



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.

Dirección General Salud Digital  
**CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN**

## **PROPUESTA DE CONTRATACIÓN QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE “MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

**A/SER-054619/2024**

### **CAPÍTULO I. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

#### **Cláusula 1. Características del contrato.**

**TÍTULO: MANTENIMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (CAP) DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

#### **1.- Definición del objeto del contrato:**

El objeto del servicio es el mantenimiento y gestión de diversos servicios que se prestan actualmente a través del CAP de la CS de la CAM, así como contribuir al despliegue técnico y de gestión para asumir otros servicios que puedan requerirse en un futuro durante la duración del contrato.

Entre los servicios destacan:

- La gestión de la cita en los centros de atención primaria.
- La gestión de la cita en atención hospitalaria cuando cuya demanda es generada desde atención primaria.
- La gestión de las citas y comunicaciones con los cribados de mama (Programa de Detección de Cáncer de Mama), de colon (Programa de Prevención de Cáncer Colorrectal) y de cérvix (Programa de Detección Precoz del Cáncer de Cérvix).
- Gestión de la Lista de Espera Quirúrgica.
- Soporte de aplicaciones de uso por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, se proveen los siguientes servicios:

- Análisis funcional de campañas en la plataforma CRM (Customer Relationship Management), incluyendo salud ciudadana, servicios de información, etc.
- Sustitución y mantenimiento hardware y software de los quioscos desplegados en los centros de salud de Atención Primaria. Actualmente hay 124 terminales desplegados por la CAM.
- Implementación y mantenimiento de los protocolos definidos por el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para los servicios existentes en el CAP y los nuevos que se definan en el CRM existente en el SERMAS.

Para poder prestar los servicios indicados se dispone de las siguientes herramientas:

- Herramienta para extracción de recursos FHIR del repositorio global del SERMAS como fuente para la realización de programas de salud, cribados, estudios, etc.

- Herramienta que permite la segmentación de la población sobre las extracciones realizadas, así como sobre fuentes externas.
- Herramienta de Campañas que permite la definición de estas, periodicidad e informes pre-diseñados sobre las campañas definidas
- Herramienta de gestión de procesos que permite definir los programas de salud y cribados en la CAM.
- Herramienta para la gestión de las tareas pendientes de los profesionales del SERMAS en relación con los programas de salud referentes a la herramienta de gestión de procesos.
- Herramienta que permite de manera asíncrona la comunicación de solicitudes de los ciudadanos entre el CAP, los centros de salud y el Centro de Atención Telefónica (CAT) de forma bilateral.
- Herramienta que permita la asignación y cumplimentación de tareas a los distintos perfiles de la organización.

El coste de suministro, implantación, licenciamiento y mantenimiento de las herramientas necesarias para el funcionamiento del CAP anteriormente mencionadas correrán a cargo del adjudicatario.

El objetivo central será mejorar la experiencia del usuario final, reducir tiempos de espera, optimizar la resolución en el primer contacto (First Call Resolution) y mantener altos niveles de satisfacción. Para ello deberá definirse funcionalmente de modo que se automaticen el mayor número posible de tareas mejorando el poder de autogestión del ciudadano, minimizando labores repetitivas y sin valor a los recursos humanos del SERMAS, Consejería o del propio adjudicatario

CPV: 79510000-2 Servicios de contestación de llamadas  
72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos

División en lotes: NO

#### Justificación de la no división en lotes del contrato

Conforme a los términos incluidos en la Memoria Justificativa del artículo 116.2., apartado “JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LOTES”.

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

Contrato/lote reservado a Empresas de Inserción: NO

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

**2.- Órganos administrativos.**

ÓRGANO GESTOR: ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	
DENOMINACIÓN	Comunidad de Madrid. Consejería de Digitalización
CÓDIGO DIR3	A13002908
DIRECCIÓN POSTAL	C/Gran Vía, 30 - 28013 Madrid
UNIDAD TRAMITADORA: CENTRO DIRECTIVO PROMOTOR DEL CONTRATO	
DENOMINACIÓN	UGEP Salud Digital
CÓDIGO DIR3	GE0021859
DIRECCIÓN POSTAL	C/Embajadores, 181- 28045 Madrid
OFICINA CONTABLE: ÓRGANO QUE TIENE ATRIBUIDA LA FUNCIÓN DE CONTABILIDAD	
DENOMINACIÓN	Intervención General de la Comunidad de Madrid
CÓDIGO DIR3	A13029032
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Alcalá, 1 - 28014 Madrid
Órgano destinatario del objeto del contrato	
DENOMINACIÓN	Dirección General de Salud Digital
DIRECCIÓN POSTAL	C/Embajadores, 181 - 28045 Madrid

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

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

**Normativa reguladora del régimen jurídico del servicio:** No procede

**Medios para la prestación del servicio.** No procede

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

Tipo de presupuesto: Cuantía determinada

Presupuesto:

Costes directos e indirectos y otros eventuales gastos calculados para su determinación:

Base Imponible	IVA	TOTAL con IVA
17.507.190,65 euros	3.676.510,04 euros	21.183.700,69 euros

Cofinanciación: NO

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

Anualidades:

Anualidad	Importe
2025	0,00 euros
2026	10.591.850,35 euros
2027	10.591.850,34 euros

El cálculo se ha realizado teniendo en cuenta, por una parte que el pago de la mensualidad de diciembre de 2026 se realizará al año siguiente y, por otra parte, que los meses de facturación son 22. Esto se debe a que la etapa de transición, definida en el apartado 7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas con una duración de 2 meses, establece que al finalizar dicha etapa el adjudicatario será el responsable del servicio, correspondiendo su prestación a la empresa saliente durante esos dos meses.

Anualidad corriente	Programa	Económica	Importe
2025	928N	22709	0,00 euros

Sistema de determinación del presupuesto:

Según los artículos 100 y 116.4.d de la LCSP y de acuerdo con el objeto del contrato, se calcula en base a en base al número de actividades estimadas (número de gestiones) para los servicios requeridos y el coste por gestión.

El coste por gestión responde a precios de mercado, estableciéndose en 1,04 € considerando la actividad en la Comunidad de Madrid, lo que permite obtener mayor eficiencia unitaria. Se desglosa de la siguiente forma:

Coste por gestión	
Costes directos	0,92 €
Gastos de empresa (6%)	0,06 €
Beneficio industrial (6%)	0,06 €
Total	1,04 €

Servicio	Actividad anual (número de gestiones)	Coste por gestión	Importe anual (IVA no incluido)
Atención primaria	4.835.637	1,04 €	5.029.062,48 €
Atención especializada	3.216.240	1,04 €	3.344.889,60 €
PREVECOLON	82.755	1,04 €	86.065,20 €
DEPRECAM	165.510	1,04 €	172.130,40 €
CERVIX	289.645	1,04 €	301.230,80 €
LEQ	82.747	1,04 €	86.056,88 €
Línea 900	411.698	1,04 €	428.165,92 €
Soporte aplicaciones Ciudadanía	97.861	1,04 €	101.775,44 €
<b>Total</b>	<b>9.182.093</b>		<b>9.549.376,72 €</b>

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

Valor estimado del contrato (art. 101 LCSP): 40.107.382,22 euros.

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

<b>VALOR ESTIMADO</b>	
Presupuesto inicial (IVA excluido)	17.507.190,65 €
Prórroga máxima prevista 24 Meses (IVA excluido)	19.098.753,44 €
Modificación 20% (IVA excluido)	3.501.438,13 €
<b>Total</b>	<b>40.107.382,22 €</b>

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

**5. Contrato sujeto a regulación armonizada. SI**

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

Procede: NO

## **7. Solvencia económica, financiera y técnica o profesional.**

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

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

El empresario acreditará su solvencia conforme a los términos incluidos en la Memoria Justificativa del artículo 116.2, apartado “CRITERIOS DE SOLVENCIA”.

## **8.- Procedimiento de adjudicación.**

Tramitación anticipada: NO

Tramitación: ordinaria

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

Pluralidad de criterios de adjudicación.

Subasta electrónica: NO

## **9. Criterios objetivos de adjudicación del contrato.**

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

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

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

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

Toda la documentación se presentará en formato electrónico

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



## **Aspectos Generales**

A la hora de preparar la Oferta técnica, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en sus respectivos apartados.
- Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta, salvo que los pliegos establezcan lo contrario.
- La estructura y el contenido de la Memoria Técnica se corresponde uno a uno con los ‘aspectos a valorar’ de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Con el fin de incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.
- La información que se incluya en toda la Oferta técnica **no debe incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos** ya que, de ser así, la propuesta en su conjunto podrá ser excluida del proceso de licitación.
- Sobre la Memoria Técnica:  
La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la Oferta técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas o información complementaria relativa a ellas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de los elementos fundamentales de la oferta.

## **Contenido de la Oferta Técnica**

La oferta técnica estará formada por un único documento (formato pdf) y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

1. Portada en la que se identifique claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta
2. Índice de la oferta técnica
3. Identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información:
  - a. Párrafo en el que la empresa licitadora declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
  - b. Cuadro en el que se incluyan los datos del licitador y los de la persona de contacto.
4. Resumen Ejecutivo dónde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no

será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.

5. Memoria Técnica, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor.

**La Memoria Técnica** deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura y contenido:

Apartado		Subapartado	
A.1.	Propuesta técnica	A.1.1.	Adecuación de la solución y herramientas
		A.1.2.	Mecanismos de integración
		A.1.3.	Soporte a servicios asistenciales
		A.1.4.	Organización equipos de trabajo
		A.1.5.	Plan de puesta en marcha

#### Limitaciones de Extensión de la Oferta técnica

Se establecen las siguientes limitaciones en la extensión de la Oferta técnica:

- Resumen Ejecutivo (punto 4 de la Oferta técnica): 4 páginas
- Memoria Técnica (punto 5 de la Oferta técnica): 50 páginas

En ambos casos las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente
- Tamaño letra mínima: 12 ppp. (puntos por pulgada)
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde
- Interlineado mínimo: sencillo

Los licitadores presentaran en el **sobre 3** una oferta para los criterios evaluables mediante fórmulas.

El criterio precio se indicará mediante el modelo del ANEXO I.1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA.

Para el Criterio B.2. se adjuntarán los **Certificados de experiencia en la plataforma Onesait Healthcare Channels**.

#### **11.- Garantía provisional.**

Procede: NO



**12.- Admisibilidad de variantes.**

Procede: NO

**13.- Medios electrónicos.**

Licitación electrónica.

Se exige la presentación de ofertas por medios electrónicos: SÍ

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

Subasta electrónica.

Procede: NO

**14.- Garantía definitiva.**

Procede: SI

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

Constitución mediante retención en el precio.

Se admite: NO

Forma y condiciones de la retención: NO

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

Procede: NO

**16.- Pólizas de seguros.**

Procede: NO

**17.- Programa de trabajo.**

Obligación de presentar un programa de trabajo: SI

Plazo de presentación: Quince días naturales, desde la firma del contrato.

**18.- Plazo de ejecución.**

Total: 24 meses, siendo la fecha prevista de inicio el 1 de noviembre de 2025.

Parciales: No procede

Recepciones Parciales: No procede

Procede la prórroga del contrato: SI

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 48 meses

#### **19.- Condiciones especiales de ejecución del contrato:**

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

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

Conforme a los términos incluidos en la Memoria Justificativa del artículo 116.2., apartado “CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN”.

**20.- Criterios sociales de preferencia en caso de empate:** Sí, según se indica en la cláusula 17 Adjudicación del contrato.

#### **21.- Penalidades.**

##### Por ejecución defectuosa del contrato:

De conformidad con lo previsto en el artículo 192 del LCSP, si el contratista por causas imputables al mismo, realiza la ejecución defectuosa de alguna de las prestaciones definidas en el PPT en el apartado 3, 4, 5, 6 y 7 que no estén ya incluidas en los ANS definidos en el apartado 9 del PPT.

- Se considera una penalidad por cada servicio identificado en los apartados 3, 4, 5, 6 y 7 del PPT y no entregado según los requisitos indicados en cada apartado, cada incumplimiento supondrá una penalidad del 1% del importe mensual, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de entregar la prestación conforme a sus requisitos.
- Las penalidades para las prestaciones que están incluidas en los Acuerdos de Nivel de Servicio se encuentran desarrolladas en la fórmula aplicable de facturación mensual para calcular los factores correctores que pudieran incidir en la mensualidad en el apartado 24 Régimen de Pagos.  
Dado que los acuerdos de nivel de servicio son el principal instrumento que permite realizar un seguimiento de la calidad del servicio, se ha considerado apropiado el desarrollo de las penalidades asociadas en dicho apartado.

A estos efectos, el responsable designado por la DGSD, certificará mensualmente los resultados obtenidos a partir de los informes de seguimiento, que permiten la identificación precisa de esos incumplimientos. En dicha certificación se plasmarán, en su caso, los incumplimientos que puedan dar lugar a la imposición de penalidades y de la que se dará traslado al contratista para que realice las alegaciones oportunas en el plazo de 10 días hábiles. Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación.

La deducción de la penalidad del pago se realizará al mes siguiente al incumplimiento.

Las cuantías de cada una de las penalidades por ejecución defectuosa no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato.

Por infracción de las condiciones establecidas para la subcontratación:

Dará lugar a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50% del importe del subcontrato, graduándose el importe en función de la repercusión en la ejecución del contrato.

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

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

Por incumplimiento de los pagos a los subcontratistas o suministradores:

Por incumplimiento de las obligaciones de comunicación en relación con la subcontratación y los pagos a los subcontratistas o suministradores, previstos en el artículo 217 de la Ley de Contratos del Sector Público, hasta un 10% sin que su cuantía, por el conjunto de supuestos previstos, pueda superar el 10% del precio del contrato, y debiendo ser proporcional a la gravedad del incumplimiento:

- Sobre el importe subcontratado por el incumplimiento de los requerimientos de documentación.
- Sobre el importe adeudado al subcontratista o suministrador por el incumplimiento del pago en plazo.
- Sobre el precio del contrato cuando quede acreditado, mediante resolución judicial o arbitral firme, el impago por el contratista a un subcontratista o suministrador en

plazo, si la demora no está motivada por el incumplimiento de alguna de las obligaciones contractuales asumidas por el subcontratista o por el suministrador: la penalidad podrá alcanzar hasta el cinco por ciento del precio del contrato, y podrá reiterarse cada mes mientras persista el impago hasta alcanzar el límite conjunto del 50 por ciento de dicho precio.

- El incumplimiento de las obligaciones referidas en el artículo 201 de la Ley de Contratos del Sector Público y, en especial, los incumplimientos o los retrasos reiterados en el pago de los salarios o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las derivadas de los convenios colectivos que sea grave y dolosa, dará lugar a la imposición de las penalidades a que se refiere el artículo 192 de dicha Ley.

## **22.- Modificaciones previstas del contrato: SI**

Condiciones en que podrán efectuarse: La modificación del contrato se podrá realizar únicamente para adaptarlo a circunstancias que no hayan podido preverse en el momento de su adjudicación y que sean necesarias para garantizar la correcta ejecución del objeto contractual.

Alcance, límites y naturaleza de las modificaciones:

Se consideran causas justificadas de modificación, las siguientes:

- Ajustes tecnológicos: Actualización, sustitución o incorporación de herramientas tecnológicas necesarias para la correcta prestación de los servicios definidos en el contrato.
- Ampliación de servicios: Inclusión de servicios adicionales que sean necesarios para atender nuevos requerimientos establecidos por la entidad contratante, siempre que no alteren sustancialmente el objeto del contrato.
- Cambio normativo: Adaptación del contrato a cambios normativos que afecten su ejecución.
- Ajustes de volumetrías: Incrementos o disminuciones en la cantidad de servicios a prestar, derivados de variaciones en las necesidades de los usuarios.

Porcentaje del precio del contrato al que como máximo puedan afectar: 20%

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

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

## **23.- Subcontratación.**

Prestaciones no susceptibles de subcontratación : Ninguna

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

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

## 24.- Régimen de pagos.

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

A continuación, se desglosa el importe de las anualidades:

Concepto	Distribución por anualidades			Total
	2025	2026	2027	
Importe IVA no incluido	0,00 €	8.753.595,33 €	8.753.595,32 €	17.507.190,65 €
IVA	0,00 €	1.838.255,02 €	1.838.255,02 €	3.676.510,04 €
Importe IVA incluido	0,00 €	10.591.850,35 €	10.591.850,34 €	21.183.700,69 €

A estos importes se les aplicará la baja obtenida como resultado de la adjudicación.

El cálculo se ha realizado teniendo en cuenta que el pago de la mensualidad de diciembre de 2026 se realizará al año siguiente y que los dos primeros meses de contrato no se facturan. Esto se debe a que la etapa de transición, definida en el apartado 7.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas con una duración de 2 meses, establece que al finalizar dicha etapa el adjudicatario será el responsable del servicio, correspondiendo su prestación a la empresa saliente durante esos dos meses.

## Deducciones económicas

No alcanzar los niveles previstos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos en el apartado 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas, tendrá impacto directo en la facturación de la línea fija conforme a lo indicado a continuación.

Indicador	Denominación	Penalización
ANS1	Nivel de satisfacción de los usuarios, obtenido como resultado de las encuestas de satisfacción	Se penalizará con un descuento del mismo porcentaje que falte hasta llegar al objetivo del 80 %, del importe de la primera mensualidad del siguiente semestre
ANS2	Número de llamadas perdidas o comunicando o con saturación de línea por capacidad de los recursos técnicos	Se penalizará con un descuento del 0,1% de la facturación mensual por cada 1% por encima del objetivo del 5%
ANS3	Número de llamadas en espera tras la locución, perdidas o no atendidas previas a agente personal	Se penalizará con un descuento del 2% de la factura mensual en caso de incumplimiento
ANS4	Tiempo en responder por agente	Se penalizará con un descuento del 2% de la factura mensual en caso de incumplimiento
ANS5	Plazo de citación en atención hospitalaria	Se penalizará con un descuento del 0,1% de la facturación mensual por cada 1% por debajo del objetivo del 95%
ANS6	Porcentaje de resolución de citas de atención hospitalaria	Se penalizará con un descuento del 0,1% de la facturación mensual por cada 1% por debajo del objetivo del 95%
ANS7	Rotación del personal	Se penalizará con un descuento del 1% del importe mensual de facturación.

## 25.- Revisión de precios.

Procede: NO, de acuerdo con lo establecido en el artículo 103 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, artículos 4 y 5 Ley 2/2015, de 30 de marzo de desindexación de la economía española desarrollada por el RD 55/2017, de 3 de febrero (artículo 9).

## 26.- Información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores de la empresa que están prestando servicio en la actualidad: No procede

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

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

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



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

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

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios o documentos elaborados con base en este pliego ni de sus resultados, datos o contenido sea de forma total o parcial, o en forma directa o extractada. El contratista se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, en especial al Reglamento UE/2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.

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

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

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

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

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

### **30.- Forma de recepción del contrato:**

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

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

### **31.- Plazo de garantía:**

No procede, toda vez que los servicios objeto del contrato no proporcionan un producto o bien entregable tecnológico objeto de garantía.

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

En caso afirmativo, marcar la opción que corresponda:

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

Finalidad para la que se tratarán los datos personales: Gestión de los diversos servicios que proporciona el CAP.

La empresa contratista, previamente a la formalización del contrato de prestación de servicios, presentará una declaración responsable según modelo del Anexo IV. Las obligaciones recogidas en el artículo 122.2 de la LCSP tienen carácter esencial a los efectos de lo previsto en el artículo 211.1.f) de la LCSP.

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

El contratista adjudicatario presentará, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores e infraestructuras que se vayan a utilizar para gestionar la documentación generada en el contrato y desde dónde se van a

prestar los servicios asociados a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.

**Actividad de tratamiento:** DOCUMENTACIÓN CLÍNICA.

**Colectivos de interesados:** Usuarios del sistema sanitario de la Comunidad de Madrid.

Categorías de datos personales que van a ser tratados por el encargado del tratamiento: Datos identificativos, Características personales, datos especialmente protegidos.

El tratamiento consistirá en la realización de las siguientes operaciones por parte del Encargado del tratamiento sobre los datos personales: Recogida, Registro, Organización, Estructuración, Modificación, Conservación, Extracción, Consulta, Utilización, Comunicación por transmisión, Difusión, Interconexión, Cotejo, Limitación, Supresión y Destrucción. Todas las operaciones podrán ser realizadas durante la prestación del servicio.

### **Medidas de Seguridad**

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

- Las medidas de seguridad deberán seguir siendo aplicadas conforme el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), con un nivel de seguridad MEDIO.

Madrid,  
LA DIRECTORA GENERAL DE  
SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA  
Fecha: 2025.06.05 15:31

## ANEXO V. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO

### I. Confidencialidad

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

### II. Políticas de seguridad

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

### III. Propiedad intelectual

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

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

### IV. Derecho de información

1. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se le informa de que los datos personales que se faciliten serán responsabilidad de la Dirección General de Salud Digital como Responsable del Tratamiento. Asimismo, le informamos de que el responsable cuenta con un Delegado de Protección de Datos con dirección de correo electrónico: [protecciondatos.dig@madrid.org](mailto:protecciondatos.dig@madrid.org).

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

3. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, a través de comunicación escrita al Responsable del Tratamiento (Dirección General de Salud Digital), con domicilio en C/ Embajadores 181, Código Postal: 28045, Madrid, concretando su solicitud, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

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

Madrid, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## ANEXO VI. CUESTIONARIO DE PERSONAL

<b>Identificación lote:</b>	
<b>Empresa licitante:</b>	
<b>Categoría y rol en el proyecto:</b>	
<b>Apellidos y nombre:</b>	
<b>Empresa de pertenencia:</b>	

### Titulación académica

Título académico	Centro	Años	Fecha expedición	TIC

Años: Duración oficial

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

### Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría y experiencia TIC

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

### Formación en tecnologías de la información

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



--	--	--	--	--	--	--

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

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

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

Experiencia en el entorno tecnológico

Categoría	Meses	Base de Datos	Sistemas Operativos	Lenguajes Programación	Otros

Certificaciones relacionadas con el rol en el proyecto

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