



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

AMPLIACIÓN DEL NÚMERO DE INSTANCIAS DEL MOTOR DE INTEGRACIÓN HEALTHSHARE HEALTHCONNECT DE LA DIRECCION GENERAL DE SALUD DIGITAL.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SUMINISTRO.	4
3.1 Descripción de los productos incluidos en la ampliación.	4
4. SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE LAS NUEVAS INSTANCIAS.....	5
5. SERVICIOS DE GARANTÍA, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN.	5
5.1 Condiciones de los servicios de garantía, soporte y actualización.....	5
5.2 Acuerdos Nivel de servicio.....	6
6. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES.....	7

1. INTRODUCCIÓN

Según se dispone en el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y según Decreto 261/2023, de 29 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, corresponde a la Dirección General de Salud Digital (DGSD): “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” y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud”.

La Dirección General de Salud Digital (DGSD), proporciona servicios TIC sanitarios a más de 6.800.000 ciudadanos y cerca de 90.000 profesionales de la red sanitaria pública de la Comunidad de Madrid.

Por tanto, la DGSD gestiona la operativa de gran parte de las funcionalidades del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS). Hoy la pérdida de funcionalidad de dichos servicios TIC puede suponer poner en peligro la continuidad asistencial pública sanitaria a los ciudadanos, e incluso podría afectar a la salud de los pacientes.

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

Actualmente la DGSD dispone de las siguientes instancias implantadas del software de integración de servicios HEALTHSHARE HEALTHCONNECT del fabricante INTERSYSTEMS que están dispuestas en una plataforma de integración centralizada de servicios transversales de integración e interoperabilidad.

Descripción/Producto	Numero de Instancias Contratadas	ENTORNO	Fecha de fin de garantía y soporte premium 24x7
LICENCIA HEALTHSHARE HEALTH CONNECT DIMENSIONADA PARA ATENDER UNA POBLACIÓN DE 6.800.000 CIUDADANOS	26	Instancias Producción	31/01/2028
	15	Instancias de No Producción (Certificación, Desarrollo)	31/01/2028

Por motivos de crecimiento y por la necesidad de incorporación de nuevos proyectos de integración e interoperabilidad, la DGSD necesita ampliar el número de las instancias de HealthShare HealthConnect actuales con la garantía asociada a dichas suscripciones que nos habilita la continuidad de uso y soporte de dichas licencias.

En base a la necesidad, se promueve el presente contrato.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Como ya se ha adelantado en el apartado anterior. El objeto de esta contratación lo constituye la contratación el suministro de nuevas instancias de uso del producto del motor de integración HEALTHSHARE HEALTHCONNECT del fabricante INTERSYSTEMS con la garantía asociada de uso y soporte para un periodo **hasta el 31/01/2028**.

3. ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL SUMINISTRO.

3.1 Descripción de los productos incluidos en la ampliación.

A continuación, se detalla el alcance de la ampliación de número de instancias sobre las que se requiere la contratación con una garantía de soporte asociado **hasta el 31/01/2028**.

Descripción/Producto	Numero de Instancias de ampliación Solicitadas	ENTORNO	Fecha de fin de garantía y soporte premium 24x7
LICENCIA HEALTHSHARE HEALTH CONNECT DIMENSIONADA PARA ATENDER UNA POBLACIÓN DE 6.800.000 CIUDADANOS	2	Instancias Producción	31/01/2028
	2	Instancias de No Producción (Certificación, Desarrollo)	31/01/2028

4. SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE LAS NUEVAS INSTANCIAS.

Se requiere la instalación y configuración básica de las licencias incluyendo planificación y coordinación de la instalación de los nuevos entornos para las nuevas instancias.

La instalación será realizada por ingenieros certificados en las tecnologías a desplegar, con capacidades altamente cualificado y con dilatada experiencia en la tecnología InterSystems HealthShare Health Connect. Así mismo, deben contar con certificaciones oficiales de HL7.

5. SERVICIOS DE GARANTÍA, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN.

La ampliación de las instancias incluye en su Garantía, los servicios de soporte y actualización del fabricante del producto asociados al uso de estas, en modalidad de soporte Premium 24x7.

Los servicios de Soporte y Actualización deben incluir la intervención correctiva necesaria para resolver todos los incidentes, de software base, que pudieran causar una interrupción del servicio.

5.1 Condiciones de los servicios de garantía, soporte y actualización

Estos servicios tienen las condiciones siguientes:

Programa	Derechos durante la vigencia de las licencias
Programas bajo otra modalidad de licenciamiento: (Uso de instancias para entornos productivos y no productivos)	<ul style="list-style-type: none"> Derecho de uso: Uso de Instancias para entorno productivos y no productivos. Derecho de actualización: Actualiz[REDACTED] versiones y configuraciones que resulten por el fabricante. <ul style="list-style-type: none"> Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo, evolutivo, perfectivo y adaptativo del software.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso a parches, actualizaciones menores y “hot-fixes”. • Derecho Acceso multicanal: telefónico, e-mail, web de soporte. • Derecho de Interacción on-line con técnicos especializados. • Derecho de acceso a cuadro de mando con el estado de los productos y su uso. • Derecho de acceso a documentación: a una base de conocimiento para la resolución de problemas. • Derecho de realizar un número ilimitado de accesos al servicio de apertura de incidencias • Derecho de consulta al fabricante (soporte del fabricante): <ul style="list-style-type: none"> ○ Horario: <i>Soporte ininterrumpido 24x7</i> • Derecho de Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.
--	---

5.2 Acuerdos Nivel de servicio

Además de las condiciones indicadas previamente para el soporte del software, el adjudicatario deberá cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio establecido en este apartado.

A efectos de los tiempos de respuesta a los incidentes, se tendrán en cuenta la siguiente clasificación por prioridades:

Nivel de gravedad	1: Crítico	2: Alto	3: Medio	4: Bajo
	El sistema de producción está inactivo	Fallo de función o característica principal	Fallo de función o característica menor	Problema menor
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de producción está inactivo. El producto no funciona, por lo que se ha generado una disrupción total de la actividad. No existe solución alternativa temporal disponible.	Fallo de funcionalidad principal. Las operaciones están muy restringidas, aunque la actividad puede continuar, pero de forma limitada. Existe una solución alternativa temporal.	Fallo de funcionalidad menor. El producto no funciona como debiera, por lo que se produce una pérdida de uso menor. Es posible que haya una solución alternativa temporal.	No se ha producido pérdida de servicio. Por ejemplo, puede tratarse de una solicitud de documentación, información general o una solicitud de mejora de Software

Id.	Nombre	Descripción del indicador	Valor
ANS_01	<i>Tiempo de respuesta de incidencia crítica</i>	Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia al equipo de soporte cuando este ha empezado a trabajar en su resolución	1 hora
ANS_02	<i>Tiempo de respuesta de incidencia Alta</i>		2 horas
ANS_03	<i>Tiempo de respuesta de incidencia Media</i>		4 horas
ANS_04	<i>Tiempo de respuesta de incidencia baja</i>		1 Día hábil

6. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

El presente expediente no requiere tratamiento de datos personales.

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


Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso o cualquier otro tratamiento accidental o incidental de datos personales, el contratista deberá ponerlo en conocimiento del responsable del contrato en el plazo de 72 horas de haberse producido o evaluado el alcance y consecuencias, facilitando toda la información a la oficina de seguridad de la DGSD. En estos supuestos el contratista permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones por parte del correspondiente responsable del tratamiento de datos o auditor autorizado por el mismo.

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

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

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

**LA DIRECTORA GENERAL DE
SALUD DIGITAL**

Firmado digitalmente por: NURIA RUIZ HOMBREBUENO - 
Fecha: 2024.12.26 15:16