



Dirección General Salud Digital
CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE
HA DE REGIR EN EL CONTRATO SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y
SOPORTE DEL SISTEMA PARA LA DETECCIÓN Y PROTECCIÓN DE
LAS IDENTIDADES DEL DIRECTORIO ACTIVO DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE SALUD DIGITAL**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO.....	4
3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS	4
3.1. Servicios de Consultoría y de Apoyo para el Soporte, Administración y Operación.....	4
3.2. Servicios de Mantenimiento Correctivo para el aseguramiento de la continuidad del servicio. 6	
3.2.1. Gestión de incidencias	6
3.2.2. Clasificación de las incidencias	6
3.3. Descripción del entorno tecnológico.....	6
4. EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN	10
4.1. Configuración y dimensión mínima.....	10
4.2. Descripción de los perfiles.....	11
4.3. Organización general	13
4.4. Modificaciones en la constitución del equipo de prestación del servicio	13
5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	14
5.1. Gestión del servicio	14
5.2. Modelo de Relación.....	15
5.2.1. Comité de Dirección del Contrato.....	16
5.2.2. Comité Operativo	18
5.3. Áreas de la DGSD implicadas en el servicio del contrato.	19
5.4. Plan de Calidad	19
5.5. Entregables.....	20
5.6. Lugar y Horario de prestación del servicio.....	20
5.7. Equipamiento del personal de oficina.....	21
6. PLANIFICACIÓN.....	21
6.1. Inicio del servicio	21
6.2. Devolución del servicio.....	21
7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	22
8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	25
9. PROPIEDAD INTELECTUAL	25

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”

De acuerdo con dichas competencias, la DGSD, desde sus Centros de Procesos de Datos (CPD) 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, en los CPD de la DGSD se despliegan todas las aplicaciones y servicios TI encargados de albergar los SS.II, que sustentan la operativa de gran parte de las funcionalidades del Sistema Sanitario Público. 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.

En un entorno sanitario público, la integridad y confidencialidad de los datos de los pacientes son fundamentales. Los peligros relacionados con la ciberseguridad pueden tener consecuencias devastadoras, ya que podrían comprometer la información personal y médica.

En este contexto, la vulnerabilidad del Directorio Activo de Microsoft a ataques cibernéticos, que pudiera suponer el acceso a la red y a los sistemas, el robo de credenciales o la manipulación de datos, plantea un riesgo significativo.

El Directorio Activo de la DGSD es la base para la autenticación de todos los usuarios del SERMAS tanto para acceder a todos sus dispositivos (ordenadores, portátiles, tabletas...) así como a la gran mayoría de las aplicaciones sanitarias del SERMAS.

En este sentido la Dirección General de Salud Digital ha implantado una plataforma de seguridad que ofrece capacidades de detección y respuesta de amenazas avanzadas integrada con el Directorio Activo del SERMAS, la cual le proporcionará seguridad en el acceso y en el uso.

Dicho sistema:

- Ayuda a proteger las identidades de usuario en las organizaciones contra amenazas cibernéticas como ataques de phishing y robo de credenciales.
- Ofrecer soporte para la autenticación multifactor, lo que aumenta la seguridad al requerir múltiples, protegiendo las identidades y garantizando que solo los usuarios autorizados tengan acceso.
- Ofrece visibilidad en tiempo real de la actividad de identidad y permite la monitorización para detectar comportamientos inusuales.
- Analizar el comportamiento de los usuarios y las cuentas para detectar actividades inusuales o maliciosas que podrían indicar un compromiso de la identidad.
- Detecta intentos de acceso no autorizado o inicios de sesión fallidos que podrían indicar un intento de compromiso de la identidad.
- Examina los registros de eventos en busca de actividad sospechosa o indicadores de compromiso relacionados con la identidad.
- Permite establecer políticas de seguridad específicas para las identidades de usuario, lo que facilita la detección de actividades no autorizadas.
- Se integra con otras soluciones de seguridad y sistemas de gestión de identidades para una seguridad más completa.

2. OBJETO

El objeto de este contrato es la prestación de servicios de consultoría y de apoyo para el soporte, administración y operación, así como el mantenimiento correctivo de las incidencias detectadas para la plataforma de protección y detección de las identidades del Directorio Activo de la DGSD para el Servicio Madrileño de Salud.

3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

3.1. Servicios de Consultoría y de Apoyo para el Soporte, Administración y Operación.

La plataforma de seguridad de la Dirección General de Salud Digital para la protección de identidades de DA permite entre otras cosas, la monitorización, el control de patrones y comportamientos, así como la identificación de posibles vulnerabilidades sobre los usuarios del Servicio Madrileño de Salud registrados en el Directorio Activo de la DGSD.

Las tareas a realizar, siempre bajo las directrices y validación de la Oficina de Seguridad de la DGSD, serán:

- Definir las líneas de acción a implementar mediante las políticas de seguridad necesarias para minimizar el impacto de posibles incidentes de seguridad en el Directorio Activo de la DGSD.
- Monitorización y correlación de eventos de seguridad detectados a través de la plataforma de seguridad para la protección y prevención de las identidades de la DGSD.
- Análisis de información y propuestas de mejora.
- Apoyo al Centro de Soporte a Usuarios de las Aplicaciones y Sistemas de Información (CESUS) en la gestión e implantación de políticas de seguridad en el dominio salud.madrid.org.
- Definir y configurar un entorno de certificación simulando el Directorio Activo de la DGSD para validar todas las configuraciones antes de poder ser aplicadas contra el Directorio Activo corporativo de producción.
- Gestión, diagnóstico y resolución de incidencias y problemas operativos del sistema, de forma rápida y eficaz.
- Analizar el origen de problemas o incidencias detectadas a través de la plataforma.
- Gestión y coordinación de los eventos notificados a través de la herramienta que la DGSD determine en cada momento y siguiendo los procedimientos definidos por la DGSD.
- Agregar exclusiones para silenciar las detecciones de aprendizaje automático.
- Apoyo y gestión a las incidencias técnicas detectadas por las Oficinas de Ciberseguridad de la Consejería de Digitalización.
- Contacto y seguimiento con los Departamentos de Informática de Atención Primaria y Especializada para resolver las incidencias detectadas en sus respectivos entornos.
- Coordinación con los distintos equipos de explotación y operaciones de la DGSD para conseguir los objetivos marcados.
- Soporte a operaciones de seguridad.
- Asesoramiento consultivo a la DGSD.
- Soporte a los usuarios con permisos de acceso y otras solicitudes de entradas de asistencia o problemas.
- Instalación y configuración de nuevas actualizaciones de versiones sobre los ya instalados.
- Soporte para la monitorización, gestión y administración de la plataforma tecnológica.
- Monitorización del uso y rendimiento de la plataforma tecnológica.

- Documentación de procedimientos.
- Informes de seguimiento de actividad.

3.2. Servicios de Mantenimiento Correctivo para el aseguramiento de la continuidad del servicio.

El servicio de mantenimiento para el aseguramiento de la continuidad del servicio de los sistemas en entornos productivos cubrirá el conjunto de los sistemas de información y el entorno tecnológico descrito en el punto 3.3 de este documento.

El servicio consiste en la corrección del código fuente o de la documentación para resolver o paliar las incidencias que afecten a los citados sistemas de información, así como todas las tareas conexas necesarias para poder realizar dicha corrección.

3.2.1. Gestión de incidencias

El responsable del contrato, o la persona designada por éste para la tarea, clasificará las incidencias que detecte y las que comuniquen los usuarios, comunicándolas a su vez al contratista por escrito, mediante correo electrónico o herramienta de gestión del servicio (en inglés, *ITSM*) según decisión del organismo destinatario, haciendo constar:

- Fecha y hora;
- Sistema, módulo o componente en el que se perciben los efectos de la incidencia;
- Gravedad de la incidencia, clasificada como Leve, Grave o Crítica;
- Descripción de los efectos observados como consecuencia de la incidencia.

En ningún caso los usuarios del sistema de información se dirigirán directamente al personal asignado por la adjudicataria a la ejecución del presente contrato específico.

3.2.2. Clasificación de las incidencias

Categoría	Descripción
Prioridad 1	Interrupción de un servicio sin alternativa de funcionamiento.
Prioridad 2	Degradación o interrupción de un servicio que tiene alternativa de funcionamiento.
Prioridad 3	Degradación del servicio, pero no impide el trabajo de los usuarios.

3.3. Descripción del entorno tecnológico.

Herramienta para la protección de identidades de DA de la DGSD

Se basa en la herramienta en nube Identity Threat Detection and Response del fabricante CrowdStrike Falcon®

Esta herramienta proporciona una visibilidad profunda de los incidentes y anomalías basados en identidades en un complejo panorama de identidades híbridas, comparando el tráfico en vivo con líneas de base de comportamiento y políticas para detectar ataques y movimientos laterales, así como detener las infracciones detectadas por la identidad en tiempo real.

Directorio Activo de la DGSD

Está basado en una estructura jerárquica lógica, almacena información de forma estructurada sobre objetos en la red y proporciona los métodos para almacenar datos de directorio y poner dichos datos a disposición de los usuarios y administradores de la red. Almacena información acerca de las cuentas de usuario, como nombres, contraseñas, números de teléfono, etc., y permite que otros usuarios autorizados de la misma red tengan acceso a dicha información.

La seguridad se integra en el Directorio Activo mediante la autenticación de inicio de sesión y el control de acceso a los objetos del directorio. Con un único inicio de sesión de red, los administradores pueden administrar los datos del directorio y la organización a través de su red, y los usuarios de red autorizados pueden tener acceso a los recursos en cualquier parte de la red. La administración está basada en directivas para facilitar la administración de redes complejas.

Nivel lógico, el diseño del Directorio Activo está distribuido en:

- **Roles:**
 - **Esquema:** define las clases de objetos y atributos incluidos en el directorio, las restricciones y límites de las instancias de estos objetos y el formato de sus nombres. Se han realizado varias ampliaciones del esquema incluyendo atributos customizados para alojar y normalizar datos adicionales que permitan una correcta clasificación de los usuarios.
 - **Catálogo global**, contiene información acerca de todos los objetos del directorio, permitiendo a los usuarios y administradores buscar información del directorio con independencia del dominio en que el directorio tiene los datos.
 - **Mecanismo de consulta e índice** para poder publicar los objetos y sus propiedades, y buscar por usuarios o aplicaciones de red.
 - **Servicio de replicación**, distribuye los datos de directorio en una red. Todos los controladores de dominio participan en la replicación y contienen una copia completa de toda la información de directorio del dominio. Cualquier cambio en los datos del directorio se replica en todos los controladores de dominio.

- **Bosques:** Un solo Bosque denominado salud.madrid.org. El nivel funcional del Bosque es Windows Server 2012 R2. Actualmente, hay una relación de confianza a nivel de Bosque con otro dominio.
- **Dominios:** Un solo dominio denominado salud.madrid.org. El nivel funcional del Dominio es Windows Server 2012 R2.
- **Unidades Organizativas:** Una Unidad Organizativa (OU) es un objeto contenedor del Directorio Activo, actualmente hay configuradas unas 1.600 Unidades Organizativas en el Directorio Activo salud.madrid.org.
- **Usuario:** Actualmente hay configuradas unas 130.000 cuentas, divididas en cuentas de usuario, de servicio, correo.... en el Directorio Activo salud.madrid.org.
- **Equipos:** Actualmente hay configuradas unas 60.000 cuentas de equipo en el Directorio Activo salud.madrid.org, distribuidas entre Sistemas Operativos cliente y servidor.
- **Grupos:** Actualmente hay configurados unos 30.130 grupos en el Directorio Activo salud.madrid.org.
- **Redes (Subnets):** Actualmente hay configuradas unas 1.450 redes en el Directorio Activo salud.madrid.org.
- **Directivas de Grupo:** Actualmente hay configuradas unas 1.300 directivas en el Directorio Activo salud.madrid.org. Las directivas de Directorio Activo son el mecanismo que permite la administración y gestión centralizada de cambios en la configuración de usuarios y máquinas. Las directivas se utilizan para definir las configuraciones que se aplicarán a usuarios y equipos incluyendo parámetros de registro, instalación de software, aplicación de scripts, redirección de carpetas, blindaje de entorno, personalización de escritorio y seguridad.
- **Administración delegada:** El modelo de administración del directorio activo (DA) es distribuido, la administración está delegada en los diferentes equipos de trabajo que forman la TI de la Consejería.

Esta delegación administrativa, está estructurada en unidades organizativas, donde cada una de las ubicaciones o entornos queda representada por una OU, cada una de las cuales contiene todos los objetos del directorio correspondientes a dicha ubicación (usuarios, grupos y equipos...), a excepción de los controladores de Dominio, que por motivos de seguridad permanecen en una unidad organizativa diferenciada. Algunas de estas tareas delegadas son:

Tarea delegada	Descripción
Usuarios: Creación y Borrado	Creación y Borrado de Usuarios
Usuarios: Modificación	Modificación de Atributos

Usuarios: Reseteo Password	Reseteo de Password
Usuarios: Habilitar/Deshabilitar Cuenta	Habilitar/Deshabilitar cuentas
Grupos: Creación y Borrado	Crear y Borrar Grupos
Grupos: Modificar Pertenencia	Modificar Pertenencia a Grupos
Equipos: Creación y Borrado	Creación y Borrado de Equipos
Equipos: Modificación de Atributos	Modificación de Atributos
Equipos: Introducción de Equipos en el Dominio	Introducción de Equipos en el Dominio

Nivel físico, el Directorio Activo está soportado por la siguiente infraestructura:

- **Controladores de Dominio.**

Los controladores del dominio salud.madrid.org están alojados en la siguiente infraestructura:

Nº DC	Ubicación	Tipo
3	CPD 2	Físico
7	CPD Athenea	Virtual
3	CPD 1	Físico
1	CPD 1	Virtual
8	CPDMD	Virtual

- **Servicios DHCP, NTP y DNS.**

El Directorio Activo está integrado con Infoblox, estos servicios se ofrecen de forma centralizada a toda la organización.

El servicio está configurado en modo activo-activo por medio de la funcionalidad FAIL OVER, de esta forma se mantiene la alta disponibilidad dado que las peticiones de DHCP llegan a ambos nodos simultáneamente, se realiza de igual modo para el servicio de DNS y NTP.

- **DHCP**

- Actualmente, se proporciona servicio de DHCP a unas 60.000 máquinas.
- Los sistemas operativos que utilizan el servicio de DHCP son en su mayoría Microsoft, pero no presenta incompatibilidad con ningún sistema.
- **NTP:** Se proporciona servicio de la sincronización de tiempo de todos los equipos conectados en la red de la Consejería de Sanidad.
- **DNS:** El servicio de DNS está centralizado, proporciona servicio a todos los equipos conectados en la red de la Consejería de Sanidad.

Integración con otros sistemas.

Para mantener un método de inicio de sesión único para todos los usuarios de la organización, se ha integrado el Directorio Activo con la mayoría de los servicios TI ofrecidos por la Consejería de Digitalización, a continuación, se muestran los principales:

- **Cloud** Azure para que los usuarios pueden usar una única identidad para acceder a aplicaciones locales y servicios en la nube, como Microsoft 365, Teams, One Drive....
- **On Premise.**
 - Correo Electrónico.
 - Sistemas de Historia Clínica electrónica tanto de Atención Primaria como en Atención Especializada.
 - Sistemas de Acceso a Internet.
 - Servicios Federados ADFS.
 - Sistemas de Información Departamentales Sanitarios y No Sanitarios.
 - Accesos VPN.
 - Wi Fi.
 - Service Desk.
 - Gestión de Identidades.
 - Cuadros de Mando.
 - Intranet Share Point.

4. EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN

4.1. Configuración y dimensión mínima

El adjudicatario deberá aportar el siguiente equipo mínimo definido por las distintas funciones a realizar.

Perfil	Número de personas	Dedicación
Consultor (Responsable del Servicio)	1	100%
Técnico de Sistemas	3	100%

4.2. Descripción de los perfiles

A continuación, se detallan los perfiles necesarios para ejecutar los servicios objeto del presente pliego.

El equipo de proyecto proporcionado por el adjudicatario para la prestación del servicio se adaptará a los perfiles siguientes:

Perfil	Funciones básicas a realizar
Consultor	<ul style="list-style-type: none"> • En representación de la DGSD, coordinar e impulsar el proyecto en cuanto a tareas comunes de desarrollo, implantación, mantenimiento y estandarización en coordinación bajo las directrices marcadas por la DGSD. • Colaboración en la definición, desarrollo e implementación de procedimientos de seguridad. • Definición de las responsabilidades y roles de cada uno de los implicados. • Unificación de las acciones de todos los actores implicados. • Coordinación y seguimiento de las interrelaciones con los diferentes grupos de la DGSD implicados en el contrato. • Colaborar con los distintos servicios de informática de atención Primaria, Hospitales y SUMMA para la resolución de problemas/nuevas implantaciones/nuevas funcionalidades, según los protocolos aprobados. • Apoyo en la valoración de nuevas funcionalidades y en la interlocución con terceras partes. • Consultoría tecnológica y apoyo al Centro de Soporte a Usuarios de las Aplicaciones y Sistemas de Información (CESUS) y a la Oficina de Seguridad (OSSI) en lo relativo a la gestión y administración de la plataforma tecnológica. • Documentación de procedimientos.

Perfil	Funciones básicas a realizar
	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de Informes.
Técnico de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de posibles incidentes susceptibles de llevar a cabo un mantenimiento correctivo a través de nuevas configuraciones en la plataforma. • Soporte a los usuarios con permisos de acceso. • Diagnóstico y resolución de incidencias y problemas operativos del sistema, de forma rápida y eficaz. • Soporte remoto e in situ (previa autorización de DGSD) a los Servicios de Informática de Atención Primaria, Hospitales y SUMMA relacionados con el alcance de los trabajos. • Monitorización del uso y rendimiento de la plataforma tecnológica. • Pruebas de integración. • Documentación de procedimientos.

La siguiente tabla detalla los requisitos de experiencia demostrable y formación de cada perfil de cumplimiento obligatorio.

Perfil	Requisitos Mínimos
Consultor	MECES Nivel 3
	ITIL V4 Managing Professional
	ISO 27001 Lead Implementer o Lead Auditor
	ISO 20000 Lead Implementer o Lead Auditor
	Certificado de cliente que acrediten experiencia de al menos 8 años en gestión de servicio de infraestructura y/o seguridad en el sector público español.

Perfil	Requisitos Mínimos
Técnico de Sistemas	Certificado de cliente que acredite experiencia de al menos 4 años en Soporte y mantenimiento en entornos similares de un Directorio Activo de Microsoft de más de 80.000 usuarios.
	Formación acreditada en Seguridad de Entornos Microsoft Windows.

4.3. Organización general

El adjudicatario deberá incorporar a la formalización del contrato a todos los perfiles del equipo de trabajo incluidos en su oferta.

En caso de que alguno de los perfiles incorporados finalmente no corresponda con el presentado inicialmente, este deberá tener un nivel superior de formación y experiencia al presentado en la oferta.

El contratista adjudicatario deberá asegurar que asigna los recursos con la suficiente experiencia y conocimiento de los entornos funcionales y tecnológicos objeto de este contrato, y la DGSD tiene la facultad de realizar entrevistas previas a su incorporación para comprobar que cumplen con los requisitos ofertados.

Las actividades descritas en los apartados anteriores para cada uno de los servicios deberán ser prestados por un equipo mínimo organizado como el descrito en este apartado. Todo el personal propuesto en el equipo base presentado deberá tener dedicación exclusiva del 100% a este contrato (salvo lo que se especifique en sentido contrario).

La gestión de la carga de trabajo durante las épocas vacacionales será la misma que para el resto del periodo del contrato y estará sujeta a la planificación acordada con la DGSD. El contratista adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los recursos con los conocimientos requeridos para cumplir con dicha planificación, así como con los niveles de servicio establecidos. Todos los servicios tienen unas características fluctuantes que permiten y obligan a la DGSD a establecer una variabilidad de las demandas de recursos a lo largo de la duración del proyecto (incluyendo posibles prórrogas).

4.4. Modificaciones en la constitución del equipo de prestación del servicio

La incorporación o sustitución de personas en el equipo, deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil. La DGSD podrá solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo, con un preaviso de un mes, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si es el contratista el que propone el cambio de una de las personas del equipo mínimo (rotación planificada) deberá solicitarlo con al menos quince días de antelación, acompañándose de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante al menos 15 días y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación técnica sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la DGSD de los candidatos propuestos.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones en los componentes del equipo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario.

El contratista deberá asegurar en todo caso la transferencia de conocimiento del recurso sustituido hacia el equipo de trabajo.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos exigidos, facultará a la DGSD para calificar dicha modificación como una rotación no planificada.

5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

5.1. Gestión del servicio

La DGSD nombrará un Director del servicio que será el encargado de la coordinación con el responsable designado por el contratista y del seguimiento de la ejecución del contrato. Este director velará por el cumplimiento del contrato y se encargará de las relaciones con el contratista para todo lo referente a este contrato. Supervisará y evaluará el desempeño de servicio. Sus funciones principales, en relación con el objeto del presente pliego serán la gestión y supervisión continua del desarrollo de los trabajos y la toma de decisiones que en su caso corresponda.

A su vez, el contratista nombrará una persona responsable del servicio, que se corresponderá con el consultor del equipo de trabajo, que representará a su dirección y gestionará la buena marcha del contrato, asumiendo las funciones de interlocución con el director del servicio de la DGSD, así como las tareas de coordinación y dirección del proyecto dentro de su empresa. Concretamente desempeñará las siguientes funciones:

- Organizar la ejecución de los trabajos y poner en práctica la metodología, planificación y órdenes de trabajo adoptados y aprobados.
- Ostentar la representación del equipo técnico afecto a la ejecución del contrato en sus relaciones con la DGSD.
- Observar y hacer observar las normas y procedimientos.
- Asegurar la calidad de los trabajos y los entregables del proyecto.
- Comunicar los informes de evolución del servicio y proponerle las modificaciones que estime necesarias para el mejor desarrollo de los servicios requeridos en este contrato.
- Levantar acta de los acuerdos e instrucciones recibidas en las reuniones con el director del servicio.

Se establecerán reuniones semanales durante la implantación del servicio y mensuales una vez que ya esté en producción, entre el director del servicio por parte de la DGSD y el responsable del servicio por parte del contratista, sin perjuicio de las que sean necesarias para la consecución de los objetivos del contrato.

La DGSD realizará de manera continuada la dirección, seguimiento y evaluación de los servicios contratados, sin perjuicio de las labores de coordinación, control, y aseguramiento que sobre el proceso global corresponden al contratista.

En cualquier caso, la organización de los recursos técnicos corresponderá a la empresa contratista que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la fijación de su jornada de trabajo, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, y ello sin perjuicio de la verificación por la Dirección del Proyecto por parte de la DGSD, del cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcará las prioridades en base a las necesidades. Los recursos humanos que el contratista asigne a la prestación de los servicios objeto de este contrato en ningún caso podrán alegar derecho alguno en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el prestador de los servicios y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que pudiera adoptar el contratista, se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

El personal adscrito al servicio no recibirá ninguna instrucción directa del personal de la DGSD, salvo a través del responsable del servicio y de la propia organización en niveles que el contratista proponga.

El contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar.

La DGSD podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los niveles de calidad acordados.

5.2. Modelo de Relación

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente del proveedor asignado en los servicios 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 adjudicatario.
- La definición de unos interlocutores de ámbito de actividad que actuarán de interlocutores en la relación por ambas partes, tanto a nivel de comité, como en la línea operativa de coordinación diaria.
- Un modelo de trabajo general, con las fronteras e interacciones claramente delimitadas a nivel de actividad y esquematizada hacia cada una de las áreas de la DGSD que interviene en cualquier lugar del ciclo de vida de las aplicaciones.

Será necesario, una vez adjudicado el contrato, que el contratista adjudicatario redacte un **Modelo de Relación** que cubra todo el ámbito de este contrato, así como la relación con el resto de las unidades de la DGSD. Este Modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización y será elaborado por el contratista adjudicatario en la etapa de inicio del servicio.

La estructura de los comités es la siguiente:

- Comité de Dirección del contrato: órgano responsable máximo del seguimiento del contrato, así como de establecer la estrategia de evolución del mismo conforme a los requisitos del pliego.
- Comité Operativo: seguimiento y control diario del servicio, y toma de decisiones operativas.

5.2.1. Comité de Dirección del Contrato

Este comité será el responsable de realizar el seguimiento de los niveles de cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) así como el de asegurar el cumplimiento de todos los indicadores definidos en este pliego, y de proponer al Órgano de Contratación las correspondientes penalizaciones/reducción en la facturación debido al incumplimiento del nivel de servicio requerido en el pliego. También será responsable de emitir las directrices que guíen la evolución del servicio.

El Comité de Dirección se reunirá mensualmente. El plazo fijado para la revisión del cumplimiento de los ANS de un determinado mes, así como la de la generación de dichos informes, será dentro de los 7 primeros días laborables del mes siguiente.

Una vez emitidos los informes y presentados al Comité de Dirección, éste dispondrá de 7 días laborables para su análisis, aceptación o rechazo y aprobación de la incorporación del importe correspondiente a la factura. Finalmente se elevarán al órgano de contratación los informes revisados que es quien tiene la competencia de la aprobación final de los descuentos o penalizaciones correspondientes.

La responsabilidad de presentar los informes de cumplimiento y la propuesta de descuento por incumplimiento será del Director del servicio por parte de la DGSD en base a la información de detalle suministrada por el adjudicatario.

Este comité estará formado por personal designado por la DGSD, y los miembros permanentes siguientes:

- Director/a General de Salud Digital, o persona en quien delegue, que ostentará la presidencia del Comité y tomará las decisiones finales.
- Director del servicio por parte de la DGSD.
- Responsable del servicio por parte del adjudicatario.
- Otros responsables de las diferentes áreas funcionales por parte del adjudicatario.

Ocasionalmente, y cuando el Presidente del Comité de Dirección lo requiera, podrá solicitarse la presencia de responsables de otras unidades de la Consejería de Digitalización y de la CSCM.

En este comité se tratarán como mínimo los puntos siguientes:

- Revisión general del servicio: Se tratarán temas generales del servicio, bajada o aumento de la actividad, monitorización de los avances globales del servicio, incidencias críticas (resolución y cumplimiento asociado), quejas (si han existido) y todo aquello que haya surgido en torno al servicio y que requiera de especial atención.
- Cumplimiento de los ANS: Se revisan uno a uno los indicadores de Niveles de Servicio fijados, así como su nivel cumplimiento para el mes anterior. En caso de incumplimiento, deberá fijarse un plan de acción y mejora.
- Seguimiento de incidencias relevantes por su importancia, reiteración, gravedad, o incumplimiento de los ANS establecidos.
- Revisión de procedimientos y propuestas de mejora.
- Aprobar cambios propuestos en el Comité Operativo.
- Revisar y aprobar el importe y borrador de la factura y resolver cualquier incidencia. Se tratarán en este punto las penalizaciones o descuentos a aplicar y la fecha en caso de incurrir en incumplimiento de los ANS. Los importes a descontar se aplicarán, por defecto, en la factura emitida al final del mes en curso, que corresponde al servicio prestado durante el mes anterior, o en su defecto, al mes siguiente.
- Cualquier otro asunto que pueda surgir a lo largo del tiempo de la entrega de este servicio que este Comité considere de interés.

La información que servirá de base para este comité serán los informes de seguimiento elaborados por el adjudicatario conforme a las directrices y supervisión de la DGSD. Será responsabilidad del adjudicatario proporcionar dicha información, en plazo, para realizar este seguimiento.

El personal que determine la DGSD deberá tener acceso a la explotación de toda la información disponible en la herramienta de gestión relacionada en este contrato con el fin de poder verificar los datos contenidos en los informes de seguimiento.

La frecuencia de este comité será como mínimo mensual, pudiendo requerirse a petición de la DGSD comités extraordinarios para tratar cualquier tema urgente.

Anualmente la empresa adjudicataria informará de los costes desglosados incurridos en la ejecución del contrato.

5.2.2. Comité Operativo

En este comité se realizará el seguimiento operativo del servicio y se tomarán las decisiones oportunas con todo lo que tiene relación con el día a día del mismo con el fin de garantizar el cumplimiento de los ANS.

Este comité estará formado por personal propio de la DGSD a su discreción, y los miembros permanentes siguientes:

- Director del servicio por parte de la DGSD, que ostentará la presidencia de dicho comité, que podrá proponer y/o aprobar la participación de otros asistentes y tomará las decisiones finales.
- Responsable del servicio por parte del adjudicatario.

En este comité se tratarán, como mínimo, los puntos siguientes:

- Seguimiento de los indicadores de servicio y de los procesos que soportan el mismo.
- Seguimiento y progreso de los trabajos objetos de este contrato y analizar los posibles riesgos en los que se pueda incurrir en el periodo analizado.
- Asegurar que se dispone de los recursos (personales y de infraestructura) para garantizar el cumplimiento del servicio.
- Procedimientos y documentación a desarrollar y entregar a cada uno de los grupos de soporte.
- Seguimiento de terceros involucrados en el servicio.
- Revisar el estado y evolución de los planes de mejora.
- Cualquier otro asunto que pueda ser de interés.

La frecuencia de este comité será semanal, sin perjuicio de que el presidente convoque por las necesidades que puedan surgir.

Sin perjuicio del modelo antes descrito, es preciso tener en consideración que este equipo de seguridad (ubicado en instalaciones que facilita el adjudicatario) debe estar en condiciones de poder alojar personal propio de la DGSD de forma puntual, normalmente para tareas de control y evaluación de la calidad. Especialmente, en casos de crisis se conformará un gabinete en las instalaciones del adjudicatario con personal de la DGSD y de la empresa adjudicataria. Si la situación lo exige, como por ejemplo en casos de infección por malware, el personal del equipo de seguridad debe poder desplazarse de manera inmediata a cualquier centro dependiente de la CSCM.

5.3. Áreas de la DGSD implicadas en el servicio del contrato.

- **CESUS** (Centro de Soporte a Usuarios de las Aplicaciones y Sistemas de Información).
- **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.

Todos los proyectos que se acometan o supervisen 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, del ENS y del ENI con el fin de evitar vulnerabilidades a nivel de software.

5.4. Plan de Calidad

El contratista adjudicatario deberá preparar y documentar un Plan de Calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad de los servicios proporcionados.

La oferta contendrá una propuesta de Plan de Calidad, dentro de la documentación correspondiente a las prestaciones técnicas, indicando los principales puntos y líneas maestras que desarrollarán en el proyecto. Así mismo, el plan de calidad deberá incluir, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento. El licitador detallará en su oferta los métodos, mecanismos, procedimientos, y recursos que le habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en los pliegos.

El desarrollo del Plan de Calidad, que deberá presentarse en un plazo de un mes desde el inicio del contrato para ser revisado y aprobado por la DGSD, deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

El adjudicatario deberá adoptar de forma efectiva las medidas de control de calidad comprometidas y especificadas en la Oferta Técnica para optimizar la actividad desarrollada durante la ejecución del contrato y asegurar la calidad de las tareas desarrolladas, garantizando que los servicios cumplen los requisitos y estándares estipulados.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el director del servicio de la DGSD establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

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

El director del servicio de la DGSD podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

Durante la ejecución de los contratos, el personal de la DGSD o de las unidades administrativas destinatarias de los servicios podrá supervisar la correcta ejecución de la prestación, y en su caso, instar al adjudicatario a que adopte las acciones correctoras necesarias. Para ello, los adjudicatarios deberán facilitar la documentación y la realización de cualquier acción dirigida a constatar el grado de avance y/o la calidad en la ejecución de los contratos.

5.5. Entregables

Todos los documentos, productos y demás entregables resultantes de la ejecución del presente 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.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGSD.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSD la información y documentación que soliciten. La totalidad de la documentación será propiedad exclusiva de la DGSD, sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la autorización expresa de la DGSD.

El adjudicatario entregará, en su caso, durante el proceso de desarrollo del servicio, toda la documentación generada, como:

- Catálogo de requisitos
- Plan de gestión del cambio (material de comunicación y formación, presentaciones, material divulgativo, etc.).
- Informe de situación e incidencias.
- Documentos de seguimiento (planificaciones, actas de reunión, informes de seguimiento, etc.).
- Documentación de procedimientos.

5.6. Lugar y Horario de prestación del servicio

El equipo objeto de la licitación deberá realizar las tareas indicadas, en horario de L a V de 9h a 18h de forma remota desde las instalaciones del adjudicatario o en formato teletrabajo, pudiendo

la DGSD decidir unilateralmente si por necesidades sobrevenidas cambiar el lugar de trabajo a cualquiera de las instalaciones propias que la DGSD establezca y requerir la realización de los trabajos en sus dependencias si así lo considerara.

El horario de trabajo igualmente podrá ser modificado por la DGSD si a lo largo del contrato se considerara necesario.

El SERMAS 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 contratista 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).

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

En los posibles lugares de trabajo previstos por la DGSD no habrá reserva de plazas de parking para este personal.

5.7. Equipamiento del personal de oficina

Los contratistas adjudicatarios proveerán a sus equipos de proyecto del equipamiento necesario para la prestación de sus servicios. En particular, equipos informáticos portátiles, con todas las licencias de software de ofimática y de gestión de proyectos instaladas, y teléfonos móviles con acceso a correo y mensajería.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Inicio del servicio

El equipo de trabajo deberá estar constituido en el plazo de 15 días naturales, a contar desde el inicio del contrato.

Tareas específicas:

- Plan de despliegue del servicio.
- Establecimiento del modelo de relación con las distintas unidades operativas de la DGSD.
- Determinación del modelo de seguimiento de la ejecución del contrato.

6.2. Devolución del servicio

Durante el período final de vigencia de este contrato la DGSD establecerá un período transitorio de un mes de ejecución en condiciones especiales, que coincidirá con el período inicial del siguiente contrato, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida.

A lo largo de ese período transitorio, el adjudicatario se compromete a colaborar, en su caso, con el nuevo contratista entrante, en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

Al objeto de garantizar una adecuada transición entre este contrato y el siguiente, durante ese período de transición establecido al efecto, el contratista adjudicatario deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento adquirido durante el presente contrato al adjudicatario entrante.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades. Seguidamente y siempre antes del cese o finalización de contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el servicio a la DGSD.

El adjudicatario entregará un plan de transición de salida detallado, y toda la documentación generada durante la prestación del servicio, así como cualquier otra documentación que estime oportuna o que sea solicitada por la DGSD.

La dedicación a esta fase de devolución del servicio no debe afectar a la calidad de prestación del servicio regular.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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.

El contratista adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. Esta información se enviará al Comité de Dirección mostrando el cumplimiento de los indicadores definidos en el presente pliego. Dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la DGSD, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

Las siguientes tablas resumen los indicadores aplicables a cada uno de los servicios objeto del pliego.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS EN TAREAS PLANIFICADAS Y PROYECTOS

CÓDIGO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	NIVEL PERMITIDO	PERIODICIDAD
A01	Ejecución de tareas operativas planificadas	Relación entre el tiempo de retraso en la finalización y la duración total contemplada en el plan, expresada en %	$\leq 15\%$	Mensual
A02	Estado de la ejecución de proyectos	% desvío respecto al último plan acordado	$< 20\%$	Trimestral

INDICADORES DE GESTIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

CÓDIGO	INDICADOR	DESCRIPCION INDICADOR	NIVEL PERMITIDO	PERIODICIDAD
A03	Documentación	Catalogación y almacenaje en formato digital de la documentación de los proyectos	100 %	Mensual
A04	Actividades de Gestión	% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido	5 %	Mensual
A05	Informes	% 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	5 %	Mensual

INDICADORES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Para la medición del nivel de servicio asociado a las tareas de gestión de la plataforma tecnológica, se utilizará como indicador el tiempo de resolución de las incidencias, definiendo éste como el tiempo transcurrido (computado únicamente dentro del horario de prestación del servicio) desde que el proveedor recibe la comunicación de la incidencia o petición, hasta que éste la resuelve.

CÓDIGO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	NIVEL PERMITIDO	PERIODICIDAD
A06	Resolución de incidencias de prioridad 1	% de incidencias resueltas en plazo < tiempo de resolución, desde la notificación por la unidad de soporte a usuarios o detectadas proactivamente	3 horas	100%	Mensual
A07	Resolución de incidencias de prioridad 2	% de incidencias resueltas en plazo < tiempo de resolución, desde la notificación por la unidad de soporte a usuarios o detectadas proactivamente	5 horas	>=90%	Mensual
			8 horas	100%	Mensual
A08	Resolución de incidencias de prioridad 3	% de incidencias resueltas en plazo < tiempo de resolución, desde la notificación por la unidad de soporte a usuarios o detectadas proactivamente	24 horas	>=85%	Mensual
			6 días	100%	Mensual
A09	Reapertura de incidencias de prioridad 1	Número de incidencias resueltas que vuelven a provocar una nueva incidencia	N/A	<=2	Mensual
A10	Reapertura de incidencias de prioridad 2 y 3	% de incidencias resueltas que vuelven a provocar una nueva incidencia	N/A	<=5%	Mensual
A11	Peticiones (REQ)	% peticiones ejecutadas, desde que son aprobadas por el responsable	4 días	>=85%	Mensual
			7 días	100%	Mensual

Cuando la resolución de la incidencia requiera la realización de desarrollos que por su naturaleza necesitan de un plazo material superior al indicado en la tabla precedente, el contratista estará obligado a presentar al Responsable del Contrato en el organismo destinatario, dentro del plazo de tiempo de resolución inicial, un plan de actuación que incluya la duración prevista de los trabajos para la resolución, la justificación de dicha previsión y la descripción de los trabajos a realizar. Si es necesario, se incluirá la descripción de las medidas paliativas a adoptar hasta la completa resolución de la incidencia. Dicho plan deberá ser aprobado por el responsable del Contrato.

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

Esta información se encuentra recogida en la cláusula 40 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente a la Consejería de Digitalización, con exclusividad y a todos los efectos, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos. Así, podrán ser reutilizados sin coste en cualquier otra implantación en el ámbito de la Consejería de Digitalización.

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

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

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGSD.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL
Fecha: 2025.03.18 12:44