



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 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD”

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
3.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	4
3.1.	Servicios digitales y espacios de conocimiento para profesionales.....	6
3.2.	Servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos	11
3.3.	Control y seguimiento del servicio	11
4.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	14
4.1.	Lugar de prestación del servicio	14
4.2.	Equipamiento del personal de oficina	15
4.3.	Horario de prestación de servicio.	15
4.4.	Herramientas de soporte.	16
4.5.	Entorno tecnológico.....	16
5.	EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
5.1.	Organización general	19
5.2.	Requisitos de cualificación y experiencia para los perfiles profesionales	19
5.3.	Mejoras en el equipo de prestación del servicio	22
5.4.	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	22
6.	PLANIFICACIÓN.....	23
6.1.	Fase de arranque	23
6.2.	Fase de servicio continuado	24
6.3.	Fase de devolución del servicio	24
7.	MODELO DE RELACIÓN	25
8.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	30
9.	CALIDAD	30
10.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	30
11.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	31

ANEXO I. VOLUMETRÍA – PORTALES Y ESPACIOS DE CONOCIMIENTO PARA PROFESIONALES	33
ANEXO II DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES EN ENTORNOS MULTIDISPOSITIVO Y DISEÑO RESPONSIVE. ENTORNO TECNOLÓGICO .NET, IIS Y SQL SERVER.....	34

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 261/2023, de 29 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, y a tenor también de lo establecido en el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, le corresponden a la Dirección General de Salud Digital (DGSD), entre otras, las siguientes competencias:

a) La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por este último, así como la tramitación electrónica en el Servicio Madrileño de Salud.

b) La implantación de las aplicaciones informáticas y la garantía de su integración y homogeneidad en el ámbito sanitario, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud.

c) La elaboración de los criterios básicos, mínimos y comunes de procesamiento, registro y transmisión de la información, tanto cuantitativa como cualitativa del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con la dirección del Servicio Madrileño de Salud, y dentro del marco de la planificación sanitaria.

d) La autorización, diseño y posterior dirección y supervisión de cualquier iniciativa o proyecto en el ámbito del Servicio Madrileño de Salud que implique el uso o desarrollo de aplicaciones o elementos informáticos, independientemente de su alcance, tecnología o aplicación sobre la actividad asistencial, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud.

e) El mantenimiento de la base de datos centralizada donde se albergan las actividades que se desarrollan en los diferentes centros y organismos del Servicio Madrileño de Salud, estableciendo los mecanismos necesarios para que dicha base de datos pueda proveer de la información que precisen los centros directivos del Servicio Madrileño de Salud.

f) El establecimiento de las medidas de seguridad necesarias en el Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con la normativa vigente de las actividades de tratamiento que contengan datos de carácter personal, y la realización de auditorías en el ámbito de la protección de datos de carácter personal.

g) El establecimiento de los mecanismos necesarios para garantizar el acceso y la autenticación de los usuarios a los sistemas de información en el Servicio Madrileño de Salud.

h) El establecimiento y promoción de estándares mínimos y comunes, y la lógica de interconexión, que deberán seguir todas las entidades del Servicio Madrileño de Salud en el diseño y desarrollo de los sistemas de información de soporte, y garantizar su cumplimiento, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud.

i) La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud.

j) La participación en el desarrollo de los modelos organizativos y de procesos que integren los sistemas, las tecnologías de la información y la comunicación.

k) La promoción de la contratación de los proyectos de diseño, ejecución y aprovisionamiento del equipamiento informático sanitario que se realicen de forma centralizada, de acuerdo con las necesidades de la dirección del Servicio Madrileño de Salud.

l) Garantizar la coordinación de la estrategia de transformación digital del Servicio Madrileño de Salud apoyada en la tecnología, la organización y el modelo de trabajo, para conseguir nuevos servicios orientados al ciudadano, a la seguridad y a la estandarización de tecnologías que permitan la integración con los distintos sistemas, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud.

En la actualidad, el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) dispone de plataformas de publicación, gestión del conocimiento y trabajo colaborativo para los profesionales, basadas en productos de mercado. Las capacidades de colaboración que brindan deben considerarse en el diseño del sistema sanitario del futuro, y son herramientas para dar soporte a las decisiones clínicas y facilitar la comunicación electrónica entre los profesionales y contribuir a un Sistema Sanitario más eficiente.

Los portales corporativos y las herramientas colaborativas utilizadas en el entorno profesional van ganando más importancia frente a otros canales de información y otros medios de trabajo en equipo. Por ello la administración de los sitios y espacios de conocimiento como herramienta generalizada para el acceso a la información, servicios y aplicaciones informáticas y como canal de comunicación entre los profesionales sanitarios y de difusión para la organización, precisa de actuaciones de mantenimiento, rediseño y evolución que deben adaptarse a las necesidades que se demandan.

Los espacios o redes colaborativas requieren de un control y seguimiento pormenorizado, tanto para mantener las implementaciones ya realizadas como la incorporación de las nuevas, que garantice la calidad y seguridad de la información que se maneja en el entorno sanitario. Se requiere una gestión adecuada de los usuarios que acceden a esa información, y un control preciso del lugar, desde dentro o fuera de la Organización y momento de acceso, así como de la protección de la información publicada.

Con la contratación de este servicio de diseño e implantación de las páginas de los portales y espacios de conocimiento se pretende ofrecer una mejor respuesta a la demanda de los profesionales que precisan de herramientas que faciliten la compartición de recursos y una comunicación más eficiente entre ellos, así como el acceso rápido y seguro a información de interés en su entorno profesional y, por ende, dar una mejor respuesta al ciudadano.

A su vez la Dirección General de Salud Digital, en su compromiso hacia una mayor transparencia y evolución hacia una sociedad más digitalizada, debe tener en cuenta las expectativas del ciudadano, favoreciendo el uso de las TIC y facilitando servicios electrónicos para utilizar por el ciudadano a la hora de realizar gestiones e interactuar con el sistema sanitario.

Por otro lado, los servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos lo constituyen implementaciones a medida que en el caso de Internet precisan de un espacio web informativo sobre aspectos significativos del servicio. Son construidos sobre la herramienta de publicación de

contenidos que utiliza la Comunidad de Madrid y bajo las guías de estilo establecidas y parámetros de calidad y cumplimiento, integrándose con el servicio electrónico en sí y manteniendo una navegación unificada.

La DGSD es consciente del nuevo rol del ciudadano en el cuidado de su estado de salud, un ciudadano informado y familiarizado con el uso de nuevos dispositivos y soluciones que toma parte activa en el cuidado de su salud que demandan un cambio en su relación con la administración sanitaria.

Por otra parte, la creciente demanda por los ciudadanos de acceder a la información clínica y realizar gestiones a través de los nuevos canales hace necesario dotarse de las capacidades de implementar nuevas soluciones que favorezcan la accesibilidad desde cualquier dispositivo electrónico, velando por la unificación y homogeneización de las prestaciones y simplificando el modo de acceso en cualquiera de los canales utilizados, garantizando a su vez la seguridad requerida. Además, en su compromiso hacia una mayor transparencia y evolución hacia una sociedad más digitalizada debe tener en cuenta las expectativas del ciudadano favoreciendo el uso de las TIC, facilitando servicios electrónicos que el ciudadano pueda utilizar a la hora de realizar gestiones e interactuar con el sistema sanitario.

Con la contratación del servicio de OFICINA TÉCNICA DE APOYO AL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONTENIDOS DIGITALES EN EL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD, se pretende mantener la mejora de la relación con los ciudadanos para seguir haciendo la administración sanitaria más cercana, fácil y accesible.

En la prestación del servicio deberán tenerse en cuenta y aplicarse en los trabajos correspondientes la normativa nacional y europea en materia de administración electrónica, particularmente y sin ánimo de exhaustividad:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y normas aplicables en materia de accesibilidad descritas en el [Portal de Administración Electrónica \(PAE\)](#).
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de los servicios de oficina técnica de apoyo al diseño e implantación de servicios y contenidos digitales para el SERMAS, lo que contribuirá al adecuado nivel de calidad de los servicios digitales ofertados a través de los portales y espacios de conocimiento para los profesionales y para el ciudadano, en un entorno multidispositivo y de movilidad.

Además, se deberá completar el proceso de acceso controlado desde Internet a los portales y espacios colaborativos, así como a las aplicaciones que ahí están publicadas y que el SERMAS identifique, teniendo en cuenta los requisitos de seguridad que se establezcan.

Se deberá tener en cuenta la integración y compatibilidad con otras herramientas colaborativas que se están utilizando ya o está previsto incorporar, tales como herramientas de vídeo colaboración y comunicaciones instantáneas, entre otras.

Igualmente es objeto del presente contrato la definición e implementación de la evolución de los espacios dedicados al contenido informativo y servicios digitales para la gestión de la salud de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid, e incluirá el diseño y evolución de las páginas que acogen los servicios para el ciudadano/paciente, e interfaces multidispositivo, utilizando las guías de estilo y plantillas autorizadas de la Comunidad de Madrid.

En relación con los servicios, se deberán desarrollar proyectos de baja complejidad como formularios electrónicos, calculadoras, buscadores y similares en un entorno multidispositivo y de movilidad e incorporar los sistemas unificados de autenticación que desde el SERMAS se habiliten para su utilización en todos los canales.

También será objeto del contrato el apoyo al diseño y a la implementación de evoluciones de los diferentes indicadores, estadísticas y sistemas que recogen de la actividad desarrollada en los sitios y espacios de gestión del conocimiento internos y de servicios de los ciudadanos. Deberá optimizarse la extracción y automatización de estadísticas de acceso con objeto de elaborar informes periódicos y puntuales que se demanden por parte de la Administración para conocer el grado de utilización y nuevas necesidades por parte de los profesionales y ciudadanos.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

En términos generales, el contrato contempla la realización de todas las labores propias de una Oficina Técnica que dote a la Dirección General de Salud Digital de los servicios de análisis, diseño, implementación, mantenimiento, soporte, pruebas y gestión de los servicios digitales complementarios dirigidos al ciudadano y al profesional del SERMAS contenidos en los portales y espacios de conocimiento en la red, así como de las herramientas colaborativas y servicios electrónicos para los profesionales, y de los portales, espacios y servicios para la gestión de la salud de los ciudadanos del Sistema Sanitario Madrileño.

La coordinación y control será extensiva a las aplicaciones y sistemas adquiridos bajo licencias o desarrollos a medida realizados por diversos proveedores y cuyo mantenimiento no corresponde a este contrato, en el ámbito de los portales y servicios electrónicos para los profesionales y ciudadanos.

En el planteamiento de este contrato se deben acometer, las siguientes actuaciones:

- Diseñar y evolucionar los servicios digitales complementarios dedicados a ciudadanos y profesionales, en un entorno multidispositivo y de movilidad, con acceso dentro y fuera de la red corporativa, con el fin de atender a las necesidades de la Organización y profesionales derivados de las líneas estratégicas del SERMAS:
 - Mejora de la coordinación asistencial
 - Planes de Especialidades, diseñados por los profesionales del SERMAS, que recogen necesidades concretas en el ámbito TIC.
 - Plan de integración socio-sanitaria
 - Estrategia de seguridad del paciente
 - Atención a los pacientes con enfermedades crónicas
- Proporcionar soporte para la gestión del conocimiento y apoyo en la promoción del uso efectivo de las herramientas colaborativas en el ámbito de la Consejería de Sanidad.
- Elaborar y analizar propuestas, rediseñar y adaptar los formularios y el acceso a los contenidos y servicios para que estén integrados con la gestión de usuarios y perfiles a través del directorio activo y la plataforma de gestión de identidades corporativas de la Consejería de Sanidad.
- Gestionar y colaborar en el mantenimiento, implementación de evoluciones, a nivel funcional y tecnológico, y liderar las pruebas de los servicios de gestión de salud online complementarios dedicados al ciudadano de la Comunidad de Madrid, junto con otros actores o proveedores, incorporando servicios y funciones en la capa de presentación y acceso a la información y enlazando con los proyectos y evoluciones realizados en los sistemas de información que posibilitan los procesos asistenciales y de gestión de los servicios del SERMAS.
- Colaborar en el soporte y resolución de problemas e incidencias en los sistemas utilizados por los ciudadanos objeto del alcance del presente pliego.
- Diseñar e implantar un proceso de evolución multidispositivo de los servicios de gestión para la salud complementarios disponibles por los ciudadanos para dotarlo de mayor accesibilidad, y que incorpore mecanismos de acceso comunes establecidos por el SERMAS y de acuerdo a la normativa aplicable, y con la seguridad requerida para los datos personales de salud.
- Racionalizar y simplificar los espacios digitales online donde se ubican los servicios para lograr una navegación más fácil y sencilla, teniendo en cuenta la unificación de estilos e

integración para el acceso desde cualquier dispositivo incluidos dispositivos móviles y sus aplicaciones.

- Colaborar en el aseguramiento de las prestaciones de los servicios complementarios en todos los canales con el ciudadano (Internet, aplicaciones móviles –apps–, tratamiento automatizado de voz y quioscos) mediante la elaboración de estudios con propuestas que serán aprobadas por la Administración y la gestión y seguimiento de su realización, por parte de otros agentes, hasta su puesta en producción.

Todas estas funciones deberán realizarse con una metodología de trabajo que continúe con los avances y mejoras en la calidad de los sistemas y con un método automatizado de gestión de solicitudes de cambios para conseguir altos niveles de productividad y un servicio eficiente y de calidad para los ciudadanos, profesionales y la organización, de acuerdo a las directrices de la Administración. El servicio además deberá prestarse con el adecuado nivel de control y coordinación de las actividades, tanto las realizadas por directamente por el adjudicatario, como en relación con las actividades y tareas de otros proveedores y Administración involucrados en la gestión unificada de los Portales y servicios de administración electrónica para los profesionales y ciudadanos.

En el Anexo I de éste pliego de prescripciones técnicas se recoge la volumetría de los servicios digitales y espacios de conocimiento y utilidades colaborativas, y en el Anexo II se detallan los servicios electrónicos de gestión de la salud que son objeto del contrato, si bien pudiera ser modificada para adecuarse a la futura evolución de los portales y servicios, así como con la incorporación de otros servicios actualmente soportados directamente por los hospitales u otros proveedores.

3.1. Servicios digitales y espacios de conocimiento para profesionales

Para los servicios digitales orientados al profesional, el adjudicatario deberá encargarse del análisis de necesidades de evolución, diseño e implementación y mantenimiento correctivo, preventivo, adaptativo y perfectivo, dando soporte de segundo nivel e implementaciones de carácter novedoso o evolutivas de pequeña envergadura, desde la toma de requisitos hasta la puesta en producción.

Todos estos servicios incluyen la documentación asociada, el diseño de soluciones y las pruebas y las actuaciones presenciales necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios y generación de informes u otro tipo de actividad de pequeña dimensión, que no influye en la marcha general del contrato.

Se incluirá también, como parte del servicio, las tareas necesarias para la incorporación y posterior mantenimiento de sitios y espacios que están fuera del catálogo de sitios/espacios actuales (mantenidas directamente por Hospitales u otros proveedores), una vez la Consejería decida su incorporación a este servicio de mantenimiento y que en ningún caso exceda del 10% sobre lo disponible en la actualidad.

Las actuaciones que se incluyen se enumeran a continuación:

- Gestión de usuarios, grupos y permisos
- Diseño, creación y modificación de páginas y estilos de páginas, así como los mecanismos de publicación de contenidos necesarios para los gestores actuales.
- Mantenimiento de los web-parts existentes
- Modificación de páginas maestras y de estilos para la imagen de sitios.
- Creación y modificación de Plantillas de sitios, columnas, listas, librerías de documentos y grupos
- Creación de tipos de contenidos, columnas de sitio, listas, librerías de documentos, estructuras de páginas.
- Mantenimiento de formularios personalizados de operaciones para listas
- Creación o modificación de la navegación simple o por palabras clave
- Configuración Servicio de Metadatos Administrados
- Gestión y mantenimiento de metadatos globales, almacén de términos o taxonomías.
- Codificación y pruebas unitarias de gestores de eventos de listas y colecciones de documentos
- Configuración del alcance y contenido de las búsquedas
- Sincronización de usuarios y roles de los distintos sitios desde Directorio Activo.
- Migración de la aplicación SIPARP desarrollada bajo entorno Sharepoint 2007 a últimas versiones de Sharepoint, al menos Sharepoint 2013.
- Creación de tipos de contenidos personalizados y reglas de mantenimiento del contenido (duración mínima de mantener la documentación, o las colecciones. Reglas de persistencia de la información)
- Creación de sitios y colecciones de sitios
- Monitorización de tareas, procesos diarios, colecciones de sitios y de las bases de datos de la plataforma SPS.
- Reglas de gestión. Migración de sitios y comunidades entre colecciones de sitios. Obtener información sobre utilización de recursos y sugerir acciones a los Gestores de contenido.
- Mantenimiento y borrado de sitios y usuarios
- Comprobaciones del óptimo funcionamiento de la plataforma

- Apoyo técnico a los procesos de subida de contenidos por los usuarios finales.

La Administración determinará el procedimiento por el cual se podría solicitar al adjudicatario la realización de tareas derivadas de la publicación con carácter extraordinario de contenidos de información y servicios. El perfil del adjudicatario encargado de coordinar la ejecución de estas tareas organizará la prestación de este servicio con personal con perfil adecuado para esta función, y de ser aprobado por la Administración se podrá prestar fuera de las instalaciones de la misma. El tiempo de respuesta no podrá exceder de dos horas una vez recibida la petición.

El adjudicatario se responsabilizará de la gestión del servicio, del seguimiento y reporte a los distintos comités, de las actividades relacionadas con el aseguramiento de la calidad y la mejora continua del servicio, gestión de la organización estructural y de trabajo de sus equipos y de generar la documentación necesaria.

En el aspecto operativo, el adjudicatario se responsabilizará de la gestión y realización de las actividades necesarias para la corrección de las incidencias, la resolución de problemas e incidencias debidas a fallos en las mismas, el soporte a consultas como medio de atención a usuarios y la resolución de peticiones y que deberán ser sincronizadas con las actividades de implementación de cambios y nuevas versiones que se lleven a cabo sobre las mismas.

Las actividades que se incluyen para la realización del mantenimiento correctivo abarcan desde la recepción y registro de los errores e incidencias, su análisis, diagnóstico y propuesta de solución (que deberá ser aprobada por la Administración), hasta el seguimiento y resolución de los mismos, de acuerdo a las políticas establecidas por la DGSD.

Toda petición de actuaciones, así como las actividades asociadas a la petición, quedarán registradas en la herramienta correspondiente de soporte de la DGSD. El adjudicatario deberá integrarse en las herramientas que la DGSD determine para la gestión de peticiones y toda modificación deberá venir acompañada de forma obligatoria de la documentación asociada correspondiente indicando al menos la definición del problema y su solución, junto con el resultado de las pruebas realizadas.

La actividad de mantenimiento correctivo está asociada a la puesta en explotación, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por la DGSD. El adjudicatario proporcionará mecanismos de escalado para la resolución de incidencias adicionales en las 48 horas posteriores a la implantación.

Debe de incluir las intervenciones periódicas proactivas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes de que estos aparezcan, incluye la comprobación de auditorías, logs de accesos, evolución de las bases de datos, mecanismos de recuperación de datos, comportamiento de buscadores, comprobación de los servicios de Sharepoint, rendimientos, etc.

Dentro de la atención telefónica se incluye el soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos de CESUS dentro del horario laboral dentro del horario laboral (la relación con esta unidad está especificada más adelante).

Asimismo, se incluirán las actuaciones presenciales en las dependencias de la DGSD o en las de un centro en concreto. Sin ánimo de exhaustividad, entre otras actividades se pueden encontrar: la instalación de nuevas versiones; la colaboración en la DGSD para actividades de soporte; las actuaciones de mantenimiento preventivo; las actuaciones específicas sobre datos a requerimiento de la DGSD (carga y descarga de información de las Bases de Datos, peticiones puntuales de actualización de datos); y las actuaciones presenciales bajo petición expresa SERMAS.

El mantenimiento evolutivo/adaptativo incluye la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del sistema y de las herramientas de gestión y publicación de contenidos como por ejemplo: cambios en el entorno de los datos o su procesamiento, cambios en los requisitos de las estructuras, modificaciones derivadas de cambios en la normativa, cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica, modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades, integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica, parametrización de aplicaciones, etc.

Toda petición de implementaciones evolutivas y novedosas quedará registrada en la herramienta correspondiente de soporte y estará asociada a la implementación y puesta en producción, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por la DGSD, quedando supeditada la aceptación de la misma por la DGSD o quien ésta determine.

Toda petición deberá venir acompañada de la documentación asociada correspondiente determinada por los estándares de la DGSD, que constará de al menos: documentación de requisitos funcionales, documentación de requisitos técnicos y documento que recoja la propuesta de diseño y posterior resultado de ejecución de pruebas unitarias, de conjunto, funcionales y de carga -cuando la DGSD así lo determine-.

También será de su responsabilidad, cuando la DGSD así lo determine, la formación destinada a los usuarios de los sistemas incorporados o espacios creados para la autogestión de los contenidos por los usuarios finales.

El adjudicatario realizará un estudio previo de los trabajos a realizar y ofrecerá a la DGSD una propuesta de solución que incluya, al menos alcance funcional y tecnológico y diseño de solución propuesta para cumplir los requisitos planteados, cronograma, dedicación de recursos, estimación de esfuerzos. Podrá incluir, además:

- Creación, modificación y pruebas de flujos de trabajo usando SharePoint Designer y/o Visual Studio
- Creación de implementaciones web a medida para la publicación automática de contenidos desde orígenes de datos distintos vía add-ins de SharePoint Server: RSS, Twitter, Facebook, Páginas de confianza, Bases de datos de SQL, Oracle y Access, Servicios web externos, encuestas y hojas de Cálculo
- Creación de tareas programadas de servicios Windows para su utilización desde SharePoint Server

- Codificación de servicios web para usar o extender funcionalidades de SharePoint
- Codificación y pruebas unitarias de formularios de media complejidad integrado en SharePoint
- Estudio y valoración de opciones para la adaptación a diseño responsivo de la plataforma. (Entornos multi-dispositivo)
- Estudio y valoración de opciones para la adaptación de la plataforma a niveles de accesibilidad.

Se considerará, que una vez puesto en producción el evolutivo, tendrá una garantía de 1 año, de forma que cualquier modificación que deba realizarse sobre el mismo que sea debida a deficiencias en su implementación, no tendrá ningún coste para la DGSD.

Se deberán contemplar todas las tareas, desde la fase de análisis de requisitos y definición funcional, la consultoría que fuese necesaria, implementación y pruebas hasta su puesta en producción coordinado cuando sea preciso con el centro de administración y gestión de CPD's (CEDAS) cumpliendo los estándares de arquitectura, actuaciones de implementación y evolutivas y de productos de la Administración definidos en ese momento.

Los miembros del equipo de trabajo deberán ser capaces de recoger, detallar, analizar y valorar las necesidades funcionales, estudiar su viabilidad en los plazos requeridos por los responsables funcionales e identificar sinergias con trabajos previstos o ya en ejecución dentro del marco de actuación del contrato.

A su vez, será responsabilidad de esta capa funcional por parte del adjudicatario el planteamiento a las unidades de la Administración responsables de la definición de las necesidades o quienes estas determinen, de alternativas viables a los requerimientos funcionales solicitados que permitan cubrir las necesidades requeridas, de modo que estén alineadas con la infraestructura y arquitectura tecnológica existente, con las políticas de seguridad, así como con los estándares técnicos, semánticos y de estilo definidos a nivel corporativo.

Será responsabilidad de los miembros del equipo de trabajo la elaboración de los documentos de requisitos funcionales que recojan, con el detalle que se determine en cada caso, las especificaciones funcionales de las modificaciones a realizar. Asimismo, será de su responsabilidad la elaboración de los documentos de requisitos técnicos (dimensionamiento hardware necesario y componentes específicos), ateniéndose siempre a los estándares de la Administración en este ámbito (que pueden sufrir modificaciones durante el contrato).

La DGSD o quien ésta determine determinarán la validez de la documentación aportada, pudiendo solicitarse la ampliación/modificación de la misma hasta completar su aceptación.

3.2. Servicios digitales de gestión de la salud para los ciudadanos

Las principales tareas y responsabilidades que se deberán asumir son las que enumeran a continuación, que deberán realizarse en coordinación con las unidades y personal de la Administración o de posibles proveedores de la misma:

- Se diseñarán los espacios y páginas para proponer una simplificación, y unificación del acceso a los servicios personalizados.
- Elaboración de propuestas, tanto a nivel funcional como visual, para nuevos servicios electrónicos puestos en marcha, así como modificaciones en los servicios ya existentes.
- Se realizarán propuestas funcionales y de navegación que permitan evolucionar los servicios a un entorno multidispositivo y multicanal.
- Se colaborará en el análisis y validación de requisitos de los nuevos proyectos junto con las unidades funcionales implicadas, así como en la validación funcional de los servicios electrónicos multidispositivo al ciudadano, incluyendo la participación en el seguimiento de los mismos.
- Se analizará el impacto en las aplicaciones en la utilización de métodos de acceso comunes.
- Se llevarán a cabo implementaciones de servicios digitales de baja envergadura relativos a formularios electrónicos sencillos, buscadores, calculadoras sanitarias, etc. en entornos multidispositivo y diseño “responsive”.
- Se tramitarán las reclamaciones referentes a los servicios de la Consejería de Sanidad de Carpeta de Salud, Cita Sanitaria y de los servicios mantenidos desde este grupo de trabajo.
- Se canalizará con la Oficina de Seguridad de la DGSD todos los aspectos de seguridad relativos a los portales y servicios y al cumplimiento de la legislación vigente asegurando la homogeneidad, coherencia e integridad.
- Se liderarán las pruebas de nuevos servicios o modificaciones en los servicios ya existentes, tanto previas como posteriores a su publicación, conjuntamente con otros actores o proveedores.

3.3. Control y seguimiento del servicio

Dentro de las actividades de control y seguimiento del servicio se deberá centralizar la documentación, facilitando el conocimiento global del mismo y el control a la Administración. Por otro lado, deberá responsabilizarse de la gestión de los cambios que se soliciten relacionados con portales y servicios, bien sea de nueva implantación, o que existan ya producción.

Así, prestará apoyo a la DGSD para la gestión, coordinación, seguimiento y control de las tareas que se le encomienden, seguimiento del cumplimiento de normas sobre la documentación a generar, supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio respectivos, así como de la calidad del software desarrollado.

El adjudicatario deberá:

- Garantizar la integración, seguridad y el cumplimiento de estándares tecnológicos, funcionales o de calidad de la DGSD y realizar tareas de coordinación en aquellos aspectos comunes del proyecto global.
- Monitorizar el cumplimiento de los acuerdos de calidad del servicio, así como el control de calidad en los mismos.
- Asesorar y apoyar de forma imparcial a la DGSD, aportando experiencia en proyectos similares en el entorno sanitario

Coordinación y control

Para poder realizar la correcta prestación del servicio, el contratista realizará las siguientes tareas:

a) Gestión de la Configuración y Activos del Servicio dando apoyo a la Gestión del conocimiento:

- Actualización permanente del inventario de sitios, procedimientos, dependencias, proveedores del SERMAS y peticiones. Dicho inventario alimentará la herramienta que a tal efecto se está utilizando en la DGSD.

b) Gestión de Peticiones

- Colaboración en definición y su posterior implantación de una metodología de gestión de peticiones que esté incluida en la gestión de peticiones centralizada para todo el ámbito de la DGSD y actuar de acuerdo y conforme a la política establecida en la misma.
- Confirmación de los modelos de relación con las unidades existentes en la DGSD u otros proveedores para la gestión de peticiones, incidencias y problemas.
- Soporte en las labores de comunicación y formación del personal.
- Definición de las métricas e informes de seguimiento, necesarios para la monitorización de los servicios y actuaciones prestados.

Una vez definidas las directrices, para cada petición se deberán llevar a cabo las siguientes tareas:

- Centralización, clasificación, soporte a la priorización y seguimiento de las peticiones recibidas.

- Será responsabilidad la correcta gestión de estas peticiones y en el caso de detectar problemas que impidan la correcta implementación de los cambios, realizar las alertas correspondientes a los responsables asignados en cada caso por parte de la DGSD.
- Aseguramiento de los criterios de calidad establecidos.
- Seguimiento y auditoría de los plazos.
- Soporte a la Dirección del proyecto.
- Reporte general e individualizado del estado de las peticiones de cambio independientemente de su origen.

c) Gestión de Entregas y Despliegues

d) Validación y pruebas

e) Evaluación

De forma general, todas las peticiones de nuevas implementaciones estarán gestionadas mediante una aplicación centralizada que controle las nuevas peticiones, conforme a las políticas establecidas por la Administración.

Gestión de la calidad de los productos.

El aseguramiento del cumplimiento de la calidad de los productos se considera fundamental para garantizar la correcta prestación de los servicios; por ello, y de forma específica, se implementará como línea de trabajo específica la gestión de calidad del software en el ámbito de las actividades incluidas dentro del alcance de la presente contratación, siendo necesario elaborar una propuesta organizativa y un plan de calidad detallado para acometer las funciones asociadas a la misma.

Deberá asumir la evolución normativa dentro del ámbito de actuación específico del contrato, todo lo relativo a la recogida de las normas actuales, revisión, corrección y en su caso ampliación de todas las normas existentes, que el contratista deberá representar mediante los planes para garantizar la calidad del software. Estas actividades, además, deberán estar alineadas con las políticas establecidas por la Administración.

Todas estas normas y procedimientos estarán consensuados con la DGSD y por deberán asumirse como obligatorios. Las excepciones, si las hubiera, deberán ser aprobadas por la DGSD.

Al finalizar la etapa de transición, especificada en el presente pliego, deberán entregarse todos los documentos relativos al plan de calidad del software estándar y al menos deberán contemplar los siguientes aspectos:

- Verificación de la inclusión de pruebas unitarias, de integración, funcionales, de carga y cualesquiera otras aplicables, sobre lo realizado o sobre cualquier artefacto sobre el que pudiera tener incidencia lo realizado, con una clara tendencia a la automatización de las mismas.
- Control de versiones de código fuente dentro del ámbito de este contrato.
- Cumplimiento de las guías de estilo de la Administración, así como de la normativa aplicable en materia de accesibilidad.
- Gestión de la documentación asociada a cada aplicación.
- Verificación de la inclusión del análisis estático de código
- Verificación de que se haya realizado el análisis de vulnerabilidades del código por parte de la Oficina de Seguridad.
- Apoyo al aseguramiento de calidad normativa: Todo lo relativo al soporte y seguimiento del cumplimiento de las normas establecidas dentro del ámbito de la DGSD, así como el apoyo y orientación para la implementación de la misma.
- Elaboración de informes periódicos del grado de cumplimiento de las normas implantadas, siendo la responsabilidad final sobre el cumplimiento de esta normativa del adjudicatario, teniendo la obligación de comunicar a la DGSD cualquier anomalía detectada.
- Control de la calidad de software: De forma específica el contratista deberá dotarse de las herramientas, infraestructuras y perfiles necesarios para realizar controles de calidad sobre el software y los productos entregados. Estas herramientas deberán ser aprobadas por la DGSD, no suponiendo coste adicional a este contrato, y deberán basarse en estándares de mercado y estar alineadas con las políticas y ecosistema tecnológico de la DGSD.

Las herramientas deberán contemplar una plataforma para la gestión automática e integral de la calidad del software con el máximo nivel de compromiso, basada en la norma ISO/IEC 25000

Certificación: se deberá generar un informe con la certificación correspondiente de que ha superado los controles de calidad exigidos en el Plan de Calidad, así como que el aplicativo cumple los requisitos funcionales exigidos.

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. *Lugar de prestación del servicio*

El lugar de trabajo para el equipo humano identificado como mínimo en este pliego será en las propias instalaciones de la Administración. Sin embargo, en caso de ofertarse algún recurso humano

adicional, éste podrá prestar sus servicios en sede del adjudicatario. El contratista deberá asumir un cambio decidido unilateralmente de este apartado por la Administración y, en consecuencia, alojar a todo o parte del equipo en sus propias instalaciones, pero sin ningún coste adicional para la Administración.

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

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

Para algunas de las tareas encomendadas por la DGSD en el marco del servicio a prestar, el adjudicatario podrá solicitar la realización de parte de los trabajos desde su propia sede con recursos adicionales a los presenciales. En ese caso, de aprobarse por la DGSD, el adjudicatario deberá garantizar la calidad, eficiencia y ahorro en la prestación del servicio. Los niveles de calidad en este formato de prestación deberán ser equivalentes a los de trabajo presencial. La DGSD deberá conocer y aceptar expresamente las medidas de seguridad, equipamiento y comunicaciones de las instalaciones del contratista desde las que se preste este servicio, tal y como se indica en el presente pliego.

4.2. Equipamiento del personal de oficina

El adjudicatario proveerá a su personal del equipamiento necesario para la prestación de sus servicios. En particular, equipos informáticos portátiles, con todas las licencias de software, tanto ofimático como el necesario para la ejecución de sus funciones objeto de este contrato, incluyendo aplicaciones instaladas, tales como Photoshop, Adobe Acrobat o SPS Designer, y teléfonos móviles con acceso a correo y mensajería.

El adjudicatario deberá promover y fomentar el uso seguro de tales dispositivos entre los componentes del equipo de trabajo, siendo de su responsabilidad el uso responsable y seguro de los mismos por parte del equipo de trabajo en lo relativo al acceso a la información y datos de la Administración a los que pudieran tener acceso.

Igualmente deberá proveer, distribuir, instalar y facilitar cualquier sistema de información que proponga.

4.3. Horario de prestación de servicio.

La dedicación laboral semanal de los miembros del equipo de trabajo será de lunes a viernes, en horario partido, con tardes obligatorias para todos sus miembros, en un rango horario entre las 8:00 y las 19:00. Durante dicho rango horario se debe garantizar la cobertura de las necesidades de servicio.

No obstante, el personal asignado deberá tener disponibilidad exclusiva para realizar tareas fuera del horario habitual de prestación del servicio o en fiestas y fines de semana en aquellos casos extraordinarios derivados del paso a producción de sistemas de información o migraciones de información derivadas de la ejecución de los proyectos.

En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el adjudicatario (por razones de cumplimiento de plazos, puesta en producción, pruebas específicas o razones de urgencia) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, la Administración no aceptará sobrecostes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser absorbidos siempre por el propio adjudicatario. La DGSD asegurará que las horas adicionales prestadas en ningún caso superen las 250 horas anuales.

4.4. Herramientas de soporte.

El adjudicatario deberá proporcionar las herramientas que permitan el seguimiento adecuado del servicio, incluyendo el seguimiento detallado de la actividad de los recursos y la gestión de documentación asociada, que deberán alinearse con el ecosistema tecnológico de la DGSD.

Asimismo, cualquier otro sistema, relativo a la prestación del servicio objeto del contrato, deberá ser provisto, instalado, desplegado, soportado, mantenido y alojado por el adjudicatario.

4.5. Entorno tecnológico.

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

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

La DGSD proveerá los entornos (hardware y software) necesarios para facilitar la prestación del servicio en los entornos de certificación/preproducción y producción.

El adjudicatario, en caso de que la Administración no los proveyera, deberá proveer los entornos de trabajo necesarios para implementar y dar servicio a las aplicaciones de su ámbito, de las mismas características a los entornos de certificación/preproducción y producción de la DGSD. En los Anexos I y II se detallan las características de los entornos de las aplicaciones objeto del contrato.

El equipamiento personal (PCs y teléfonos móviles, principalmente) de los miembros del equipo deberán ser provistos por el contratista. En relación a los teléfonos móviles, será obligatorio que al

menos dispongan de teléfono móvil las personas con perfil consultor y que esté operativo para el trabajo diario en el horario establecido.

Todos los miembros del equipo, deberán estar dotados de un ordenador personal con capacidades acorde a sus funciones. El contratista deberá, por tanto, suministrar y actualizar dicho equipamiento. La DGSD podrá exigir ciertos requisitos mínimos, de modo que sean acordes a la labor desempeñada.

La Administración proporcionará en sus instalaciones servicios básicos de red y conectividad a Internet a los miembros de los equipos que así lo requieran. Tal y como se señala más adelante, el adjudicatario deberá proveer a su personal cuentas de correo con dominios privados para uso y operativa diaria. El acceso a tales buzones de correo se llevará a cabo a través de protocolo web seguro (conexión https).

Para los servicios que el contratista preste, conforme a lo estipulado a este respecto en el presente pliego, en oficinas propias, deberá asumir la adecuación de los locales y la instalación de las infraestructuras de comunicaciones necesarias para la prestación del servicio en las mismas condiciones que si estuviera en una ubicación de la CSCM. Esto implica:

- Aislamiento total (desde el nivel de red) de los puestos informáticos del equipo de trabajo del resto de la red del contratista.
- Dotación de línea dedicada, de caudal suficiente, para la conexión a los entornos de desarrollo, preproducción y producción necesarios.
- Infraestructura necesaria: hardware y Software.

En cualquier caso, la DGSD decidirá sobre la conectividad a aplicar.

Herramientas

El adjudicatario propondrá una serie de herramientas informáticas (hardware y software) para la gestión de solicitudes, gestión de cambios y gestión de nuevas implementaciones, así como para la gestión de la calidad del software, que se convertirán en las herramientas corporativas para dichos fines, una vez que sean aprobadas por la DGSD si así se considerara oportuno.

Dichas herramientas deberán cumplir las especificaciones funcionales y técnicas que determine en su caso la DGSD, y deberán servir para prestar un soporte a las funciones llevadas a cabo por el contratista de modo que permitan alcanzar unos altos niveles de productividad en las tareas asociadas y disponer de la información de gestión en tiempo y forma, según las necesidades de la DGSD.

Estas herramientas serán proporcionadas por el adjudicatario, y su utilización por personal, en caso de necesitar licenciamiento, será por cuenta del contratista, sin perjuicio de que la DGSD pueda decidir, durante el transcurso del contrato, aportar alguna herramienta que considere más adecuada en sustitución de alguna o algunas de las propuestas y aportadas por el propio adjudicatario.

El adjudicatario será responsable de que, en todo momento, a lo largo del contrato, existan las herramientas de soporte informático que permitan realizar las tareas operativas asociadas a las funciones a llevar a cabo, con unos altos niveles de productividad y de modo que se pueda disponer de la información operativa en tiempo y forma, según las necesidades de la DGSD y para la gobernanza y calidad.

El adjudicatario podrá proponer y aportar una suite completa de herramientas que cumplan la función asignada, o bien reutilizar alguna o algunas de las herramientas disponibles actualmente en la DGSD para este fin, excepción hecha de las herramientas de obligado uso que establezca y proporcione la DGSD. En particular, y tal y como se ha mencionado anteriormente en este pliego, el adjudicatario deberá adaptar sus herramientas de gestión de incidencias e integrar las mismas con la herramienta corporativa de la DGSD: CA Unicenter Service Desk para incidencias y soportes; SEGECA, o la que la DGSD determine en el futuro, para peticiones de cambio.

Con carácter general:

La información cuya gestión sea soportada por una herramienta, deberá contener, al menos, los datos necesarios para el correcto funcionamiento de la herramienta corporativa, y los gastos derivados de la integración de su herramienta con la corporativa correrán igualmente a su cargo.

En caso de aportar herramientas, su administración de las herramientas es responsabilidad completa del adjudicatario, de modo que deberá contar con mecanismos de contingencia que eviten un perjuicio para el servicio contratado en caso de no disponibilidad temporal de las mismas.

El adjudicatario estará obligado a realizar a su costa la migración de información y datos necesarios desde las herramientas actuales a las nuevas (al principio del contrato) y a la migración final desde las herramientas en uso durante el contrato hacia las que la DGSD determine (en la fase de devolución del servicio).

Las empresas licitadoras deberán incluir en su propuesta técnica la arquitectura funcional y tecnológica de estas herramientas, identificándolas de forma individual (funciones a realizar) y estableciendo el mapa de relaciones entre ellas y con el resto.

En el caso de que la DGSD decida, a lo largo del contrato, utilizar una suite o parte de una suite de herramientas propias y corporativas para gestionar las funciones asignadas en el presente contrato, el adjudicatario se obliga a utilizarla y a realizar, sin coste adicional, la migración de datos e información desde las herramientas en uso a las que decida la DGSD.

Estándares

En la DGSD se dispone de un documento de estándares de arquitectura y desarrollo. Los licitadores podrán solicitar su consulta en el proceso de licitación, según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Durante la ejecución del contrato, la DGSD podrá modificar dichos estándares, debiendo el adjudicatario adaptarse a dichos cambios y poniendo todos los medios para garantizar la calidad de los trabajos realizados en el entorno requerido (formación, expertos en determinadas herramientas/entornos, etc.).

5. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Organización general

Los servicios descritos en apartados anteriores deberán ser prestados por un equipo mínimo organizado como se describe en este punto.

Todo el personal propuesto en el equipo base presentado deberá tener dedicación exclusiva del 100% a este contrato.

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

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

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

Asimismo, el adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad de recursos con los conocimientos requeridos para mantener los niveles de servicio y la planificación acordada que permita hacer frente a sus posibles contingencias imprevistas en su personal.

5.2. Requisitos de cualificación y experiencia para los perfiles profesionales

El Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), establece cuatro niveles de cualificación en función de los resultados de aprendizaje que proporcionan los estudios oficiales: el nivel de Técnico Superior (FP) se incluye en el Nivel 1, el de Grado universitario en el Nivel 2, el de Máster universitario en el Nivel 3, y el de Doctor en el Nivel 4

En todos los casos cuando se mencione titulación universitaria de nivel 3 se entenderá referida a la posesión de estudios de máster universitario o su equivalencia según MECES. De manera análoga para la titulación universitaria de nivel 2 referida a la posesión de grado universitario o su equivalencia según MECES.

A efectos de valoración la presentación de candidatos doctorados universitarios, se considerará equivalente a la titulación universitaria de nivel 3.

El equipo mínimo estará compuesto por:

1) Equipo de consultoría y diseño de soluciones:

- 1 consultor en el entorno de portales, herramientas colaborativas y servicios multicanal y multidispositivo.

2) Equipo de apoyo. Para prestar los servicios contratados contarán con un equipo de trabajo formado por el siguiente personal:

- 1 analista funcional
- 2 arquitectos de contenidos/Experiencia de usuario
- 1 analista programador
- 1 diseñadores gráficos / editores de contenidos

Se detallan a continuación los requisitos de cualificación y experiencia para los diferentes niveles de perfil profesional previstos:

- Consultor (1 persona)

- Formación académica mínima: Titulación universitaria de nivel 2.
- Experiencia mínima: Al menos 4 años en la gestión de servicios TIC similares a los solicitados en este contrato, de los cuales al menos 1 año deberán haberse desarrollado dentro del ámbito sanitario. Al menos 2 años en estudios y actividades de asesoramiento y reportes para la toma de decisiones sobre soluciones tecnológicas en el ámbito del contrato.
- Experiencia en los siguientes ámbitos especializados: Al menos 3 años en tareas de análisis y diseño de soluciones TIC en los entornos tecnológicos de portales y herramientas colaborativas mencionados en el Pliego. O bien al menos 3 años en tareas de análisis y diseño de servicios multicanal, multidispositivo y aplicaciones móviles.
- Experiencia en Microsoft SharePoint y diseño de soluciones de inteligencia empresarial, diseño de soluciones web responsive y en gestión de comunidades y redes sociales.

- Analista Funcional (1 persona)

- Formación académica mínima: Titulación universitaria de nivel 2
- Experiencia mínima: Al menos 3 años en tareas de análisis y diseño de soluciones TIC en los entornos de portales, gestores de contenidos y servicios electrónicos multicanal y multidispositivo y experiencia de usuario (UX). Al menos 2 años en administración avanzada de SharePoint, inteligencia empresarial, colaboración, sitios web, buscadores, flujos de trabajo, procesos, seguridad y autenticación, diseño de soluciones web responsive, Gestión de Comunidades y Redes sociales.

- Analista programador (1 persona)

- Formación académica mínima: Técnico Superior en ámbito TIC: Titulación Formación Profesional de grado superior TIC (Nivel 1)
- Experiencia mínima: Al menos 2 años en el análisis, diseño y desarrollo de páginas web. Al menos 2 años en programación de .Net y HTML5 con Javascript y CSS3.
- Experiencia en: desarrollo de soluciones avanzadas de Sharepoint 2013: colaboración, sitios web, buscadores, flujos de trabajo, procesos, seguridad y autenticación, y en accesibilidad web.

- Arquitectos de contenidos/Experiencia de usuario (2 personas)

- Formación mínima: Técnicos Superiores, uno al menos en ámbito TIC: Titulación Formación Profesional de grado superior, uno al menos en ámbito TIC (Nivel 1)
- Experiencia mínima: Al menos 2 años en preparación de estructuras y utilización de plantillas predefinidas en plataformas preferentemente SharePoint de Microsoft.
- Al menos 2 años en administración básica de SharePoint para colaboración, contenidos, metadatos, procesos y perfiles de acceso.
- Al menos 2 años en identificación y resolución de incidencias de nivel complejidad medio-baja en SharePoint.
- Al menos 2 años en tareas relacionadas con experiencia de usuario (UX), accesibilidad web, en programación en HTML5 con Javascript, CSS y tecnologías similares

- Diseñador gráfico / editor de contenidos (1 personas)

- Formación mínima: Técnico FP (Formación Profesional)
- Experiencia mínima: Al menos 2 años en tratamiento de contenido multimedia y diseño fotográfico y con la utilización de programas Photoshop, Publisher, Adobe Acrobat. Al

menos 1 año en programación HTML y JavaScript. Al menos 1 año en la elaboración de manuales de usuario, guías de estilo y experiencia de usuario (UX).

5.3. Mejoras en el equipo de prestación del servicio

Además del equipo humano requerido como mínimo obligatorio, las ofertas podrán incluir un recurso adicional del perfil analista programador a tiempo completo que, siguiendo las pautas establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas, serán tenidas en cuenta en los criterios de valoración de las ofertas, siempre y cuando cumpla, como mínimo, con los requisitos indicados para dicho perfil en el apartado anterior.

5.4. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La DGSD podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del Equipo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría y que cumpla con los requisitos establecidos para el perfil.

Si bien la DGSD entiende que la gestión de los equipos técnicos del adjudicatario no forma parte de su responsabilidad, sí que lo es obtener una rentabilidad en términos de eficacia y eficiencia de la inversión. Por ello, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso asignado al equipo se entienden los cambios promovidos por el adjudicatario, por causas ajenas a la DGSD, que cumplen los siguientes requisitos:

- Deberá solicitarlo con al menos treinta días de antelación, con justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la DGSD de los candidatos propuestos.
- En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del adjudicatario, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de, al menos, 3 semanas.

Su incumplimiento, en su caso, supondrá la imposición de la correspondiente penalización por rotación no planificada del recurso, de conformidad con lo que se señala en el Pliego de Cláusulas Administrativas de la presente contratación.

6. PLANIFICACIÓN

Se establecen tres fases en la ejecución del servicio: de arranque, de servicio continuado y de devolución del servicio, respectivamente. Se detallan a renglón seguido.

6.1. Fase de arranque

Esta fase durará desde la firma del contrato hasta la finalización del primer mes del servicio.

Tareas específicas:

- Puesta en marcha del servicio.
- Tareas iniciales para la definición completa del servicio, incluyendo, en particular la definición de los modelos de solicitud de servicios, así como la estructuración en Planes y la definición del modelo de gestión del servicio.
- Instalación y configuración de herramientas de trabajo propuestas
- Detalle completo del modelo de relación para la prestación del servicio.
- Determinación del modelo de seguimiento de la ejecución del contrato.

El compromiso para esta fase es la conclusión de las tareas correspondientes a la fase de arranque, según certificado de conformidad por parte de la DGSD.

Durante esta etapa se deberá acometer por el adjudicatario la implantación completa de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio (incluyendo las líneas de comunicaciones), así como la disponibilidad de los entornos de trabajo, por cuenta del mismo, de todas las aplicaciones que formen parte del ámbito de servicio.

La transferencia de aplicaciones y de conocimiento entre contratistas será responsabilidad del adjudicatario entrante, que debe asegurar la continuidad del servicio con los recursos que teniendo el conocimiento específico considere necesario, de forma progresiva y no disruptiva.

Por tanto, la responsabilidad de la correcta prestación del servicio corresponde al adjudicatario entrante que resulte de la presente licitación, que recibirá la documentación asociada a las aplicaciones transferidas, el código fuente de dichas aplicaciones y todas las peticiones de servicio. La lista y priorización de peticiones serán realizadas directamente por la DGSD en función de las necesidades.

Con el objeto de garantizar la transferencia de conocimiento y responsabilidad por el nuevo adjudicatario que resulta de la presente licitación, la DGSD revisará las peticiones activas sobre las aplicaciones incluidas en el servicio.

Al finalizar esta fase, el adjudicatario entrante que resulte de la presente licitación pondrá en conocimiento de la DGSD la organización con la que proporcionará el servicio, así como la asignación de recursos y confirmación de roles, tareas y responsabilidades, necesarios para la gestión del mismo.

El adjudicatario se compromete a la entrega de la documentación actualizada, a la implementación de los procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio, así como a tener el equipo mínimo exigido completamente operativo.

6.2. Fase de servicio continuado

Tareas específicas para la gestión de cada tarea encomendada:

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

Duración: Desde el inicio del segundo mes, hasta tres meses antes de la finalización del contrato (fase de devolución del servicio).

Son de aplicación los acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el adjudicatario: por tanto, se producirá por parte del mismo la asunción total del servicio y puesta en marcha del modelo de niveles de servicio (ANS) hasta la finalización del contrato, excepto aquellos ANS específicos relativos a la fase de transición.

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

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

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

6.3. Fase de devolución del servicio

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

- Actividades que tienen como objetivo la transferencia de conocimiento, así como completar y entregar toda la documentación pendiente y comprometida.
- Devolución de la información de gestión almacenada en la herramienta o repositorio propuesto, en el formato que establezca la DGSD.

Duración: Tres últimos meses de duración del contrato.

Son de aplicación los Acuerdos de Nivel de Servicio recogidos en el presente PPT.

Antes del cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control del servicio a la DGSD y/o al contratista o contratistas que ésta determine en caso de que el servicio se vuelva a contratar por parte de la DGSD. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que la DGSD determine, responsabilizándose del cumplimiento de los siguientes puntos:

- Asegurar que se mantienen los servicios a la DGSD durante el traspaso del control de servicios.
- Colaborar activamente con la DGSD y con el futuro adjudicatario entrante durante este proceso, para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.
- Entregar una planificación detallada de la transición para que adjudicatario entrante pueda hacerse cargo por completo del servicio, incluyendo los tiempos necesarios con los recursos existentes para que no se produzca una disfunción que repercuta en la correcta prestación del servicio. Esta tarea será realizada durante el último mes del contrato.
- Incluir cualquier otra documentación que estime oportuna.

Al finalizar el adjudicatario deberá hacer entrega a la DGSD de toda la documentación técnica de cada uno de los sistemas de información. Dicha documentación deberá incluir los mecanismos de integración de sistemas que garanticen aislar al resto de sistemas de la DGSD de cualquier cambio que se considere necesario.

El adjudicatario del servicio, atendiendo a su experiencia y/o metodología, podrá proponer cambios en el modelo siempre que suponga mejorar la calidad del servicio.

7. MODELO DE RELACIÓN

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente de los proveedores con las diferentes áreas de la organización en la DGSD. El Modelo de Relación debe cubrir todos los niveles de información y decisión, desde el nivel operativo hasta el estratégico, facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de

potenciales conflictos. Por otra parte, el Modelo de Relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El Modelo de Relación constará principalmente de:

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

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

Áreas de la DGSD implicadas en el servicio del contrato

Los servicios objeto de la presente licitación se prestarán, como se comenta a lo largo del presente pliego de forma coordinada con diferentes actores, bien personal propio de la Administración o bien otros proveedores o adjudicatarios de otras licitaciones que presten servicio a la misma. En todo caso, las funciones estarán delimitadas y se desarrollarán dentro de los límites competenciales de cada uno de estos actores y del adjudicatario de la presente licitación, sin menoscabo de complementariedad de tareas o funciones que pudieran establecerse entre ellos.

Sin ánimo de exhaustividad, entre las áreas, estructuras o actores con los que se relacionarán los servicios objeto de la contratación figurarán:

Centro de Soporte a Usuarios

El Centro de Soporte a usuarios (CESUS), es el interlocutor con el que contactarán los usuarios de la Administración ante problemas o incidencias o peticiones que puedan surgir en relación a dichos servicios.

Se encarga de:

- Registrar en primera instancia la apertura y cierre de incidencias y solicitudes en el ámbito de los portales y servicios para los profesionales y ciudadanos.
- Registrar la solicitud de sitios, páginas y otras estructuras.
- Registrar la solicitud de permisos para espacios colaborativos.

Este centro será, por tanto, el nexo de unión entre los usuarios de los portales y servicios objeto de este contrato y los responsables de los equipos de desarrollo de las mismas. En caso de tener que tomar decisiones respecto a los cambios a acometer, éstos deberán estar aprobados por quien determine la DGSD.

Oficina de Seguridad

La Oficina de Seguridad (OSSI) tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la Consejería de Sanidad, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo, y entre otras funciones, presta apoyo a la Consejería de Sanidad en materia de seguridad de la información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.

Todas las aplicaciones enmarcadas en el ámbito del contrato, deberán obtener la validación de esta oficina en cuanto a la implementación de los estándares de seguridad de la DGSD con el fin de evitar vulnerabilidades a nivel de software.

Oficina de Proyectos

De forma general, la Oficina de Proyectos (OP) tiene por objeto apoyar DGSD en las actividades de seguimiento y control de la ejecución de nuevos proyectos.

En el ámbito de la presente contratación, será por tanto el nexo de unión entre los responsables funcionales por parte de las áreas usuarias y los equipos de desarrollo, para los grandes evolutivos y nuevos desarrollos que gestione dicha Oficina.

Oficina de Calidad del Software

De forma general, se encarga de fijar los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que los proveedores de servicios de implementación, mantenimiento e implantación de sistemas de información se ajusten a los estándares y políticas definidos por la DGSD en materia de arquitectura e integración.

Oficina de Transformación Digital

De forma general, se encarga de prestar apoyo a la DGSD en materia de transformación digital, incluyendo la gestión de peticiones y demandas, interoperabilidad, integraciones y arquitectura tecnológica, en coordinación y colaboración tanto con la propia DGSD como con otras Oficinas Técnicas.

Centro de Datos, Administración y Soporte

El Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS) es el encargado de la gestión, operación y explotación de los Centros de Procesos de datos (CPD's), en los que están instaladas las plataformas de gestión de contenidos y servicios actualmente operativas y se instalarán las nuevas implementaciones.

Por la criticidad de los sistemas en producción y su buen funcionamiento, será necesaria una labor de colaboración entre el servicio objeto del presente contrato y CEDAS en los aspectos relativos a la producción y explotación de los sistemas.

Además, todos los nuevos servicios deberán tener una validación expresa de este grupo en cuanto a la definición técnica propuesta para su implementación.

También será precisa una coordinación para establecer los pasos a producción en función de capacidades, disponibilidad y prioridades.

En caso que se requiera, las propuestas de diseño de arquitectura y de estándares que se realicen en el marco de este contrato deberán ser supervisadas y aprobadas por este servicio.

Otras áreas implicadas no dependientes de la DGSD directamente son

Centro de Atención Personalizada

Como canal de comunicación con el ciudadano para servicios de cita previa e información de algunos servicios electrónicos.

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid - Madrid Digital

Guardara posible relación con los servicios objeto del contrato:

- Para la coordinación con los servicios de telefonía automatizada de voz para cita previa en los centros sanitarios

- Para la coordinación en el ámbito de interconexión de redes y accesos a los portales y servicios y aplicaciones corporativas
- Para la interlocución para la publicación de sitios y páginas con servicios electrónicos.
- Para la interlocución en el análisis y utilización de herramientas estadísticas de uso de las páginas en Internet y las Aplicaciones móviles.
- Para la subida a producción en los “Stores” de aplicaciones móviles.

También se puede necesitar de la involucración de esta Agencia para temas de Administración Electrónica, sistemas de información corporativos de la Comunidad de Madrid o sistemas georreferenciados.

Departamentos TI de los Centros Hospitalarios y del SUMMA112

El SUMMA 112 y los distintos centros de atención especializada, disponen de servicios propios de TI, que dan soporte a las necesidades funcionales. Será necesario establecer un modelo de Relación de Servicio para la gestión de los portales y herramientas colaborativas y la integración de los servicios electrónicos para el ciudadano.

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

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

Desde el inicio del contrato, se organizarán reuniones periódicas estructuradas como Comisiones de Dirección, a las que asistirán obligatoriamente el Director del Proyecto de la Administración y el Responsable de Servicio del adjudicatario, y todos aquellos técnicos que por ambas partes se considere necesario.

Asimismo, se celebrarán reuniones periódicas del Comité de Dirección conformado por la DGSD, a la que se convocará al Responsable del Servicio del adjudicatario cuando se estime oportuno.

Adicionalmente, se celebrarán las reuniones relativas a la ejecución del contrato y las tareas y los proyectos implicados en la misma, según lo estime necesario la DGSD.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

El licitador acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre la documentación generada de gestión de proyectos (incluida la de configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, etc.), realizada al amparo del presente contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid, con exclusividad y a todos los efectos. Así, podrán ser reutilizados sin coste en cualquier otra implantación en el ámbito de la misma.

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.

Todos los estudios, documentos, productos y subproductos elaborados por el adjudicatario en consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la DGSD, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

9. CALIDAD

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

Cuando sea de aplicación, durante la ejecución del contrato, la Administración podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos". En su caso, el Plan Específico de Garantía de Calidad se adaptará en su contenido a la metodología de desarrollo de sistemas de información empleada, a fin de garantizar una adecuada correspondencia entre ambos esquemas.

10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Administración, 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.

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador detallará en su oferta los métodos, mecanismos, procedimientos, y recursos que le habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en los pliegos. El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

El adjudicatario presentará periódicamente al Comité de Dirección los informes de medición de los niveles de servicio, según los indicadores definidos en el presente pliego. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la DGSD, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

El incumplimiento de los niveles de servicio medidos por los indicadores supondrá la aplicación de penalizaciones, según se detallan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSD y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

<i>Indicador</i>	<i>Unidad de Medición</i>	<i>Nivel Permitido</i>	<i>Periodicidad</i>
Documentación	<i>Catalogación y almacenaje tanto en formato papel como en formato digital de la documentación asociada a los trabajos</i>	100 %	Mensual
Actividades de Gestión	<i>% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido</i>	5 %	Mensual
Informes	<i>% de informes solicitados entregados con más de 1 día de retraso con respecto al plazo comprometido o cuya calidad no sea admisible por la DGSD</i>	5 %	Mensual

Procedimientos	<i>% implementación de procedimientos necesarios para la prestación y gestión del servicio.</i>	<i>100%</i>	<i>Mensual</i>
Resolución de incidencias	<i>% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSD.</i>	<i>>=90%</i>	<i>Mensual</i>
Incidencias reabiertas	<i>Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas.</i>	<i><=5% total de incidencias resueltas en el mes</i>	<i>Mensual</i>
Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	<i>Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio en un área crítica) o sobre la imagen de la Administración.</i>	<i>0%</i>	<i>Mensual</i>
Requisitos	<i>Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación propuesta.</i>	<i>0%</i>	<i>Mensual</i>

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2024.12.16 15:17

ANEXO I. VOLUMETRÍA – PORTALES Y ESPACIOS DE CONOCIMIENTO PARA PROFESIONALES

Plataforma de publicación y gestión de contenidos MOSS 2013

Número de usuarios potenciales: 75.000

Núm. de colecciones de sitios: 7

- salud@: raíz de la intranet y áreas abiertas para las diferentes direcciones generales y áreas de la Consejería de Sanidad
- intranet de hospitales: se alojan 19 intranet de hospitales a las que se les da soporte desde la DGSISD
- Gerencia de Atención Primaria
- Formación
- Redes de profesionales: 150 espacios de trabajo entre profesionales
- Espacios externos: 15 espacios de trabajo entre profesionales de la red y entidades externas
- Videoteca

Aplicaciones desarrolladas dentro de la infraestructura de la intranet salud@:

- SIPARP (Sharepoint 2007, pendiente de migración)
- HORMONA DE CRECIMIENTO
- SIAUF

ACTIVIDAD en el último año:

Complejidad media/alta

173 Complejidad media

920 Complejidad baja

471 Peticiones de gestión de permisos

31 Incidencias de diversas índoles

ANEXO II DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES EN ENTORNOS MULTIDISPOSITIVO Y DISEÑO RESPONSIVE. ENTORNO TECNOLÓGICO .NET, IIS Y SQL SERVER

1. Relación de servicios al ciudadano desarrollados y de los que se realiza el mantenimiento evolutivo, cambios de diseño y tecnológico:

- Citas de revisión en hospitales, formulario multihospital
- Cita vacunación internacional
- Cita medicamentos extranjeros
- Cita web AdCom
- Cita para Enfermería en el Centro de Vacunación
- Buscador de centros
- Servicio Libre Elección Sanitaria
- Tarjeta sanitaria online
- Formulario de quejas y reclamaciones
- Formulario de donación de médula ósea
- Formulario de donación de cordón umbilical
- Formulario de solicitud de acompañamiento
- Consulta de datos de lista de espera
- Consulta de puntos de donación de sangre
- Uso seguro de medicamentos
- Escuela de Salud (formulario y herramienta de gestión)
- Catálogo de hospitales
- Servicio medicamentos

2. Relación de servicios para el profesional desarrollados y mantenidos:

- Directorio de centros para profesionales
- Botón integrador de AP-Madrid

- Herramienta de gestión para el directorio de centros y buscador de centros
- Herramienta de gestión de las solicitudes de cambio o anulación de citas de revisión en el hospital
- Herramienta de gestión de las solicitudes de plaza en curso de la Escuela Madrileña de Salud
- Herramienta de gestión y mantenimiento de los puntos de donación de sangre

Peticiones de cambio recibidas desde Cesus realizadas en el último año: 125

3. Tramitación de las reclamaciones referentes a los servicios de Carpeta de Salud, Cita Sanitaria y de los servicios mantenidos desde este grupo de trabajo.

Durante el primer semestre de 2023, se ha dado trámite a 382 escritos, de los cuales 356 son reclamaciones, 3 solicitudes y 23 sugerencias.

De las reclamaciones 328 han referido a Carpeta, 13 a citas sanitarias y 15 a otros servicios electrónicos.