente expediente, en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos.

La duración de esta fase **no podrá superar los 3 meses** contados a partir del inicio del contrato.

Las empresas licitadoras presentarán en su Memoria Técnica una **Planificación del Proyecto**, que debe incluir la Planificación de esta Fase de Desarrollo del sistema solicitado, incluyendo en su caso la portabilidad de los datos correspondientes, contemplando las siguientes actividades:

- Diseño: Se recogerán los requisitos, y se especificarán procedimientos y funcionalidades necesarias. Se realizará el diseño del sistema, funcional, técnico y gráfico del sistema. A la finalización de esta actividad, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del Plan de Implantación. Éstos quedarán fijados por la DGSD junto con la empresa adjudicataria y, entre otras cuestiones:
 - se fijarán las condiciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de los servicios en la DGSD.
 - se harán las adaptaciones necesarias para ajustar los tiempos a las circunstancias de ese momento, adecuándolo a las necesidades operativas de la DGSD.

El calendario definitivo deberá ser aprobado por la DGSD.

- Desarrollo: a la finalización de esta actividad, se deberá tener implementado el sistema, con la correspondiente ejecución del Plan de pruebas. Entregada toda la documentación correspondiente (documento de requisitos, análisis funcional, propuesta técnica, documento técnico de implementación, documento técnico de instalación y manual de usuario como mínimo).
- Entrega de código fuente completo según especificaciones y estándares de la DGSD; esta información se facilitará al adjudicatario al inicio del contrato.
- Puesta en marcha: a la finalización de esta actividad, las infraestructuras y los servicios deben estar puestos en marcha y plenamente operativos. Incluye las siguientes subfases:
 - Implantación de módulos y submódulos
 - Integración con las aplicaciones
 - Pruebas de validación
 - Formación a usuarios

La Planificación incluirá las actividades mencionadas, así como las correspondientes tareas, recursos, entregables y cronograma detallado para la puesta en marcha de los servicios ofertados, especificando las fechas estimadas de su instalación, configuración y puesta en servicio.

Se valorará la metodología y los procedimientos de trabajo propuestos a fin de garantizar la transición más sencilla posible al usuario final.

Al comienzo de esta fase se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el Plan de Implantación a seguir, definiendo los alcances de cada uno de los módulos funcionales a implantar, conforme los requerimientos de la DGSD.

Durante la ejecución del contrato, al inicio de la subfase de Puesta en marcha, la empresa adjudicataria proporcionará a la DGSD el Plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto. Una vez aprobado el Plan de Pruebas presentado, y previamente al inicio de la fase de mantenimiento, este se llevará a cabo bajo la supervisión de la DGSD.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, éste se consensuará con la DGSD. Se realizará en horario tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

Los licitadores podrán plantear en su Planificación, si así lo creen conveniente, una planificación por módulos o servicios, sin necesidad de que el despliegue de cada uno de ellos tenga los mismos plazos temporales, serializando la implantación de los mismos y/o adelantando la puesta en marcha de alguno de ellos. En ningún caso estas variaciones pueden modificar el plazo total de esta fase, ni tener influencia en la facturación propuesta para esta contratación.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la DGSD información periódica de la evolución de la fase de desarrollo.

El servicio se considerará operativo y recibido cuando así se constate en la firma del Acta de puesta en marcha por parte de la empresa adjudicataria y de la DGSD.

Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad, cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios solicitados, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

3.2. Fase de Transferencia

Para garantizar la correcta transferencia de datos y conocimientos previos a la finalización del contrato, dentro de la Planificación del Proyecto se deberá incluir el Plan de Transferencia del servicio, cuyo coste estará incluido en la oferta.

La planificación de la transferencia del servicio deberá indicar el conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento y datos tanto al equipo humano de la DGSD como quien ésta determine que reciba el servicio. Este Plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de licencias o mantenimiento en vigor en ese momento. También se indicará el tipo de documentos y formato en que se ofrecerá la información relacionada con el servicio.

La ejecución del Plan de transferencia no tendrá una duración superior a un mes tras el cual la DGSD o quien ésta determine se hará cargo por completo del servicio.

Durante esta fase se realizará un mantenimiento evolutivo y, especialmente correctivo del sistema, de manera que se vayan modificando / corrigiendo / adaptando las funcionalidades ya implementadas, y que la DGSD considere necesario.

La transferencia del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de la DGSD del Acta de finalización del proyecto, condición necesaria para el pago de la factura.

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

Los profesionales de las farmacias, a través de un botón en sus TPVs, abrirán esta nueva aplicación corporativa donde podrán realizar preguntas sobre los pacientes o sobre alguna de sus prescripciones activas. Las preguntas estarán categorizadas, y para poder formular alguna pregunta deberá hacerse en presencia del paciente, quien le habrá cedido su tarjeta sanitaria al farmacéutico para identificarlo pasando de nuevo la tarjeta por el lector de banda magnética. También podrán los profesionales de farmacia entrar a esta aplicación para consultar si ha habido respuesta a alguna de las preguntas que fueron formuladas desde esa oficina de farmacia. En estos casos no se requerirá tener al paciente delante ni el uso de su tarjeta sanitaria.

La categoría de la pregunta establece quien debe responderla: responsable del cupo, médico prescriptor, servicios de farmacia de su dirección asistencial o centro hospitalario.

Los responsables de responder a las preguntas podrán acceder desde un botón en el MUP. También tendrán un icono que les alertará cuando tengan preguntas pendientes de responder, bien a nivel de paciente, bien a nivel del profesional.

Dependiendo del perfil del profesional las preguntas podrán estar dirigidas a él, o simplemente estar en copia y podrá ver las conversaciones, e incluso también responder.

4.1. Requisitos Funcionales

El objetivo principal de la contratación se centra en diseñar y desarrollar un sistema de **Mensajería Asíncrona entre Profesionales (MAEP)** entre las Oficinas de Farmacia y de los Centros Sanitarios del SERMAS incluyendo todas las funcionalidades necesarias establecidas por la Dirección General de Gestión Económico-Financiera y los requisitos tecnológicos establecidos por la Dirección General de Salud Digital (DGSD).

A continuación, se detalla cada uno de los requisitos del sistema.

4.1.1. REQ.01 Perfiles de acceso

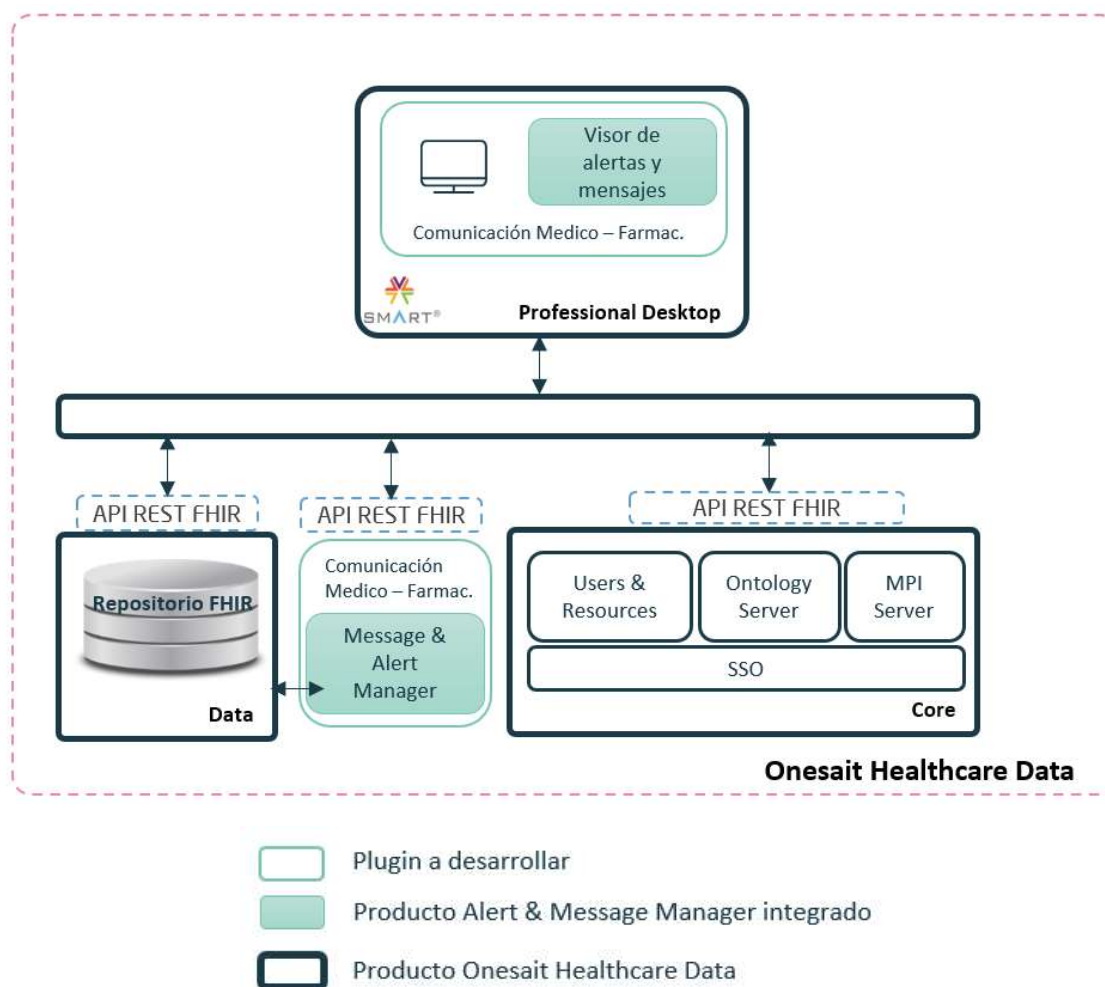
En esta primera fase los perfiles que tendrán acceso a la mensajería asíncrona entre profesionales serán:

- **Farmacéuticos del COFM:** que tengan asignada una farmacia en situación de alta y puedan dispensar actualmente mediante receta electrónica. Podrán lanzar mensajes a los médicos y enfermeras prescriptores/titulares de los pacientes que están atendiendo. Podrán visualizar las contestaciones de un determinado paciente realizadas desde cualquier farmacia o todas las contestaciones CON origen en la farmacia identificada.
- **Profesionales del SERMAS:** médicos y enfermeras prescriptores/titulares, los servicios de farmacia asociados al área asistencial a la que pertenece el paciente y servicios de farmacia hospitalarios de los pacientes. Podrán consultar y responder preguntas lanzadas desde las oficinas de farmacia:
 - médicos titulares de cupo
 - médicos y enfermeras prescriptores
 - servicios de farmacia asociados al área asistencial a la que pertenece el paciente

- servicios de farmacia hospitalarios

4.1.2. REQ.02 Estructura de la aplicación

El siguiente diagrama describe la estructura de la aplicación:



La arquitectura técnica propuesta se detalla en el apartado **"ESTÁNDARES DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO"**

4.1.3. REQ.03 Flujos de navegación

En esta primera fase de la mensajería asíncrona entre profesionales se establecen los siguientes flujos de navegación para los perfiles definidos en el REQ_01 de este documento:

- Farmacéuticos del COFM:

- Consultar si hay mensajes respondidos pendientes de leer (cantidad pendiente)
 - Consultar mensajes y enviar mensajes
- Profesionales del SERMAS (MUP):
- Consultar si hay mensajes pendientes de contestar (cantidad pendiente)
 - Consultar mensajes y enviar contestaciones

Cuando desde una farmacia se envíe un mensaje sobre un paciente, se grabarán los siguientes datos para luego determinar a qué profesionales del SERMAS se le va a mostrar dicho mensaje:

- En todos los mensajes:
 - DNI Farmacéutico
 - SOE Farmacia
 - CIPA Paciente
- Si la pregunta es sobre el paciente:
 - CIAS MED (Médico del paciente)
 - CIAS ENF (Enfermera del paciente)
 - CENTRO (Centro referencia del paciente)
 - DA (Dirección asistencial del centro referencia del paciente)
- Si la pregunta es sobre prescripción:
 - CIAS MED (Médico del paciente)
 - CIAS ENF (Enfermera del paciente)
 - CENTRO (Centro referencia del paciente)
 - DA (Dirección asistencial del centro referencia del paciente)
 - DNI PRES (Médico prescriptor)
 - CENTRO PRES (Centro prescriptor)
 - SERVICIO (Servicio prescriptor)

Desde las farmacias, para hacer uso del WS que se creará para informar si hay mensajes respondidos pendientes de leer, se necesitará que como parámetro trasladen el CIPA (**esta información se recogerá del nuevo servicio de SSHH al cual accederá MAEP pasando la banda de la tarjeta proporcionada por el COFM**) del paciente o el código SOE de la farmacia en función del método que se consuma:

- ¿Hay contestaciones pendientes de leer del paciente identificado?: Número de contestaciones pendientes de leer donde el CIPA del paciente va en el mensaje, independientemente del código SOE de la farmacia identificada.
- ¿Hay contestaciones pendientes de leer de la farmacia identificada?: Número de contestaciones pendientes de leer donde la farmacia (SOE) va en el mensaje.

Para acceder a la aplicación MAEP desde las farmacias y poder visualizar o crear mensajes, se dispondrá de una URL. Al acceder se pedirá la identificación de esta por cl@ve y una vez validado el acceso se presentará dos escenarios:

- Paciente no identificado: se mostrará todos los mensajes donde el código SOE de la farmacia esté en el mensaje (se diferenciará entre pendientes de responder y respondidos. No se mostrarán mensajes respondidos y leídos con una antigüedad superior a 28 días. **Todos mensajes mayores a 28 días contestados o sin contestar se mostrarán en una pestaña de archivados**).
- Paciente identificado: se mostrará todos los mensajes donde el CIPA del paciente (para ello se pedirá pasar la tarjeta del paciente) esté en el mensaje (se diferenciará entre pendientes de responder y respondidos. No se mostrarán los mensajes respondidos y leídos con una antigüedad superior a 28 días. **Todos mensajes mayores a 28 días contestados o sin contestar se mostrarán en una pestaña de archivados**).

Por parte de los profesionales del SERMAS (MUP) para identificar si tiene mensajes pendientes de responder se desarrollará un nuevo WS mediante el cual se podrá consultar:

- ¿Hay mensajes del paciente identificado pendientes de responder?: Número de mensajes sin responder donde aparezca el CIPA del paciente.
- ¿Hay mensajes dirigidos al profesional identificado pendientes responder?: Número de mensajes sin responder donde aparezca el profesional identificado en el **Para / CC**. Según el tipo de mensajes a enviar, en el Para solo irán profesionales prescriptores, por lo que, si el profesional identificado es un farmacéutico, al no ir en el para no se le mostraría nunca por lo que se deberá de mostrar también los mensajes pendientes de responder donde vaya en copia (intentar parametrizar si los de en CC se les muestra el número).

El acceso por parte de los profesionales a la aplicación MAEP desde MUP, se realizará mediante la integración JSON Web Token (el detalle de la integración se proporcionará cuando se entregue la última versión de la definición de las integraciones de las diferentes aplicaciones con MYMED) y para ello en la comunicación se deberá de identificar desde MUP al profesional que accede, mediante los siguientes parámetros y se obtendrá de GestionAI los datos necesarios para identificar de forma unívoca al profesional y mostrarle los mensajes que le corresponda (la definición completa se proporcionará en el documento de integración JWT de aplicaciones con MYMED):

- USUARIO
- CENTRO
- APLICACIÓN
- CUANDO APLIQUE EL CIAS Y EL PUESTO

En base a los datos proporcionados anteriormente se obtendrá de forma unívoca la siguiente información para poder mostrar al profesional los mensajes correspondientes:

- Rol: FACULTATIVO / FACULTATIVO FARMACÉUTICO
- Ámbito: AP / AE / SU / AM / IM
- DNI del profesional
- CIAS del profesional
- CENTRO del profesional
- SERVICIO del profesional

Una vez que accede en función de si hay paciente identificado se tendrá dos tipos de escenarios:

- Paciente no identificado (los mensajes que se mostrarán):
 - a. Prescriptor AP/ Médico AP /Enfermera AP (tendrán Todos, Para Mí y En copia)
 - Todos:
Los que aparezcan en Para Mí y en Copia
(por defecto se cargará esta opción)
 - Para Mí:
Todas las preguntas sobre paciente donde el CIAS del profesional esté en el CIAS MED / CIAS ENF
Todos los mensajes sobre prescripción donde el DNI del profesional esté en el DNI PRES del mensaje
 - En Copia:
Todas las preguntas sobre prescripción donde el CIAS del profesional esté en el CIAS MED / CIAS ENF del mensaje
 - b. Prescriptor AE (tendrán Todos, Para Mí y En copia)
 - Todos:
Todos los mensajes sobre prescripción donde el DNI del profesional esté en el DNI PRES del mensaje
 - Para Mí:
Todos los mensajes sobre prescripción donde el DNI del profesional esté en el DNI PRES del mensaje
 - En Copia:
Nunca estará en copia, por lo que esta pestaña estará vacía.
 - c. Farmacéutico AP (tendrán Todos, Para Mí y En copia)
 - Todos:
Todos los mensajes tanto de paciente como de prescripción donde la dirección asistencial del centro del profesional esté en la dirección asistencial del mensaje.
 - Para Mí:
Siempre va en copia, por lo que esta pestaña estará vacía.
 - En Copia:
Todos los mensajes tanto de paciente como de prescripción donde la dirección asistencial del centro del profesional esté en la dirección asistencial del mensaje.
 - d. Farmacéutico AE (tendrán Todos, Para Mí y En copia)
 - Todos y Para Mí:
Todos los mensajes de prescripción donde el centro hospitalario del farmacéutico esté en el centro prescriptor del mensaje.
 - Para Mí:
Siempre va en copia, por lo que esta pestaña estará vacía.
 - En Copia:

Todos los mensajes de prescripción donde el centro hospitalario del farmacéutico esté en el centro prescriptor del mensaje.

- Paciente identificado (los mensajes que se mostrarán):

Independientemente del profesional, se mostrarán todos los mensajes del paciente.

No se mostrarán los **respondidos** con una antigüedad superior a 28 días, aunque estarán disponibles en una nueva pestaña. No se mostrarán los **sin responder** con una antigüedad superior a 28 días, aunque estarán disponibles en una nueva pestaña.

5. REQ.03.1 COFM: Consultar si hay mensajes respondidos pendientes de leer

Se desarrollarán servicios para que desde las TPVs se pregunte si hay mensajes pendientes de leer para un paciente o con origen en la farmacia desde la que se lanza el mensaje:



Integración planteada a través de la invocación de servicios web con autenticación basada en el intercambio de certificados digitales del SERMAS.

En este punto será importante definir como se realizará la integración desde las TPVs de las farmacias con los nuevos servicios para que no interfiera en el rendimiento de la consulta de prescripciones dispensables de un paciente en receta electrónica. En el **REQ_04** se define como deberá ser la integración de los TPVs con los servicios de mensajería para el COFM.

Se definen dos tipos de consultas:

- **¿Tiene mensajes respondidos pendientes de leer esa farmacia?**

En base al código de farmacia SOE registrado en los TPVs se consultará si tiene contestaciones pendientes de leer sobre mensajes lanzados desde dicha farmacia.

- **¿Tiene mensajes respondidos pendientes de leer para ese paciente?**

En base a la identificación de paciente registrada en los TPVs se consultará si tiene contestaciones pendientes de leer sobre mensajes lanzados para dicho paciente desde cualquier farmacia.

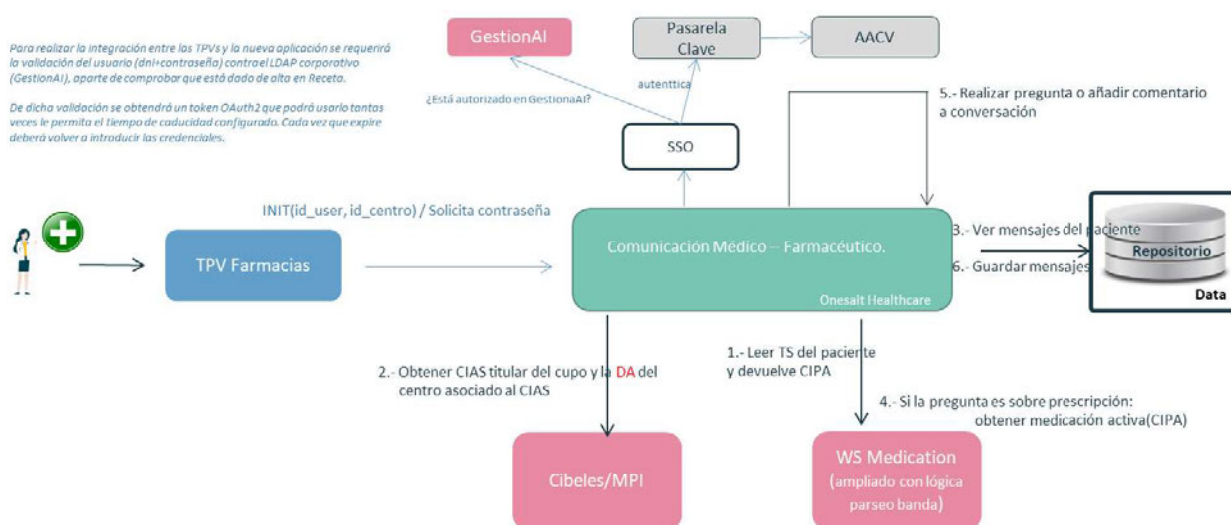
Desde el COFM se pasará la banda magnética de la tarjeta leída en el TPV y MAEP llamará al método de SSHH (DatosPacienteBandaMagnetica) creado para devolver esta información pasando la tarjeta (codificada en base64, por lo que el COFM deberá de enviar dicha información codificada en base64).

El nuevo método de SSHH para parsear la tarjeta devolverá el CIPA y la comunidad autónoma de la tarjeta (en caso necesario también se podrá recuperar el CIPSNS).

En la respuesta se mostrará el número de mensajes respondidos pendientes de leer asociados a ese paciente y que se ha podido realizar desde cualquier farmacia de la comunidad del Madrid.

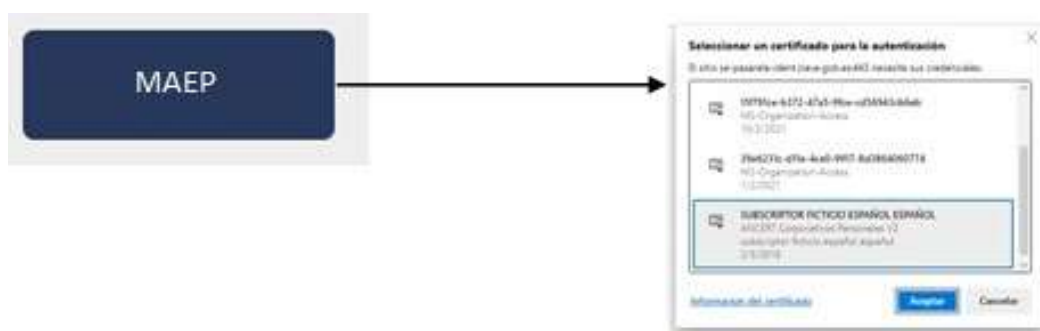
6. REQ.03.2 COFM: Visualizar mensajes y crear mensajes

A continuación, se define el escenario de uso de la nueva aplicación de comunicación farmacéutico-médico invocada desde las TPVs:



Para realizar la integración entre las TPVs de las farmacias (COFM) y la nueva aplicación se requerirá la validación del usuario contra cl@ve y el LDAP corporativo (GestionAI), para verificar que tiene permisos de dispensación en receta electrónica. El DNI obtenido mediante cl@ve se validará contra los grupos de GESTIONAI:

- Entorno de CERTIFICACIÓN: CIRECONFAR_CERT_GRP
- Entorno de PRODUCCIÓN: CIRECONFAR_PROD_GRP



*MAEP: url de acceso a MAEP en el entorno de MYMED (url https)

Una vez validado el usuario a través cl@ve y GestionAl se recogerán las farmacias activas con la que este esté dado de alta y en el caso de ser más de una se pedirá que seleccione la farmacia con la cual desea identificarse en la aplicación:

Usuario: 00000000T

Farmacia:

8888
9999

Acceder »

Los códigos de las farmacias habilitadas para el usuario se obtienen de la consulta al método “buscarUsuarios” de “wsrecegest.salud.madrid.org” facilitando el DNI del farmacéutico.

En esta validación se obtendrá un token OAuth2 que podrá usarlo tantas veces le permita el tiempo de caducidad configurado. Cada vez que expire deberá volver a introducir las credenciales (certificado+password) en cl@ve (aunque también dependerá de algunos navegadores y el funcionamiento de cl@ve a la hora de almacenar el último certificado usado).

Una vez realizada la validación del usuario y asignada la farmacia con la que se va a trabajar, podrá acceder a dos tipos de escenarios:

- Paciente identificado (podrá visualizar todos los mensajes/contestaciones del paciente identificado)
- No hay paciente identificado (podrá visualizar todos los mensajes/contestaciones con origen en la farmacia identificada)



FARMACIA

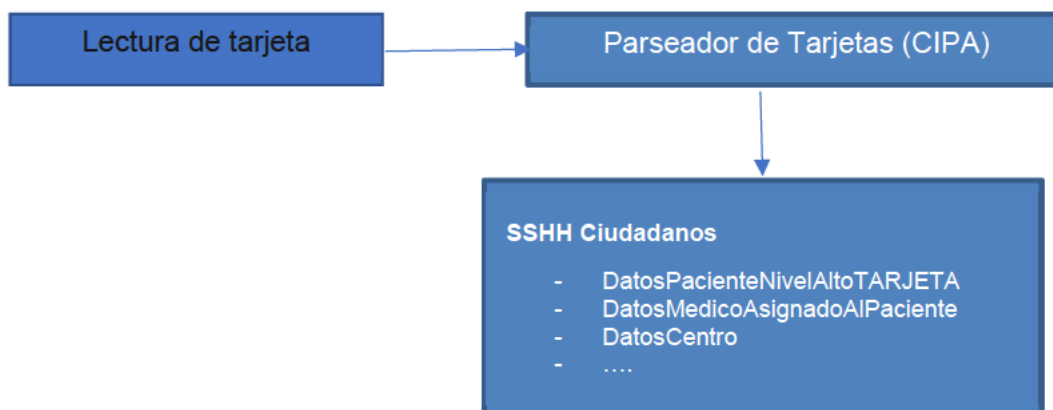
Paciente identificado

No hay paciente identificado

6.1.1.1.1. REQ.03.2.1 COFM: Paciente identificado

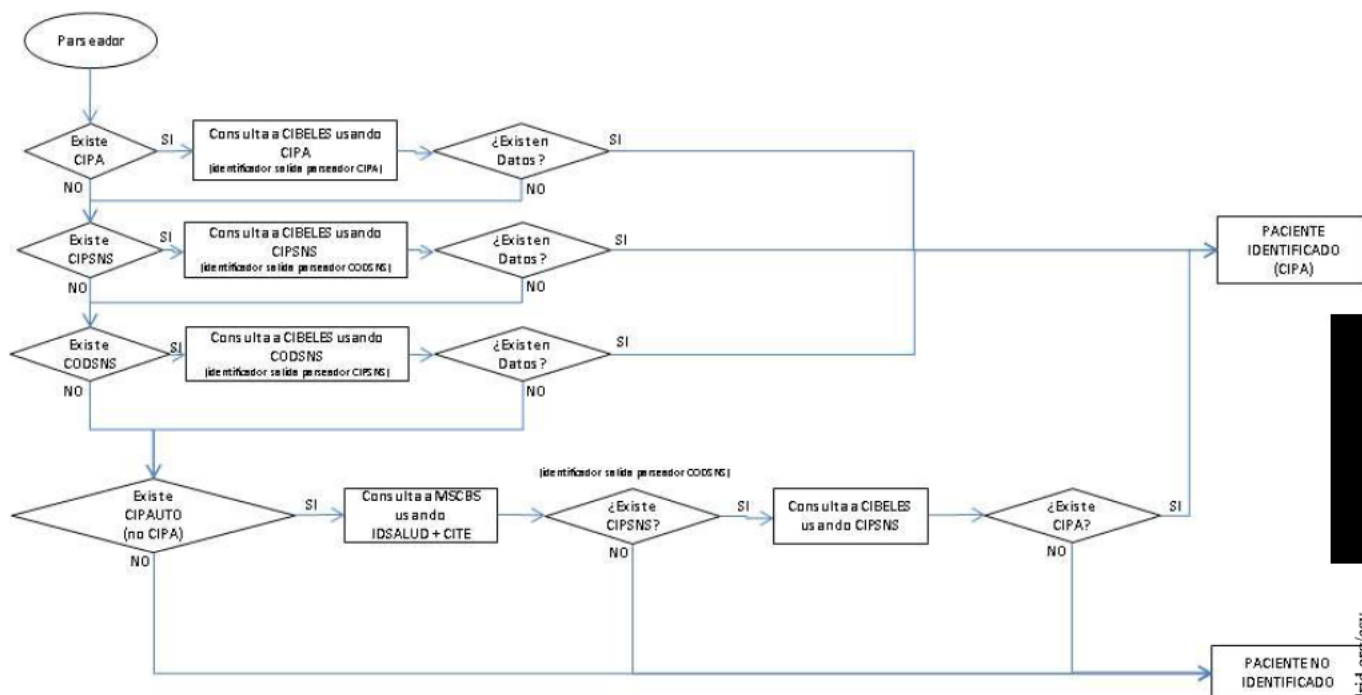
En el caso de acceder a MAEP para consultar o lanzar mensajes de un determinado paciente, se deberá identificar al mismo mediante la lectura de la tarjeta sanitaria (cuando se accede por paciente identificado se debe asegurar que el paciente está presente y por tanto es obligatorio el volver a pasar la tarjeta en la aplicación).

Una vez realizada la lectura de esta, se deberá utilizar el nuevo método de SSHH (DatosPacienteBandaMagnetica) para obtener el CIPA en base a la banda magnética codificada en base64 proporcionado por el COFM, con el cual se deberá acceder a SSHH Ciudadanos (Cibeles y/o Ministerio) para recuperar los datos asociados al paciente.



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

El actual sistema de parseo de tarjetas y obtención de CIPA del paciente es el siguiente:



Al acceder, la pantalla mostrará en su panel izquierdo la información asociada al paciente:

- Nombre y apellidos
- Sexo y Edad
- CIPA
- NSS
- Teléfono
- Domicilio

Los datos disponibles en SSHH Ciudadanos (DatosPacienteNivelAltoTARJETA, DatosMedicoAsignadoAlPaciente y DatosCentro) y que serán necesarios almacenar para su posterior uso dentro de la aplicación (la consulta de estos datos debe realizar mediante el CIPA, el método concreto de consulta se comunicará al adjudicatario):

DatosPacienteNivelAltoTARJETA

<key>ID_CIPAUTO</key><value>1724979086</value>

<APELUSU2>DEL OSO</APELUSU2>

<EMAIL>ASDF1@gmail.com</EMAIL>

<TELEFONO2>659296281</TELEFONO2>

<APELUSU1>MADROÑO</APELUSU1>

<NUMERO1>1</NUMERO1>

<FECHA_BAJA>

<INDICADOR_FARMACIA>TSI 003</INDICADOR_FARMACIA>

<VIA1>DE MELCHOR FERNANDEZ ALMAGRO</VIA1>

```
<DISPELECT>S</DISPELECT>
<CPOSTAL1>28029</CPOSTAL1>
<NOMUSU>ALMUDENA</NOMUSU>
<ID_CODIGO>GBN</ID_CODIGO>
<TELEFONO1>914031520</TELEFONO1>
<NUMAFI2>282121212104</NUMAFI2>
<SEXO>F</SEXO>
<CODSNS>BBBBBBBBCC087173</CODSNS>
<DESCRIPCION_POBLACION>GENERAL BENEFICIARIO
NORMAL</DESCRIPCION_POBLACION>
<NACIMIENTO>26/03/1960</NACIMIENTO>
<ID_TIPOVIA1>CALLE</ID_TIPOVIA1>
<ID_PROV1>28</ID_PROV1>
<DOCUMENTO>21212121A</DOCUMENTO>
<DESCRIPCION>C.S. BUITRAGO DEL LOZOYA</DESCRIPCION>
```

DatosMedicoAsignadoAlPacienteElement

```
<key>ID_CIPAUTO</key><value>1724979086</value>
```

```
<CIAS_MED>1605670101N</CIAS_MED>
<NUM_COLEGIADO>28551227</NUM_COLEGIADO>
<CIAS_ENF>1605270616Z</CIAS_ENF>
<ID_CENTRO>2244</ID_CENTRO>
```

DatosCentro (con el ID_CENTRO del DatosMedicoAsignadoPaciente para obtener la DA)

```
<Entry><key>ID_CENTRO</key><value>2244</value></Entry>
```

```
<ID_DIRASIST>7</ID_DIRASIST>
<DESCRIPCION_DIRASIST>DIRECCION ASISTENCIAL
NORTE</DESCRIPCION_DIRASIST>
```

En el lateral superior derecho se mostrará la información de la farmacia identificada:

- Titular de la farmacia
- Dirección de la farmacia

Datos que se obtendrá de WS RECETA GESTIONAI (el WS se comunicará al adjudicatario) al identificar la farmacia y se buscará los datos de farmacia para mostrarlos:

buscarFarmacias

<typ:codFarmacia>0001</typ:codFarmacia>

<ns0:codFarmacia>1</ns0:codFarmacia>

<ns0:titulares>CESUS</ns0:titulares>

<ns0:codPostal>28037</ns0:codPostal>

<ns0:email>cesus@salud.madrid.org</ns0:email>

<ns0:direccion>JULIAN CAMARILLO, 4b</ns0:direccion>

<ns0:localidad>MADRID</ns0:localidad>

<ns0:activo>1</ns0:activo>

<ns0:tipoReceta>1</ns0:tipoReceta>

<ns0:telefono>900848500</ns0:telefono>

En el panel central se mostrará los mensajes enviados, “Pendientes de responder” y “Respondidos” del paciente identificado previamente, independientemente de la farmacia desde la cual se lanzó dicho mensaje. Por defecto se cargarán de los más recientes a los más antiguos, además de disponer de un combo, para poder cambiar esta selección en la pestaña de “Respondidos”.

- Pendientes de responder: mostrará todos aquellos mensajes enviados desde cualquier farmacia sobre el paciente identificado.
- Respondidos: los mensajes respondidos a ese paciente lanzados desde cualquier farmacia (no se mostrarán los mensajes respondidos donde la fecha de respuesta sea superior a 28 días).

Últimos mensajes

El plazo de 28 días será parametrizado y podrá ser alterado. Por defecto se tendrá en cuenta el nuevo período. Los mensajes mostrados, se visualizarán en pantalla mediante paginación o scroll de pantalla.

Para lanzar un nuevo mensaje sobre el paciente se deberá pulsar el botón “Nuevo”:

MENSAJES SOBRE ESTE PACIENTE - ORIGEN FARMACIA PUERTA DEL SUR

+ Nueva

Nueva

Asunto

Seleccione ...

Enviar

Descartar

Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Al pulsar sobre el desplegable del asunto, podrá seleccionar los siguientes tipos de preguntas:



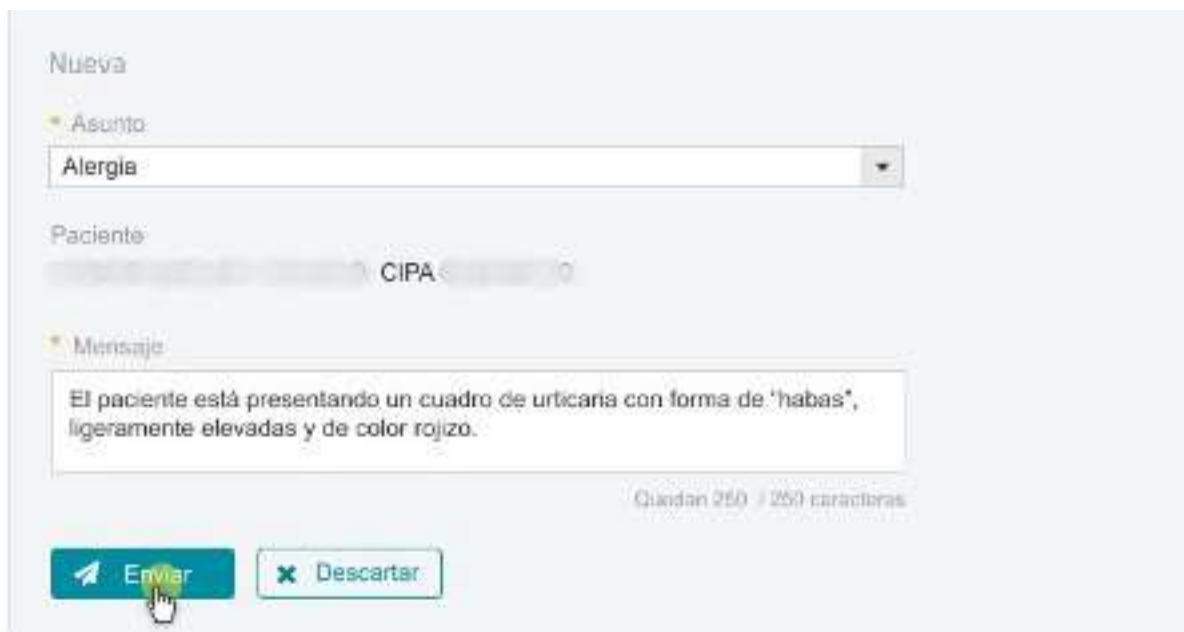
- Alergia
- Contraindicación
- **Dificultad de dispensación (desabastecimiento)**
- Discrepancias número de envases/plazo dispensación
- **Dosificación/posología incorrecta**
- **Duplicidad terapéutica**
- Efecto secundario relevante
- **El paciente consume incorrectamente un medicamento**
- Interacción relevante
- Medicamento o producto no recogido en hoja de medicación
- **Medicamento posiblemente no necesario**

Donde los marcados en negrita serán preguntas acerca de la prescripción y para ello, en el proceso de identificación del paciente se deberá de acceder **al método especificado por la DGSD y obtendrá los datos según las especificaciones realizadas por MUP y que estará disponible para MAEP, mediante el cual se obtendrá las prescripciones activas del paciente y que devolverá la siguiente información (pasando como información el CIPA del paciente y una fecha fija '01/01/2022')**:

- Pres_id: identificador único de la prescripción
- Tipo de producto: CN o AH
- CN o AH prescrito
- Descripción del CN o AH
- Posología
- CIAS Firmante
- DNI Firmante

- Centro Firmante
- Código Servicio
- Ámbito: primaria / especializada

Una vez seleccionado el asunto se mostrará una caja de texto con un máximo de 250 caracteres para que el farmacéutico pueda redactar el mensaje:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Una vez redactado el mensaje se dará la opción de “Descartar” y en tal caso no se grabará nada en el sistema y en el caso de pulsar la opción “Enviar” se guardará los datos del mensaje, mostrando un mensaje para informar si la operación ha sido grabada correctamente y se retornará a la pantalla principal donde por defecto se cargará la opción “Pendientes de responder”:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Cuando un mensaje es acerca de una determinada prescripción (donde previamente y en la identificación del paciente se ha cargado la medicación activa del mismo) estas se mostrarán en

un combo “Prescripción” mostrando la descripción del producto y la posología, para seleccionar sobre cual desea hacer la pregunta, como se muestra en la siguiente imagen:

Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

En la siguiente tabla, se detalla los tipos de mensajes que se pueden lanzar y a quien irán dirigidos (serán visualizados por los médicos y enfermeras prescriptores, medico titular del paciente, farmacéuticos de AP y/o farmacéuticos de AE al acceder desde MUP, en función de lo definido en el Para y CC de la tabla):

Tipo de consulta	Paciente/ Prescripción	Para	CC
Alergia	Paciente	CIAS Médico CIAS Enfermería	• Farmacéutico “cabecera”
Contraindicación	Paciente	CIAS Médico CIAS Enfermería	• Farmacéutico “cabecera”
Dificultad de dispensación (desabastecimiento)	Prescripción	Prescriptor firmante	• CIAS Médico • Si es HOS => Farmacéutico hosp • Farmacéutico “cabecera” • CIAS Enfermería
Discrepancias número de envases/plazo dispensación	Paciente	CIAS Médico CIAS Enfermería	• Farmacéutico “cabecera”
Dosificación/posología incorrecta	Prescripción	Prescriptor firmante	• CIAS Médico • Si es HOS => Farmacéutico hosp • Farmacéutico “cabecera”

Tipo de consulta	Paciente/ Prescripción	Para	CC
			<ul style="list-style-type: none"> CIAS Enfermería
Duplicidad terapéutica	Prescripción	Prescriptor firmante	<ul style="list-style-type: none"> CIAS Médico Si es HOS => Farmacéutico hosp Farmacéutico "cabecera" CIAS Enfermería
Efecto secundario relevante	Paciente	CIAS Médico CIAS Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> Farmacéutico "cabecera"
El paciente consume incorrectamente un medicamento	Prescripción	Prescriptor firmante	<ul style="list-style-type: none"> CIAS Médico Si es HOS => Farmacéutico hosp Farmacéutico "cabecera"
Interacción relevante	Paciente	CIAS Médico CIAS Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> Farmacéutico "cabecera"
Medicamento o producto no recogido en hoja de medicación	Paciente	CIAS Médico CIAS Enfermería	<ul style="list-style-type: none"> Farmacéutico "cabecera"
Medicamento posiblemente no necesario	Prescripción	Prescriptor firmante	<ul style="list-style-type: none"> CIAS Médico Si es HOS => Farmacéutico hosp Farmacéutico "cabecera" CIAS Enfermería

En todos los mensajes se grabarán la siguiente información para que posteriormente se pueda determinar a qué roles se le muestran los mismos (Todos, Para mí y En copia):

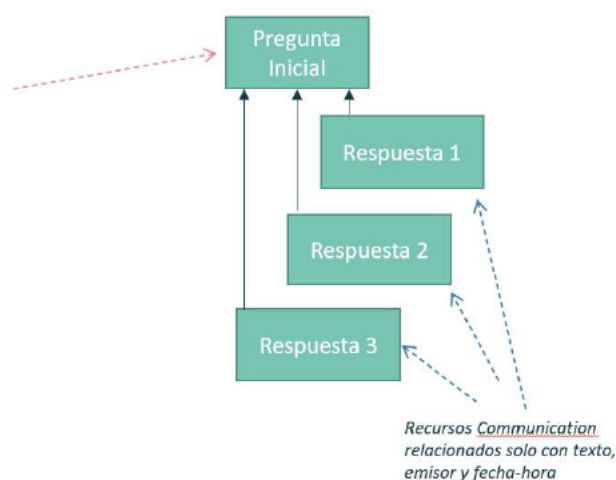
- Pacientes y prescripciones:
 - DNI del titular de la farmacia
 - Código SOE de la farmacia
- Sobre pacientes:
 - CIAS Médico titular del paciente (CIAS_MED)
 - Centro del paciente
 - CIAS Enfermería titular del paciente (CIAS_ENF)
 - Dirección asistencial del centro del paciente (Farmacéutico de cabecera)
- Sobre prescripciones:
 - CIAS Médico titular del paciente (CIAS_MED)
 - Centro del paciente
 - CIAS Enfermería titular del paciente (CIAS_ENF)
 - Dirección asistencial del centro del paciente (Farmacéutico de cabecera)

- DNI FIRMANTE
- Centro firmante
- Servicio del centro firmante

La estructura de los mensajes para guardar la información será:

Estructura del mensaje

- Profesional de la farmacia emisora del mensaje
- Centro emisor (Oficina de farmacia)
- CIAS y centro de salud del médico titular del paciente
- DNI, centro y servicio (caso de AE) del prescriptor
- Dirección Asistencial del centro asociado al CIAS
- Estado = "pendiente de responder", "respondido", "leído-respuesta"
- Tipo de pregunta:
 - determina si la pregunta es sobre el paciente o sobre una prescripción
 - determina quien son los destinatarios
- Texto de la pregunta



COMF. Sistema de mensajería farmacéutico-médico

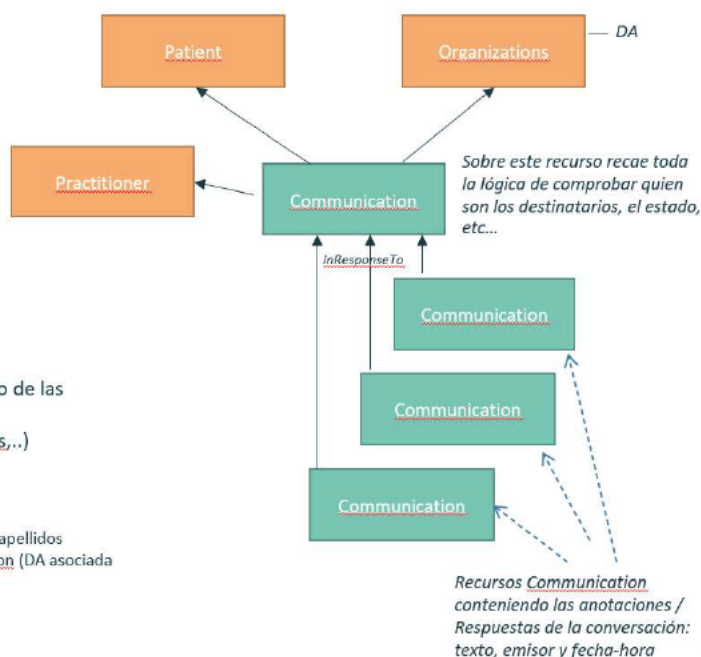
Modelo FHIR del mensaje

Recurso Communication:

- Sender: profesional emisor, centro emisor
- Status: estado
- Subject: paciente
- Payload: contenido del mensaje
- Topic: tipo de pregunta
- inResponseTo: referencia a la pregunta inicial en el caso de las respuestas
- (*) Recipient: destinatarios (practitioners, organizations,...)
- Sent: fecha y hora de emisión

(*) Posibles valores contenidos en Recipient:

Practitioner: (CIAS, Nombre y apellidos), Practitioner (DNI, Nombre y apellidos prescriptor), Organization (Centro Salud asociado a CIAS), Organization (DA asociada a centro CIAS), Organization (CentroHosp), Organization (Servicio)



Una vez realizada la pregunta, esta se podrá **eliminar** pulsando la opción “**Eliminar**” que se muestra, al desplegar el mensaje enviado, pendiente de responder:

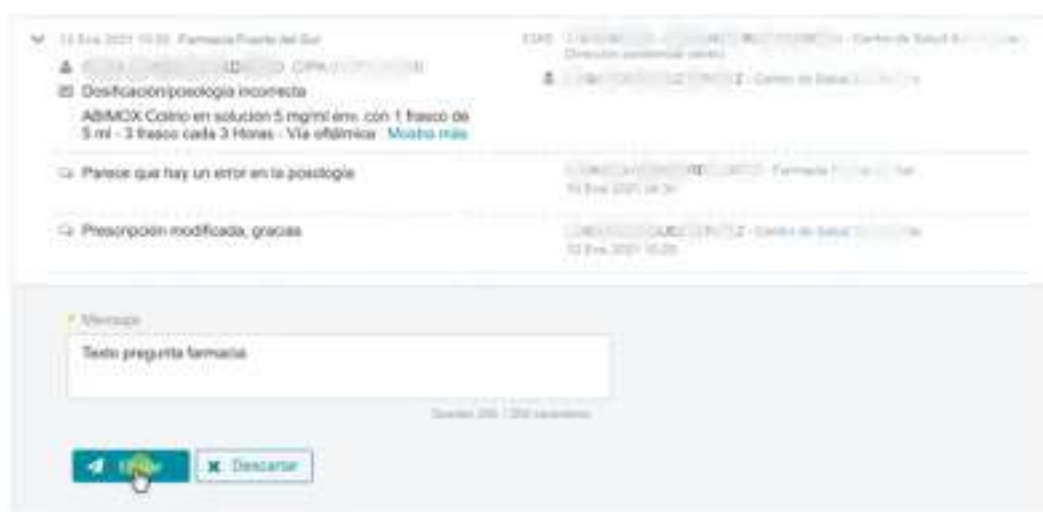


Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Una vez que el **mensaje es contestado y el farmacéutico lo ha desplegado se marcará como leído y por tanto ya no aparecerá dentro de los contestados pendientes de leer** y se dará la posibilidad de realizar una repregunta (solo se podrá repreguntar una vez por mensaje), la cual se gestionará de forma unificada a la pregunta original, pulsando “Volver a preguntar” una vez desplegado el mensaje:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

6.1.1.1.2. REQ.03.2.2 COFM: No hay paciente identificado

En el caso de acceder a MAEP para consultar los mensajes que una determinada farmacia tiene **“Pendientes de responder”** y **“Respondidos”**, no será necesario realizar la identificación del paciente y se podrá acceder, tan solo con la identificación del farmacéutico, el cual ya estará registrado al identificarse por cl@ve. Al seleccionar la opción, no hay paciente identificado, se mostrará directamente la siguiente pantalla:



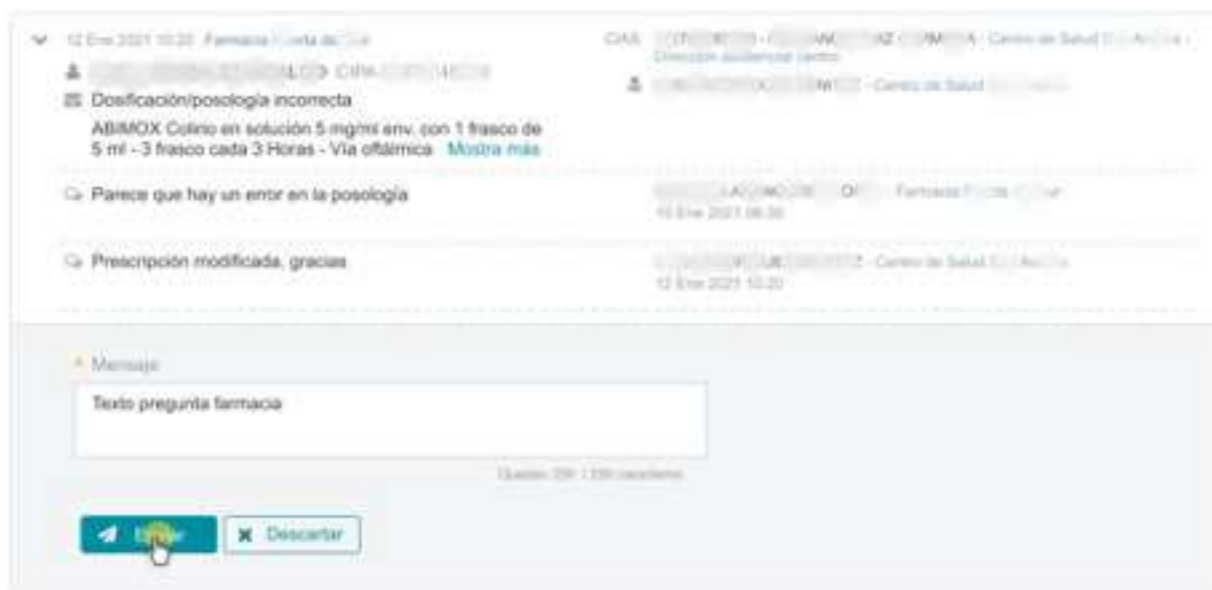
Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

No se mostrarán aquellos mensajes que tengan una antigüedad superior a 28 días (valor parametrizado), **aunque dichos mensajes se presentarán en una nueva pestaña de archivados.**

Los mensajes se mostrarán en una sola pantalla con paginación o scroll, por defecto de los más recientes a los más antiguos.

Al pulsar sobre cada uno de ellos se podrá visualizar el detalle de estos y se marcarán como leídos (el mensaje dejará de aparecer dentro de la consulta de mensajes respondidos pendientes de leer por paciente o por farmacia en las respuestas del webservice para COFM)

Al pulsar sobre cada uno de ellos se podrá realizar una repregunta, siempre y cuando no se haya repreguntado antes (solo una repregunta por mensaje).



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Una vez realizada la repregunta mostrará un mensaje informando de si se ha realizado correctamente y se guardará la misma información que cuando se hace una pregunta nueva, aunque se tendrá en cuenta la pregunta original para tener relación entre ellas y marcar cuantas veces se ha repreguntado sobre ella:

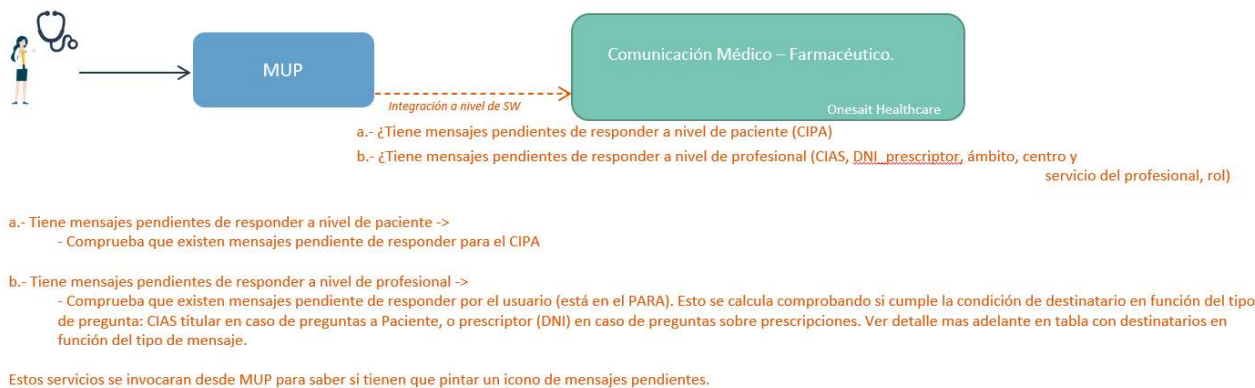


Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

7. REQ.03.3 MUP: Consultar si hay mensajes pendientes de contestar

Se desarrollarán servicios para que desde MUP se pregunte si hay mensajes pendientes de contestar para un paciente o cuyo destinatario sea un determinado profesional:

Servicios para que desde el MUP se pregunte si hay mensajes pendientes para un paciente concreto o cuyo destinatario sea con un profesional determinado



Se definen dos tipos de consultas:

- ¿Tiene mensajes pendientes de responder para el CIPA?

En base al código CIPA del paciente se devolverá el número de mensajes pendientes de contestar independientemente del destinatario.

- ¿Tiene mensajes pendientes de responder a nivel de profesional?

En base al rol del profesional se devolverá el número de mensajes pendientes de contestar, cuando en el mensaje enviado desde la farmacia el rol del profesional vaya en el **Para** o en **CC**.

- **Si rol es prescriptor (médico o enfermera)/facultativo de AP**, se consultará todos los mensajes sobre "Paciente" donde el cias del profesional aparezca en el cias médico o en el cias enf del mensaje y todos los mensajes sobre "Prescripción" donde el DNI del profesional aparezca en el DNI prescriptor del mensaje o cias del profesional aparezca en el cias médico o en el cias enf del mensaje. También se consultará todos los mensajes donde la Dirección Asistencial del centro del paciente aparezca en la Dirección Asistencial del profesional.
- **Si rol es prescriptor/facultativo de AE**, se consultará todos los mensajes sobre "Prescripción" donde el dónde el DNI del profesional aparezca en el DNI prescriptor del mensaje. También se consultará todos los mensajes donde el centro prescriptor aparezca en el centro del farmacéutico.

8. REQ.03.4 MUP: Consultar mensajes y enviar contestaciones

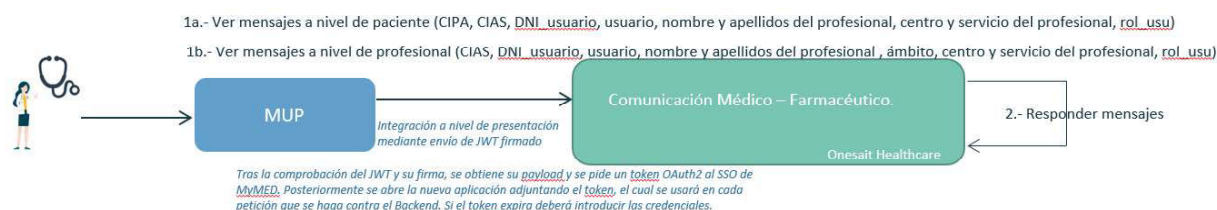
Al acceder a la aplicación MAEP desde MUP (Profesionales SERMAS) se diferenciarán dos tipos de accesos, los realizados por los médicos y enfermeras prescriptores como los titulares de cupo (AP/AE) y los realizados por los roles farmacéuticos tanto de AP como AE.

En las siguientes imágenes se expone a modo de esquema los dos tipos de acceso. *Tras la comprobación del JWT y su firma, se obtiene su payload y se pide un token OAuth2 al SSO de MyMED. Posteriormente se abre la nueva aplicación adjuntando el token, el cual se usará en*

cada petición que se haga contra el Backend. Si el token expira deberá introducir las credenciales):

- Acceso a MAEP por parte de los médicos y enfermeras prescriptores como los titulares de cupo:

Escenario de uso de la nueva aplicación de comunicación medico-farmacéutico invocada desde el MUP



1a.- Ver mensajes a nivel de paciente –

- Muestra todos los mensajes relacionados con un CIPA.
- A la hora de mostrarlos, diferenciar que mensajes están pendientes de responder o no, y cuales son para él (está en el PARA) ya sea como CIAS, como prescriptor (DNI) o perteneciente al centro/servicio (caso de ESP)

1b.- Ver mensajes a nivel de profesional médico.

- Muestra todos los mensajes en los que el usuario esté en el PARA o CC: ya sea como CIAS, como prescriptor (DNI) o perteneciente al centro/servicio (caso de ESP)
- A la hora de mostrarlos, diferenciar que mensajes están pendientes de responder o no, y cuales son para él (está en el PARA) o está en copia (CC)

Ver mensajes a nivel de paciente (CIPA, CIAS, DNI_usuario, usuario, nombre y apellidos del profesional, centro y servicio del profesional, rol_usu):

Muestra todos los mensajes relacionados con un CIPA.

A la hora de mostrarlos, diferenciar que mensajes están pendientes de responder o no, y cuales son para él (está en el PARA) ya sea como CIAS, como prescriptor (DNI) o perteneciente al centro/servicio (caso de ESP)

Ver mensajes a nivel de profesional médico (CIAS, DNI_usuario, usuario, nombre y apellidos del profesional, ámbito, centro y servicio del profesional, rol_usu).

Muestra todos los mensajes en los que el profesional esté en el PARA o CC: ya sea como CIAS, como prescriptor (DNI) o perteneciente al centro/servicio (caso de ESP)

A la hora de mostrarlos, diferenciar que mensajes están pendientes de responder o no, y cuales son para él (está en el PARA) o está en copia (CC)

- Acceso a MAEP por parte de los servicios de farmacia de AP y AE:

Escenario de uso de la nueva aplicación de comunicación médico-farmacéutico invocada desde el MUP por usuarios de los servicios de farmacia tanto de primaria como de especializada



En este escenario aplica la misma lógica que la detallada para los facultativos en las [slides](#) anteriores, a excepción de la opción de “Ver mensajes a nivel de profesional”. El detalle de esta operación para los usuarios pertenecientes a las servicio de farmacia sería como sigue:

- En caso de que el ámbito del usuario sea Primaria, se obtiene la DA asociado al profesional -> Y se muestra todos los mensajes, pendientes o no, en los que la DA del mensaje coincida con la DA del usuario farmacéutico. Con la definición actual, este tipo de usuario siempre va en ‘copia’ (CC)
- En caso de que el ámbito del usuario sea Especializada -> se muestra todos los mensajes, pendientes o no, en los que el centro (hospital) del mensaje coincida con el centro del usuario farmacéutico. Con la definición actual, este tipo de usuario siempre va en ‘copia’ (CC)

En este escenario aplica la misma lógica que la detallada para los facultativos en los apartados anteriores, a excepción de la opción de “Ver mensajes a nivel de profesional”. El detalle de esta operación para los usuarios pertenecientes a los servicios de farmacia sería como sigue:

- En caso de que el ámbito del profesional sea Primaria, se obtiene la Dirección Asistencial asociada al profesional y se muestra todos los mensajes, pendientes o no, en los que la DA del mensaje coincida con la DA del profesional farmacéutico. Con la definición actual, este tipo de usuario siempre va en ‘copia’ (CC) en los mensajes.
- En caso de que el ámbito del profesional sea Especializada, se muestra todos los mensajes, pendientes o no, en los que el centro (hospital) del mensaje coincida con el centro del usuario farmacéutico. Con la definición actual, este tipo de usuario siempre va en ‘copia’ (CC) en los mensajes.

8.1.1.1.1. REQ.03.4.1 MUP (Prescriptor AP/Médico AP/Enfermera AP): Paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de prescriptor de AP y paciente identificado se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:

- Se cambiará el color del sobre cuando el mensaje es que va en CC
- En el panel izquierdo se mostrará los datos del paciente identificado
- En la parte superior derecha se mostrará los datos del profesional identificado.
- En el panel central se mostrarán varias opciones, para visualizar dentro de los pendientes de responder:
 - Todos: Todos los mensajes del paciente identificado.
 - Para mí: Donde se visualizarán solo los mensajes donde el mensaje sea del paciente identificado y si la pregunta es sobre “Paciente” donde el CIAS aparezca en el cias médico del mensaje o el cias enf y si la pregunta es sobre “Prescripción” donde el DNI del profesional aparezca en el DNI firmante del mensaje.

- En copia: Donde se visualizarán solo los mensajes donde el mensaje sea del paciente identificado y si el mensaje es sobre "Prescripción" donde el cías del profesional aparezca en el cías médico/cías enf del mensaje.

Todos: si el mensaje no está en Para mí ni en Copia, no mostrar el icono del sobre.

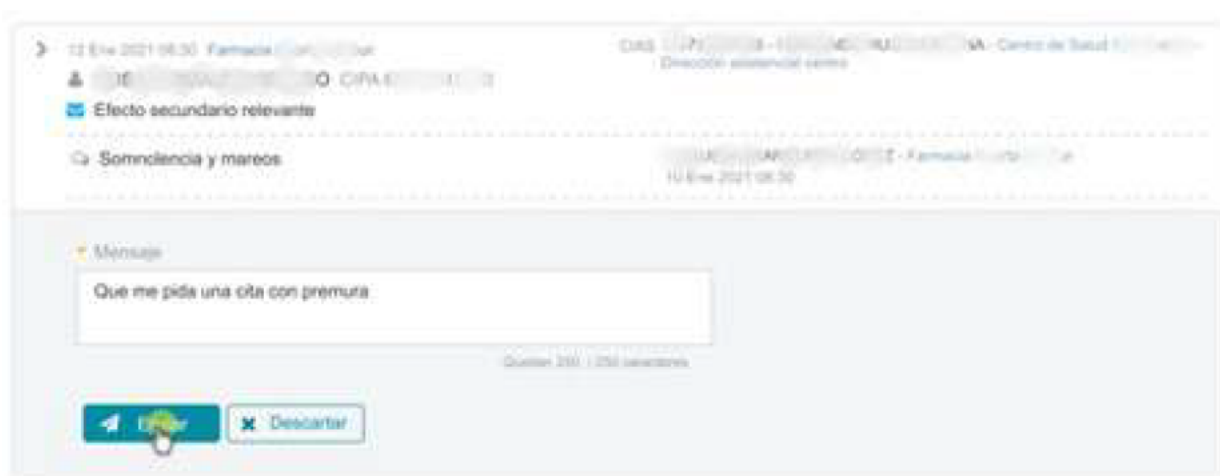


Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Los mensajes se mostrarán paginados o con scroll en cada una de las opciones.

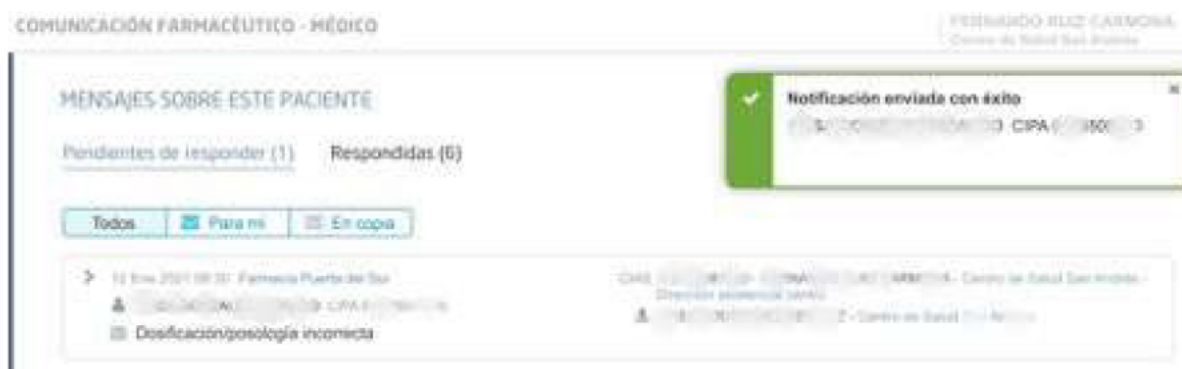
En la opción de Respondidos, se mostrará todos los mensajes que se ha respondido para el paciente identificado y donde el rol del profesional vaya en el para o en copia. No se mostrarán los mensajes que sean anteriores a 28 días (valor parametrizable) y estos se mostrarán en una pestaña adicional.

Para contestar a un determinado mensaje, se deberá pulsar sobre el mismo, en la opción de Pendientes de responder (Todos, Para mí, En copia) desplegándose una caja de texto, con las opciones de "Enviar" o "Descartar":



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Al pulsar el botón “Enviar” se guardará el mensaje y quedará pendiente de leer por parte de la farmacia, pasando automáticamente a la pestaña de Respondidos:

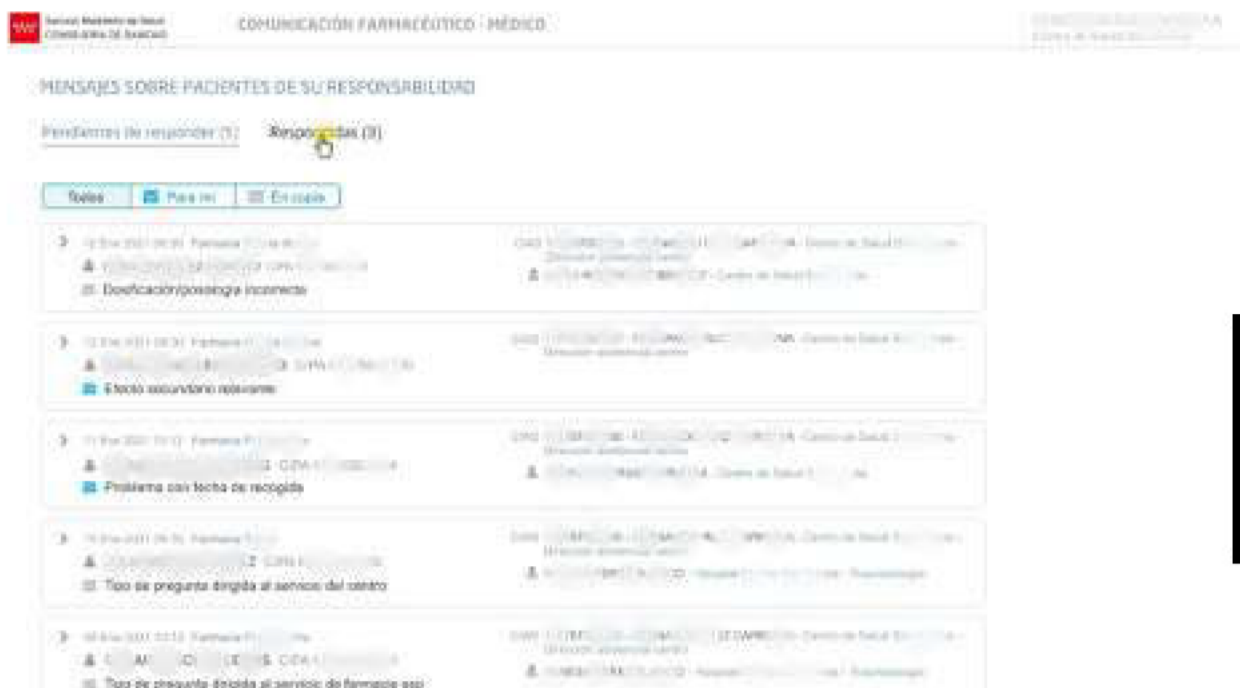


Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

8.1.1.1.2. REQ.03.4.2 MUP (Prescriptor AP/Médico AP/Enfermera AP): No hay paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de prescriptor de AP y sin identificar el paciente, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:

- Hay que indicar que se cambiará el color del sobre cuando el mensaje es que va en CC
- En la parte superior derecha se mostrará los datos del profesional identificado.
- En el panel central se mostrarán varias opciones, para visualiza dentro de los pendientes de responder:
 - Todos: Donde los mensajes sean Para mí o vaya en copia.
 - Para mí: Si la pregunta es sobre “Paciente” donde el CIAS aparezca en el cias médico del mensaje o cias enf y si la pregunta es sobre “Prescripción” donde el DNI del profesional aparezca en el DNI firmante del mensaje.
 - En copia: Si el mensaje es sobre “Prescripción” donde el cias del profesional aparezca en el cias médico / cias enf del mensaje.



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

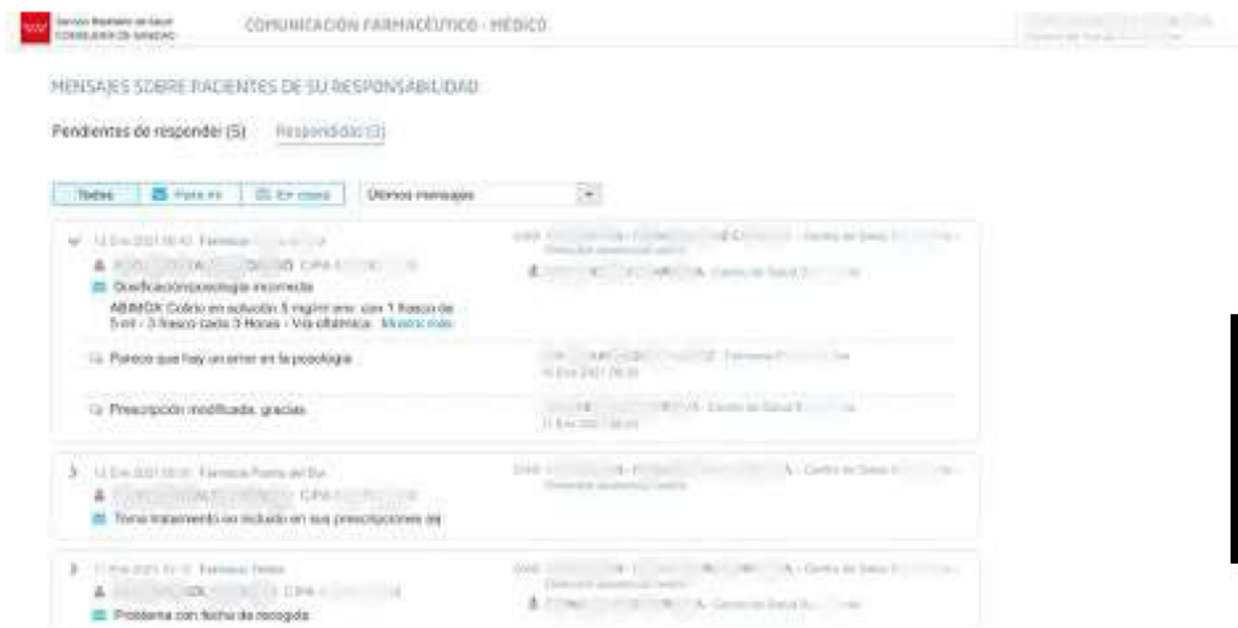
Los mensajes se mostrarán paginados o en scroll en cada una de las opciones.

En la opción de Respondidos, se mostrará todos los mensajes que se ha respondido para el paciente identificado y donde el rol del profesional vaya en el para o en el copia.

No se mostrarán que sean anteriores a 28 días (valor parametrizable), aunque se mostrarán en una nueva pestaña de archivados.



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Para contestar a un determinado mensaje, se deberá pulsar sobre el mismo, en la opción de Pendientes de responder (Todos, Para mí, En copia) desplegándose una caja de texto, con las opciones de “Enviar” o “Descartar”.

8.1.1.1.3. REQ.03.4.3 MUP (Prescriptor AE): Paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de prescriptor de AE y paciente identificado, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Se seguirá la misma lógica que cuando el profesional es de AP, teniendo en cuenta que el perfil es Atención especializada.

Se mostrará todos los mensajes del paciente identificado:

- Todos: Dónde se visualizarán los mensajes donde el mensaje sea del paciente identificado.
- Para Mi: Dónde se visualizarán los mensajes donde el mensaje sea del paciente identificado y el DNI del profesional coincida con el DNI pres del mensaje cuando la pregunta sea de prescripción.
- En copia: no se visualizará contenido, ya que nunca irá en copia.

8.1.1.1.4. REQ.03.4.4 MUP (Prescriptor AE): No hay paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de médico prescriptor de AE y sin identificar al paciente, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Se seguirá la misma lógica que cuando el profesional es de AP, teniendo en cuenta que el perfil es Atención especializada.

Se mostrará:

- Todos y Para Mi: Si la pregunta es sobre “Prescripción” donde el DNI del profesional aparezca en el DNI firmante del mensaje.
- Para Mi: Si la pregunta es sobre “Prescripción” donde el DNI del profesional aparezca en el DNI firmante del mensaje.
- En copia: no se visualizará contenido, ya que nunca irá en copia.

8.1.1.1.5. REQ.03.4.5 MUP (Farmacéutico AP): Paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de farmacéutico de AP y paciente identificado, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Se mostrará todos los mensajes del paciente identificado:

- Todos: Dónde se visualizarán los mensajes donde el mensaje sea del paciente identificado.
- Para mí: al ir en copia no se mostrará contenido en esta pestaña.
- En Copia: todos los mensajes del paciente identificado y donde la Dirección asistencial el centro del paciente coincida con la DA del profesional identificado.

8.1.1.1.6. REQ.03.4.6 MUP (Farmacéutico AP): No hay paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de farmacéutico de AP y paciente no identificado, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Se seguirá la misma lógica que cuando el profesional es médico prescriptor de AP y no hay paciente identificado, teniendo en cuenta que el perfil es farmacéutico. Se mostrarán todos los mensajes de la Dirección Asistencial del farmacéutico tanto en la pestaña Todos como en Copia.

- Todos: todos los mensajes donde la Dirección asistencial el centro del paciente coincida con la DA del profesional identificado.
- Para mi: al ir en copia no se mostrará contenido en esta pestaña.
- En Copia: todos los mensajes donde la Dirección asistencial el centro del paciente coincida con la DA del profesional identificado.

8.1.1.1.7. REQ.03.4.7 MUP (Farmacéutico AE): Paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de farmacéutico de AE y paciente identificado, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Se mostrará todos los mensajes del paciente identificado:

- Todos: Dónde se visualizarán los mensajes donde el mensaje sea del paciente identificado.
- Para Mi: al ir en copia no se mostrará contenido en esta pestaña.
- En Copia: se visualizarán todos los mensajes del paciente identificado donde el centro prescriptor del mensaje coincida con el centro hospitalario del profesional identificado.

8.1.1.1.8. REQ.03.4.8 MUP (Farmacéutico AE): No hay paciente identificado

Cuando se acceda desde MUP con rol de farmacéutico de AE y paciente no identificado, se mostrará una pantalla del estilo propuesto en la imagen de más abajo:



Pantalla con formato y diseño a modo ilustrativo

Se seguirá la misma lógica que cuando el profesional es médico prescriptor de AE y hay no paciente identificado, teniendo en cuenta que el perfil es farmacéutico. Se mostrarán todos los mensajes donde el centro del farmacéutico (hospital) esté en el mensaje tanto en la pestaña Todos como en Copia.

- Todos: Dónde se visualizarán los mensajes donde el centro del mensaje coincida con el centro hospitalario del profesional identificado.
- Para Mi: al ir en copia no se mostrará contenido en esta pestaña.
- En Copia: se visualizarán todos los mensajes del paciente identificado donde el centro prescriptor del mensaje coincida con el centro hospitalario del profesional identificado.

8.2. Mapa de integraciones.

Se requiere que el aplicativo esté integrado con todos los sistemas externos que aporten información requerida para la implementación de las funcionalidades del sistema.

En el siguiente cuadro se resumen las integraciones inicialmente identificadas por los requisitos funcionales:

Sistema	Descripción
TPVs de las Oficinas de Farmacia	Acceso a la aplicación y a sus servicios para los profesionales de las Oficinas de Farmacia. Integración planteada a través de la invocación de servicios web con autenticación basada en el intercambio de certificados digitales del SERMAS
GestionAI	Autenticación del profesional y la obtención de los datos necesarios para identificar de forma unívoca al profesional y mostrarle los mensajes que le corresponda
Cibeles/MPI	Obtención de datos del CIAS titular del Cupo y la DA del centro asociado al CIAS, y los datos demográficos del paciente
MSCBS	Identificación del paciente a través del CIPAUTO

Receta Electrónica	WBS Medication para la obtención de la prescripción activa del paciente
Módulo Unificado de Prescripción (MUP)	Acceso a la aplicación y a sus servicios para el personal de los servicios de farmacia y centros sanitarios
Lectores de Tarjeta Sanitaria	A través de método de SSHH creado para parsear la tarjeta sanitaria y obtener información del paciente

Las especificaciones de las integraciones identificadas fueron detalladas en el apartado **"REQUISITOS FUNCIONALES"** en los requisitos en las que intervienen.

8.3. Estándares de Arquitectura y Desarrollo

El objetivo es que el sistema sea perfectamente integrable e interoperable con el resto de los sistemas existentes en el SERMAS a nivel software y hardware. En este apartado se describe el entorno tecnológico en que se instalará y operará el sistema.

En general hay que indicar que:

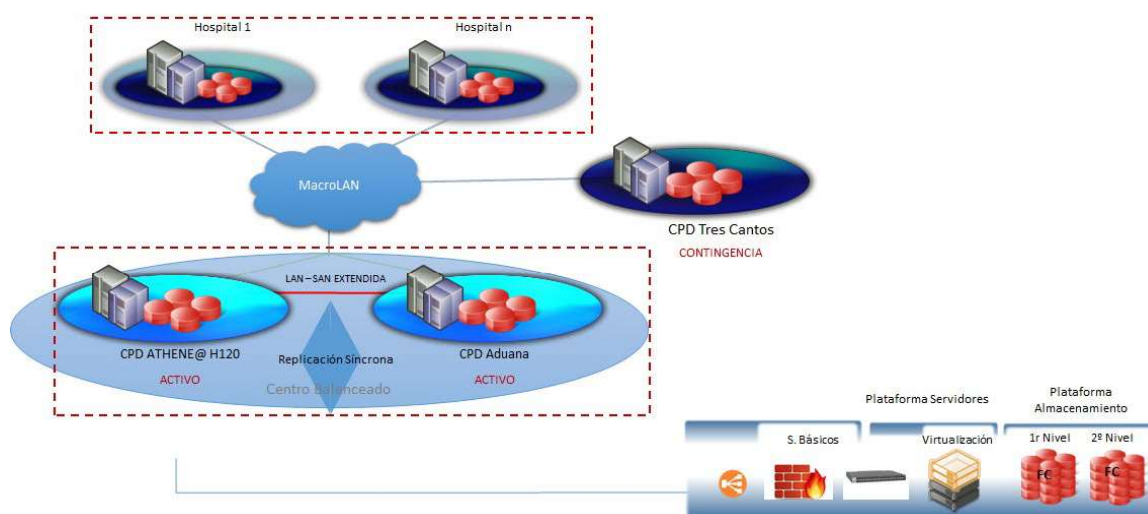
- Los entornos de producción y preproducción serán los propios de la DGSD, y serán provisto por dicha Dirección General, tanto *hardware* como *software*.
- El entorno de desarrollo, junto con el resto de equipamiento y software necesario, serán provistos por el adjudicatario.
- Cualquier herramienta o servicio, necesarios para la conexión y comunicación entre el entorno de desarrollo del licitador y los entornos de la DGSD serán a cargo del adjudicatario, previa autorización de uso e implementación por la DGSD, si así se considera necesario.

4.4.1. Arquitectura e Infraestructura

Por parte de la DGSD, el sistema MAEP se clasifica como crítico y deberá estar configurado en alta disponibilidad.

La solución desarrollada deberá instalarse en los Centros de Proceso de Datos Centrales de la DGSD y en CPD de contingencia. Por tanto, la solución deberá adaptarse a la arquitectura de los CPD de la DGSD y sus estándares.

En el estándar de arquitectura de sistemas de la DGSD, la configuración de los servicios en alta disponibilidad, se basan en la existencia de dos CPD separados y conectados entre sí, que actúan como un único CPD extendido y un tercer CPD para servicios de contingencia.



Esquema de interconexión de las infraestructuras de la DGSD

Están incluidos los sistemas de balanceo (balanceadores hardware y aceleradores) y el servicio de cortafuegos (*firewall* corporativo).

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 el 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 (según normativa 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

Los componentes software base, que la DGSD establece como corporativos y que se ofrecen para instalar la solución final del sistema son:

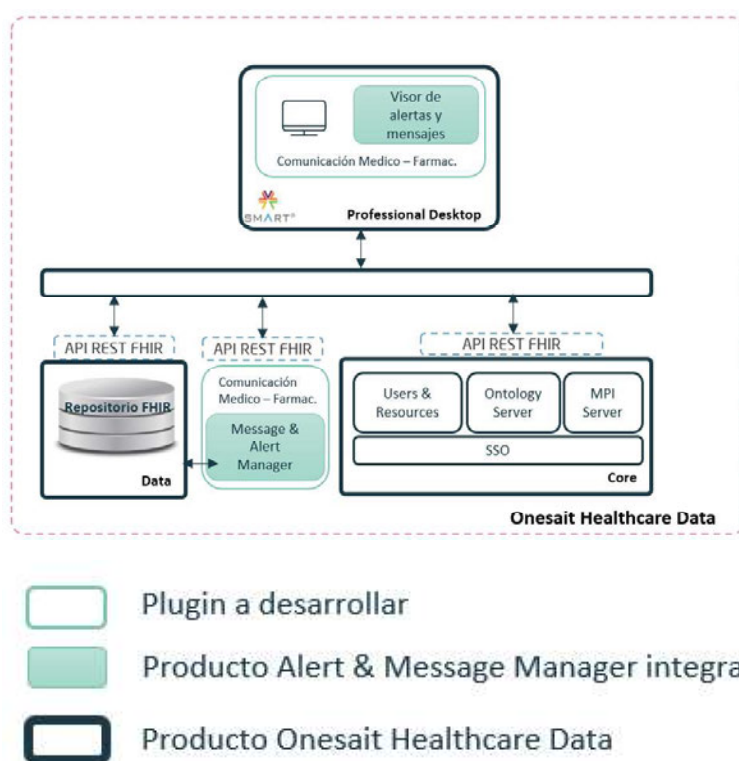
- Software de virtualización VMWARE (VCENTER ESTÁNDAR y VSPHERE ESTANDAR en su versión 6.5 para la capacidad de proceso asignada para la prestación de servicio.
- Sistema Operativo: Linux *Red Hat* 7.6 o superior
- SGBD: Oracle EE 19C, ORACLE RAC extendido.
- Servidor de Aplicaciones: WEBLOGIC 11G (12.2.1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

- Motor de integración: intersystem Ensemble 2016 o *HealthShare Health Connect* 2020
- Servidor opcional WEB: APACHE.

Como se ha indicado, el adjudicatario deberá realizar su propuesta de arquitectura del sistema que será validada por la DGSD, comprobando que se adapta a su arquitectura, estándares y versiones operativas en el momento del diseño del sistema.

8.4. Componentes Software

El siguiente diagrama describe la estructura de la aplicación:



Consiste en desarrollar sobre la plataforma tecnológica provista por la DGSD:

- un Backend que orqueste las operaciones de negocio necesarias para este proyecto, básicamente, las operaciones de creación, modificación, consulta y borrado de mensajes y contestaciones entre farmacias (COFM) y centros de salud / hospitales / servicios de farmacia.
- como Frontend se desarrollará una aplicación SMART ON FHIR en Angular, accesible individualmente o embebida en el Professional desktop, con la interfaz de usuario necesaria para montar los flujos de comunicación entre los usuarios que preguntan y los que responden.

8.5. CALIDAD DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá ser capaz de adaptarse al marco metodológico que establezca la DGSD, basado en referentes estándar de mercado.

El servicio dispondrá de un Plan de Calidad que recogerá los procedimientos y actividades previstas para el control y mejora continua, así como de los indicadores que permitan evaluar el resultado de funcionamiento.

El adjudicatario, a través de su Jefe de Proyecto, deberá seguir los procedimientos de aseguramiento de la calidad existentes en la prestación de los servicios objeto del contrato, así como los de gestión de la documentación.

Todas las actuaciones, supervisiones, certificaciones, planificaciones, etc. serán supervisadas por el Responsable del Contrato de la DGSD.

8.6. AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario permitirá llevar a cabo, debiendo prestar su total colaboración, las inspecciones y auditorías que la DGSD considere necesarias para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas en el desarrollo de la solución y prestación del resto de los servicios, permitiendo el acceso a sus instalaciones relacionadas con la prestación de los servicios y a todos los elementos lógicos y físicos que conforman la prestación de estos. Dichas inspecciones y auditorías podrán ser llevadas a cabo por la DGSD o bien por un tercero libremente designado por ésta. Concluida la auditoría y en función de las desviaciones detectadas, el adjudicatario deberá determinar las acciones correctivas para que las desviaciones y observaciones detectadas no vuelvan a tener lugar, así como designar a los responsables de la ejecución de dichas acciones y los plazos para su ejecución. El adjudicatario deberá presentar a la entidad, en el plazo máximo de 15 días naturales, el Plan de Acciones Correctivas, que deberán ejecutarse en el plazo máximo de un mes desde su presentación, a excepción de aquellas que por causas debidamente justificadas y aceptadas por la DGSD se ejecuten en plazos consensuados más amplios, siendo su cumplimiento responsabilidad exclusiva del adjudicatario, según los niveles de servicios requeridos por la DGSD.

La auditoría relacionada en este apartado es diferente y no deben confundirse con las auditorías de seguridad o privacidad previstas en otros apartados, sin perjuicio de que puedan realizar simultáneamente o no.

8.7. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía, especificado en el Pliego de Condiciones Administrativas, durante el cual la DGSD podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos ejecutados, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo con

lo establecido en el presente pliego y en el de cláusulas particulares. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

8.8. ACCESIBILIDAD A SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES DEL SECTOR PÚBLICO

El adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma "UNE-EN 301 549. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC". Esta norma, es la versión oficial española a la EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) *Accessibility requirements for ICT products and services*, declarada como estándar armonizado en la Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018, y que es equivalente a cumplir todos los requisitos de nivel A y AA de las WCAG 2.1.

8.9. IMAGEN CORPORATIVA

Todo el material que se use en los trabajos deberá respetar las normas de identidad corporativa del SERMAS / Comunidad de Madrid. Así mismo, en todo el material o documentación no debe figurar el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que haga mención a ella.

8.10. EQUIPAMIENTO DE PERSONAL

El licitador deberá proporcionar a su equipo de trabajo el equipamiento y el soporte técnico necesario para la realización de los trabajos: PC portátil o sobremesa con sistema operativo, teléfono móvil, así cualquier otro material que el adjudicatario considere necesario.

Las licencias necesarias para el entorno de los trabajos en el equipamiento personal de los trabajadores serán aportadas por el adjudicatario.

La infraestructura física del puesto de trabajo, cuando el trabajo tenga que realizarse en las dependencias de la DGSD, será provista por la DGSD, incluyendo mobiliario, conexión a red y conexión eléctrica.

8.11. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACIÓN

El equipo de trabajo desarrollará su actividad de forma habitual en las propias dependencias del adjudicatario.

Los servicios se prestarán de lunes a viernes, no festivos en Madrid Capital, en horario de 8:00 a 17:00 horas.

Para las estimaciones de los distintos períodos de tiempo que se contemplan para la prestación del servicio de apoyo citado y de sus costes, se ha partido de los supuestos siguientes:

- Jornada de prestación del servicio: 8 horas.
- Días: de lunes a viernes, no se contemplan festivos.
- Mes: 20 jornadas.
- Horario:
 - el horario normal de prestación del servicio será de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes.
 - el adjudicatario garantizará la continuidad del servicio en la franja horaria señalada.

8.12. CALENDARIO

El calendario aplicado para la prestación del Servicio será el de la Comunidad de Madrid correspondiente a cada año de servicio.

9. EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos necesarios para garantizar la correcta y óptima realización del proyecto durante las Fases de Desarrollo y Trasferencia.

La DGSD ha estimado en 2.444 horas la carga de trabajo de diferentes perfiles tecnológicos, que ha modo de estimación, sin implicación contractual alguna para el SERMAS, se desglosa en la siguiente tabla:

Perfiles	Horas
Jefe de Proyecto	97,00
Consultor	461,00
Arquitecto	164,00
Técnico de Sistemas	44,00
Analista	309,00
Analista-Programador	1.369,00

No obstante, como parte del equipo de trabajo, se requiere la disponibilidad de los siguientes recursos:

- El responsable del servicio por parte la empresa adjudicataria, con capacidad suficiente para realizar labores de dirección, seguimiento y coordinación, el cual podrá incorporar al proyecto durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones.
- El responsable técnico (Jefe de Proyecto) establecido, con conocimiento y experiencia suficiente en el aplicativo y las tecnologías asociadas, que dé garantías suficientes para la realización con éxito del proyecto. A tal efecto se requiere que el perfil designado para la realización de esta tarea cumpla los siguientes requisitos mínimos acumulativos:

- Formación Superior en carrera técnica relacionada con la tecnología (Ingeniería Telecomunicaciones, Informática, etc.)
- Al menos 5 años de experiencia en desarrollos de proyectos que involucren programación y/o desarrollo de aplicaciones y sistemas de información.
- Al menos 3 años de experiencia en dirección de proyectos relacionados con las tecnologías de la información.
- Al menos 2 años de experiencia en participación de proyectos que involucren las herramientas y tecnologías propuestas en el proyecto.

Los dos roles anteriores pueden ser desempeñados por la misma persona, siempre que cuente con el nivel de conocimientos y experiencia adecuadas, y haya sido investido por la empresa adjudicataria del nivel adecuado de decisión.

La incorporación del personal deberá realizarse por el adjudicatario en un periodo no superior a 15 días laborables a partir del inicio del contrato. No se podrá iniciar el servicio hasta haber incorporado el total del equipo.

10. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria realizará un plan de formación dirigido tanto a los técnicos de la DGSD encargado de dar soporte al sistema informático, a fin de asegurar el buen funcionamiento y la continuidad del sistema.

La formación presencial que deba impartirse será necesariamente en las dependencias de la DGSD.

Toda la documentación relativa a los citados cursos deberá ponerse a disposición de la DGSD.

La Memoria Técnica deberá incluir un **Plan de Formación**, que detalle el contenido de la formación ofertada, número de horas propuestas, modalidad de la formación (presencial u online), medios materiales y recursos humanos adscritos para la formación destacando, en su caso, aquellas características o prestaciones ofertadas que puedan ser superiores a las requeridas y el interés y/o las ventajas que estas aportan a la DGSD. Se valorará la calidad y cantidad de la formación, así como el material disponible.

10.1. Formación Funcional

La formación funcional irá dirigida al personal del SERMAS que en su día a día trabajen con el sistema objeto del contrato. Incluirá la utilización del sistema y la relación con los diferentes módulos de los que consta el aplicativo.

10.2. Formación Técnica

La formación técnica irá dirigida al personal informático designado por la dirección del proyecto y estará orientada a facilitar la transferencia tecnológica, de tal forma que se pueda realizar un mantenimiento correcto del sistema, así como definir e implantar nuevos procedimientos y funcionalidades, modificar los existentes y, en su caso, permitir que un tercero haga estas

labores, sin perjuicio del mantenimiento que el adjudicatario preste durante la Fase de Transferencia del presente contrato.

11. PLANIFICACIÓN

11.1. Documentación e Informes

La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo excepciones que deberán estar justificadas), toda la documentación relevante de la prestación del servicio. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del Contrato de la DGSD a tales efectos, la información y documentación que estas 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.

Salvo indicación expresa en contrario, los documentos, informes, diagramas y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato se aportarán en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información. La documentación entregada seguirá el procedimiento de Gestión de la Documentación de la DGSD.

El modelo detallado de cada informe, el contenido concreto y su distribución se definirá en el arranque del proyecto de forma conjunta entre la empresa adjudicataria y el personal designado por la DGSD.

La DGSD se reserva el derecho de realizar auditorías sobre el grado de cumplimiento de los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio, o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición, todos los medios necesarios para ello.

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, en formato electrónico de acuerdo con el formato que se establezca.

7.1.1. Documentación de los Desarrollos

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso el responsable del contrato. Toda documentación generada por el adjudicatario en ejecución del contrato será propiedad exclusiva de la DGSD.

El adjudicatario debe describir el contenido del desarrollo que incluya la organización del servicio, la puesta en marcha, el seguimiento, el planteamiento de la ejecución de esta y la gestión de los entregables que se han descrito, teniendo en cuenta que el adjudicatario deberá entregar como mínimo:

- Cronograma.
- Hitos (se corresponderán con los requisitos funcionales).

- Entregables a suministrar en cada Hito.
- Planificación del proyecto, incluyendo las personas asignadas, con indicación de responsabilidades, perfiles y dedicación.
- Entorno tecnológico
- Naturaleza de las actividades realizadas.
- Resumen del trabajo realizado.
- Posibles mejoras en el caso de trabajos entregados.
- Riesgos en los trabajos en curso.
- Documento de Requisitos: El propósito del documento es la definición de los requisitos funcionales, los interesados en el proyecto, la solución propuesta y los riesgos del proyecto.
- Documento de Pruebas: El propósito del Documento de Pruebas es la recopilación de las pruebas realizadas para su validación por parte del usuario del proyecto.

Los trabajos por realizar se efectuarán conforme a la metodología, reglas y procedimientos que se determinen por la DGSD, no obstante, el licitador puede proponer mejoras de metodología: calidad y buenas prácticas.

7.1.2. Características de la Documentación

Toda la documentación se entregará en castellano.

La documentación que se deberá aportar será, al menos, la indicada en los requisitos de diseño y en los requisitos siguientes, con los mínimos asociados a los documentos referidos.

El adjudicatario realizará documentos de **diseño de todo el software** que forme parte del sistema y de cada uno de los subsistemas y componentes.

- Arquitectura software.
- Descripción funcional de los módulos.
- Análisis funcional: abarcando como mínimo los distintos módulos de la plataforma en cuestión y un nivel de detalle suficiente para permitir la extensión o manipulación.
- Diseño técnico: complementando el análisis funcional y representando las distintas conexiones entre los distintos elementos o módulos.

El adjudicatario proporcionará **Manuales de Usuario/Administrador e Instalación** que describan la instalación, configuración y operación del sistema como conjunto y de cada uno de los subsistemas y componentes, incluyendo el hardware, si aplica.

Los manuales comprenderán dos tipologías:

- Manual de instalación y despliegue. Comprende un manual procedimental del proceso de instalación y/o despliegue de las correspondientes aplicaciones. Además, se deberá complementar con un manual de instalación segura, que incluya recomendaciones o buenas prácticas a llevar a cabo en el despliegue de la citada aplicación.
- Manual de usuario o administrador. Manual que muestre las funcionalidades proporcionadas por el panel de administrador de la plataforma en cuestión. Al igual que

en el caso anterior, se incluirá un apéndice que señale claramente las buenas prácticas a nivel de administración segura.

Además, se deberá incluir la correspondiente **documentación de código** en los lenguajes y para los componentes objeto del documento de licitación.

El adjudicatario presentará un **Plan de Pruebas del Sistema** en el que se incluya al menos:

- Diseño de las pruebas que garantice la cobertura de los requisitos definidos, incluyendo pruebas de campo que validen los requisitos de usuario. En el diseño de las pruebas se mostrará la trazabilidad de las pruebas de requisitos con las pruebas unitarias y de integración automatizadas correspondientes.
- Procedimientos de Pruebas en el que se desarrollarán las pruebas diseñadas.
- Informe de Pruebas en el que se plasmarán los resultados e incidencias ocurridas.
- Todas las pruebas diseñadas en el Plan de Pruebas del Sistema incluirán sus respectivos criterios de validación que incluirán las funcionalidades básicas y los parámetros de rendimiento más importantes.

El adjudicatario entregará en el Hito Final todo el código fuente, los ejecutables, librerías, asistentes de instalación de todo el sistema. Para ello, el adjudicatario, se compromete a utilizar el repositorio de código que la DGSD determine.

Los entregables del contrato debidamente actualizados a su última versión, se entregará como una unidad en el hito final del proyecto, independientemente de las entregas de las líneas base iniciales o versiones a lo largo del proyecto.

Todos los entregables documentales del contrato se entregarán en un formato electrónico editable.

12. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

12.1. Dirección por parte de la DGSD

A la formalización del contrato, la DGSD designará al Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación. Entre ellas, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Realizar la propuesta de aplicación de penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.

- Aprobar por parte de la DGSD los trabajos y entregables definidos en el contrato.
- Determinar la necesidad de incorporar, retirar o sustituir el personal del equipo de trabajo que presta los servicios y comunicarlo a la persona designada como Responsable de los servicios para que lleve a cabo las modificaciones oportunas.
- Todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación

12.2. Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará los responsables indicados en los dos siguientes subapartados. Los dos recursos pueden ser desempeñados por la misma persona, siempre que cuente con el nivel de conocimientos y experiencia adecuadas, y haya sido investido por la empresa adjudicataria del nivel adecuado de decisión.

12.3. Responsable de los Servicios

Corresponde a la persona que asuma la responsabilidad última de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de la DGSD en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato (cumplimiento, necesidades de la DGSD, aspectos comerciales, etc.).
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.
- Dictar instrucciones a la empresa y al Responsable técnico en base a las decisiones adoptadas por el Responsable del Contrato de la DGSD.
- Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Informar a la DGSD de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

12.4. Responsable Técnico

Deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Durante las fases de implantación y mantenimiento del contrato, esta persona podrá ser la misma o dos diferentes (una en cada fase).

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como **interlocutor con el Responsable del Contrato de la DGSD** en lo relativo a aspectos técnicos (planificación, calidad de los servicios, necesidades operativas, etc.).
- **Durante la Fase de Desarrollo:**
 - Velar por que el desarrollo se ejecute en tiempo y forma, siendo el responsable último de la misma
- **Durante la Fase de Tránsito:**
 - Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los servicios y la calidad técnica de los trabajos entregados por la empresa adjudicataria.

- Emitir los informes periódicos correspondientes a los ANS para su comprobación por parte de la DGSD.
- Proponer a la DGSD para su aprobación las actuaciones operativas y su planificación
- Dictar instrucciones al personal del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria en base a las decisiones adoptadas en los Comités (Técnico y de Seguimiento).
- Informar a la DGSD de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

12.5. Comités de Seguimiento y Reuniones

Se establecerán los siguientes comités:

8.5.1. Comité de Seguimiento

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

- Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
- Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de la DGSD, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
- A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
- Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de la DGSD o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será de al menos 1 al mes, sin perjuicio de que la DGSD se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de la DGSD. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de la DGSD.

8.5.2. Comité Técnico

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

- Estará encargado de tratar cualquier decisión táctica relacionada con los servicios objeto del contrato.
- Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de la DGSD, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable técnico la empresa adjudicataria.
- A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
- Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de la DGSD o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será de al menos cada 15 días, sin perjuicio de que la DGSD se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de la DGSD. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de la DGSD.

13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

13.1. NORMATIVA DE SEGURIDAD.

Las Administraciones Públicas tienen la obligación de implantar y cumplir lo indicado en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), asimismo, de conformidad con lo establecido por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas estarán obligadas a aplicar las medidas exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad en los sistemas de información empleados, todo ello con el objetivo de garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de la información.

De igual modo, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); cualquier tercero que preste un servicio en régimen de concesión, encomienda de gestión o contrato, a la Administración Pública, deberá aplicar las medidas de seguridad indicadas en el Esquema Nacional de Seguridad. Por tanto, el Adjudicatario que preste servicios a la CSCM deberá cumplir con lo indicado en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

13.2. Información sobre la arquitectura de seguridad.

Será requisito obligatorio que el Adjudicatario, cuando sea relevante para el servicio prestado, especialmente a efectos de definición de requisitos de interconexión, aporte la información necesaria sobre el sistema que soporta los servicios, respecto a la arquitectura de seguridad, con el objeto de facilitar a la entidad pública contratante el cumplimiento de sus obligaciones, tales como la realización del Análisis de Riesgos o el subsiguiente Plan de Tratamiento de Riesgos.

Asimismo, aportará los diagramas de red, esquemas de elementos físicos, esquemas de interconexión y esquemas lógicos de sistemas que muestren a la entidad cliente la infraestructura física y lógica de la que forma parte el servicio objeto de contratación.

Todo ello será exigible siempre que los antedichos requisitos no estén adecuadamente cubiertos por la Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS que pudiera poseer el Adjudicatario, con relación a los sistemas de información utilizados para la prestación de los servicios contratados.

13.3. Ubicación de la información

Con el fin de que la CSCM conozca con precisión la ubicación de los sistemas de información concernidos en la prestación y su información, el Adjudicatario aportará la documentación que detalle si los tratamientos de información van a ejecutarse en sistemas e instalaciones propias o de la entidad pública contratante.

Asimismo, en caso de que los tratamientos se realicen en sistemas del Adjudicatario, se indicarán las medidas de seguridad física asociadas reflejadas en el punto “Medidas de seguridad” del apartado de “Protección de datos”.

Este aspecto es importante ya que permite a la entidad contratante evaluar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en lo relativo a transferencias internacionales de datos y de la legislación en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

13.4. Medidas de seguridad implementadas.

La DGSD podrá requerir al Adjudicatario, además de la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS, el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas si así se determinan.

13.5. Incidentes de seguridad.

El Adjudicatario tiene la obligación de comunicar a la DGSD cualquier incidente de seguridad que afecte a la seguridad de la entidad o a sus sistemas de información en cuanto sea conocedor. El plazo de comunicación no podrá ser superior a 72 horas.

13.6. Revisión del estado de seguridad y mejora continua.

Se deberá disponer de un sistema de gestión de la capacidad con mejora continua, que proporcione, de forma periódica, información relacionada con el sistema que soporta los servicios, como por ejemplo capacidad, dimensionamiento y rendimiento del sistema.

Durante la prestación del servicio y sin que ello implique un coste adicional, el Adjudicatario estará obligado a reevaluar y actualizar las medidas de seguridad implantadas, entre las que se encuentran las actualizaciones y mantenimiento del software, de los sistemas operativos, así como de los parches de seguridad, entre otros, con el fin de adecuar su eficacia a la constante evolución de los riesgos y sistemas de protección, llegando incluso si fuese necesario, a un replanteamiento de la seguridad.

13.7. Mantenimiento.

El Adjudicatario deberá mantener el equipo físico y lógico que constituye el sistema atendiendo a las especificaciones de los fabricantes sobre instalación y mantenimiento, realizando un seguimiento continuo de los anuncios de defectos y estableciendo un procedimiento que permita

analizar, priorizar y determinas cuándo aplicar las actualizaciones de seguridad, parches, mejoras y nuevas versiones.

13.8. Protección de datos.

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales de la CSCM por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la de realizar las tareas relativas al diseño, desarrollo, puesta en marcha, pruebas, mantenimiento e integración con otros aplicativos, del sistema de mensajería asíncrona entre profesionales, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales que resulte de aplicación, en concreto el Reglamento (UE) 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, la CSCM tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

9.8.1. Encargado del Tratamiento.

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

9.8.2. Limitación del acceso o tratamiento.

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

9.8.3. Medidas de Seguridad.

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

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y

asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.

- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a las relativas al “encargado de tratamiento”, “registro de actividades de tratamiento” y “medidas de seguridad”.
- El Adjudicatario utilizará los datos personales 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.
- Accederá a los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- El Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello, el Encargado de Tratamiento designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Adjudicatario de la ubicación sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de

los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.

- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe la transferencia internacional de datos a entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos personales, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos personales 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.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el del Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento y a la Dirección General de 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 personales, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la CSCM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
- Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y en todo caso

observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

9.8.4. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos personales 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.

9.8.5. Cesión o comunicación de datos a terceros.

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

- En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, 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 subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.
- Corresponde al Encargado del Tratamiento exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.
- El Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

9.8.6. Responsabilidad en caso de incumplimiento.

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

9.8.7. Cesión del contrato.

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

13.9. 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, tabletas 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.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos, quien

podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

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

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

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

El 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.

15. 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 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 adjudicatario a que adopte las acciones correctoras necesarias. Para ello, el 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.

16. 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 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 compromete 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 la empresa 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 del 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 adjudicatario y el equipo de soporte, mantenimiento y monitorización, así como la disponibilidad por parte del 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.

17. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, se establecen en este apartado los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

17.1. Tiempo de incorporación del equipo

La puesta en marcha de los trabajos que incluye la incorporación del personal deberá realizarse por el adjudicatario en un periodo no superior a 15 días laborables a partir del inicio del contrato. No se podrá iniciar el servicio hasta haber incorporado el total del equipo.

Indicador del Servicio	Cumplimiento
Incorporación del equipo de trabajo a partir del comienzo del contrato	≤ 15 días

Acuerdos de Nivel de Servicio para el tiempo de incorporación del equipo.

17.2. Rotación del Personal

Un indicador clave de la calidad del servicio es la rotación del personal asignado al proyecto. Por lo tanto, resulta prioritario medir, minimizar y acotar la rotación de los recursos ofertados por la empresa adjudicataria con el fin de garantizar el éxito del proyecto.

Es por esto por lo que la empresa adjudicataria deberá seguir las siguientes políticas en lo referente a la rotación del personal:

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá comunicar por escrito a la DGSD a través del responsable del contrato con quince días de antelación a la fecha del cambio propuesto. La comunicación incluirá:

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

El responsable del contrato evaluará la información anterior para autorizar o no el cambio. La ausencia de respuesta del responsable del contrato sobre la petición de cambio se interpretará siempre como no autorización.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria y, por lo tanto, sin coste para la administración, la ejecución de una fase de formación necesaria para la sustitución, con solapamiento del personal entrante y saliente durante un periodo mínimo de 10 días laborables.

Cualquier rotación de los equipos que no esté autorizada por el responsable del contrato o que no se ajuste a lo descrito anteriormente se considerará una rotación no planificada, y estará sujeta al “Indicador Factor de Rotación” (IFR) correspondiente.

Por su parte, el responsable del contrato tendrá la potestad de exigir, cuando existan razones que afecten al normal desarrollo de la prestación del servicio, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo ofertado por la empresa adjudicataria para la ejecución del

contrato. La DGSD dará a la empresa adjudicataria un plazo de diez días laborables, para que proceda a la sustitución de dicho componente de forma efectiva.

Estos cambios propuestos, siempre que estén justificados por significar un perjuicio para el correcto funcionamiento del servicio, se tendrán en consideración para el cálculo del IFR. Se medirá el IFR, para cada una de las personas del equipo de trabajo ofertado por la empresa adjudicataria.

El factor de rotación IFR a medir para cada persona se entenderá como el número de cambios de personal no planificados realizados en el equipo de la empresa adjudicataria que presta el servicio desde el inicio de la prestación del servicio.

En la siguiente tabla se define el IFR exigido para los conjuntos de perfiles de trabajo ofertados:

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de medida	ANS
Indicador del Factor de Rotación (IFR)	IFR.01	Nº de cambios no planificados	Cambios autorizados por el responsable del contrato = cambio planificado → NO se incrementa el IFR.0x Cambios NO autorizados por el responsable del contrato = cambio NO planificado → se incrementa el IFR.0x en 1 unidad	IFR.01 ≤ 1 durante toda la duración del contrato para cada uno los perfiles: Responsable de los Servicios Responsable Técnico
	IFR.02			IFR.02 ≤ 2 durante toda la duración del contrato para cada uno de los integrantes del resto del equipo ofertado

ANS para la Rotación del Personal

donde:

- IFR: Perfil
- IFR.01: Indicador del Factor de Rotación del Responsable de los Servicios y del Responsable Técnico
- IFR.02: Resto de perfiles del equipo de trabajo

17.3. Plazos de Entrega de la Documentación

La entrega de la documentación en los plazos que se definan por el Responsable de contrato por parte de la DGSD es otro de los aspectos importantes relacionados con la calidad del servicio.

Para ello, en las reuniones entre el responsable de contrato de la DGSD y el Responsable de los Servicios del adjudicatario se definirán y aprobarán las fechas de entrega de los documentos que considere relevantes. Este calendario podrá modificarse en el tiempo si las circunstancias así lo exigen.

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Cumplimiento plazos de entrega documentación	Plazo de entrega	Días	Diferencia entre el plazo de entrega solicitado por la DGSD y el plazo de entrega real. En las reuniones de seguimiento se podrá aprobar la modificación del plazo de entrega	Para cada documento: Plazo de entrega real - Plazo de entrega aprobado > 3 días laborables

ANS para los Plazos de Entrega de la Documentación

17.4. Calidad de la documentación

La calidad de la documentación es, asimismo, otro de los aspectos importantes relacionados con la calidad del servicio.

Para ello, la persona designada por la DGSD como Responsable de contrato realizará un control de la documentación generada a lo largo del desarrollo del contrato y elevará a las reuniones de seguimiento un informe de no aceptación de los entregables que no cumplan los requisitos de calidad formal, redacción, inconsistencias o contengan errores materiales.


La empresa adjudicataria deberá corregir las no conformidades en el plazo y los términos que se acuerden en dichas reuniones.

Aspecto	Indicador	Unidades	Sistema de Medida	ANS
Calidad de la documentación	Tasa de error	Número de documentos no aceptados	Entregables que son elevados a las reuniones de Seguimiento con informe de no aceptación	Objetivo de calidad del 97% de los documentos generados

ANS para la Calidad de la Documentación

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: NURIA RUIZ HOMBREBUENO - 
Fecha: 2023.12.05 21:58