



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 DEL
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA DE
COMUNICACIÓN INTERACTIVA, MULTICANAL Y MULTI-IDIOMA
(SCCOM) PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LAS
INTERACCIONES CON LOS PACIENTES EN LOS CENTROS
SANITARIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. SITUACIÓN ACTUAL, ANTECEDENTES Y NECESIDADES.....	4
2.1 Descripción de SCCOM.....	4
2.2 Situación actual.....	5
3. OBJETO.....	7
4. ALCANCE (PRESTACIONES REQUERIDAS).....	7
4.1 Renovación del uso de las licencias implantadas.....	7
4.2 Servicios de Mantenimiento y Soporte.....	8
4.2.1 Tipos de actuaciones de mantenimiento requerido.....	10
4.3 Servicios de migración y actualización de versión	12
5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	13
6. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO	14
6.1 Horario de prestación del servicio	14
6.2 Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.....	14
7. MODELO GENERAL DE GESTIÓN.....	15
7.1 Gestión de incidencias y solicitudes.....	15
8. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	17
9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	20
10.SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	20
10.1 Aspectos generales de la Gestión de la Seguridad	20
10.2 Normativa de seguridad y protección de datos.....	22
10.3 Encargado del Tratamiento.....	22
10.4 Limitación del acceso o tratamiento.....	22
10.5 Medidas de Seguridad.....	23
10.6 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.....	28
10.7 Cesión o comunicación de datos a terceros.....	28
10.8 Responsabilidad en caso de incumplimiento.....	28
10.9 Restricciones generales.....	29
10.10 Cesión del contrato.....	30
11.DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	30
12.METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS	30

13.CALIDAD	30
14.ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	31
14.1 Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte	31
15.OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR	32

1. INTRODUCCIÓN

Según se dispone en el Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y según Decreto 261/2023, de 29 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, corresponde a la Dirección General de Salud Digital (DGSD): “La planificación, diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas y tecnologías de la información para la organización y funcionamiento del Servicio Madrileño de Salud, de acuerdo con las necesidades explicitadas por este último, así como la tramitación electrónica en el Servicio Madrileño de Salud” y “La provisión y gestión de los servicios y equipamientos informáticos sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, en colaboración con el Servicio Madrileño de Salud”

La comunidad de Madrid dispone de una plataforma de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma desplegada en hospitales del Servicio Madrileño de Salud de gestión de cualquier proceso de comunicación basado en el envío de información, así como a procesos que suponen interacciones sencillas con el receptor, generalmente mediante marcación en el teclado numérico de un dispositivo telefónico, sea fijo o móvil a través del producto SCCOM del fabricante Tecnologías Plexus, S.L. en adelante PLEXUS.

El Sistema está basado en una gestión flexible de campañas telefónicas, adaptables a la estructura organizativa del negocio y orientadas a la automatización de interacciones con pacientes y/o profesionales, donde la intervención humana es mínima y el proceso de contacto es 100% automático mediante una sencilla interacción online, que adicionalmente ofrece la posibilidad de complementar las comunicaciones con campañas orientadas a la comunicación por SMS, a través de plataforma de envío del cliente, e-mail y carta postal.

En la actualidad es preciso renovar la contratación de los servicios de servicios de soporte para atención de incidencias y el mantenimiento de la plataforma software SCCOM desplegada de forma centralizada en los Hospitales del SERMAS que incluya las correspondientes evoluciones de los componentes software para evitar su obsolescencia funcional y tecnológica, así como las actuaciones necesarias para poder soportar el crecimiento del sistema y mejora del servicio.

2. SITUACIÓN ACTUAL, ANTECEDENTES Y NECESIDADES.

2.1 Descripción de SCCOM.

La solución está basada en la gestión flexible de campañas de contacto automatizadas, adaptables a la estructura organizativa del negocio y orientadas a la automatización de las interacciones con los pacientes.

La gestión de los procesos de comunicación en base a campañas aporta la flexibilidad y versatilidad necesarias para gestionar múltiples casos de uso simultáneamente, con criterios de parametrización y ejecución según la naturaleza particular de cada proceso.

La configuración de las campañas se realiza mediante plantillas dinámicas que permiten la personalización de los mensajes y habilitan la capacidad multilenguaje en los procesos de comunicación, de forma que en una misma campaña se puedan realizar comunicaciones que permitan al receptor seleccionar el idioma en función de sus preferencias.

SCCOM ayuda a la toma de decisiones, facilitando gráficas e informes (para toda la organización o desagregados por distintos niveles de su estructura organizativa), tanto para evaluación de resultados de las campañas, como en cuanto a volumetrías de contactos por tipo de comunicación.

Dispone de una API y soporta la carga de información mediante ficheros de texto, lo que simplifica la integración mediante protocolos estándar con sistemas de terceros, como por ejemplo sistemas de cita previa o sistemas del ámbito de RRHH en entornos de sanidad, administración pública, industria, etc., permitiendo una implantación rápida, sencilla y natural en cualquier tipo de organización.

2.2 Situación actual.

Como se ha recogido, la solución cuenta con un alto nivel de configuración y parametrización adaptadas a las necesidades del SERMAS.

La solución de SCCOM en su versión 4, está implantada en los siguientes 19 hospitales de la red sanitaria de la comunidad de Madrid.

H. El Escorial	H.U. del Tajo
H.U. de Móstoles	H.U. Príncipe de Asturias
H.U. de Fuenlabrada	H.U. de Getafe
H.U. Severo Ochoa	H.U. del Sureste
H.U. de La Princesa	H.U. Clínico San Carlos
H.I.U. Niño Jesús	H.U. Puerta de Hierro Majadahonda
H.U. Infanta Cristina	H.U. Santa Cristina
H.U. 12 de octubre	H.G.U. Gregorio Marañón
H.U. La Paz	H. Central de la Cruz Roja
H.U. Ramón y Cajal	

Los casos de uso implementados en los hospitales del SERMAS:

- Confirmación de asistencia a cita.
- Recordatorio de cita.
- Encuestas de satisfacción una vez atendida la cita.

- Test / encuestas de opción múltiple.
- Campañas de información y concienciación.
- Notificación de alertas y llamamientos.
- Comunicación de resultados.
- Gestión de listas de contratación.

Como caso de uso principal, destaca la confirmación de asistencia a cita mediante contacto telefónico automatizado. Se trata de una solución orientada a reducir el absentismo a las citas programadas, evitando así el impacto en la productividad de los profesionales, que enfrentan tiempos muertos o excesos de carga por aplicar overbooking, y agilizando la accesibilidad a los servicios por parte de los ciudadanos, que dispondrán de citas libres más próximas.

SCCOM soporta la automatización integrada de los procesos de recordatorio de cita previa y de confirmación, anulación y/o reprogramación de la cita, actualizando las agendas en función del resultado de los contactos realizados:

Entre otras funciones, SCCOM permite la realización de llamadas automatizadas para el recordatorio de citas y otras notificaciones relacionadas, como adelanto o retraso de una cita, o la confirmación de una cita programada a futuro próximo. Mediante los recordatorios automatizados por voz, SCCOM consigue mitigar el absentismo de forma automatizada y con mínima intervención humana.

El modelo habitual para minimizar el absentismo a consultas suele recaer en el personal administrativo y su contacto con el usuario para la confirmación de cita, realizada a través de múltiples canales: telefónico, correo electrónico, SMS, a través de plataformas tecnológicas o habilitando el “overbooking” en las agendas del centro.

El conocimiento de la intención de asistencia confirmada por el usuario permite la adecuación de los servicios a la demanda real, así como una mejor gestión de las listas de espera y la consiguiente reducción de los costes asociados al absentismo. SCCOM responde a esta necesidad, aportando cobertura al proceso de confirmación de cita a través de un sistema automático y desatendido, con un elevado nivel de integración y gestores de proceso. Adicionalmente, incorpora servicios de valor que permitirán conocer anticipadamente patrones de demanda, facilitando y optimizando la gestión de recursos.

Disponer de un feedback temprano de la intencionalidad de asistencia es un valor diferencial, puesto que permite adecuar los servicios a la demanda real, una mejor gestión de las listas de espera y la reducción de los costes asociados al absentismo. Todo esto se consigue con el aprovechamiento de los huecos de agenda en aquellos casos en los que se anula o modifica una cita, puesto que permite activar procesos de reprogramación y/o adelanto de lista de espera, de forma que se maximiza el aprovechamiento de los recursos disponibles.

3. OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación de los servicios de soporte para atención de incidencias y el mantenimiento de la plataforma software SCCOM desplegada de forma centralizada en 19 Hospitales del SERMAS que incluya las correspondientes evoluciones de los componentes software para evitar su obsolescencia funcional y tecnológica, así como las actuaciones necesarias para poder soportar el crecimiento del sistema y mejora del servicio.

4. ALCANCE (PRESTACIONES REQUERIDAS)

A continuación, se definen, con carácter general, los distintos servicios solicitados en el presente pliego para el mantenimiento y soporte de la plataforma indicada.

El adjudicatario de los servicios de mantenimiento se responsabiliza de la operatividad del servicio, asegurando y garantizando que la aplicación funciona y presta a sus usuarios los servicios de negocio que fueron diseñados e implementados. Asimismo, de forma proactiva, propondrá las iniciativas de evolución que incidan en la mejora de las funcionalidades y/o la eficiencia y calidad del servicio, entre otras: cambios en las funcionalidades o incorporación de tecnologías innovadoras. También es responsable de mantener la información y proponer las actuaciones respecto de las actualizaciones tecnológicas correspondientes para evitar la obsolescencia de los entornos.

Con el fin de asumir esta responsabilidad, el adjudicatario deberá mantener una visión completa, extremo a extremo, de la aplicación y todo su contexto funcional y tecnológico, y deberá iniciar o realizar seguimiento de las actuaciones, propias o ser ejecutadas por terceros, que garanticen esta operatividad continua en el tiempo de la aplicación, que incluyen, bajo la supervisión de la DGSD, las actividades requeridas para asegurar la correcta coordinación con el resto de proveedores o distintos equipos de trabajo bajo responsabilidad de la DGSD.

La gestión de todos estos servicios tecnológicos debe realizarse según el modelo operativo, la gobernanza, procedimientos, estándares, mejoras y excepciones, así como los requisitos de seguridad, definidos por la DGSD; garantizando el cumplimiento de la arquitectura corporativa, la seguridad, la calidad y eficiencia, de forma que se asegure el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y se incremente la calidad y disponibilidad en los servicios que la DGSD presta al SERMAS.

4.1 Renovación del uso de las licencias implantadas.

Los programas actualmente implantados deben renovarse bajo modalidad de licenciamiento de pago por uso por la duración del contrato, que garantice al menos los siguientes derechos ante el fabricante:

Programa	Derechos durante la vigencia de las licencias
Mantenimiento de licencia SCCOM para 206 canales concurrentes y 36000 contactos con TTS en idioma español para el periodo de 9 meses desde inicio del contrato.	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho de uso: Capacidad de 206 canales concurrentes y 36.000 contactos con TTS en idioma español • Derecho de actualización: Actualización de versiones y configuraciones que resulten por el fabricante. <ul style="list-style-type: none"> ○ Actualización de versiones debido al mantenimiento correctivo, evolutivo, perfectivo y adaptativo del software. ○ Acceso a parches, actualizaciones menores y "hot-fixes". • Derecho Acceso multicanal: telefónico, e-mail, web de soporte. • Derecho de Interacción on-line con técnicos especializados. • Derecho de acceso a cuadro de mando con el estado de los productos y su uso. • Derecho de acceso a documentación: a una base de conocimiento para la resolución de problemas. • Derecho de realizar un número ilimitado de accesos al servicio de apertura de incidencias. • Derecho de consulta al fabricante (soporte del fabricante): <ul style="list-style-type: none"> ○ Horario: <i>Soporte ininterrumpido 12x7</i> • Derecho de Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.

4.2 Servicios de Mantenimiento y Soporte

El contratista realizará las tareas de mantenimiento y soporte de los componentes implantados garantizando el funcionamiento del servicio. Las tareas específicas más importantes son:

- Gestión de las nuevas versiones/parches del aplicativo:
 - Actualización de las nuevas versiones/parches del aplicativo estándar. Incluyendo la documentación asociada a dicha versión o parche, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo la actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios en entornos tecnológicos).
 - Conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones). Aplicándolas a cada nueva versión del producto.
 - Apoyo y formación a usuarios.

- Resolución de incidencias:
 - Gestionar la recepción de incidencias enviadas desde el nivel 1 de CESUS.
 - Realizar un análisis de la incidencia y su alcance.
 - Resolver la incidencia. Actualizar el código, si es necesario, y la documentación asociada, o la generación de scripts o procedimientos que solucionen el problema reportado.
 - Crear y actualizar una base de conocimiento de incidencias. Diagnóstico y documentación de las incidencias, identificando responsabilidades y proponiendo soluciones.
 - Si la incidencia supusiera una parada total del sistema, será obligatoria la presencia física, en las instalaciones de los CPD, de los técnicos necesarios del contratista para recuperar el sistema en el menor tiempo posible.
- Gestión de las modificaciones y adaptaciones de las aplicaciones:
 - Gestionar las solicitudes reportadas desde la DGSD de pequeñas mejoras o modificaciones.
 - Adaptaciones necesarias provocadas por cambios en la infraestructura de DGSD, por cambios en los estándares de desarrollo de la DGSD, o por obsolescencia de software utilizado.
 - Realizar un análisis de la solicitud y evaluar su impacto.
 - Identificar problemas, plantear soluciones y recomendar acciones.
 - Cumplimiento de las medidas y normas de seguridad y calidad previstas para los cambios (normativa y estándares de la DGSD).
 - Desarrollar los cambios y actualizar la documentación.
 - Planificar las actividades e informar periódicamente.
 - Apoyo y formación a usuarios.

De manera subsidiaria, además de las tareas descritas anteriormente, destinadas a la buena ejecución de los trabajos de mantenimiento, deberán llevarse a cabo las siguientes:

- Propuesta de cambios de manera proactiva con objeto de minimizar el impacto de incidentes y paradas no planificadas.
- Propuestas proactivas que sirvan para mejorar la prestación de los servicios.
- Cualquier licencia o software que sea necesario para el funcionamiento del sistema contratado.

4.2.1 Tipos de actuaciones de mantenimiento requerido.

Las tareas de mantenimiento a realizar sobre los sistemas asociados del contrato son los siguientes:

4.2.1.1 Mantenimiento Correctivo:

Este mantenimiento consiste en la resolución de errores detectados en la operativa normal del servicio que impida el correcto funcionamiento de la actividad diaria.

El Mantenimiento Correctivo incluye todas aquellas intervenciones relacionadas con incidencias, anomalías o averías del servicio, incluyendo dudas de funcionalidad y de configuración de la aplicación, incluyendo dudas de funcionalidad y de configuración de la aplicación, así como la mano de obra y materiales necesarios, durante toda la vida del contrato.

Se entiende por anomalías o averías, la interrupción del servicio o falla o lentitud una parte o de varios de componentes, así como los posibles errores del sistema.

El adjudicatario se encargará del diagnóstico y de la resolución de las incidencias que sean derivadas por el personal técnico del SERMAS (primer nivel de soporte).

El adjudicatario contemplará dentro del alcance de esta oferta los servicios de mantenimiento software necesarios para la corrección de incidencias a nivel aplicativo servidor, con el objetivo principal de garantizar el óptimo funcionamiento de la plataforma software centralizada.

Se avanzan a continuación las funciones a realizar dentro del servicio, que incluirán actividades de seguimiento y control del proceso para asegurar los niveles de calidad idóneos:

- Investigación y diagnóstico de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la resolución de estas.
- Escalado a otros grupos de soporte de segundo nivel en caso de que el nivel de especialización técnica requerido para la resolución de la incidencia exceda de las competencias del grupo de soporte de primer nivel. Una vez escalada la solicitud de servicio, se realizará la prestación de soporte especializado y/o de alto nivel sobre las incidencias, gestión de peticiones y canalización de los distintos niveles de mantenimiento con el grupo de soporte correspondiente.
- Gestión proactiva de problemas mediante la identificación de incidencias repetitivas y la aprobación de soluciones de contingencia, mientras no se resuelva la causa raíz del problema. El objetivo de esta gestión proactiva es minimizar el impacto de las incidencias en el sistema, garantizando la disponibilidad de la solución y la calidad del servicio.
- Monitorización y seguimiento de las soluciones adoptadas, con el objeto de prevenir la aparición de errores recurrentes y/o efectos colaterales.

- Gestión y mantenimiento de una base de datos de conocimiento que permita mantener actualizado o evolucionar el conjunto de soluciones normalizadas y guías de uso que permitan mejorar la calidad del servicio.

El grupo de soporte prestará sus servicios, principalmente, a demanda de las consultas y/o incidencias trasladadas por el SERMAS. Basará su funcionamiento en un modelo de gestión de incidencias que será el encargado de gestionar y resolver todas aquellas demandas de servicio, donde se establecerán procedimientos específicos, regulados y normalizados de acuerdo con cada nivel de servicio.

4.2.1.2 Mantenimiento Evolutivo/Adaptativo

El Mantenimiento Evolutivo/adaptativo del sistema deberá incluir, por cuenta del adjudicatario, todas las actuaciones necesarias para la implantación y adaptación del sistema a nuevas versiones y parches del software de todos los componentes de la plataforma, de manera que el sistema pueda seguir manteniendo su funcionalidad.

Comprende la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluyendo:

Esta línea de evolución recoge las casuísticas de gestión y necesidades específicas identificadas con los profesionales del SERMAS.

- **Nueva campaña para gestión de IVR en llamadas entrantes.**
- **Nuevo sistema mejorado de monitorización en segundo plano "Alertas EVO II":** permitirá controlar el entorno en tiempo real desde el departamento de Soporte, minimizando los tiempos de respuesta ante posibles incidencias y maximizando la disponibilidad del sistema.
- **Modificar el flujo de IVR en función a datos de la cita:** Mejora en flujos que permite modificar el flujo de IVR en función a datos de la cita. Esto permite, por ejemplo, que en la misma campaña y con la misma plantilla se puedan gestionar citas presenciales y telefónicas.
- **Pasos de verificación de datos:** Mejora en flujos que permite incluir pasos de verificación de datos del paciente, como, por ejemplo, verificación de DNI, fecha de nacimiento, etc.
- **Capturar datos complejos en la llamada:** Mejora en flujos que permite capturar datos en la llamada a partir de las pulsaciones de teclado del paciente, como, por ejemplo, DNI, código postal, etc.
- **Combinación de canales de comunicación:** Mejora en flujos que permite combinar el uso de varios canales de comunicación en una misma plantilla, por ejemplo, enviado un mail con datos de una cita durante una llamada telefónica.
*(Requiere disponer de los canales de comunicación activos en la plataforma).

- **Mejoras de rendimiento en la gestión de datos de Estructura organizativa:** Mejoras de rendimiento en la gestión de datos de estructura organizativa para mejorar la experiencia de usuario en organizaciones complejas como el SERMAS.
- **Mejoras de rendimiento en los procesos de carga:** Mejoras de rendimiento en los procesos de carga de información a través de ficheros de texto plano.
- **Mejora en los procesos de validación de datos de las cargas de información:** Mejora en los procesos de validación de datos de las cargas de información para evitar incidencias de carga derivadas de espacios en blanco al principio o final de cada elemento.
- **Ampliación del número de parámetros disponibles.** Ampliación del número de parámetros disponibles en los procesos de carga de información.
- **Compatibilidad con ficheros .CSV y codificación de caracteres ANSI:** Compatibilidad con ficheros .CSV y codificación de caracteres ANSI para los procesos de carga de datos.

De igual manera, dentro del mantenimiento adaptativo, se tendrá en cuenta en todo momento las adaptaciones que se necesiten, derivadas de cualquier cambio realizado en la infraestructura proporcionada por la DGSD, ya sea hardware o software a nivel de infraestructura sistemas, almacenamiento y telecomunicaciones, sin sobre coste para la DGSD.

4.2.1.3 Mantenimiento Preventivo:

Se contempla la realización de actuaciones preventivas orientadas a detectar posibles fallos antes de que éstos se produzcan.

En el marco de este tipo de mantenimiento se realizarán aquellas tareas de carácter preventivo que se considere necesario, de forma proactiva por parte del equipo de soporte del adjudicatario, con el fin de mejorar la estabilidad y rendimiento de la aplicación; entre estas tareas se encuentra la realización de revisiones periódicas para comprobar versionado y las necesidades de actualización de la solución, así como la comprobación del funcionamiento y subidas de versión para compatibilidades cliente/servidor en caso necesario.

La finalidad de estas actuaciones será minimizar el riesgo de incidencias a través del soporte proactivo y monitorización continua de la plataforma.

4.3 Servicios de migración y actualización de versión

Este servicio se encargará de la migración de la plataforma SCCOM de la versión 4, actualmente desplegada y en funcionamiento en la red de centros sanitarios indicados en

punto anterior de este documento, a la versión 5, que se corresponde con la versión actual de mercado de la plataforma, así como la activación de los módulos email y carta postal.

En relación con la puesta en marcha del módulo de email, específicamente será responsabilidad de la DGSD:

- Proveer y mantener la cuenta de correo electrónico.
- Poner a disposición del servicio la cuenta de correo electrónico y facilitar la documentación y accesos necesarios para realizar la integración con este servicio.

Previo a la puesta en marcha de la nueva versión se pondrá a disposición de la DGSD la documentación actualizada del sistema.

La fecha de realización de las tareas será acordada previamente con la DGSD.

Para la migración de la versión de la plataforma a la versión 5 y la activación de los módulos de email y carta postal, es necesario realizar:

- Una copia de seguridad de la base de datos actual para garantizar la posibilidad de marcha atrás ante cualquier situación imprevista.
- Actualización del modelo de datos para incluir los cambios necesarios para la implantación de las nuevas funcionalidades, así como de los cambios necesarios en el esquema para la activación de los módulos de email y carta postal.
- Actualización de la versión de los elementos software de la plataforma: frontal web para la gestión del sistema, nodos de gestión de las comunicaciones y sistema de monitorización en segundo plano. Esta operación lleva implícito el despliegue de los nuevos módulos de Email y Carta Postal que estarán embebidos en los desplegables del software base de la plataforma.
- Revisión y actualización de la parametrización de sistema, tanto para adecuarla a la nueva versión, como para la puesta en marcha de los nuevos canales de comunicación.
- Realización de una prueba completa del sistema con la nueva versión que permita garantizar la completa estabilidad del entorno y el correcto funcionamiento de todos los canales de comunicación.
- Seguimiento y soporte del correcto funcionamiento tras la migración de versión.

5. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

El contratista deberá realizar las sesiones formativas y de transferencia tecnológica necesarias para las personas designadas por la DGSD, suministrándoles la información y documentación que éstas soliciten para conocer las circunstancias de funcionamiento del sistema, así como los eventuales problemas que se puedan plantear, y las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

6. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

6.1 Horario de prestación del servicio

- Atención telefónica en horario normal de prestación del servicio

Soporte telefónico de segundo nivel, segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del Centro de Soporte a Usuarios (CESUS) de la DGSD, dentro del horario establecido como normal.

El horario normal de atención telefónica será el siguiente: lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

- Actuaciones presenciales en horario normal de prestación del servicio

Desplazamientos, dentro del horario normal, ya sea a instalaciones de la propia DGSD o a cualquiera de los centros. Actividades que pueden quedar englobadas en este tipo de servicios son:

- Instalación de nuevas versiones/parches.
- Colaboración en actividades de soporte.
- Actuaciones de mantenimiento preventivo.

El horario normal de actuaciones presenciales será el siguiente: lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

6.2 Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.

Las solicitudes de servicio serán remitidas a través de los procedimientos vigentes en cada momento en la DGSD (teléfono, web, email, ...). El nivel de prioridad de una solicitud de servicio será seleccionado por la DGSD, basándose en las siguientes definiciones de criticidad y severidad.

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

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

	solución alternativa temporal disponible.	solución alternativa temporal.	haya una solución alternativa temporal.	una solicitud de mejora de Software
--	-------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------

Id.	Nombre	Descripción del indicador	Valor
ANS_01	Tiempo de respuesta de incidencia crítica	Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta que el equipo de soporte comunica que ha empezado a trabajar en su resolución	1 hora
ANS_02	Tiempo de respuesta de incidencia Alta		2 horas
ANS_03	Tiempo de respuesta de incidencia Media		4 horas
ANS_04	Tiempo de respuesta de incidencia baja		1 Día hábil
ANS_05	Tiempo de resolución de incidencia crítica	Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta que el equipo de soporte comunica que ha empezado a trabajar en su resolución	24 horas
ANS_06	Tiempo de resolución resto de incidencias		48 horas

7. MODELO GENERAL DE GESTIÓN

A continuación, se describen los procesos de gestión del servicio que deberá seguir el adjudicatario. Estos procesos podrían evolucionar durante el periodo de prestación del servicio y se basarán en las normativas y procedimientos que la DGSD establezca con los proveedores en cuanto a Modelos de Relación con el resto de unidades.

7.1 Gestión de incidencias y solicitudes

El Centro de Soporte a Usuarios (CESUS) proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información de la Consejería de Sanidad, recogiendo directamente las incidencias y solicitudes reportadas por estos. CESUS no forma parte del objeto del presente contrato.

El usuario abre el ticket en CESUS, y CESUS es el encargado de confirmar el cierre de la incidencia con el usuario.

El proceso general de gestión de los tickets se canaliza a través de CESUS, que proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información del SERMAS gestionados por la DGSD, siendo los canales de entrada: web a través del portal CESUS, teléfono y correo electrónico.

Adicionalmente a los tickets reportados por los usuarios, podrán ser registrados como resultado de una acción proactiva, fruto de labores de mantenimiento preventivo “in-situ” o monitorización centralizada, por cualquiera de las unidades de DGSD. En el caso de que la incidencia se detecte por el propio proveedor, deberá ser él quien gestione el registro de dicha incidencia en la herramienta corporativa.

La gestión de las incidencias y solicitudes se deberá realizar íntegramente en la herramienta de Gestión de Incidencias y Atención al Usuario corporativa de la DGSD, la que exista en cada momento, actualmente CA Servicedesk (en adelante SDK), y deberá ser utilizada por el adjudicatario en todo del ciclo de gestión del ticket. Pudiéndose utilizar como medio adicional (nunca sustitutivo) el correo electrónico y el teléfono en los casos que se determinen por parte de la DGSD (por ejemplo, en tickets de prioridad 1)

El contratista siempre deberá especificar un contacto coordinador y/o responsable del servicio con el objetivo de coordinar y/o poder agilizar la resolución de tickets que sean necesarios.

La definición o asignación de una prioridad a una incidencia o solicitud será realizada por CESUS y se determinará en función de los parámetros urgencia e impacto.

La prioridad de un ticket condicionará el procedimiento de asignación y el seguimiento de la misma, así como el tiempo de resolución. El seguimiento del tiempo de resolución se controla de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación de SDK.

El contratista no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente CESUS, siempre y cuando exista la posibilidad de agilizar la resolución del ticket.

El contratista se compromete a cumplir los tiempos de resolución especificados para el tipo de prioridad que corresponda.

Un ticket será asignado al contratista siempre que se encuentre fuera del alcance de CESUS o no pueda ser resuelta por CESUS, o quede dentro de las competencias del contratista.

Durante el proceso de asignación y seguimiento de con el contratista se realizarán las siguientes tareas:

- CESUS informará inmediatamente al contratista sobre la asignación del ticket y el detalle de la misma a través de SDK y notificaciones por correo.
- El contratista llevará a cabo la resolución de la incidencia o solicitud.
- En el caso que el adjudicatario requiera más información del usuario deberá solicitar a CESUS esa información quien será el encargado de recopilarla. Una vez recopilada volverá a poner el ticket del adjudicatario en proceso para su resolución.
- Una vez resuelto el ticket, comunicará a CESUS la resolución del mismo pasando el ticket a estado resuelto a través de SDK detallando claramente cuál ha sido la solución del mismo.

- En este momento, CESUS procederá a validar la solución con el usuario para poder cerrarla. En el caso de no obtener la validez por parte del usuario, se procederá a reabrir el ticket e informar de nuevo al contratista.

Al objeto de que el personal de CESUS pueda cumplir con su parte en las funciones establecidas en este modelo de gestión de incidencias y solicitudes, el contratista se comprometerá a dar las jornadas necesarias para la formación técnica al personal de CESUS.

Reclamaciones de información de estado

A lo largo de la resolución de un ticket, por parte de CESUS o cualquier otra unidad de la DGSD, se podrá solicitar información actualizada sobre el estado de un ticket asignado al contratista con anterioridad.

Puede ser motivada por una llamada directa del usuario afectado a CESUS, o bien por control interno realizado en CESUS según las reglas de escalado y puntos de control establecidos.

Procedimientos especiales

Con objeto de optimizar la asignación y seguimiento de los tickets de Prioridad 1 (y eventualmente de Prioridad 2) se establecerá un contacto directo de CESUS con el jefe del proyecto del contratista.

En incidencias de prioridad 1, el contratista mantendrá informado a CESUS del avance de la resolución cada hora y/o de cualquier impedimento en la resolución cuando se detecte.

Actuaciones de mantenimiento

Las actuaciones de mantenimiento deberán ser notificadas y aprobadas por la DGSD y deben ser comunicadas a CESUS, al menos una semana antes de empezar a realizarse dichas intervenciones con el fin de llevar a cabo las comunicaciones oportunas.

Informes

Se procederá a la elaboración de los siguientes informes:

- En incidencias de prioridad 1, el contratista hará entrega a quien la DGSD determine de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro de un periodo de 24 horas después de la resolución.
- Informes específica según necesidad de la DGSD.

8. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa contratista deberá proveer los recursos necesarios para realizar el objeto del contrato con el fin de lograr las prestaciones que comprometa a través de la presentación

de su oferta, que, en todo caso, serán unas prestaciones iguales o superiores a las establecidas en este Pliego.

El equipo de trabajo deberá contar con un responsable del servicio ante la DGSD.

Los distintos perfiles se describen a continuación:

Jefe del proyecto

Será la persona de contacto para la remisión de incidencias y solicitud de servicios al contratista, desempeñando, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir las incidencias asignadas al contratista o definir los contactos adecuados para esta tarea.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos para la asignación y seguimiento de incidencias y solicitudes.
- Coordinar la actuación de los técnicos de campo asignados al servicio.
- Realizar un seguimiento específico del servicio.
- Comunicar a CESUS cualquier cambio de estado en las incidencias asignadas según los procedimientos acordados.
- Realizar el seguimiento y control tanto de incidencias como de solicitudes, informando periódicamente de los avances a la DGSD.
- Participar en las reuniones operativas.

Técnicos de Campo (Analista/consultor Senior, Programador Senior, Técnicos de Soporte,,)

Son los encargados de realizar el análisis, diagnóstico y resolución de incidencias reportadas, así como los servicios de mantenimiento solicitados.

PERFIL	RECURSOS	FUNCIONES
Analista/consultor Senior	1	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación de la operativa y las tareas diarias del equipo - Informes para el seguimiento del servicio. - Análisis y diseño de tareas de migración, adecuaciones/personalizaciones para el cliente y nuevas funcionalidades de producto. - Documentación de producto. - Documentación asociada al servicio.
Programador Senior	2	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de procesos de migración. - Implementación de adecuaciones/ personalizaciones para el cliente y nuevas funcionalidades de producto. - Soporte especializado sobre el módulo TTS para síntesis te voz. - Pruebas. - Documentación técnica.

Técnicos de Soporte	4	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorización diaria de la plataforma - Registro y resolución de incidencias. - Soporte a los usuarios administradores del SERMAS. - Ejecución de scripts. - Pruebas. - Despliegue de versiones.
----------------------------	----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Los requisitos de formación y experiencia de los perfiles mínimos necesarios para la realización de los trabajos son los siguientes:

PERFIL	REQUISITOS DE FORMACION Y EXPERIENCIA
Jefe de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Titulación Superior Universitaria en estudios relacionados con las TIC. • 2 años de experiencia en dirección de proyectos TIC de implantación de sistemas de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma basado en el envío de información a pacientes, así como a procesos que suponen interacciones sencillas con el receptor
Analista/consultor Senior	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional de grado superior en estudios relacionados con las TIC. • 4 años de experiencia en gestión de proyectos en el ámbito de la Sanidad relacionados con sistemas de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma
Programador Senior	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional de grado superior en estudios relacionados con las TIC. • 1 año de experiencia como programador en entornos asociados a sistemas con sistemas de comunicación interactiva, multicanal y multi-idioma
Tecnico de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de al menos 1 año en proyectos ligados al desarrollo de software de la correspondiente aplicación. así como en las funcionalidades necesarias para la definición de platillas y campañas de comunicación, la monitorización de los procesos ejecutados, el análisis estadístico y la obtención de informes a partir de los datos de los procesos y la administración de la plataforma.

El jefe de proyecto dispondrá de teléfono, correo electrónico. En el caso de los técnicos de campo se indicará el área en que se especializan y el teléfono de localización.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, la nueva configuración del equipo deberá seguir cumpliendo los requisitos que se describen en el pliego.

El contratista deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los diferentes perfiles con objeto de garantizar la correcta ejecución y buen orden del servicio objeto del contrato, los plazos y los niveles de calidad de servicio exigidos.

9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Por parte de la DGSD se nombrará un director de proyecto que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este director de proyecto velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. Asimismo, dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El director de proyecto podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.

Para proceder a la vigilancia y buen desarrollo de las cláusulas de este pliego, se llevarán a cabo las siguientes reuniones:

- Reuniones operativas con periodicidad mensual, existiendo la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:
 - Por parte de la DGSD, el director del proyecto y representantes de los ámbitos afectados en cada caso (CESUS, CEDAS, INFORMATICA DE LOS HOSPITALES...).
 - Por parte del proveedor, el jefe de proyecto.
- Reuniones de seguimiento con periodicidad trimestral, existiendo la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias. Asistentes:
 - Por parte de DGSD, el director del proyecto y representantes de los ámbitos afectados en cada caso (CESUS, CEDAS, INFORMATICA DE LOS HOSPITALES...).
 - Por parte del proveedor, el jefe de Proyecto.

El DGSD facilitará al contratista el libre acceso a los locales en que se hallaren instaladas las aplicaciones objeto del contrato, sin perjuicio de la autorización del servicio correspondiente.

10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

10.1 Aspectos generales de la Gestión de la Seguridad

El contratista adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM), facilitar y colaborar a la realización de auditorías e inspecciones por parte del Responsable del Tratamiento o de un auditor autorizado por éste, para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

El contratista adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El contratista adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad, Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso. Dichos niveles de seguridad vendrán determinados conforme a lo establecido en el Anexo I del ENS por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados.

Tal como se recoge en el propio ENS, los desarrollos realizados o supervisados deberán adecuarse en caso necesario al cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o la legislación equivalente en cada momento.

Para el caso concreto de desarrollos web puede encontrarse información relacionada en la guía CCN-STIC-812 Seguridad en Entornos y Aplicaciones Web.

El contratista adjudicatario, en la medida en que necesiten acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirán la figura de **Encargado de Tratamiento** prevista en la LOPDGDD y el RGPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el contratista adjudicatario serán recogidas en un documento específico que será firmado por el contratista adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de **responsables del Fichero o del tratamiento**.

El contratista adjudicatario (se considerará el “Encargado del Tratamiento”) aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPDGDD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los correspondientes artículos de la LOPDGDD.

10.2 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el contratista adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuvieran que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos RGPD); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM tendrán la consideración de responsable del tratamiento y el contratista adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

10.3 Encargado del Tratamiento.

El contratista adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM), facilitar y colaborar a la realización de auditorías e inspecciones por parte del Responsable del Tratamiento o de un auditor autorizado por éste, para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

10.4 Limitación del acceso o tratamiento.

El contratista adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

10.5 Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del contratista adjudicatario, en su calidad de Encargados del Tratamiento quedarán obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado: En concreto:

1. El contratista adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El contratista adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirán el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
2. En el contrato a firmar por el contratista adjudicatario, se incluirá el acuerdo de confidencialidad, y el conocimiento y compromiso de cumplimiento de las Normativa de Seguridad específicas de la DGSD.
3. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la LOPDGDD, el RGPD, y su normativa relacionada, serán por cuenta del contratista adjudicatario.
4. El contratista adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del responsable del Tratamiento, y de la DGSD, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
5. Asimismo, el contratista adjudicatario tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. En ningún caso podrán utilizar los datos para fines propios.
6. El contratista adjudicatario no comunicará los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por

requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.

7. 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.

8. El contratista adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.

9. El contratista adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad. El contratista adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

10. Los trabajos objeto del contrato se realizarán en las distintas dependencias de la DGSD, aunque una parte de los mismos podría desarrollarse en las instalaciones del contratista adjudicatario, las que deberá facilitar el acceso a personal de la DGSD cuando ésta lo solicite con el fin de poder realizar su labor de inspección.

11. El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en la DGSD, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo (tanto el del contratista adjudicatario y como el de posibles subcontrataciones que hagan éstas), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.

12. El contratista adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos. Garantizarán la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

13. El contratista adjudicatario formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

14. El contratista adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el contratista adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
15. El contratista adjudicatario debe mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
16. El contratista adjudicatario garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de la empresa responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
17. El contratista adjudicatario pondrá a disposición de la DGSD toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que se realicen.
18. El contratista adjudicatario implantará las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
19. Si el contratista adjudicatario, infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).
20. El contratista adjudicatario estará obligado a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).
21. El contratista adjudicatario accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
22. En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento de cada empresa adjudicataria deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
23. Si el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria considera que alguna de las instrucciones del responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al responsable del Tratamiento.
24. El contratista adjudicatario por medio de su Encargado del Tratamiento notificarán a la DGSD (Art. 33.2 del RGPD), sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la

seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).

25. En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.

26. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria dará apoyo al responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

27. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria dará apoyo al responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.

28. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria pondrá a disposición del responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.

29. En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, el contratista adjudicatario designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.

30. En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.

31. En caso de que el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.

32. Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de

protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.

33. El contratista adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de Encargado del Tratamiento, salvo autorización expresa del responsable del Tratamiento o de la DGSD.

34. El contratista adjudicatario adoptará y aplicará las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

35. El contratista adjudicatario comunicará al responsable del Tratamiento y de la DGSD, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.

36. El contratista adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la CSCM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

37. Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:

- a) En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- b) En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

10.6 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.

10.7 Cesión o comunicación de datos a terceros.

El contratista adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria no podrá subcontratar prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

En caso de que el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa sub-encargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El sub-encargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento de cada empresa adjudicataria y las instrucciones que dicte el responsable del Tratamiento.

Corresponde al Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria exigir por contrato al sub-encargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

10.8 Responsabilidad en caso de incumplimiento.

El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá articular la relación jurídica con la empresa subcontratada mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”

10.9 Restricciones generales.

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.

- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

10.10 Cesión del contrato.

El contratista adjudicatario no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSD, que fijará las condiciones de la misma, no autorizándose la cesión de los contratos a favor de empresas incursas en causa de inhabilitación para contratar.

En todo caso, el contratista adjudicatario deberá articular la relación jurídica con la empresa subcontratada mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo (art. 28.4 del RGPD).

11. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva de la DGSD y del SERMAS sin que el adjudicatario pueda conservarla, copiarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste.

Toda la documentación se entregará en castellano, correctamente encuadernada, con la cantidad de copias que se determinen en cada documento, y en formato electrónico.

12. METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS

La metodología de trabajo estará basada principalmente en Métrica Versión 3, al ser ésta la metodología de referencia para el desarrollo de proyectos de Tecnologías de la Información en el contexto de las administraciones públicas. Se admitirá el uso de otras metodologías, sobre todo si están directamente enfocadas a proyectos relacionados con el objeto de contrato, de sistemas de imagen médica.

Existe también un documento de Estándares y Normativa de Desarrollo, que el proveedor podrá solicitar durante el periodo de solicitud de preguntas y aclaraciones de la licitación del contrato. El contratista deberá conocer este documento y aplicarlo en su medida durante la ejecución del contrato.

13. CALIDAD

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

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

14. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSD y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

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

14.1 Indicadores para la línea de mantenimiento y soporte

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01	Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSD	>=90%	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	<=5% sobre total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03	Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (pérdida de servicio) o sobre la imagen del Sermas.	0	Mensual
MA04	Documentación de incidencias	% de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. max después de su resolución)	>=95%	Mensual
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

15. OFERTA TÉCNICA Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, concisa, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos. Los licitadores incluirán un índice de soporte a la valoración de la oferta, en el que se reflejen las páginas en las que se responde a los criterios de valoración.

Con carácter obligatorio, la oferta técnica deberá presentarse telemáticamente en formato compatible con las herramientas instaladas en la DGSD (aplicaciones de ofimática habituales). Se ajustará a una extensión máxima de 40 páginas de una sola cara con interlineado sencillo donde se detallarán todos los puntos de la oferta.

Deberá incluir, al menos, la siguiente información:

1. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la aplicación objeto del contrato, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes.

2. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento, soporte y monitorización el servicio en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

Se describirán tanto aspectos funcionales (capacidades del producto, apartados, módulos, estructura y arquitectura tecnológica, etc.) organizativos del proceso de actualización (dependencias, funciones y perfiles), metodológicos (cronograma de incidencias y de evolución del producto, procedimientos, tareas, flujos, etc.); tanto operativos, como de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha de los grupos encargados de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío y de instalación propuestos.

c) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

d) posibles Mejoras

- Enfoque metodológico de la solución técnica ofertada (se incluirá en el sobre 2 de la documentación).

- Mejoras en los Acuerdos de nivel de servicio (se incluirá en el sobre 3 de la documentación).

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2025.07.01 15:14

Fdo.: Nuria Ruiz Hombrebueno