



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.

PROPUESTA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESO DE DATOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

A/SER-028166/2024

CAPÍTULO I. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

Cláusula 1. Características del contrato.

TÍTULO: SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESO DE DATOS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

1.- Definición del objeto del contrato:

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de administración, gestión y operación de las infraestructuras básicas de proceso, redes de comunicación, sistemas de almacenamiento y copia de seguridad, sistemas de seguridad y control de accesos que conforman los Sistemas de Información actualmente centralizados y aquellos que se incorporen en arquitectura centralizada a los CPD Corporativos de SERMAS durante la duración del contrato.

Del mismo modo, se contempla el diseño, evolución y mejora continua de los centros de datos y su modelo de gestión adaptándose los planes de transformación que el SERMAS proponga, con especial atención a un modelo de servicio orientado a una cloud híbrida, en el que se modelen y automaticen los procesos que en cada momento considere el SERMAS. Esta transformación podrá afectar a cualquier ámbito, no sólo a los sistemas en producción, sino que también podrán proponerse, por ejemplo, transformaciones relacionadas con el desarrollo de aplicaciones y que requieran adaptación en el modelo de servicio a lo largo de la duración del contrato

División en lotes: NO

Código CPV: **72514000-1** Servicios de gestión de instalaciones informáticas

Número máximo de lotes a que los empresarios podrán licitar: No procede

Número máximo de lotes a adjudicar a cada licitador: No procede

Admisión de ofertas integradoras: No

Contrato/lote reservado a Centro Especial de Empleo de iniciativa social: NO

Contrato/lote reservado a Empresas de Inserción: NO

Contrato/lote reservado a determinadas organizaciones para servicios sociales, culturales y de salud: NO

2.- Órganos administrativos.

| | |
|---|--|
| ÓRGANO GESTOR: ÓRGANO DE CONTRATACIÓN | |
| DENOMINACIÓN | COMUNIDAD DE MADRID |
| CÓDIGO DIR3 | A13002908 |
| DIRECCIÓN POSTAL | CALLE ALCALÁ 16. 28014 MADRID |
| UNIDAD TRAMITADORA: CENTRO DIRECTIVO PROMOTOR DEL CONTRATO | |
| DENOMINACIÓN | UGEP SALUD DIGITAL |
| CÓDIGO DIR3 | GE0021859 |
| DIRECCIÓN POSTAL | CALLE EMBAJADORES 181- 28045 MADRID |
| OFICINA CONTABLE: ÓRGANO QUE TIENE ATRIBUIDA LA FUNCIÓN DE CONTABILIDAD | |
| DENOMINACIÓN | INTERVENCIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID |
| CÓDIGO DIR3 | A13029032 |
| DIRECCIÓN POSTAL | CALLE ALCALÁ, 16- 3ª PLANTA. 28014 MADRID |
| Órgano destinatario del objeto del contrato | |
| DENOMINACIÓN | DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DIGITAL |
| DIRECCIÓN POSTAL | CALLE EMBAJADORES 181- 28045 MADRID |

Unidad encargada del seguimiento y ejecución del contrato: Dirección General de Salud Digital.

3.- Si se trata de un contrato que conlleve prestaciones directas a favor de la ciudadanía: No procede

Normativa reguladora del régimen jurídico del servicio: No procede

Medios para la prestación del servicio. No procede

4.- Presupuesto base de licitación y crédito en que se ampara.

Tipo de presupuesto: Cuantía máxima determinada

Presupuesto:

Costes directos e indirectos y otros gastos generales y beneficio industrial calculados para su determinación:

| | |
|----------------------|------------------------|
| Base Imponible | 16.857.001,44 € |
| Importe del IVA | 3.539.970,30 € |
| IMPORTE TOTAL | 20.396.971,74 € |

El contrato se financia con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia: NO

(En caso afirmativo) Código de referencia único del proyecto:

Cofinanciación: Comunidad de Madrid: 100 % Otros Entes: 0 %

Aportación de la Comunidad de Madrid: 20.396.971,84 €

Anualidades:

| TOTAL/AÑO | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | TOTALES | TOTAL IVA INCLUIDO |
|---------------------------------------|--------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|--------------------|
| SERVICIOS GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS | 0,00 € | 1.420.627,20 € | 2.130.940,80 € | 2.130.940,80 € | 355.156,80 € | 6.037.665,60 € | 7.305.575,38 € |
| SERVICIOS GESTIÓN Y GOBIERNO | 0,00 € | 976.236,60 € | 1.464.354,90 € | 1.464.354,90 € | 244.059,15 € | 4.149.005,55 € | 5.020.296,71 € |
| TOTAL LÍNEA FIJA | 0,00 € | 2.396.863,80 € | 3.595.295,70 € | 3.595.295,70 € | 599.215,95 € | 10.186.671,15 € | 12.325.872,09 € |
| SERVICIOS BAJO DEMANDA | 0,00 € | 1.569.489,48 € | 2.354.234,22 € | 2.354.234,22 € | 392.372,37 € | 6.670.330,29 € | 8.071.099,65 € |
| TOTAL CONTRATO | 0,00 € | 3.966.353,28 € | 5.949.529,92 € | 5.949.529,92 € | 991.588,32 € | 16.857.001,44 € | 20.396.971,74 € |
| TOTAL CONTRATO IVA INCLUIDO | 0,00 € | 4.799.287,47 € | 7.198.931,20 € | 7.198.931,20 € | 1.199.821,87 € | 20.396.971,74 € | 20.396.971,74 € |

La autenticidad de este documento se puede comprobar en <https://gestiona.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación:

| | | | |
|----------------------|----------|-----------|---------------|
| Anualidad corriente: | Programa | Económica | Total Importe |
| 2024 | 928N | 22703 | 0,00 € |

Sistema de determinación del presupuesto:

Según los artículos 100 y 116.4.d de la LCSP y de acuerdo con el objeto del contrato, para el nuevo contrato con duración total de 36 meses, no facturándose los dos primeros meses tal como queda recogido en el punto 6.1.1 Etapa de planificación de la transición del PPT, período de transferencia del servicio, se calculan en base a:

- Perfiles mínimos profesionales que deberán conformar el equipo para la ejecución del conjunto del proyecto.

- Servicios específicos bajo demanda para las mejoras funcionales e incorporación de nuevas modalidades o acceso desde otros centros.

Se ha estimado en base a los costes por perfil de las tarifas derivadas del expediente ECOM/000238/2020 “Acuerdo marco para consultoría diseño y factoría de servicios innovadores para la transformación digital de la Comunidad de Madrid” de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (Madrid Digital), para los perfiles de Operador de sistemas, Técnico documental y administrativo se han tomado como referencia el último documento publicado de “TARIFAS DE LOS RECURSOS TÉCNICOS APLICABLES A LOS EXPEDIENTES PROMOVIDOS POR LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID” de 21 de enero de 2020. Dado que el conjunto de este proyecto supone un amplio abanico de servicios profesionales TIC, se considera más adecuado su valoración según las tarifas indicadas del expediente citado, que engloban los costes para la prestación de estos servicios, tanto directos como indirectos.

En relación a la jornada laboral, se ha considerado la cifra en 1800 horas anuales, teniendo en cuenta el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública (BOE 177 de 26/07/2023). En este caso concreto, se deberá ajustar proporcionalmente al tiempo de duración del contrato en 36 meses.

Para la estimación de los perfiles correspondientes tanto a la línea fija como a la variable se parte de los requerimientos mínimos establecidos en el PPT (apartado 5 y el anexo II) en cuanto a recursos humanos a incorporar, aunque los licitadores podrán incorporar un número mayor de recursos si lo consideran conveniente.

| Título | Perfil Profesional Madrid Digital | Coste Hora MD |
|--|-----------------------------------|----------------|
| Responsable de servicio | Jefe de Proyecto | 64,80 € |
| Gestor Técnico de los servicios | Ingeniero | 56,70 € |
| Arquitecto | Arquitecto | 60,75 € |
| Arquitecto de sistemas transformación estratégica | Arquitecto | 60,75 € |
| Analista de sistemas | Analista | 45,90 € |
| Analista de sistemas de transformación estratégica | Analista | 45,90 € |
| Ingeniero de seguridad | Ingeniero | 56,70 € |
| Técnico de sistemas | Analista-Programador | 37,80 € |
| Técnico de seguridad | Analista-Programador | 37,80 € |
| Operador de sistemas | Operador de Soporte | 19,00 € |
| Técnico documental | Documentalista Técnico | 17,00 € |
| Técnico administrativo | Documentalista Técnico | 17,00 € |

A estas tarifas se les aplicará la baja obtenida como resultado de la adjudicación.

De acuerdo con los artículos 102.4 y 309 del LCSP, la determinación del precio del contrato se realiza a tanto alzado.

Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP): **32.127.461,57 €**

Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado: El valor estimado del contrato incluye el importe de los tres años de contrato, más dos años de prórroga, más el importe para modificaciones estimado en el apartado 22 de esta cláusula, IVA excluido (apartado 2, art. 101 LCSP).

| VALOR ESTIMADO TOTAL | |
|--|------------------------|
| Presupuesto inicial (IVA excluido) | 16.857.001,44 € |
| Prórroga máxima prevista 24 Meses (IVA excluido) | 11.899.059,84 € |
| Modificación (IVA excluido) 20% | 3.371.400,29 € |
| TOTAL | 32.127.461,57 € |

En servicios con determinación del precio mediante precios unitarios, posibilidad de incrementar el número de unidades hasta el 10 por 100 del precio del contrato: NO Procede.

5.- Contrato sujeto a regulación armonizada. SI

6.- Habilitación empresarial o profesional precisa para la realización del contrato.

Procede: NO

7.- Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

Incorporación de cláusulas sociales, ambientales y de innovación como criterios de selección:

- ☐ Como criterios sociales
- ☐ Como criterios ambientales
- ☐ Como criterios de innovación

El empresario acreditará mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos específicos de solvencia:

7.1. Acreditación de la solvencia económica y financiera:

- Artículo 87 de la LCSP, apartado 1 a)

Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Criterios de selección:

A estos efectos, la empresa deberá acreditar, por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito, un volumen anual de negocios que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos.

Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil e igualmente el volumen anual de negocios, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos de: 8.924.294,88 €, IVA no incluido.

7.2 Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

- Artículo 90 de la LCSP, apartado 1 a):

Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos; cuando sea necesario para garantizar un nivel adecuado de competencia los poderes adjudicadores podrán indicar que se tendrán en cuenta las pruebas de los servicios pertinentes efectuados más de tres años antes.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Criterios de selección:

A estos efectos, la empresa deberá acreditar certificados de ejecución de contratos de iguales o similares características al objeto del presente procedimiento, realizados durante los tres últimos años. Los certificados deben incluir el objeto del servicio lo más detallado posible, el importe por periodos anuales, las fechas y el destinatario, público o privado de los mismos.

En el caso de servicios realizados para un destinatario del sector público se tomará como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, la coincidencia con los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV del contrato.

En el caso de servicios realizados para un destinatario del sector privado se tomará como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el licitador y los que constituyen el objeto del contrato, que estos servicios sean de igual o similar naturaleza.

El importe anual acumulado de los certificados presentados, en el año de mayor ejecución, deberá ser igual o superior a: 4.164.670,94 € IVA excluido.

Clasificación del contratista: No procede

Acreditación del cumplimiento de normas de garantía de calidad y de gestión medioambiental.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 93 de la LCSP, los licitadores deberán declarar el cumplimiento de las normas de garantía de calidad, de gestión medioambiental y de gestión de servicios IT, mediante la cumplimentación de la **declaración del anexo III** de este pliego en relación con las siguientes certificaciones o equivalentes homologadas:

- ISO 9001(vigente): para sistemas de gestión de la calidad se centra en garantizar que una organización cumpla con las necesidades y expectativas de sus clientes, mejore continuamente sus procesos internos y demuestre conformidad con los requisitos legales y reglamentarios aplicables. La norma se basa en principios como el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia.
- ISO 14001 (vigente): para sistemas de gestión ambiental. El propósito es ayudar a las organizaciones a gestionar y mejorar sus impactos ambientales, controlar los riesgos y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el medio ambiente. La norma sigue un enfoque basado en procesos y se centra en aspectos como la política ambiental, la planificación, la implementación y operación, la monitorización y medición, y la revisión por la dirección.

- ISO 20000 (vigente): para sistemas de gestión de servicios IT continuos. El objetivo principal es proporcionar un marco para garantizar la calidad y la mejora continua de los servicios de TI en una organización. La norma aborda aspectos como la gestión de servicios, la planificación y diseño de servicios, la transición de servicios, la entrega y soporte de servicios, y la mejora continua.

Cualquier otro certificado equivalente de un organismo nacional miembro de ISO y que sea Estado miembro de la Unión Europea, certificaciones de versiones anteriores de las normas ISO aun en vigor u otras pruebas de medidas equivalentes de garantía de la calidad se podrán aceptar como válidas.

La acreditación de dichos certificados será solicitada al propuesto como adjudicatario cuando se le requiera conforme a lo establecido en el artículo 150 LCSP.

Concreción de las condiciones de solvencia

1. Especificación en la oferta de los nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación objeto del contrato: NO
2. Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales: SI

Este compromiso, referido a la adscripción de medios personales se integrará en el contrato, se le atribuirá el carácter de obligación esencial, a los efectos de lo previsto en el artículo 211.1.f) de la LCSP y tendrá una vigencia desde su firma hasta la finalización del contrato objeto de este expediente de contratación.

Todas las empresas deberán adscribir un equipo de trabajo que cumpla con los requisitos mínimos de número de perfiles, titulación, formación, certificaciones y experiencia establecidos en el punto 8 “**ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**” del pliego de prescripciones técnicas y así lo declararán en la **declaración responsable múltiple** que aparece como anexo III de este pliego.

En los casos en que el licitador recurra a la solvencia y medios de otras empresas, de conformidad con el art. 140.1.c), cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable de la información pertinente.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 150.2 de la Ley 9/2017 de contratos del Sector Público, el órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la mejor oferta, para que, en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios personales indicados en los párrafos anteriores, tanto del licitador como de aquellas

otras empresas a cuyas capacidades se recurra. Esta documentación deberá presentarse en formato electrónico.

En aplicación del citado artículo 150.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, de no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta.

La documentación justificativa de disponer efectivamente de los medios personales será el currículum de los integrantes del equipo de trabajo ofertado, que debe cumplir con los requisitos mínimos de titulación, cualificación, experiencia y formación establecidos en el punto 8 “ORGANIZACIÓN Y EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO” del pliego de prescripciones técnicas.

Se exige la presentación de los currículos vitae para:

- Todos los perfiles definidos como equipo mínimo en el apartado 8 del PPT.

Dichos currículos deberán presentarse ajustados al modelo establecido en el Anexo VI “Cuestionario de Personal” del presente pliego, especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo de prestación del servicio, con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional. La titulación y formación se acreditarán mediante fotocopia del correspondiente título, diploma o documento equivalente. La acreditación de la experiencia será requerida al adjudicatario propuesto por el órgano de contratación. Ésta acreditará mediante aquella documentación válida en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. Todos los recursos humanos propuestos deberán estar contratados y en plantilla en la empresa adjudicataria en el momento del inicio de la ejecución del contrato, o en una de las subcontratadas, teniendo en cuenta lo indicado en el apartado 23 de esta cláusula 1 del PCAP, Subcontratación.

8.- Procedimiento de adjudicación.

Tramitación anticipada: No

Tramitación: Urgente

Se contempla la tramitación urgente de este expediente de contratación aplicando la tramitación urgente del expediente prevista en el artículo 119 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, dado que desde el anterior expediente los sistemas han evolucionado significativamente, también el número de equipos críticos y, teniendo en cuenta que este servicio está enfocado a los Centros de Proceso de Datos (CPDs), en donde están depositados los datos sanitarios de toda la Comunidad de Madrid, es de carácter urgente que esta tramitación sea rápida para que se empiecen a realizar las tareas necesarias para el buen funcionamiento en dichos CPDs.

Procedimiento: abierto de conformidad con lo dispuesto en la Subsección 2ª, artículos 156, 157 y 158 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Pluralidad de Criterios de Adjudicación.

Subasta electrónica: NO

9.- Criterios objetivos de adjudicación del contrato.

Conforme a los términos incluidos en la Memoria Justificativa del artículo 116.2.

Composición del comité de expertos (o procedimiento para su designación) u organismo técnico especializado: NO PROCEDE

Plazo en que deberá efectuarse la valoración por el comité de expertos u organismo técnico especializado: NO PROCEDE

10.- Documentación técnica a presentar en relación con los criterios objetivos de adjudicación del contrato:

Toda la documentación se presentará en formato electrónico.

Con carácter obligatorio, la oferta técnica deberá entregarse castellano.

Los licitadores presentaran una oferta en el **sobre 2**, que incluirá la Oferta Técnica Se incorpora en este sobre la documentación relacionada con los criterios evaluables mediante juicios de valor.

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

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

Con carácter obligatorio, la oferta técnica deberá entregarse castellano y en formato electrónico.

La documentación exigida se compone de dos documentos separados:

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

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

II. Descripción de la solución propuesta. Oferta Técnica (máximo 50 páginas – formato PDF con tamaño de letra no inferior a 10 puntos e interlineado sencillo)

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

0. ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO

Resumen del contenido de la propuesta, resaltando lo que el licitador considere más importante.

2. MODELO DE SERVICIO

Incluyendo tres apartados:

2.1 Modelo global

Descripción de la organización del equipo de prestación del servicio, distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, dedicación al proyecto, flujos de comunicación, mecanismos de control, lugar de prestación del servicio para los perfiles de operador y técnicos especialistas, previsiones para guardias fuera del horario normal de prestación del servicio y servicios de consultoría y soporte nivel 3, etc, en relación con su adecuación a las necesidades y objetivos del proyecto. En su caso, propuestas que especifiquen mecanismos que permitan absorber nuevos requisitos, ampliaciones y propuestas de incorporación de recursos en cada actividad, así como los criterios objetivos que lo determinen.

2.2 Plan de formación y actualización tecnológica

Se incluirá un plan específico de formación continua y actualización tecnológica del servicio que permita evolucionar según las necesidades de proyectos y de la transformación de la infraestructura gestionada por el licitador. Se valorará la capacidad de adaptación y la flexibilidad para la creación de grupos de trabajo específicos.

2.3 Procedimientos de gestión, control y calidad del servicio

Se incluirá un modelo de relación con la DGSD y todos los interlocutores expresados en el presente pliego integrado en un modelo de gestión, control y seguimiento global.

El licitador deberá describir en su oferta su propuesta de modelo de Aseguramiento de la Calidad y la forma en que lo aplicará al servicio

El licitador debe presentar en su oferta un modelo de observación y obtención de métricas propias del servicio CEDAS que permita obtener cuadros de mando para la toma de decisiones, el control del gasto y el estado de tareas y proyectos. Se

evaluará de forma positiva la presentación de herramientas específicas para estas tareas.

3. PLAN DE PROYECTO

3.1 Planteamiento específico por fases

Planteamiento para cada una de las fases de los servicios a prestar: descripción funcional, operativa y de relación, de acuerdo con los requisitos de la cláusula 7 Fases del Servicio, del presente pliego. Se podrán incluir propuestas concretas de mejoras en las fases de planificación y transferencia inicial, para una mejor consecución de los objetivos del servicio.

3.2 Servicio de operación y explotación

Se incluirán las propuestas relativas a las actualizaciones de la infraestructura y del soporte a usuarios. En particular, lo relativo a propuestas que detallen la integración y coordinación funcional y técnica con el resto de unidades de la DGSD y hagan especial hincapié en la rápida disponibilidad de las actualizaciones de la plataforma, de los parches que corrijan errores detectados y del soporte de usuarios. Deberá incluirse una propuesta para el “Plan de reducción de la Obsolescencia” presentado en este pliego que incluya un plan detallado y cuantificado de actualización de versiones de los productos y software involucrado y un plan de documentación ajustado a las necesidades concretas.

3.3 Servicio de demanda recurrente

El licitador debe presentar un plan específico de organización de la demanda recurrente, son especial atención a la gestión y organización de las diferentes torres tecnológicas, sus integraciones y la relación con la gestión de demanda de proyectos internos de la DGSD

4. TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO

El licitador debe presentar en su oferta un “plan de transformación del servicio” detallado, que describa los objetivos, fases, tareas/actividades y el horizonte temporal en que desarrollará la evolución y mejora continua del servicio definido hacia ese modelo, cumpliendo con todas las necesidades descritas en este pliego.

Se valorará la propuesta de una metodología de “viaje hacia la Cloud” en la Cloud Privada del SERMAS y la posibilidad de hibridación con nubes privadas y públicas. Para su valoración el licitador incluirá la documentación detallada de dicha metodología y su enfoque y adaptación a las particularidades del SERMAS. Se valorará la metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el plan general de aseguramiento de la calidad y de continuidad del servicio.

Se valorará la propuesta de evolución y transformación de los entornos DevSecOps, hacia la integración y entrega continua, detallando los pasos y tareas necesarios y la integración con los equipos de la Administración.

Por último, se podrá incluir un plan de automatización de tareas, con metodología y tareas específicas y un plan de control y observación de la calidad del servicio para la gestión de métricas, donde en base a la experiencia en entornos sanitarios o

entornos de las tecnologías de la información se presente un modelo de cuadros de mando y control que ayuden a la toma de decisiones y a la evaluación continua del servicio al ciudadano y a otros organismos de la Consejería de Sanidad o entornos sanitarios.

5. CIBERSEGURIDAD. MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS

5.1 Medidas de seguridad y confidencialidad de la información gestionada

Los licitadores/es aportarán en su oferta una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Como se requiere el acceso a datos clínicos, se puntualizarán todas aquellas medidas, tanto técnicas como organizativas que aseguren la confidencialidad y las de registro que permita un completo seguimiento de la integridad de la información.

Se podrá incluir un Plan de Seguridad general aplicable al servicio, herramientas informáticas para controlar la posibilidad de acceso a la información por parte de los técnicos de la empresa, herramientas que faciliten la obtención de información relativa a los accesos y actuaciones realizadas sobre los datos, así como medidas técnicas para preservar la seguridad de la información en actuaciones y accesos remotos.

5.2 Aseguramiento de calidad, seguridad y continuidad del servicio

Se debe aportar un plan general de aseguramiento de la calidad y de continuidad del servicio con una metodología global para las diferentes fases, cada una de las líneas de trabajo y los diferentes servicios incluidos. Se añadirán procedimiento para la gestión de la contingencia e incidencias críticas de seguridad.

5.3 Servicio de ciberseguridad

Se valorará la inclusión de una metodología específica de ciberseguridad y un plan de despliegue y tareas para su mejora continua, aportando planificación y metodología de despliegue de un equipo dedicado y especializado en observación de eventos, atención de incidentes y adecuación de planes de contingencia y continuidad del servicio

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

La inclusión en este sobre de elementos que deba contener el sobre nº3 supondrá la exclusión del licitador del procedimiento de adjudicación.

Los licitadores presentaran en el **sobre 3** la documentación relacionada con los criterios evaluables mediante fórmulas.

11.- Garantía provisional.

Procede: NO

12.- Admisibilidad de variantes.

Procede: NO

13.- Medios electrónicos.

Licitación electrónica.

Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: [SÍ]

En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Para la presentación de ofertas por medios electrónicos deben tenerse en cuenta las indicaciones de la **cláusula 11** de este pliego.

Subasta electrónica.

Procede: NO

14.- Garantía definitiva.

Procede: SI

Importe: 5 por 100 del precio final ofertado, I.V.A. excluido.

Constitución mediante retención en el precio: NO

15.- Garantía complementaria (artículo 107.2 de la LCSP).

Procede: NO

16.- Pólizas de seguros.

Procede: NO

17.- Programa de trabajo.

Obligación de presentar un programa de trabajo: SI, detallando las actividades, cronograma, equipo de prestación del servicio, ubicación de este, horario, disponibilidad y flexibilidad de equipos para absorber servicios bajo demanda y cuanta información considere oportuna.

Plazo de presentación: 30 días, desde el inicio del contrato.

18.- Plazo de ejecución.

Total: 36 meses, siendo la fecha prevista para el inicio de la prestación de servicios el 1 de febrero de 2025.

Parciales: No procede

Recepciones Parciales: No procede

Procede la prórroga del contrato: SI, por 24 meses

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 60 meses

19.- Condiciones especiales de ejecución del contrato:

Incorporación de cláusulas sociales, ambientales y de innovación como condiciones especiales de ejecución:

- ☒ Como criterios sociales
- ☐ Como criterios ambientales
- ☐ Como criterios de innovación

Condiciones especiales de ejecución:

Como condición especial de ejecución el **propuesto como adjudicatario** deberá presentar una **declaración responsable** donde se especifique al menos uno de los siguientes criterios de carácter social, vinculados con la prestación del servicio que se oferta:

1. Que, en el caso de nuevas contrataciones, bajas o sustitución de las personas trabajadoras ligadas al contrato, se favorezca la contratación de trabajadores desempleados.

Para su acreditación durante la ejecución del contrato se exigirá relación firmada por el representante legal de la empresa del personal adscrito al contrato al inicio de su ejecución y copia del nuevo contrato que acredite la condición de desempleado.

2. Que se favorezca la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas al contrato a través de medidas tales como flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida en el trabajo, teletrabajo, u otras medidas alternativas.

Para su acreditación se deberá aportar un certificado semestral durante la vigencia del contrato donde se especifique el número de empleados adscritos al contrato acogidos a alguna de las medidas que favorezcan la citada conciliación, indicando las personas acogidas, medida a que se acogen y documentación acreditativa de tales circunstancias.

Esta condición especial de ejecución se considera obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f) del artículo 211 de la LCSP.

20.- Criterios sociales de preferencia en caso de empate:

Si, efectuada la valoración de las proposiciones, con arreglo a lo establecido en las cláusulas anteriores, se produjese algún empate en la puntuación final, el desempate se resolverá en favor de las proposiciones presentadas por:

- Propositiones presentadas por aquellas empresas que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tengan en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa.

- En este supuesto, si ambos licitadores de los que hubieren empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al que les imponga la normativa, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

21.- Penalidades.

21.1 Por demora

El órgano de contratación procederá a imponer las penalidades por demora a que hace referencia el artículo 193 de la LCSP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiera incurrido en demora respecto al plazo de entrega del programa de trabajo establecido en 1 mes en el apartado 17 de esta cláusula, se penalizará en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros de precio del contrato, IVA excluido, por día de retraso, siendo el total de la penalidad descontada de la siguiente factura emitida una vez entregado.

21.2 Por incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato

De conformidad con lo previsto en el artículo 192 del LCSP, si el contratista por causas imputables al mismo, incumple parcialmente el contrato o la ejecución de alguna de las prestaciones definidas en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), que no estén ya incluidas en los ANS definidos en el apartado 10 del PPT, se penalizará con el 10% del importe mensual establecido, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de entregar la prestación conforme a sus requisitos. Las penalidades para las prestaciones que están incluidas en los Acuerdos de Nivel de Servicio se encuentran desarrolladas en la fórmula aplicable de facturación mensual para calcular los factores correctores que pudieran incidir en la mensualidad en el apartado 24 – Régimen de Pagos.

En caso de no prestar el servicio de acuerdo a las condiciones ofertadas en los criterios de adjudicación, se penalizará con un 2% del importe mensual establecido.

A estos efectos, el responsable designado por la DGSD, certificará mensualmente los resultados obtenidos a partir de los informes de seguimiento. En dicha certificación se plasmarán, en su caso, los incumplimientos que puedan dar lugar a la imposición de penalidades y de la que se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. La penalidad será deducida del pago correspondiente al mes siguiente al que se haya producido el hecho objeto de la penalización.

21.3 Por incumplimiento de las condiciones establecidas para la subcontratación

De acuerdo con lo establecido en el artículo 215.3 de la LCSP dará lugar a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato, graduándose el importe en función de la repercusión en la ejecución del contrato.

El hecho de que el adjudicatario no comunique por anticipado y por escrito la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad del subcontratista, podrá dar lugar a la imposición al adjudicatario de una penalidad de hasta el 10 por 100 del importe de la parte de servicio subcontratado.

La falta de acreditación de la aptitud del subcontratista podrá dar lugar a la imposición al adjudicatario de una penalidad de hasta el 10 por 100 del importe de la parte de servicio subcontratado.

22.- Modificaciones previstas del contrato: SÍ

Condiciones en que podrán efectuarse:

Se permitirá la realización de modificaciones destinadas a ampliar tanto la línea fija como la línea variable durante la vigencia del contrato, con un límite máximo del 20% del precio del mismo.

Alcance, límites y naturaleza de las modificaciones:

- Línea fija

Se podrán realizar modificaciones por el incremento de la actividad inicial, cuando se deba a la evolución natural de los sistemas instalados o nuevas aplicaciones de características similares no recogidos en los Anexos del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicho incremento se estimará, de común acuerdo, entre el adjudicatario y la Administración, en base a parámetros de capacidad de proceso y número y complejidad de los nuevos entornos y aplicaciones dentro del proceso de transición del servicio.

- Línea variable

Se podrán realizar modificaciones para ampliar la realización de servicios, por cargas de trabajo que incrementen las estimaciones iniciales de este pliego relacionadas con un proyecto o conjunto de proyectos ya en curso, que forman parte de los servicios específicos variables. Estos proyectos serán ejecutados por los adjudicatarios, conforme a las condiciones establecidas en la sección "5.2. Servicios bajo demanda (Línea Variable)" para la línea variable del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Procedimiento para la modificación: El establecido en los artículos 191 y 203 de la LCSP.

La modificación no prevé el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

23.- Subcontratación.

Prestaciones no susceptibles de subcontratación:

El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria no podrá subcontratar prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, para aquellas prestaciones del objeto del contrato que pudieran comportar el tratamiento de datos personales, será precisa la autorización previa y por escrito del órgano gestor del Contrato y/o del responsable del tratamiento de los datos, incluidos los servicios auxiliares.”

Indicación en la oferta de la parte del contrato que se pretenda subcontratar: SI

Si el contrato requiere el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del centro directivo promotor como responsable del tratamiento, indicarán en la oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o servicios asociados a ellos, el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización, conforme al modelo de declaración responsable múltiple que figura como anexo III al presente pliego.

24.- Régimen de pagos.

Forma de pago: El pago se realizará mensualmente, tras la certificación de conformidad de la Dirección General de Salud Digital.

La facturación se realizará de acuerdo con el documento anexo VII sobre Facturación de Servicios CEDAS. La facturación de estos servicios será mensual.

El pago se realizará mensualmente, tras la certificación de conformidad de la Dirección General de Salud Digital. La facturación mensual real (FMr) vendrá calculada por la aplicación de unos factores que miden el nivel de cumplimiento de dichos ANSs.

Formula aplicable facturación mensual

La facturación mensual planificada (FMp) resultará de dividir el importe total de la adjudicación (cantidad ofertada por la línea fija) entre el número de meses de facturación del contrato (34 meses).

La facturación mensual real (FMr) de cada lote vendrá calculada por la aplicación de los factores correctores descritos y que miden el nivel de cumplimiento de dichos ANSs.

Durante este periodo a la facturación prevista por la mensualidad real:

La facturación mensual real (FMr) para cada lote se calcula de la siguiente forma:

$$\text{FMr} = \text{FMp} \times (0,30 \times K1 + 0,20 \times K2 + 0,20 \times K3 + 0,10 \times K4 + 0,20 \times K5)$$

A) Factor corrector relativo indicadores de disponibilidad del servicio

K1 Factor relativo a indicadores de disponibilidad del servicio, que se corresponde con los indicadores A00 a A013 de los ANS.

En donde:

$K1 = 1 - (\text{NCA0-A5}) - (\text{NCA6-A13})$. Siendo

- NCA0-A5. Sumará un valor de 0,100 por cada indicador no cumplido entre A00 y A05
- NCA6-A13. Sumará un valor de 0,050 por cada indicador no cumplido entre A06 y A13

B) Factor corrector relativo a operación del servicio

K2 factor corrector relativo a operación del servicio, peticiones de gestión de ciclo de vida, peticiones de nuevas plataformas o copias de seguridad, que se corresponde con los ANS B00 a B010.

En donde:

$K2 = 1 - (\text{NCB0-B3}) - (\text{NCB4-B8}) - (\text{NCB9-B10})$. Siendo

- NCB0-B3. Sumará un valor de 0,100 por cada indicador no cumplido entre B00 y B03
- NCB4-B8. Sumará un valor de 0,080 por cada indicador no cumplido entre B04 y B08
- NCB9-B10. Sumará un valor de 0,100 por cada indicador no cumplido entre B09 y B10

C) Factor corrector relativo a proyectos de evolución, mejora y transformación del servicio

K3 factor corrector relativo a indicadores de cumplimiento para proyectos de evolución, mejora y transformación: plazos en tareas planificadas y proyectos, seguimiento del plan de

transformación y sus objetivos de observabilidad, calidad, Cloud privada, integración y entrega continua y automatización de procesos, que se corresponde con los ANS C00 y C14.

En donde:

$K3 = 1 - (NCC0-C1) - (NCC2-C10) - (NCC11-C14)$. Siendo

- NCC0-C1. Sumará un valor de 0,125 por cada indicador no cumplido entre C00 y C01
- NCC2-C10. Sumará un valor de 0,050 por cada indicador no cumplido entre C02 y C10
- NCC11-C14. Sumará un valor de 0,075 por cada indicador no cumplido entre C11 y C14

D) Factor corrector relativo a control y seguimiento del servicio

K4 factor corrector relativo a indicadores de control y seguimiento del servicio, gestión del conocimiento y auditorías, que se corresponde con los ANS D00 y D09.

En donde:

$K4 = 1 - (NCD0-D9)$. Siendo

- NCD0-D9. Sumará un valor de 0,100 por cada indicador no cumplido entre D00 y D09

E) Factor corrector relativo a seguridad del servicio

K5 factor corrector relativo a indicadores de incidentes y monitorización de la seguridad del servicio, que se corresponde con los ANS E00 y E06.

En donde:

$K5 = 1 - (NCE0-E2) - (NCE3-E6)$. Siendo

- NCE0-E2. Sumará un valor de 0,200 por cada indicador no cumplido entre E00 y E02
- NCE3-E6. Sumará un valor de 0,100 por cada indicador no cumplido entre E03 y E06

Para los indicadores con periodicidad distinta a la mensual, se entenderá que no hay incumplimiento mientras no proceda su revisión según dicha periodicidad.

Deducciones económicas

No alcanzar los niveles previstos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en el apartado 10 del Pliego de Prescripciones Técnicas, tendrá impacto directo en la facturación mensual conforme a lo indicado anteriormente.

A estos efectos, el responsable designado por la DGSD, certificará mensualmente los resultados obtenidos a partir de los informes de seguimiento. En dicha certificación se plasmarán, en su caso, las incidencias que se hayan producido y el cálculo de los descuentos, que habrán de ser validados por los comités operativo y de dirección. Estos descuentos reducirán la factura del mes siguiente en los que se haya producido la aprobación por los comités correspondientes.

Abonos a cuenta por operaciones preparatorias: NO proceden.

25.- Revisión de precios.

Procede: NO.

26.- Información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad:

No procede

27.- Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación:

El importe que resulte de la publicación del presente procedimiento en los respectivos boletines y diarios oficiales, siendo su importe estimado de 3.000 €.

28.- Información sobre el contrato cuyo carácter confidencial debe respetar el contratista:

La información, documentación, archivos o especificaciones en cualquier soporte facilitadas por la Dirección General de Salud Digital al adjudicatario para la ejecución del contrato deberán ser consideradas por éste como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, difusión, utilización para finalidad distinta de la ejecución del contrato, comunicación o cesión a terceros.

Todos los estudios, informes y documentos elaborados en el desarrollo del presente contrato serán propiedad, en cualquiera de sus fases, de la Dirección General de Salud Digital adscrita a la Consejería competente en materia de Digitalización. Esta Dirección General podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos parcial o totalmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario realizador de los trabajos alegando sus derechos de autor, salvo que así lo determine por escrito el responsable del contrato.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios o documentos elaborados con base en este pliego ni de sus resultados, datos o contenido sea de forma total

o parcial, o en forma directa o extractada. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, en especial al Reglamento UE/2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros.

Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información: dada la naturaleza de los datos manejados, el carácter confidencial de los mismos se deberá mantener de manera indefinida.

Para el resto de información, no sujeta a la normativa vigente en materia de protección de datos personales (RGPD, LOPDGDD), el contratista deberá respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato de acuerdo con lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. En este caso, el plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información será de 5 años.

29.- Forma de constatación por la Administración de la correcta ejecución del contrato:

La Administración se reserva la facultad de supervisión del contrato durante la ejecución del mismo mediante reuniones en las que el adjudicatario facilitará los informes correspondientes que permitan hacer un seguimiento de la marcha de la prestación,

30.- Forma de recepción del contrato:

De conformidad con lo establecido en los artículos 210 y 311 de la LCSP.

De acuerdo con el artículo 210 de la LCSP el contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración, la totalidad de la prestación, una vez realizadas de conformidad la totalidad de certificaciones correspondientes al periodo de ejecución del contrato.

31.- Plazo de garantía:

Conforme a lo previsto en el artículo 210 LCSP se establece que el adjudicatario mantendrá una garantía de 12 meses sobre los resultados de los trabajos entregados, contados a partir de la fecha de aceptación de la entrega.

32.- El contrato conlleva tratamiento de datos personales por parte del contratista:

En caso afirmativo, marcar la opción que corresponda:

- El contratista actuará como encargado del tratamiento ☒ x
- El contratista actuará como responsable del tratamiento ☐ []

En los contratos cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales deberán ser calificados como esenciales, a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP, las obligaciones del artículo 122.2 de la citada ley.

La empresa contratista deberá presentar la declaración responsable del anexo IV de este pliego.

Finalidad para la que se tratarán los datos personales: servicios técnicos transversales de comunicaciones, almacenamiento, copia de seguridad (Back-Up), seguridad y de control de accesos de los Centros de Proceso de Datos del Servicio Madrileño de la Salud.

El adjudicatario del contrato deberá formalizar un contrato específico como “Encargado de tratamiento de datos” conforme a lo previsto en la LOPD.

Adicionalmente se debe firmar el Compromiso de Confidencialidad y Deber de Secreto, (ver Anexo V) por aquellos trabajadores de la empresa adjudicataria que vayan a tener acceso a datos personales de la CSCM.

Actividad de tratamiento:

“Todas aquellas actividades declaradas por los Responsables del Tratamiento del Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid en las que se vean implicados servicios técnicos transversales de comunicaciones, almacenamiento, copia de seguridad (Back-Up), seguridad y de control de accesos de los Centros de Proceso de Datos.”

Colectivos de interesados:

“Beneficiarios; Candidatos; Ciudadanos; Contratistas; Empleados; Empleados públicos tutores de prácticas; Estudiantes en prácticas; Licitadores; Proveedores; Representantes de personas jurídicas”.

Categorías de datos personales que van a ser tratados por el encargado del tratamiento:

“Datos especialmente protegidos; Datos de carácter identificativo; Características personales; Circunstancias sociales; Datos académicos y profesionales; Detalles del

empleo; Información comercial; Datos económicos, financieros y de seguros; Transacciones de bienes y servicios”.

Medidas de Seguridad

Los datos personales han de protegerse empleando las medidas que todo Responsable y Encargado del tratamiento diligente deben tomar para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS): Nivel de seguridad MEDIO.

Madrid,
LA DIRECTORA GENERAL DE
SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2024.12.11 16:38

ANEXO V. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO

I. Confidencialidad

1. El firmante se compromete de manera expresa a no difundir, transmitir, revelar a terceras personas, ni hacer uso posterior y ajeno al presente proyecto de cualquier información confidencial y exclusiva que pertenezca a la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización, a la que tenga acceso como consecuencia de las relaciones que se generen con el mismo.
2. Que, a título enunciativo y no limitativo, tendrá la consideración de “*Información Confidencial y exclusiva*”, la relativa a los pacientes, personal, proveedores, operaciones, instalaciones, estados financieros, previsiones, procedimientos, métodos, “*know-how*”, activos, compromisos, contratos, cláusulas, asesoría jurídica, sistemas informáticos, así como cualquier clase de información producida, generada o relacionada con la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización.
3. Queda prohibida la salida de información propiedad de la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización obtenida de sus sistemas de información o de otras fuentes, por cualquier medio físico o telemático, salvo autorización por escrito del Responsable del Tratamiento.
4. Una vez extinguida la relación con la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización, los datos personales pertenecientes al mismo que pueda tener bajo su control el abajo firmante, deberá destruirlos o devolverlos, por el método acordado, así como cualquier otro soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal.
5. Que en el caso de que la información resulte revelada o divulgada o utilizada, ya sea de forma dolosa o negligente, se emprenderán las acciones civiles o penales correspondientes.

II. Políticas de seguridad

1. El abajo firmante se compromete a cumplir la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, establecida en la *Orden 491/2013, de 27 de junio, por la que se aprueba la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid*, y todas las políticas, normas y procedimientos que emanen de la citada política, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos personales. Para su conocimiento, se le proporcionará acceso a la normativa que le sea de aplicación.
2. El acceso lógico a los Sistemas de Información y Comunicaciones de la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización se hará con la autorización correspondiente, en la forma que se indique y con las medidas de seguridad que se marquen en cada caso, no pudiendo acceder a datos reales sin la autorización por escrito del Responsable o Encargado del Tratamiento en su caso.
3. Ante cualquier duda que pueda incidir en la seguridad de los Sistemas de Información y Comunicaciones, deberá consultar con su enlace o Responsable en la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización; la función del enlace será ofrecerle asesoramiento, atender cualquier tipo de consulta o necesidad, transmitir instrucciones, ponerle al corriente de sus cometidos, objetivos, entre otras.

III. Propiedad intelectual

1. Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos en los sistemas de información de la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización sin la correspondiente licencia y/o autorización. Los programas informáticos propiedad de la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización están protegidos por propiedad intelectual, y por tanto está estrictamente prohibida su reproducción, modificación, cesión o comunicación sin la debida autorización.

2. Queda estrictamente prohibido en los sistemas de información de la Consejería de Sanidad y/o Consejería de Digitalización el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier otro tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.

IV. Derecho de información

1. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se le informa de que los datos personales que se faciliten serán responsabilidad de la Dirección General de Salud Digital **como Responsable del Tratamiento, que cuenta con un Delegado de Protección de Datos (DPD)** con dirección en la C/ Gran Vía 30 Código Postal: 28013, y cuya finalidad es la contemplada en el presente documento.

2. La base jurídica que legitima el tratamiento es la ejecución de un contrato. Con esta finalidad sus datos serán conservados durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones estipuladas en la normativa vigente aplicable. Asimismo, se le informa de que los datos no serán comunicados a terceros, salvo en aquellos casos obligados por Ley.

3. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, a través de comunicación escrita al Responsable del Tratamiento, con domicilio en Calle Melchor Fernández Almagro, nº1 Madrid 28029, concretando su solicitud, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Leído y entendido, el abajo firmante se compromete a cumplir lo arriba establecido.

Madrid, ____ de _____ de 202__

Nombre: _____

DNI: _____

Firma: _____

ANEXO VI. CUESTIONARIO DE PERSONAL

| | |
|---------------------------------|--|
| Identificación lote: | |
| Empresa licitante: | |
| Categoría y rol en el proyecto: | |
| Apellidos y nombre: | |
| Empresa de pertenencia: | |

Titulación académica

| Título académico | Centro | Años | Fecha expedición | TIC |
|------------------|--------|------|------------------|-----|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Años: Duración oficial

TIC: si/no según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones

Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría y experiencia TIC

| Empresa | Categoría | F-alta | F-baja | Meses | Actividad Informática realizada |
|---------|-----------|--------|--------|-------|---------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Formación en tecnologías de la información

| | Entorno del proyecto | | | Otros entornos | | |
|-------|----------------------|---------|----------|----------------|---------|----------|
| Curso | Horas | Empresa | F-inicio | Horas | Empresa | F-inicio |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Datos relativos a los proyectos en el Sector Sanidad y proyectos relacionados (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

| Nombre Proyecto | Fecha inicio | Fecha fin | Entidad usuaria | Rol en el proyecto y descripción del proyecto |
|-----------------|--------------|-----------|-----------------|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Funcionalidad: breve descripción de la/s funcionalidad/des del proyecto

Experiencia en el entorno tecnológico

| Categoría | Meses | Base de Datos | Sistemas Operativos | Lenguajes Programación | Otros |
|-----------|-------|---------------|---------------------|------------------------|-------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Certificaciones relacionadas con el rol en el proyecto

| Descripción de la certificación | Fecha certificación | Entidad certificadora | Nº o ID de Certificado |
|---------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ANEXO VII. MODELO DE FACTURACIÓN LÍNEAS DE TRABAJO DEL SERVICIO CEDAS

ELEMENTOS DE COMPUTO Y TARIFICACIÓN

La unidad de referencia para los trabajos definidos se denominará “Hora Básica de Servicio” (HBS) que se define como una hora de trabajo de un perfil de Operador de Sistemas. Todos los esfuerzos correspondientes se calcularán como múltiplo de HBS, en función de su naturaleza y los equipos de trabajo constituidos para llevarlos a cabo, dentro de los perfiles profesionales definidos.

Las cargas de trabajo serán variables y discrecionales y tendrán en cuenta las necesidades de la organización. Los equipos de trabajo deben ser flexibles y estar preparados para variaciones de los esfuerzos requeridos.

LINEAS DE FACTURACIÓN FIJA

Línea de servicios comunes de gestión y gobierno, oficina de proyectos y seguridad

Los trabajos a realizar para esta línea de servicios se llevarán a cabo por equipos de trabajo determinados, dimensionados a tal expreso en número de recursos y características de perfilado y rol profesional, ajustados y con un coste fijo basado en un número determinado de HBS asignados. Se pretende, por tanto, alcanzar un modelo flexible para la prestación de los servicios que no soportará grandes fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, y que estará basado en la configuración de equipos de trabajo de gestión y planificación ajustado a las necesidades del servicio con jornadas y dedicación pactadas.

Línea de servicios de gestión, administración y monitorización de infraestructuras

Se diseñará un modelo flexible para la prestación y tarificación de los servicios de operación que no soportará grandes fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, basado en perfiles base que administren los sistemas de información y aplicaciones centrales alojadas en los CPD de la DGSD y que deberán ajustarse al número de HBS fijas dedicadas a esta línea de trabajo.

LINEAS DE FACTURACIÓN VARIABLE

Línea de proyectos de evolución, mejora y transformación del servicio

Los trabajos a realizar para esta línea de servicios se llevarán a cabo por equipos de trabajo determinados con perfiles expertos, dimensionados a tal expreso en número de recursos y características de perfilado y rol profesional, ajustados y con un coste variable basado en un número determinado de HBS asignados. Se pretende, por tanto, alcanzar un modelo flexible para la prestación de los servicios que podrá soportar fluctuaciones en la capacidad/carga de trabajo a desarrollar, y que estará basado en la configuración de equipos de trabajo, con jornada y dedicación pactadas pero que

SERVICIOS: PROCEDIMIENTO ABIERTO. PLURALIDAD DE CRITERIOS

podrán cambiar como consecuencia de variaciones en las necesidades de la organización y/o los servicios y las directrices acordadas en los distintos comités de gestión y dirección.

De forma periódica, el responsable del contrato aprobará la dedicación de cada uno de los recursos solicitados para el próximo período en función de la demanda del servicio y las capacidades de adjudicación del contrato. La empresa adjudicataria deberá computar la dedicación real y realizar el seguimiento de la misma, elevando a la DSGD cualquier incidencia o riesgo que pueda provocar que la imputación real difiera por exceso o por defecto con la pactada.

Como servicio donde deben confeccionarse equipos de trabajo, se considerará la disponibilidad de los recursos técnicos (del equipo completo asignado) como disponibilidad del servicio. La empresa adjudicataria velará por la disponibilidad del servicio, debiendo comunicar cualquier incidencia sobre tal disponibilidad al responsable del contrato y/o a la DGSISD. Asimismo, deberá ajustar la jornada laboral de los recursos técnicos, con los siguientes objetivos:

- Garantizar los servicios durante todo el horario establecido.
- Optimizar los indicadores y niveles de servicio.

La realización de un cambio permanente en la composición del mismo por iniciativa de la empresa adjudicataria, tanto al inicio como durante la ejecución del proyecto, seguirá el procedimiento anteriormente definido.

Línea de Servicios Demanda Recurrente (BAU)

Las características propias de los servicios de demanda recurrente implican que todo trabajo requerido a la empresa adjudicataria será valorado convenientemente por la misma y aprobada su ejecución por parte de la DGSD que definirá y aprobará el alcance de los distintos proyectos a llevar a cabo, siempre de acuerdo con los procedimientos establecidos, que se traducirán en solicitudes de servicio. Tras el análisis de cada solicitud de servicio, la empresa adjudicataria presentará una estimación del esfuerzo requerido para llevarla a cabo, con indicación de los recursos técnicos implicados, número de horas por perfil y configuración del equipo de trabajo, que deberá ser aprobada por la DGSD para llevarse a cabo. Los servicios bajo demanda se computarán, por tanto, en función de los recursos efectivamente dedicados por la empresa adjudicataria para llevarlos a cabo, y se materializarán en solicitudes de servicio de distinta naturaleza en función de la tipología de proyectos/tareas a acometer.

Peticiones de transición de sistemas de información. Gestión del ciclo de vida de servicios y aplicaciones

Debido a características propias de las instalaciones software, las peticiones de lanzamiento tendrán las siguientes particularidades en cuanto a su gestión y facturación:

- Determinado tipo de instalaciones software se incluirán dentro de las prestaciones que la empresa adjudicataria debe facilitar a través de la línea de servicios de operación y, por tanto, se entenderán incluidos dentro de esta última, siendo no facturables dentro de la línea de servicios de transición, aunque deban

registrarse, gestionarse y ejecutarse como peticiones de lanzamiento en base a los procesos definidos. En concreto, quedan englobados dentro de esta categoría:

- Los cambios menores que se lleven a cabo sobre el software base y middleware (sistemas firmware, sistemas operativos, servidores de aplicaciones, sistemas gestores de base de datos, etc.) que soportan las distintas capas de servicio, ya sea aplicativos o de base de datos, de las plataformas de negocio.
- Los cambios menores, de cualquier tipo, que se lleven a cabo sobre las plataformas tecnológicas y las plataformas de base.

Tendrán la consideración de cambios menores las modificaciones de configuración y parametrización, las actualizaciones de parcheo y versionado, las actualizaciones de agentes de monitorización, la instalación de drivers o clientes de acceso a datos, la creación o modificación de granjas de balanceo, la elaboración o modificación de políticas de backup, la creación de tareas programadas y la ejecución de cualquier otro cambio de software que no implique la existencia de cambios sustanciales, que serán gestionados en base a peticiones de plataforma.

- Con objeto de facilitar y agilizar la gestión de las instalaciones software, la ejecución de una petición de lanzamiento, ya sea en el entorno de producción o certificación, tendrá un coste tasado que dependerá de su complejidad, prioridad y horario de ejecución:

| PRIORIDAD | PL BÁSICA | | PL COMPLEJA | |
|-----------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|
| | HORARIO NORMAL | HORARIO EXTENDIDO | HORARIO NORMAL | HORARIO EXTENDIDO |
| NORMAL | 2 HBS | 3 HBS | 6 HBS | 9 HBS |
| MUY ALTA | 4 HBS | 6 HBS | 10 HBS | 15 HBS |

- No se contabilizarán las “reinstalaciones” que una misma petición de lanzamiento requiera en un determinado entorno, si éstas son responsabilidad directa de la empresa adjudicataria.

Peticiones de gestión de nuevos servicios o plataformas

Debido a características propias de los trabajos de evolución, mejora y/o implantación de las infraestructuras hardware y/o software, las peticiones de plataforma tendrán las siguientes particularidades en cuanto a su gestión y facturación:

- Con objeto de facilitar y agilizar su gestión, la ejecución de una petición de plataforma de tipo simple y normal se descompondrá en base a trabajos tasados, con un coste definido previamente, recogido en un catálogo de tareas asociadas a la gestión de peticiones de plataformas y basado en costes HBS. Deberá incluir al menos las siguientes operaciones, donde se especifica el coste actual como ejemplo:

| TAREA | HBS |
|---|-----|
| Creación y configuración de Máquina Virtual | 6,0 |
| Crear Sistema de Archivos (FS). Exportar FS NFS, CIFS | 1,0 |
| Creación Base de Datos Oracle | 4,2 |
| Creación Base de Datos SQL Server | 3,0 |
| Weblogic - Creación de infraestructura | 4,2 |
| Jboss - Creación de infraestructura | 2,1 |
| Documentación y alta en inventario de nuevas aplicaciones | 1,0 |
| Creación Virtual Server simple en balanceador (sin reglas especiales) y con WAF | 2,8 |
| Creación Virtual Server simple en balanceador (sin reglas especiales) y sin WAF | 2,1 |
| Replicación de Virtual Server en balanceador | 1,6 |
| Publicación de aplicación existente en Internet | 1,6 |
| Replicación publicación en Internet | 1,6 |

- Una vez aprobado este catálogo por parte de la DGSD, las peticiones incluidas no deberán pasar por un proceso de aprobación explícito antes de su ejecución.
- El catálogo de tareas será dinámico y se irá ampliando, en consenso entre el proveedor y la DGSD, con diferentes tareas tasadas de acuerdo al plan de implantación presentado por el adjudicatario y a las diferentes plataformas que deban implantarse en los centros de datos.
- Todas las tareas que no estén incluidas en este catálogo y que requieran despliegue de infraestructura serán asumidas por otras líneas de trabajo del servicio:
 - Facturación fija de gestión, administración y monitorización de infraestructura.
 - Facturación variable para proyectos de evolución, mejora y transformación del servicio.

Peticiones de Operación y Atención al Usuario. Gestión de incidencias, eventos o problemas

Dentro del servicio de demanda recurrente se incluye la gestión de incidencias, problemas o eventos relacionados con un servicio o aplicación activa. En este caso la incidencia o problema tendrá una asociación al equipo de atención de niveles:

SERVICIOS: PROCEDIMIENTO ABIERTO. PLURALIDAD DE CRITERIOS

- Nivel 0 y 1 operador de sistemas
 - Atención de la incidencia y tiempo de respuesta
- Nivel 2 – Técnico de sistemas

Que debe dimensionarse de forma adecuada y con tarifa variable basada en HBS utilizadas para la gestión de la incidencia dentro del servicio de demanda recurrente.

- Se tarificarán solamente los tiempos de ejecución de tareas por parte del perfil asignado, no el tiempo global de incidencia.
- Aquellas incidencias globales o eventos que impliquen una indisponibilidad parcial o total de un servicio con una duración mayor del ANS requerido para el tipo de incidencia quedan excluidas de esta tarificación variable pues serán derivadas a los servicios de gestión de infraestructura o evolución, mejora y transformación del servicio facturándose de acuerdo a estas líneas de trabajo.