

Pliego de Prescripciones técnicas para el Contrato mixto de prestación de servicios y suministro para la Integración y Migración de la Imagen Radiológica del Hospital Universitario de Fuenlabrada al sistema VNA Corporativo de Madrid. PNSP S 26 008.

1. INTRODUCCIÓN

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación, procesos y metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación de los servicios y suministro para la Integración y Migración de la Imagen Radiológica del Hospital Universitario de Fuenlabrada al sistema VNA Corporativo de Madrid

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El licitador cumplimentará en su oferta los datos solicitados en los Anexos adjuntos a este pliego.

2. OBJETO

La Comunidad de Madrid ha licitado un expediente de contratación, Exp.: A/SUM-041639/2024, para la Gestión de la Imagen Médica de la Comunidad de Madrid.

Este proyecto, entre otros alcances, contempla la integración parcial del sistema de información radiológica RIS/PACS instalado en el Hospital de Fuenlabrada, del fabricante General Electric. Esta integración tiene dos elementos

- Migración de las imágenes almacenadas en el archivo de largo plazo del sistema PACS (100+Tb) al sistema corporativo de imagen médica (VNA)
- Integración del Sistema de Información Radiológica (RIS) y del Sistema de Almacenamiento de Imagen Médica (PACS) a tiempo real, de forma que las peticiones, informes y estudios que se realicen en los sistemas de información locales al hospital, se enviarán, de forma automática al sistema VNA corporativo

Este sistema VNA corporativo, será una evolución tecnológica del visor de imagen que incluye HORUS y permitirá a los profesionales de otros centros y a los pacientes acceder a las imágenes usando nuevos visores clínicos y diagnósticos que proporciona esta plataforma.

El contrato de servicios que el Hospital tiene contratado con General Electric para el mantenimiento de la instalación actual, no contempla las licencias de software, el hardware y los trabajos necesarios para acometer estas dos tareas.

3. COBERTURA y PRESTACIONES

El plan de migración e integración contempla los siguientes pasos que deben cumplirse en su totalidad y que se detallan.

1. Donación / Archivado de la actividad diaria.

Se plantea la donación de la actividad diaria mediante el uso de DICOM C STORE. En una primera fase no se contempla el uso del mecanismo DICOM Storage Commitment debido al impacto que podría tener en la ralentización del proceso. No obstante, se deja abierta la posibilidad de activarlo posteriormente y evaluar su impacto operativo y de rendimiento.

2. Archivado de objetos NO DICOM.

Desde GE HealthCare no se contempla la integración de imágenes u objetos no DICOM, dado que actualmente no se dispone de este tipo de objetos en nuestros sistemas de almacenamiento.

3. Captura de actividad para el Archivado de la actividad diaria.

En los centros integrados con Centricity RIS, son los usuarios quienes marcan los estudios como finalizados. En ese momento se notifica al sistema HIS la disponibilidad del estudio. De la misma forma, se informará al sistema VNA mediante el mensaje HL7 correspondiente requerido para esta funcionalidad.

4. Envío del informe de la actividad diaria.

Cuando el radiólogo apruebe el informe asociado a un estudio, dicho informe será enviado al sistema VNA mediante el mensaje HL7 requerido, de la misma forma que actualmente se realiza el envío al sistema HIS. En caso de existir un addendum, se notificará al sistema VNA el informe completo, incluyendo tanto el informe original como el addendum, siguiendo el mismo procedimiento que se utiliza actualmente con HIS.

5. Archivado del histórico RIS/PACS al VNA.

Para esta actividad se facilitarán a AGFA los extractos solicitados tanto de RIS como de PACS. En el caso de RIS, los extractos incluirán la información de pacientes, servicio solicitante, peticiones y citas, así como informes radiológicos. Para PACS, se facilitarán los datos y referencias de pacientes, estudios, series e imágenes, junto con otros metadatos requeridos. A partir de este punto, AGFA será responsable de gestionar la transferencia del histórico de estudios mediante órdenes DICOM C MOVE dirigidas al PACS local de cada hospital.

6. Informado Global / Informe Cruzado.

Para esta funcionalidad, la asignación de estudios que deban ser informados de forma externa será definida por el administrador de cada hospital, quien decidirá el método a utilizar para identificar y seleccionar dichos estudios.

7. Retorno de resultados IA.

Para el retorno de resultados, se configurará el sistema de manera que la serie DICOM resultante generada por los sistemas de Inteligencia Artificial se integre como parte del estudio correspondiente dentro del PACS local.

Es necesario tener en cuenta estas consideraciones de cara a garantizar la correcta integración y migración de datos

- Integración del valor CIPA. Actualmente, los sistemas RIS no están recogiendo el identificador CIPA del paciente, ya que históricamente se ha utilizado el NHC (Número de Historia Clínica) como identificador principal. Se llevarán a cabo los cambios necesarios, tanto a nivel de migración como de integración, para poder proporcionar al sistema VNA los estudios asociados al identificador CIPA del paciente.
- De la misma forma, cuando se reciban datos procedentes del VNA (incluyendo resultados de Inteligencia Artificial e informes externos), será necesario realizar las conversiones correspondientes de CIPA a NHC, con el fin de garantizar su correcta integración en los sistemas RIS y PACS locales del hospital.
- Una vez que los sistemas necesarios estén preparados (CCG, Enterprise Archive, entre otros), se estima que será necesario un período aproximado de tres semanas para iniciar la donación de estudios y comenzar el proceso de migración del archivo histórico.

4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

De conformidad con lo establecido en los apartados anteriores el adjudicatario se comprometerá:

- Implantar las soluciones técnicas tanto software como hardware con el objetivo de conseguir la migración de datos históricos y los datos obtenidos en tiempo real hacia el sistema VNA corporativo.

5. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO

El Hospital se compromete a:

- Dar acceso al personal de la empresa adjudicataria durante el período de cobertura a fin de poder realizar los trabajos de mantenimiento.
- Proporcionar espacio de trabajo suficiente y medios comunes como son mesa y tomas eléctricas
- Mantener los elementos en las adecuadas condiciones de trabajo, según indiquen sus especificaciones técnicas.
- Mantener y conservar la documentación entregada como soporte de la instalación.

6. CONDICIONES

Administración del sistema hardware/software.

El hospital de Fuenlabrada gestionará de forma autónoma los siguientes aspectos del sistema.

- Administración de usuarios.
- Mantenimiento de la red del Hospital y del hardware y software de terceros.
- Contacto principal para todos los usuarios y súper-usuarios para poder reportar los problemas del sistema.
- Canal de comunicación principal entre el Hospital de Fuenlabrada y el adjudicatario.

Administrador de contrato (Adjudicatario)

- El adjudicatario nombrará un “administrador de contrato” que será el interlocutor principal en la relación entre el HUF y el adjudicatario.

Comunicaciones

- Tanto el adjudicatario como el Hospital de Fuenlabrada deberán mantener una comunicación bidireccional y frecuente en referencia al estado de la instalación, lo que implica un trabajo en común para la resolución de problemas, compilación de información en referencia al estado de las consultas, identificación de prioridades y desarrollo de soluciones.
- Para conseguir una comunicación óptima y frecuente, tanto el Hospital de Fuenlabrada como el adjudicatario deberán proporcionar una lista de contactos y sus números de teléfonos respectivos. El Hospital proporcionará una persona de contacto principal para tener una comunicación regular. El adjudicatario deberá designar una persona responsable del proyecto como enlace con el Hospital. Si se necesitara escalar algún problema, esta persona será la responsable de hacerlo y de comunicar al Hospital el seguimiento del mismo.

Acceso al sistema

- El Hospital de Fuenlabrada proporcionará al adjudicatario el acceso necesario a las aplicaciones del sistema objeto de este concurso instaladas en el Hospital. Este acceso incluirá un acceso a los equipos informáticos componentes del sistema mediante una conexión segura VPN, estando obligado el adjudicatario a cumplir los preceptos del RGPD y a respetar los acuerdos de encargado de tratamiento que se anexarán al contrato.

7. 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 al Hospital de Fuenlabrada y al adjudicatario controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.

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

Independientemente de estos niveles iniciales, si el Hospital de Fuenlabrada lo considera conveniente definirá, en colaboración con el adjudicatario, una nueva métrica de niveles de servicio cada 12 meses de la puesta en marcha del presente contrato.

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 el Hospital de Fuenlabrada	$\geq 90\%$	Mensual
MA02	Incidencias reabiertas	% de incidencias consideradas cerradas por el adjudicatario que el usuario considera no resueltas	$\leq 5\%$ 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 Hospital de Fuenlabrada	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	$\geq 95\%$	Mensual

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
		realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. máx. después de su resolución)		
MA05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

Indicadores para la línea de servicios

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01	Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por el Hospital de Fuenlabrada hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	10%	Mensual
DE02	Requisitos	Número de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta	0%	Mensual
DE03	Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al adjudicatario	5%	Mensual

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE04	Desvío en las fechas de entrega	% resultante de dividir la desviación en horas respecto de la fecha prevista entre el total de horas planificadas para completar el trabajo	<=10%	Mensual
DE05	Formación	Sesiones formativas por: - cambios de versión - ad hoc	100% salvo acuerdo	Mensual

8. ESTADO DE LOS ELEMENTOS.

Los elementos cubiertos por el presente contrato deberán estar en condiciones nominales de funcionamiento al hacerse el adjudicatario cargo del mantenimiento de los mismos.

El mismo requisito se exige al cesar el adjudicatario en el desarrollo de su función, bien por finalización del contrato o por cualquier otra causa.

9. TRASLADO DE EQUIPOS.

El centro notificará al adjudicatario con la suficiente antelación su intención de efectuar el traslado de alguno de los equipos cubiertos por el contrato.

El adjudicatario podrá presentar objeciones, si las tuviese, justificándolas adecuadamente.

10. PROGRAMACIÓN, ACTUACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL

El adjudicatario realizará al comienzo del período del contrato la programación de los trabajos de mantenimiento preventivo, que acordará con el Área de Sistemas de Información. El calendario acordado no podrá ser cambiado unilateralmente por ninguna de las partes.

El Área de Sistemas de Información controlará, si lo estima oportuno, las horas de inicio y final de cada inspección preventiva y de cada reparación que se efectúe.

El Área de Sistemas de Información podrá controlar con los medios que estime oportunos y sin limitación, el tiempo efectivo y la realización de los trabajos.

Se requerirá la autorización del Área de Sistemas de Información para hacer coincidir las inspecciones preventivas con las reparaciones. También será necesaria autorización para cualquier trabajo fuera del contrato, para lo cual será preceptiva la presentación y aceptación de un presupuesto.

Después de cada actuación la empresa adjudicataria deberá entregar una hoja de trabajo con la siguiente información, según el caso:

Inspecciones preventivas:

- Que se han cumplido todas las operaciones preventivas programadas, según el protocolo establecido.
- Si se ha detectado algún defecto que ha obligado a realizar una actuación preventiva o correctiva adicional.
- Repuestos empleados.
- Confirmación explícita de que consideran que el equipo o instalación queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.
- Cualquier otra consideración o recomendación que estimen oportuna.

Reparaciones:

- Diagnóstico de la avería y causa estimada.
- Descripción de la reparación efectuada.
- Piezas o recambios empleados.
- Si la avería no ha sido fortuita, las medidas recomendadas para evitar su repetición. Confirmación explícita de que consideran que el equipo queda en condiciones correctas de funcionamiento y seguridad.

El Área de Sistemas de Información propondrá las modificaciones que estime necesarias en el programa de mantenimiento aplicado.

La empresa adjudicataria emitirá un informe técnico justificativo ante cualquier tipo de avería repetitiva.

11. PERSONAL

La empresa adjudicataria será responsable ante los tribunales de justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal (sea propio o subcontratado), por el ejercicio de su profesión en el Hospital.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria, no podrá tener vinculación alguna con el Hospital, por lo que no tendrá derecho alguno respecto al mismo, ni en su virtud con respecto al Hospital, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista.

Asimismo, dotará al referido personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con el mismo toda la legislación de higiene y seguridad en el trabajo.

Los daños que en el Hospital el personal de la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del hospital, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por aquella, pudiendo el Centro detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la adjudicataria. También será responsable la adjudicataria de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que ha sido efectuado por su personal, siguiéndose para su compensación idéntico procedimiento que el señalado en el apartado anterior.

Cuando el referido personal no procediera con la debida diligencia o corrección, o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, el Hospital podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de su conflicto.

En caso de huelga del personal que preste servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a fijar los mínimos de plantilla para cubrir aquellos servicios o actividades que son indispensables para el funcionamiento sanitario.

12. PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La firma adjudicataria deberá cumplir todos los preceptos legales en materia de protección de datos que resulten de aplicación, tanto durante la ejecución del contrato como una vez ésta haya concluido.

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario, en la medida en que necesite 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, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. 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 del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el 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 responsable del Fichero o del tratamiento.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará 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 manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.

Los licitadores/es aportarán 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 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 LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

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.

13. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

OBLIGACIONES y PROHIBICIONES

- Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
- Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.
- Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
- Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
- Reducción de ruidos y olores.
- Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.
- Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.
- Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

CONDICIONES PARTICULARES SOBRE RESIDUOS

- Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
- Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.
- Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).
- No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).
- En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

- Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).
- No malgastar el agua.
- Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

14. INCORPORACIÓN AL CONTRATO

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,
FECHA Y FIRMA



ANEXOS

ANEXO I: PROPUESTA DE EJECUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Indicará:

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

1. Resumen ejecutivo.
 - a. Definirá los objetivos y alcance del mantenimiento de la solución, planteamiento general, descripción del producto, organización y propuesta de servicio, cronograma de instalación de versiones, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.
 - b. Descripción de la solución propuesta.
2. Modelo global del servicio
 - a. Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de mantenimiento y soporte de la aplicación en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.
 - b. 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.
3. Descripción del servicio de resolución de incidencias
 - a. 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. Tipo de averías, materiales, partes y actuaciones incluidas y excluidas en los elementos de la solución. Tiempo de respuesta, horario, calendario y localización de emergencia.
4. Metodología y calidad

- a. Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad de las versiones de los productos entregados, de una forma metodológica. Metodología global, las diferentes fases y para cada una de las líneas de trabajo y servicios, así como el Plan general de aseguramiento de la calidad y certificaciones de calidad.
- 5. Seguridad de la información.
 - a. Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.
- 6. Otra información de interés
 - a. El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:
 - i. Nuevas funcionalidades previstas en la evolución del producto hasta la fecha de finalización prevista para este contrato.
 - ii. Seguridad del acceso a los datos.
 - iii. Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
 - iv. Disminución de los tiempos de resolución y de los tiempos de respuesta del soporte a usuarios.
 - v. Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

ANEXO II. ÁMBITO DE APLICACIÓN COBERTURA.

DETALLE DE HARDWARE, SOFTWARE DE SERVIDOR, SOFTWARE DE APLICACIÓN, LICENCIAS

Para la realización de las dos tareas antes relacionadas, se requieren estos elementos de software, hardware y servicios.

- 1 x Licencia Enterprise Archive 8 media kit
- 1 x Licencia Centricity Enterprise Archive 8.0
- 8 x Licencia Enterprise Archive (EA) 8.0 para 25.000 estudios anuales.
- 1 x Licencia Enterprise Archive (EA) 8.0 Data Migration License
- 1 x Licencia Centricity Gateway Software (CCG)
- 1 x Servidor y almacenamiento (20Tb netos), con SO Windows 2022 y BBDD SQL Server
- 1 x Instalación y configuración
- 1 x Integración y migración a VNA corporativo de la Comunidad de Madrid.

ANEXO III. EXCLUSIONES.

Indicará:

- Equipos, partes, piezas o materiales excluidos, si procede.

ANEXO IV. PROTOCOLOS DE MANTENIMIENTO.

Indicará

- Mantenimiento preventivo
- Intervenciones correctoras
- Mantenimiento evolutivo
- Gestión informatizada del servicio
- Actualizaciones de software
- Documentación técnica proporcionada al personal del HUF.