Hospital Universitario La Paz
Hospital Carlos III
Hospital Cantoblanco
SaludMadrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ANALISIS, OPERACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ

EXPEDIENTE P.A. 23/2026

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4
2. SERVICIOS 4
2.1. OBJETO DEL CONTRATO 4
2.2. ALCANCE DE LA NECESIDAD 4
2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR 5
2.3.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO 5
2.3.2. OTROS INTERLOCUTORES 9
2.3.3. ESTIMACIÓN DE DATOS DE SERVICIO DE AÑOS ANTERIORES 10
2.3.4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES SOLICITADOS 10
2.3.4.1. Para el Nivel 1 de operación y soporte 10
2.3.4.2. Para el Nivel 2 de operación y soporte: Unidad de Soporte al Puesto 11
2.3.4.3. Para el Nivel 2 de operación y soporte: Unidad de sistemas 13
2.3.4.4. Para el Nivel 2 de operación y soporte: Unidad de HCE 14
2.3.5. REQUERIMIENTOS DE TRANSFORMACIÓN DE SERVICIO 15
2.3.5.1. MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALERTAS 15
2.3.5.2. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIO E INCIDENCIAS 16
2.3.6. REQUERIMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CUANTO A RECURSOS HUMANOS 17
2.3.6.1. REQUERIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO EN CUANTO A DOTACIÓN DE RECURSOS 17
2.3.6.2. REQUERIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO EN CUANTO A PERFILES 21
2.3.7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO 22
2.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 22
2.5. COMITÉ DE SEGUIMIENTO 25
2.6. CÁLCULO DE PENALIDADES 27
2.7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS 31
2.8. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS 31
3. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN 34
3.1. Normativa de seguridad y protección de datos 34
3.2. Finalidad. 34
3.3. Encargado del Tratamiento 34
3.4. Limitación del acceso o tratamiento. 34
3.5. Medidas de Seguridad. 35
3.6. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio. 37

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

3.7. Cesión o comunicación de datos a terceros. 37
3.8. Obligaciones del responsable del tratamiento. 37
3.9. Deber de información mutuo. 38
3.10. Responsabilidad en caso de incumplimiento. 38
4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL 39
5. CONSIDERACIONES SOCIALES 40
6. CLÁUSULAS ADICIONALES 40
7. ANEXO I: HERRAMIENTAS, APLICACIONES Y TECNOLOGÍAS EN PRODUCCIÓN 40
7.1. Aplicaciones / Sistemas de Información 40
7.2. Tecnologías principales 46
7.3. Situación de Servidores (Virtuales y Físicos) 46

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario La Paz se distingue por su apuesta constante por la innovación y la tecnología, ofreciendo diagnósticos precisos y una atención cercana y de alta calidad a los usuarios.

Su misión refleja este compromiso: mejorar la salud y la calidad de vida de la población mediante una asistencia sanitaria especializada y de vanguardia, apoyada en la excelencia técnica y humana de sus profesionales, así como en la actividad docente e investigadora que desarrolla.

La visión del centro es consolidarse como un hospital de referencia, a la cabeza del avance científico, tecnológico y organizativo, capaz de dar respuesta a los problemas de salud y contribuir a transformar la sociedad a través de la innovación y la excelencia en todas sus áreas. Aspira a ser elegido por los pacientes por su prestigio, trayectoria y trato humano, y a convertirse en un entorno atractivo para el talento profesional.

Para avanzar hacia estos objetivos, uno de los ejes prioritarios en los últimos años ha sido la implantación y evolución de la Historia Clínica Electrónica basada en HCIS (en adelante HCE), junto con su integración con las distintas aplicaciones departamentales y con el equipamiento utilizado por los profesionales, que genera información clave sobre los pacientes.

Este conjunto de iniciativas, sumado al impulso de la digitalización acelerado por la pandemia, el desarrollo de proyectos de integración entre aplicaciones y la ampliación de herramientas de movilidad para mejorar la atención, constituye una parte fundamental del proceso de Transformación Digital que el Hospital está llevando a cabo.

2. SERVICIOS

2.1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente procedimiento tiene como objeto todos los servicios de análisis, diseño, operación, soporte y mantenimiento de los Sistemas de Información del Complejo Hospitalario La Paz (en adelante HULP), así como la ampliación de la ejecución de la transformación de la prestación de dos servicios clave como son todos los circuitos asociados a la gestión de peticiones de servicio e incidencias que requieren aprobaciones (incluyendo gestión de usuarios en herramientas), así como el despliegue y/o la actualización de herramientas de monitorización.

2.2. ALCANCE DE LA NECESIDAD

El alcance de este proyecto incluye la cobertura de todas las necesidades funcionales y técnicas descritas a lo largo del presente documento, aplicables a todas las sedes del HULP.

Las necesidades funcionales abarcan las tareas de análisis, diseño, operación, soporte, mantenimiento y explotación del equipamiento hardware y software que integra los Sistemas de Información. Esto comprende los ámbitos de seguridad, infraestructura, integración, sistemas y telecomunicaciones existentes en los distintos centros del, garantizando en todo momento la máxima eficacia y eficiencia. La descripción detallada de estos requisitos se encuentra en los apartados de requerimientos funcionales indicados más adelante en el presente pliego.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

Asimismo, será imprescindible durante la prestación del servicio llevar a cabo la adecuada transformación de dos servicios fundamentales: los circuitos de trabajo vinculados a la gestión de solicitudes e incidencias que requieren aprobaciones, y la adaptación de las herramientas de monitorización a las necesidades específicas del Hospital.

La dirección y la planificación estarán a cargo del personal propio de la organización.
El alcance técnico de Sistemas y Tecnologías se detalla en el *Anexo I, "Herramientas, Aplicaciones y Tecnologías en Producción"*. En términos generales, los servicios a prestar se aplicarán a lo incluido en dicho Anexo.

Por último, el alcance organizativo se presenta a continuación, donde se recoge el número de centros asociados al HULP en las que deberán ejecutarse los servicios:

- *Hospital General.*
- *Hospital Infantil.*
- *Hospital Materno-Infantil.*
- *Hospital Carlos III.*
- *Hospital Cantoblanco.*
- *Centros de Especialidades - CEPs*
    - *José Marvá.*
    - *Peñagrande.*
    - *Colmenar Viejo Sur.*
- *Centros de Salud Mental - CSMs*
    - *Tetuán.*
    - *Fuencarral.*
    - *Colmenar Viejo.*
    - *Castroviejo.*

Así como los nuevos edificios que se pongan en marcha durante la duración del contrato.

2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

2.3.1. OBJETIVOS DEL SERVICIO

Centrando la atención en el Área de Servicios —que será el ámbito principal sobre el que el adjudicatario desarrollará sus funciones—su misión esencial consiste en plantear soluciones adecuadas a los retos y necesidades que se presenten en cualquiera de las unidades funcionales del HULP. Asimismo, es responsable de la recepción y gestión oportuna de las solicitudes de servicio e incidencias comunicadas por los profesionales del Hospital, así como de las peticiones derivadas del área de Proyectos. A ello se suma la detección proactiva de posibles incidencias mediante la monitorización de los sistemas y su resolución dentro de los plazos establecidos.

Entre los objetivos específicos del Área de Servicios se incluye la continuidad de las siguientes líneas de trabajo:

- Favorecer la convergencia de protocolos y procedimientos, aplicando buenas prácticas basadas en ITIL.
- Impulsar la estandarización del servicio prestado y mantener actualizado el Catálogo Único de Servicios.
- Incrementar la industrialización y la eficiencia operativa.
- Preservar —y, en la medida de lo posible, mejorar— la calidad del servicio, optimizando

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

la inversión necesaria.

- Mantener o reducir los tiempos de respuesta, también con la mínima inversión posible.
- Garantizar el cumplimiento de los parámetros definidos en los documentos del Área de Servicios, incluido el Catálogo Único de Servicios.
- Asegurar la correcta elaboración y mantenimiento de la documentación de los procesos clave, especialmente la relativa a la transición de proyectos a servicios.
- Desarrollar y actualizar documentos base como:
    - Homogeneización de áreas tecnológicas
    - Aplicaciones gestionadas por el Servicio de Informática del HULP
- Elaborar y actualizar plantillas y documentos específicos de cada proyecto para su transición a servicios, tales como:
    - Documento de Aceptación de Puesta en Producción
    - Documento de Operación y Servicio
    - Protocolos de actuación de Nivel 1 y Nivel 2
    - Manuales de usuario
    - Planes de comunicación
- Fomentar la automatización de procesos mediante las herramientas existentes o mediante la propuesta de nuevas soluciones, previa evaluación del retorno de la inversión.

El área de Soporte se centra fundamentalmente en la resolución de incidencias y problemas comunicados por cualquier profesional del Hospital, así como en la gestión de solicitudes de servicio siguiendo los protocolos definidos por el HULP. Su funcionamiento se organiza en tres niveles:

- *Nivel 1:* Proporciona la atención al profesional (principalmente vía telefónica) y realiza la primera intervención sobre las incidencias y solicitudes registradas en la herramienta Service Desktop Manager —o la que el Hospital establezca—, además de aquellas recibidas por otros medios, como el correo electrónico. Si no puede resolver el caso, lo deriva al Nivel 2.
- *Nivel 2:* Ofrece atención especializada según las distintas unidades funcionales, tal como se detalla posteriormente.
- *Nivel 3:* Corresponde a la atención proporcionada por empresas especializadas en sus propios productos o por organismos externos con los que se haya contratado este tipo de soporte.

Unidad de Sistemas

Esta unidad es responsable de atender y resolver las incidencias dentro de los plazos establecidos, así como de ejecutar adecuadamente las solicitudes de servicio relacionadas con cinco ámbitos de actuación:

- Infraestructura física.
- Bases de datos.
- Servidores de aplicaciones.
- Integraciones.
- Propios sistemas.

Su labor garantiza la estabilidad, solidez y disponibilidad de la infraestructura que soporta los Sistemas de Información. La unidad estará compuesta en su totalidad por personal del adjudicatario del presente contrato.

Es importante señalar que parte de la infraestructura física que soporta aplicaciones críticas se aloja en el Centro de Procesamiento de Datos centralizado del SERMAS. Esto afecta

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

especialmente a sistemas esenciales como la HCE, así como a aplicaciones de áreas como Dietética, Farmacia, Radiología, Banco de Sangre, Laboratorios, Triajes, …, además de aquellas que el Hospital considere críticas.

La unidad debe coordinar sus actuaciones con el personal de Sistemas del SERMAS y, en muchos casos, llevarlas a cabo directamente junto a ellos.

A ello se suma la existencia de un parque de aplicaciones departamentales que dependen de la infraestructura local del Hospital. Por este motivo, la correcta gestión de incidencias y solicitudes por parte de esta unidad resulta esencial para garantizar la continuidad operativa de los Sistemas de Información del HULP, sobre los que se apoya el personal del Hospital para desarrollar su actividad diaria.

La dirección y supervisión de las actividades recaen en el personal propio del servicio de informática del HULP. Esta unidad abarca cinco grandes ámbitos tecnológicos, entre los que se incluyen:

- Sistemas físicos: este ámbito engloba todo lo referente a:
    - Servidores físicos: Equipos destinados a alojar aplicaciones.
    - Virtualización de servidores: Tecnología que permite ejecutar varias aplicaciones en un mismo servidor físico mediante un hipervisor.
    - Sistemas operativos: Software encargado de gestionar e instalar aplicaciones compatibles sobre servidores físicos o virtuales.
    - Almacenamiento: Conjunto de hardware y software destinado a custodiar los datos de los Sistemas de Información en un entorno seguro.
    - Gestión de copias de seguridad (Backups): Infraestructura hardware y software que permite realizar respaldos de los datos y recuperarlos en caso de desastre para asegurar la continuidad operativa.
    - Balanceadores de carga: Equipos que distribuyen las peticiones entre distintos servidores para evitar la saturación de un único nodo.
    - Seguridad: Implementación de políticas de protección, antivirus, antimalware, reglas de firewall, auditorías técnicas y otras medidas relacionadas.
    - Bases de Datos: Este ámbito abarca la gestión de software de bases de datos de distintos proveedores y fabricantes (p.ej. Oracle, MySQL, SQL Server,… , entre otros). Cada tipo de base de datos requiere un enfoque de gestión y mantenimiento específico, así como un nivel de especialización particular. Las principales tecnologías de bases de datos a cubrir se indican en el *Anexo I*.
    - Servidores de Aplicaciones: Incluye la gestión de software de servidores de aplicaciones que permiten mostrar las aplicaciones en las estaciones de trabajo a través de navegadores (Edge, Mozilla, …), provenientes de diferentes proveedores como Oracle, Apache Tomcat, JBoss, Microsoft, entre otros. Cada servidor de aplicaciones tiene particularidades en su mantenimiento y gestión, requiriendo especialización específica. Las principales tecnologías se recogen también en *el Anexo I.*
    - Infraestructura de CPD: Comprende el apoyo al Servicio de Informática del Hospital en aspectos relacionados con armarios de comunicación, sistemas de aire acondicionado en salas, sistemas de alimentación ininterrumpida y otras infraestructuras críticas del centro de datos.

Unidad de HCE:

Esta unidad es responsable de atender y resolver incidencias dentro de los plazos establecidos, así como de ejecutar correctamente las solicitudes de servicio relacionadas principalmente con

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

el SSII de HCE presente en el hospital (HCIS).

Cuando no sea posible resolver una incidencia o solicitud, la unidad debe escalarla a Nivel 3 y dar seguimiento hasta su resolución completa. El Nivel 3 está compuesto por empresas especializadas en cada aplicación, respaldadas por contratos de mantenimiento. La estrategia de esta unidad se centra en la mejora continua, buscando optimizar los niveles de servicio en términos de tiempos de respuesta y calidad en la resolución de incidencias.

Entre las aplicaciones de mayor impacto incluidas en el Catálogo y que interaccionan con la Historia Clínica Electrónica (HCIS) se encuentran los sistemas de Farmacia, Laboratorio, Cardiología, Anatomía Patológica, Endoscopias, Triajes, servicios críticos, entre otros, desglosados en el *Anexo I*.

Unidad de soporte al puesto:

Unidad de soporte al puesto: Es la unidad encargada de resolver las incidencias asociados al puesto de trabajo en tiempo y forma, así como ejecutar correctamente las peticiones de servicio relativas a los ámbitos de actuación de la microinformática y ofimática del Hospital, como pueden ser ordenadores de sobremesa y portátiles, impresoras, diversos periféricos incluidos, pistolas de códigos de barras, tabletas, carros informatizados, cableado del puesto de trabajo hasta el punto de conexión y software asociado de aquellos casos que no estén dentro del alcance/competencia de Madrid Digital.

El personal dedicado a esta unidad en muchos casos se debe desplazar hasta el puesto de trabajo de cualquier ubicación del HULP, para poder resolver la incidencia, ya que puede derivar de conexiones entre elementos.
Dentro de las tareas más comunes son las relativas a traslados de equipamiento de trabajo, maquetación de ordenadores, configuración de aplicaciones, resolución de incidencias acerca de configuración de aplicaciones y lentitud de puesto de trabajo, aplicación de antivirus y antimalware.

Unidad de nivel 1 de operación y soporte:

Esta unidad se encarga de resolver incidencias dentro de los plazos establecidos y de ejecutar correctamente las solicitudes de servicio relacionadas con los sistemas incluidos en el catálogo de Servicios del Hospital.

Cuando no sea posible solucionar un problema desde Nivel 1, la unidad debe escalar la incidencia o solicitud al nivel de soporte que defina el hospital y hacer seguimiento hasta su resolución completa. La estrategia de la unidad se centra en la mejora continua, con el objetivo de optimizar los niveles de servicio en términos de tiempos de respuesta y calidad de resolución.

En este marco, el adjudicatario prestará exclusivamente el soporte de Nivel 1 para este tipo de aplicaciones, así como el soporte de Nivel 2 para el sistema de HCE, servicios de sistemas y servicios de soporte al puesto dependientes del HULP.

El adjudicatario será responsable de elaborar toda la documentación que el Hospital solicite respecto a estas unidades, cumpliendo con los plazos indicados durante la vigencia del contrato. Entre los documentos a entregar al inicio del contrato se destacan los siguientes:

- Actualización de los mapas gráficos de los nuevos CPD: Se elaborarán mapas de los dos

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

nuevos Centros de Procesamiento de Datos, incluyendo toda la información que indique el Hospital, utilizando Visio, también dentro de los dos primeros meses naturales tras la firma del contrato, sin afectar la ejecución del resto de servicios.

- Actualización de los mapas de servicios: Se realizarán mapas que integren tanto sistemas como telecomunicaciones, con el objetivo de controlar los elementos clave de cada especialidad funcional en Visio. Se incluirán además los circuitos de experiencia de usuario indicados por el Hospital. Durante los dos primeros meses se completarán los mapas de 4 especialidades; en los dos meses siguientes se elaborarán los mapas de otras 4 especialidades, y así sucesivamente, entregando documentación de 4 especialidades cada dos meses hasta cubrir un total de 24.

Toda la documentación deberá contar con la aprobación del Hospital. Si el Hospital no aprueba algún documento, el adjudicatario deberá volver a presentarlo en un plazo máximo de una semana. La falta de aprobación en tres entregas consecutivas dará lugar a la aplicación de penalidades.

Para el resto de la documentación e informes solicitados a lo largo del contrato, se establecerán los plazos que determine el Hospital, generalmente entre 1 y 2 semanas naturales. Se aplicará el mismo criterio: si el Hospital no aprueba un documento, el adjudicatario deberá volver a presentarlo en un plazo de una semana. La falta de aprobación en tres entregas consecutivas será causa de aplicación de penalidades.

2.3.2. OTROS INTERLOCUTORES

El adjudicatario será responsable de llevar a cabo todas las actividades incluidas en el alcance de los servicios definidos en el contrato. Para ello, se integrará en el Servicio de Informática del HULP, siguiendo su modelo de relación y comunicación con las diferentes unidades del Hospital, la DGSD y el SERMAS.

- Los profesionales del HULP, incluyendo especialmente a la Dirección, los mandos intermedios y el personal funcional del Hospital.
- CEDAS (Centro de Datos de Administración y Soporte), responsable de la gestión integral de los CPD del SERMAS y, por tanto, de la administración, operación y mantenimiento de la infraestructura centralizada en los Centros de Procesamiento de Datos corporativos.
- OFICINA DE CALIDAD, encargada del mantenimiento, evolución y desarrollo de las aplicaciones sanitarias del SERMAS. Desde MEDAS se facilitan los requisitos necesarios para la integración con las aplicaciones corporativas empleadas en el Hospital, así como para la integración de datos procedentes de los sistemas de información del centro.
- CESUS, que actúa como interlocutor ante cualquier incidencia o problema relacionado con los servicios TIC del SERMAS. Además, constituye la vía principal para solicitar modificaciones, adaptaciones o evoluciones de aplicaciones, y presta apoyo al personal informático de los centros en labores de operación y administración de las infraestructuras tecnológicas.
- Oficinas Técnicas, responsables de la planificación, ejecución, seguimiento y control de los proyectos desarrollados en los distintos ámbitos de actividad del SERMAS.
- Oficina Técnica de Proyectos, encargada de la planificación, supervisión y gestión de los proyectos corporativos del SERMAS, proporcionando las directrices y estándares necesarios para coordinar su integración con otras iniciativas en marcha o ya implantadas.
- Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (AADCM), con la que

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

se mantendrá relación en el marco de sus competencias.

- Adjudicatarios de otros contratos vigentes en el HULP que presten servicios a la Subdirección de Sistemas de Información en cualquiera de sus niveles.
- Adjudicatarios de nuevos contratos licitados durante la vigencia del presente procedimiento por el SERMAS, MADRID DIGITAL o el propio Hospital.

2.3.3. ESTIMACIÓN DE DATOS DE SERVICIO DE AÑOS ANTERIORES

A continuación, se exponen datos de 2025 sobre servicio prestado, que pueden servir de estimación de necesidades para el licitador, de cara a contar con el personal necesario.

- Datos de 2025 (Memoria HULP):
    - En torno a 40.000 incidencias anuales.
    - En torno a 21.000 solicitudes anuales.

2.3.4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES SOLICITADOS

Tal y como se ha indicado en apartados anteriores, los trabajos que deberá realizar el adjudicatario en el marco de este procedimiento corresponden a las funciones del Área de Servicios.

El adjudicatario iniciará la prestación del servicio el día natural siguiente a la firma del contrato, cumpliendo en todo momento con los acuerdos de nivel de servicio establecidos en este expediente.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario utilizará exclusivamente las herramientas de trabajo y aplicaciones que determine el Hospital en cada momento, incluida la herramienta de gestión de servicios. No podrá emplear herramientas propias salvo autorización expresa del Hospital y únicamente cuando quede demostrada una mejora evidente en la calidad del servicio.

Los requisitos funcionales mínimos que deberá cumplir el adjudicatario, tanto en relación con las actividades como con las tareas a desempeñar, se detallan en los apartados que se presentan a continuación.

2.3.4.1. Para el Nivel 1 de operación y soporte

Las tareas y actividades que se describen a continuación constituyen el mínimo exigible y representan las actuaciones más habituales que deberán cumplirse conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos, sin perjuicio de otras tareas adicionales que pudieran requerirse.

- Atención telefónica a los profesionales del HULP conforme a los acuerdos de nivel de servicio definidos en este procedimiento.
- Registro de incidencias y solicitudes de servicio siguiendo los procesos establecidos por el HULP o según indicación del personal del Hospital.
- Resolución en primer nivel de incidencias y peticiones relativas a cualquier aplicación o tecnología implantada en el HULP, conforme a los procedimientos vigentes.
- Derivación, cuando corresponda, a otros niveles de soporte, unidades internas, organismos u empresas externas.
- Documentación exhaustiva de todas las actuaciones realizadas durante la gestión de cada incidencia o solicitud.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- Ejecución de tareas especializadas en la atención de incidencias y peticiones relacionadas con el puesto de trabajo.
- Ejecución de tareas especializadas en la atención de incidencias y peticiones vinculadas a la Historia Clínica Electrónica, los Sistemas de Información Hospitalaria y las aplicaciones sanitarias.
- Gestión de la herramienta de Autoservicio mediante Service Desktop Manager —o la que el Hospital establezca—, incluyendo la categorización y el seguimiento de incidencias y peticiones para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio propios y de proveedores.
- Monitorización proactiva de la infraestructura para la detección temprana de problemas, actuando sobre ellos o escalando de inmediato según los niveles de atención establecidos.
- Atención in situ de incidencias y solicitudes que requieran desplazamiento dentro del marco del alcance definido para este nivel.
- Gestión de perfiles y permisos de usuarios para el acceso a las aplicaciones y a la infraestructura del HULP, una vez aprobados por el Servicio de Informática del HULP. Estas actuaciones deberán resolverse el mismo día de recepción.
- Elaboración de procedimientos y protocolos orientados a la automatización de incidencias y solicitudes.
- Uso exclusivo de las herramientas del HULP para la prestación del servicio, quedando prohibido el empleo de herramientas propias del adjudicatario salvo autorización expresa.
- Interlocución con organismos y empresas externas para la resolución de incidencias y solicitudes vinculadas al Hospital.
- Mantenimiento actualizado de la monitorización de los elementos que conforman la infraestructura de sistemas y telecomunicaciones, en coordinación con las unidades funcionales correspondientes.
- Elaboración de informes sobre el parque tecnológico instalado, atendiendo a las necesidades del Servicio de Sistemas de Información.
- Redacción de documentación para su incorporación en la base de conocimientos del Hospital, relativa a los procedimientos y protocolos de incidencias y solicitudes más habituales.

La formación necesaria en cualquiera de las aplicaciones o tecnologías sobre las que deba prestarse soporte será responsabilidad del adjudicatario. Este deberá asegurarse de que su personal adquiere los conocimientos requeridos para resolver incidencias y solicitudes conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

2.3.4.2. Para el Nivel 2 de operación y soporte: Unidad de Soporte al Puesto

Las siguientes tareas y actividades son las mínimas y más habituales, a cumplir de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio mostrados en el apartado para ello, no por ello siendo las únicas:

- Registro de incidencias y peticiones de servicio relativas al puesto de trabajo, bajo los procedimientos establecidos por el HULP.
- Resolución de incidencias y peticiones de servicio relativas al puesto de trabajo bajo los procedimientos establecidos por el HULP de cualquiera de las aplicaciones y tecnologías presentes en el HULP en segundo nivel y como ayuda a primer nivel.
- Asignación si procede a otro nivel y unidad.
- Registro de todas las actividades realizadas en la gestión de la incidencia o petición.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- Realización de tareas especializadas, en la atención de incidencias y peticiones de puesto de trabajo. En este sentido serán el último nivel de resolución y deben quedar todas las incidencias resueltas entre nivel 1 y nivel 2 del adjudicatario.
- Realización de tareas especializadas, en la atención de incidencias y peticiones relacionada con configuración de aplicaciones en el puesto de trabajo.
- Saneamiento y preparación del equipamiento para seguir los trámites para su destrucción según la normativa vigente si procede.
- Maquetación y clonado de ordenadores según las necesidades y premisas dictadas por el Hospital.
- Configuración de aplicaciones en puestos de trabajo, ya sea la puesta en marcha en un cliente determinado, o una parametrización mínima de la herramienta de Historia Clínica Electrónica y Sistema de Información Hospitalario.
- Resolución de incidencias acerca de configuración de aplicaciones y lentitud de puesto de trabajo.
- Aplicación de antivirus y antimalware para resolución de incidencias en los puestos de trabajo que se requiera.
- Alta, baja o modificación de los usuarios en las carpetas compartidas existentes en el Hospital.
- Atención de herramienta de Autoservicio a través de Service Desktop Manager o la que determine el Hospital y categorización de peticiones e incidencias.
- El adjudicatario trasladará equipamiento bajo sus propios medios si así lo demandara el Hospital.
- Monitorización de infraestructura para detección proactiva de problemas e incidencias y resolución o en caso de no poder darle solución, escalado inmediato según los niveles de atención. Puntualmente, ante la imposibilidad de la realización de la monitorización por parte del nivel 1, este perfil deberá hacer la monitorización de los sistemas y telecomunicaciones para detección de incidencias de manera proactiva.
- Resolución de incidencias y peticiones de servicio de puesto de trabajo que requieran atención in situ a un profesional, tales como reinstalación de aplicaciones, limpiado de ordenadores ante lentitud, instalación de todo tipo de equipos de puesto de trabajo (impresoras, monitores, periféricos…etc.), modificación de configuraciones…etc.
- Gestión de perfiles y accesos de usuarios para acceso a las aplicaciones e infraestructura del HULP tras aprobación del Servicio de Informática del HULP. Estas tareas se resolverán en el día que se reciban tras la recepción de la petición.
- Realización de procedimientos y protocolos de automatización de incidencias y peticiones de servicio, para realización por Nivel 1. Se deberán realizar al menos 2 protocolos o procedimientos al mes para su transición a nivel 1, de cualquiera de las actividades y aplicaciones más comunes realizadas y deben ser aprobadas por el Hospital.
- Trabajarán en todo momento con las herramientas del HULP, no pudiendo utilizar herramientas propias de la empresa adjudicataria.
- Mantener actualizado en el SSII corporativo el inventario del parque de ordenadores de sobremesa (CPU y monitores), portátiles, tabletas, puntos de acceso wifi, periféricos y todo aquello que el Servicio de Informática del HULP crea necesario inventariar dentro de sus competencias en las herramientas que indique el Servicio de Informática del HULP en cada momento, con sus distintos estados, manteniendo un histórico.
- Realización de análisis y diseño para mejora de los servicios prestados relativos a las peticiones de la unidad de trabajo.
- Interlocución con otros organismos y empresas para la resolución de incidencias y peticiones relativas al Hospital.
- Realización de informes del parque instalado de cualquier elemento de configuración en cada momento según las necesidades del Servicio de Informática del HULP.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- Realización de la documentación para su incorporación al sistema gestor de conocimiento del Hospital de los protocolos y procedimientos de las incidencias y peticiones más comunes según determine el Hospital.

2.3.4.3. Para el Nivel 2 de operación y soporte: Unidad de sistemas

A continuación, se enumeran las tareas y actividades mínimas y más frecuentes que deberán ejecutarse en cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, sin perjuicio de otras actuaciones adicionales que puedan requerirse.

- Registrar todas las incidencias y solicitudes de servicio conforme a los procedimientos definidos por el HULP.
- Atender y resolver, siguiendo dichos procedimientos, las incidencias y peticiones vinculadas a cualquier componente de la infraestructura de sistemas del HULP, así como de las aplicaciones y tecnologías implantadas en el Hospital, actuando como segundo nivel.
- Escalar, cuando sea necesario, la gestión a otros niveles o unidades.
- Documentar todas las actuaciones realizadas durante la tramitación de cada incidencia o solicitud.
- Ejecutar tareas especializadas para la atención de incidencias y peticiones de todos los ámbitos de sistemas incluidos en el pliego, actuando como último nivel interno de resolución. La resolución deberá alcanzarse entre el nivel 1 y el nivel 2 del adjudicatario. Cuando la solución dependa de la sustitución de hardware, dicha responsabilidad no recaerá sobre el adjudicatario.
- Administrar los sistemas tanto de la infraestructura local del Hospital como de los recursos alojados en los CPD corporativos del SERMAS que dan servicio al HULP.
- Llevar a cabo las actuaciones necesarias, conforme a la normativa vigente, para respaldar los objetivos del Servicio de Informática del HULP relativos a la detección de incumplimientos en materia de Protección de Datos.
- Realizar el saneamiento y preparación del equipamiento de sistemas que deba ser retirado o destruido según la normativa aplicable.
- Mantener actualizada la nomenclatura de los entornos de trabajo durante todo el contrato.
- Analizar y diseñar mejoras para optimizar los entornos de sistemas existentes, proponiendo soluciones que aseguren alta disponibilidad para los nuevos servicios que se vayan incorporando, considerando la infraestructura disponible. Esta labor incluye especialmente los sistemas relacionados con el motor de integración del Hospital.
- Aplicar las herramientas de antivirus y antimalware necesarias para resolver incidencias en los servidores afectados.
- Crear y gestionar estructuras de carpetas compartidas para altas, bajas o modificaciones de usuarios del Hospital.
- Atender las peticiones e incidencias registradas a través de la herramienta de Autoservicio (Service Desktop Manager o la que determine el Hospital), incluyendo su correcta categorización.
- Resolver incidencias y peticiones de servicio relacionadas con sistemas que requieran intervención presencial.
- Elaborar procedimientos y protocolos que permitan automatizar incidencias y peticiones, facilitando su ejecución por parte del Nivel 1 o del Nivel 2.
- Utilizar en todo momento únicamente las herramientas proporcionadas por el HULP, sin emplear utilidades propias del adjudicatario.
- Mantener inventariado todo el parque de sistemas: bases de datos, servidores físicos y

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

virtuales, cabinas de almacenamiento, elementos de balanceo, licencias, servidores de aplicaciones y cualquier otro componente relevante. El adjudicatario será responsable de su creación, actualización y mantenimiento, siguiendo las directrices iniciales del Servicio de Informática del HULP. El licitador deberá proponer una herramienta para esta función, cuya valoración dependerá de su integración con la monitorización del Hospital y con las herramientas de inventario del puesto de trabajo y de telecomunicaciones, buscando una gestión unificada. La solución deberá estar plenamente operativa en los primeros seis meses del contrato.

- Mantener actualizado el sistema corporativo de gestión de usuarios y contraseñas para todos los ámbitos de sistemas, alojado en las instalaciones del Hospital.
- Elaborar los informes que el Servicio de Informática del HULP requiera en cada momento sobre el parque instalado o los elementos de configuración.
- Redactar y mantener la documentación necesaria para incorporar al sistema gestor de conocimiento del Hospital los procedimientos y protocolos asociados a las incidencias y peticiones más frecuentes.
- Coordinarse con los equipos de sistemas del SERMAS para el análisis y resolución de incidencias y peticiones, así como con las empresas suministradoras que dispongan de contratos de mantenimiento vigentes durante la duración del contrato.

El licitador deberá presentar una propuesta de mantenimiento preventivo que cubra la totalidad de la infraestructura correspondiente a todos los ámbitos que integran el área de sistemas. Esta propuesta deberá detallar las actividades a ejecutar con una periodicidad semanal, mensual y trimestral, y será objeto de valoración por parte del Hospital. Una vez adjudicado el contrato, dicha propuesta podrá ser modificada con el fin de incorporar necesidades adicionales definidas por el Hospital.

Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación necesaria en cualquiera de las aplicaciones o tecnologías sobre las que deba prestarse soporte, asegurando la adecuada resolución de peticiones e incidencias conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

2.3.4.4. Para el Nivel 2 de operación y soporte: Unidad de HCE

Se establecen a continuación las tareas y actividades esenciales y de realización más frecuente, cuya ejecución deberá ajustarse a los acuerdos de nivel de servicio definidos en el apartado correspondiente. Estas tareas no constituyen un listado exhaustivo y podrán complementarse con aquellas adicionales que resulten necesarias para la correcta prestación del servicio.

- Registro de incidencias y peticiones de servicio conforme a los procedimientos establecidos por el HULP.
- Análisis de las incidencias y peticiones recibidas relativas a la configuración técnica o funcional de la HCE, así como de los procesos de integración entre una o varias de estas aplicaciones, para su resolución directa o escalado a Nivel 3 según corresponda.
- Seguimiento de la resolución de incidencias y peticiones asociadas a la HCE cuyo soporte corresponda a un Nivel 2.
- Asignación de incidencias y peticiones a otros niveles o unidades cuando proceda.
- Registro detallado de todas las actuaciones realizadas durante el ciclo de vida de cada incidencia o petición.
- Ejecución de pruebas funcionales junto con los profesionales del Hospital para validar nuevas versiones de la HCE previstas para su implantación.
- Seguimiento del cumplimiento de plazos en la instalación y despliegue de nuevas versiones de la HCE en el Hospital.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- Análisis y propuesta de mejoras orientadas a la optimización de flujos de trabajo en la HCE.
- Revisión y actualización de los planes de continuidad de servicio de la HCE, quedando su aprobación sujeta al propio Hospital.
- Atención y gestión de solicitudes a través de la herramienta de Autoservicio (Service Desktop Manager o la que el Hospital determine), incluyendo su correcta categorización.
- Atención in situ de incidencias y peticiones relacionadas con la HCE cuando sea necesario intervenir en las dependencias del Hospital.
- Elaboración de procedimientos y protocolos de automatización de incidencias y peticiones para su ejecución por el Nivel 1.
- Resolución de incidencias y peticiones vinculadas a la HCE, una vez realizado el análisis correspondiente.
- Utilización exclusiva de las herramientas corporativas del HULP durante toda la prestación del servicio, quedando prohibido el uso de herramientas propias del adjudicatario.
- Preparación de informes solicitados por el Servicio de Informática del HULP.
- Elaboración de documentación para su incorporación en la base de conocimientos del Hospital, relativa a protocolos, procedimientos y casuísticas recurrentes de incidencias y peticiones.
- Interlocución con técnicos de Nivel 3 de otros organismos y con empresas externas responsables de mantenimiento, para el análisis y resolución de incidencias y peticiones.
- Extracción y explotación de datos relativos a la HCE según requerimientos del HULP.

Asimismo, corresponderá al adjudicatario asumir la formación necesaria en todas las aplicaciones y tecnologías sujetas a soporte, con el fin de garantizar la correcta resolución de las incidencias y peticiones de acuerdo con los niveles de servicio establecido.

Será responsabilidad del adjudicatario proporcionar la formación necesaria sobre todas las aplicaciones y tecnologías objeto de soporte, con el fin de garantizar la correcta resolución de peticiones e incidencias conforme a los acuerdos de nivel de servicio establecido.

2.3.5. REQUERIMIENTOS DE TRANSFORMACIÓN DE SERVICIO

Tal como se indicó en apartados anteriores, las tareas que deberá llevar a cabo el adjudicatario en relación con la transformación del servicio se centrarán principalmente en dos áreas, que se describen a continuación:

2.3.5.1. MONITORIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALERTAS

Desplegar una herramienta de monitorización y gestión de alertas. Su uso puede ser optimizado para mejorar de manera proactiva la prestación del servicio. Será responsabilidad del adjudicatario, mediante perfiles distintos a los detallados en este pliego, llevar a cabo la mejora de la configuración de la herramienta durante los primeros seis meses de contrato, con el objetivo de generar alertas sobre los distintos elementos de sistemas y telecomunicaciones, incluyendo aquellos relacionados con la integración, y así permitir la implantación y actualización de:

- Mapas gráficos de la red de telecomunicaciones: Elaboración de mapas gráficos de toda la red de telecomunicaciones de las distintas dependencias del HULP utilizando la herramienta de monitorización y control de los principales parámetros técnicos y

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

umbrales definidos por el Hospital. Se deberá integrar la generación de alertas para el lanzamiento de notificaciones de incidencias que puedan provocar indisponibilidad del servicio para 20 o más usuarios, garantizando la reacción del equipo del adjudicatario en un plazo máximo de 15 minutos, y su posterior resolución conforme a los acuerdos de nivel de servicio.

- Mapas gráficos de sistemas del CPD: Creación de mapas gráficos de todos los sistemas del Centro de Procesamiento de Datos del HULP mediante herramienta de monitorización y control de los parámetros técnicos principales según los umbrales establecidos por el Hospital. Las alertas generadas deberán integrarse para notificar incidencias que afecten la disponibilidad de cualquier aplicación del Hospital, con reacción del equipo adjudicatario en menos de 15 minutos y resolución conforme a los acuerdos de nivel de servicio.
- Simulación proactiva de experiencia de usuario: En base al sistema de monitorización existente y las mejoras que implemente el adjudicatario, este deberá configurar la monitorización de la experiencia de usuario siguiendo los circuitos de trabajo de los aplicativos. Esto incluye la configuración de parámetros, la correlación de eventos entre distintos sistemas y la simulación de circuitos de trabajo, con el objetivo de anticiparse a posibles fallos de los sistemas de información. La monitorización de al menos 10 sistemas críticos deberá estar operativa en los primeros 12 meses tras la adjudicación.

El licitador deberá presentar una propuesta sobre los parámetros y umbrales a establecer, así como sobre la elaboración de los mapas gráficos solicitados en su respuesta al pliego, la cual será evaluada por el Hospital según los criterios de valoración establecidos, considerando la información contenida en el Anexo I. Posteriormente, al inicio del contrato, el Hospital podrá ampliar dicha propuesta.

Una vez implementados, será responsabilidad del adjudicatario mantener actualizados todos los elementos de monitorización, gestionando de forma proactiva el alta, baja o modificación de cualquier elemento, incluyendo sus parámetros y umbrales asociados. Asimismo, deberá incorporar cualquier nuevo equipamiento, parámetro o umbral que el Hospital requiera, en cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio durante toda la vigencia del contrato.

2.3.5.2. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIO E INCIDENCIAS

Actualmente, el Hospital dispone de una herramienta web dentro de la intranet para la gestión de incidencias y solicitudes y en paralelo, se utiliza la herramienta Service Desktop Manager que provee el SERMAS para la gestión de HCIS y aquellas aplicaciones sanitarias / procesos que son responsabilidad del SERMAS.

Sera responsabilidad del adjudicatario el desarrollo de las acciones necesarias para centralizar la apertura, escalado y resolución de todo tipo de incidencias y solicitudes tanto de aplicaciones sanitarias como de puesto cliente en ServiceDesk en colaboración y coordinación con los responsables de esta herramienta dentro del SERMAS

Los usuarios del Hospital, pueden transmitir una petición de servicio a través del teléfono único de atención de incidencias del Servicio de Informática del HULP y atendido por los perfiles del Nivel 1 o Nivel 2 de operación y soporte de la unidad de soporte al puesto descritos en el presente pliego, o también a través del autoservicio dispuesto para los propios usuarios a través de la herramienta de gestión de servicio basada en este BPM, y que debe ser atendida también por los perfiles del Nivel 1 o Nivel 2 de operación y soporte de la unidad de soporte al puesto descritos en el presente pliego.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

Los tipos de peticiones o incidencias más habituales, así como los circuitos actualmente establecidos, son los siguientes:

- Petición de nuevos equipos para un servicio
- Petición de conexión de equipos
- Petición de nuevos puntos de red
- Petición de traslado de equipamiento
- Petición de configuración en equipo
- Petición de alta/baja/modificación en una aplicación por cualquier perfil
- Petición de correo genérico o delegado
- Petición cambios de tipo de cuentas de correo
- Petición de VPN externos o internos.
- Petición de nueva necesidad de instalación de aplicación en catálogo o no en catálogo
- Petición de nueva necesidad de aplicación
- Petición de inclusión en carpeta compartida
- Petición de configuración en escritorio
- Petición de cambios de equipos
- Incidencia de asociada a la HCE
- Incidencia en aplicación sanitaria
- Petición de cambio en intranet, en formulario…
- Petición rectificación datos de aplicativos
- Petición de uso de derechos relativos a RGPD

El Servicio de Informática del HULP requiere la actualización continua de la informatización de todos los flujos de trabajo relacionados con las peticiones de servicio e incidencias, incluyendo los procesos asociados a la gestión de usuarios.

El adjudicatario se encargará de proporcionar la gestión del soporte y mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la herramienta a lo largo de toda la vigencia del contrato en coordinación con los responsables de ServiceDesk dentro del SERMAS, contando con la información inicial sobre la configuración existente que le proporcione el Hospital.

2.3.6. REQUERIMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO EN CUANTO A RECURSOS HUMANOS

A continuación, se demuestran los distintos apartados de requerimientos de prestación de servicio en cuanto a dotación de recursos y perfiles:

2.3.6.1. REQUERIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO EN CUANTO A DOTACIÓN DE RECURSOS

El adjudicatario deberá contar en todo momento, con **al menos** los siguientes recursos humanos que se describen a continuación y en los horarios expuestos:

- **Para la operación y soporte de Nivel 1:**
  - **<u>3 Operadores de Nivel 1</u>** in situ en el Hospital en horario de Lunes a Viernes laborables de 8:00 a 16:00 que deberán acometer las tareas descritas como requerimientos funcionales en el apartado *2.3.4.1. Para el Nivel 1 de Operación y*

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

Soporte del presente pliego, según los acuerdos de nivel de servicio del presente pliego. Si por motivos de servicio se requiere el cambio del horario de alguno de los operadores de Nivel 1, será comunicado por el Hospital al adjudicatario para su ejecución en un tiempo a lo sumo de 15 días laborables.

- Además de la cobertura señalada se requiere de 1 recurso para dar soporte presencial en los fines de semana (sábados y domingos), así como en todos los días festivos del año, bien sea locales como nacionales, en horario de 8:00 a 15:00. En el supuesto de que los técnicos que cubran el fin de semana fuesen los mismos que presten su servicio en horario laboral no podrán generar libranzas que impliquen ausencia del servicio prestado en horario laboral, salvo que se provea una sustitución. Las tareas requeridas en fines de semana serán las de soporte de aplicaciones, microinformática y resolución de cualquier incidencia reportada por los usuarios.

- **Para la operación y soporte de nivel 2: Unidad de soporte al puesto**

  - **2 técnicos de Nivel 2 unidad de soporte al puesto** in situ en el Hospital, en horario de Lunes a Viernes laborables de 8:00 a 16.00 que deberán acometer las tareas descritas como requerimientos funcionales en el apartado 2.3.4.2. *Para el Nivel 2 de Operación y Soporte: unidad de soporte al puesto* del presente pliego, según los acuerdos de nivel de servicio del presente pliego. Si por motivos de servicio se requiere el cambio del horario de alguno de los técnicos de este perfil, será comunicado por el Hospital al adjudicatario para su ejecución en un tiempo a lo sumo de 15 días laborables.

- **Para la operación y soporte de nivel 2: Unidad de sistemas**

  - **2 técnicos in situ en el Hospital**, en horario de Lunes a Viernes laborables que deberán cubrir la franja horaria de 8:00 a 16.00 y que deberán acometer las tareas descritas como requerimientos funcionales en el apartado *2.3.4.3. Para el Nivel 2 de Operación y Soporte: unidad de sistemas*.
  - En el resto de horarios no cubiertos descritos por este perfil in situ, el adjudicatario dispondrá de una guardia de este perfil, que dispondrá de un número de teléfono móvil donde atenderá todas las incidencias que lleguen a través del Nivel 1 realizado por los operadores del presente pliego recibidas en el teléfono único de atención del Hospital, o llamadas realizadas por el personal del Hospital, así como tendrá que estar en disposición de realizar el desplazamiento al Hospital en un tiempo no superior a 30 minutos tras el requerimiento del personal del Servicio de Informática del HULP del Hospital ante necesidades transmitidas. Se deberán cumplir los acuerdos de nivel de servicio ante cualquier llamada recibida.

- **Para la operación y soporte de nivel 2: Unidad de HCE**

  - **4 técnicos in situ en el Hospital**, en horario de Lunes a Viernes laborables en horario de 8.00 a 16.00 y que deberá acometer las tareas descritas como requerimientos funcionales en el apartado 2.3.4.4. Para *el Nivel 2 de Operación*

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

y Soporte: unidad de aplicaciones sanitarias del presente pliego, según los acuerdos de nivel de servicio del presente pliego.

Para todos los perfiles

- Para ausencias puntuales (no programadas) se recoge en la siguiente tabla el personal mínimo que ha de prestar servicio:

Área soporte	**Mínimo**
Unidad HCE	2
Sistemas	1
Operadores	1
Soporte al puesto de trabajo	1
Fin de semana	1

El adjudicatario será responsable de mantener, en todo momento, los servicios indicados en este pliego, por lo que deberá gestionar las incidencias (vacaciones, enfermedad, etc.) supliendo las ausencias con personal técnico de idéntica cualificación profesional que los ofertados. Para cumplir con este requisito, el licitador deberá indicar en su oferta el modelo de gestión que aplicará, así como los perfiles de los profesionales que cubrirían estas incidencias.

  - No se considera ausencias puntuales las vacaciones programadas cualquiera que sea el periodo y ausencias superiores a una semana. El incumplimiento de este requisito conllevará penalizaciones en el pago de las mensualidades.
  - Con el objetivo de minimizar el impacto asistencial de una posible actuación técnica en los sistemas del Hospital, puede presentarse la necesidad de prestar el soporte fuera del horario indicado. Para poder satisfacer estas necesidades el soporte incluirá la disponibilidad de una bolsa de horas para trabajos extras. La utilización de esta bolsa será previa demanda del Hospital.
  - El número de horas incluidas en la bolsa será un criterio de valoración, para la baremación se establece un límite mínimo de 40 y un máximo de 100 horas al año, las horas ofertadas que superen el límite máximo no serán valoradas.

- El Hospital habilitará las ubicaciones físicas necesarias para la correcta realización del trabajo. La dotación de ordenadores de sobremesa para la realización de los trabajos los suministrará el Hospital teniendo en cuenta que serán equipos maquetados con las directrices del propio Hospital. Si el adjudicatario requiere de ordenadores portátiles u otros medios para realizar guardias serán suministrados por el adjudicatario.
- El Hospital proporcionará la conectividad con la red interna del propio Hospital de los ordenadores de sobremesa instalados.
- El Hospital proporcionará los medios necesarios en cuanto a telefonía IP fija con numeración corporativa, para el correcto desarrollo de los trabajos del adjudicatario.
- El Hospital proporcionará acceso a las aplicaciones que sea necesario para la prestación del servicio, teniendo en cuenta el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y protección de datos, así como buenas prácticas y políticas establecidas por el Hospital. El incumplimiento de la legislación vigente, será motivo de rescisión del contrato al adjudicatario.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- El Hospital suministrará direcciones de correo electrónico corporativas a los recursos, bajo la normativa vigente establecida por el SERMAS para la prestación del servicio, con la finalidad de ser una vía de comunicación más durante la ejecución del contrato.
- Cualquier otro medio necesario para la prestación del servicio será suministrado por el adjudicatario sin sobrecoste para el Hospital.
- Todos los recursos que se incorporen al día siguiente a la firma de contrato, serán los que al menos, realicen el servicio durante toda la duración del expediente, sin posibilidad de cambio. Si se incorporara cualquier recurso de manera adicional a los mínimos expuestos porque el adjudicatario lo requiriera, será adicional a los que inician el servicio y dicha incorporación deberá ser aprobada por el Hospital, con el fin de determinar que cumple los mínimos exigidos en el presente expediente.
- No se permitirán cambios sobre los perfiles presentados en la oferta salvo causas de fuerza mayor como abandono de la empresa por parte de un profesional en el periodo de licitación, o baja de larga duración por incapacidad temporal en el momento de la incorporación. En estos casos, el adjudicatario deberá presentar un perfil igual o superior al presentado en la oferta. El incumplimiento de esta premisa se considerará incumplimiento de contrato.
- En el caso de que, durante la ejecución del contrato, el adjudicatario debiera cambiar alguno de los recursos mínimos incluidos, deberá avisar con al menos 15 días laborables al Hospital, y deberán tener al menos un solapamiento de 10 días laborables con el fin de que el recurso entrante pueda ponerse al día de los trabajos a realizar. Todos los recursos entrantes deberán cumplir lo expuesto en el presente expediente, especialmente todo lo expuesto en el apartado 2.3.4 y todos sus subapartados. En caso de no cumplir con lo expuesto, el adjudicatario deberá presentar otro perfil, siendo penalizado por cada día de incumplimiento tomando como referencia el día de salida del recurso saliente. De igual manera, cada día de incumplimiento en el solapamiento, o cada día de incumplimiento en el aviso del recurso saliente será penalizado.
- Si se produjera alguna rotación adicional a las expuestas, aun cumpliendo con los plazos exigidos de solapamiento de recursos, será motivo de penalización.
- El Hospital, se reserva el derecho de solicitar el cambio de cualquiera de los recursos ante cualquier queja recibida por los usuarios incluyendo los del equipo de trabajo del Servicio de Informática del HULP, y el adjudicatario lo ejecutará como máximo en 7 días laborables tras la petición del Hospital, teniendo que sustituir dicho recurso sin que ello sea un problema para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. El recurso que se incorpore, deberá cumplir con lo expuesto en los requerimientos del equipo de trabajo en cuanto a perfiles. Si durante la duración del expediente se requiriera el cambio de 5 perfiles de cualquier tipo, será motivo de rescisión de contrato.
- Todos los recursos que trabajen in situ en el Hospital, realizarán su trabajo exclusivamente para el HULP dentro de las competencias del presente pliego. Si en algún momento se detectara que cualquiera de los perfiles está trabajando para otros servicios de otros clientes, será motivo de rescisión del contrato al adjudicatario.
- El adjudicatario, podrá contactar con cualquier compañero externo al contrato de su empresa, en aras de resolver cualquier incidencia o petición de servicio que no sea capaz de resolver el equipo de trabajo existente en el Hospital. Se debe respetar la legislación vigente en materia de protección de datos de todos los profesionales que intervengan. Estas acciones no conllevarán coste adicional para el Hospital.
- Ante la resolución de incidencias y peticiones de servicio entre niveles del propio adjudicatario, no será posible realizar más de 3 escalados entre niveles. En caso de realizar 4 escalados o más se considerará que el tiempo de resolución cuente a partir del tercer escalado, de acuerdo con

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

los niveles de servicio expuestos en el presente pliego.

2.3.6.2. REQUERIMIENTOS DEL EQUIPO DE TRABAJO EN CUANTO A PERFILES

Como se ha comentado en apartados anteriores, los trabajos a realizar por parte del adjudicatario del presente procedimiento, son los derivados del Área de Servicios. Los requerimientos para los perfiles a incluir por parte de los licitadores son los siguientes:

- **Para los perfiles de operación y soporte de Nivel 1, se cumplirá lo siguiente**:
  - Todos los recursos que se incluyan en la propuesta, contarán con al menos 1 año de experiencia en entorno sanitario y al menos 2 de los recursos contarán con al menos 2 años de experiencia en entorno sanitario, ya sea trabajando para Hospitales directamente o servicios relacionados con servicios generales sanitarios en el ámbito hospitalario, acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Todos los recursos que se incluyan en la propuesta, contarán con al menos 2 años de experiencia en atención de servicios de soporte a incidencias y peticiones de servicio, acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Todos los recursos que se incluyan en la propuesta, deben tener al menos un grado superior de Formación Profesional relacionada con informática o telecomunicaciones.

- **Para los perfiles de operación y soporte de nivel 2: Unidad de soporte al puesto, se cumplirá lo siguiente:**
  - Todos los recursos que se incluyan en la propuesta contarán con al menos 2 años de experiencia en atención de servicios de soporte a incidencias y peticiones de servicio en el área de la administración microinformática dentro del ámbito hospitalario, acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Todos los recursos que se incluyan en la propuesta deben tener al menos un grado medio de Formación Profesional relacionada con informática o telecomunicaciones.
  - Al menos 1 de los recursos debe tener la certificación de ITIL Foundation.

- **Para los perfiles de operación y soporte de Nivel 2: Unidad de sistemas se cumplirá lo siguiente**:
  - Al menos 1 de los recursos que se incluyan en la propuesta, contarán con al menos 15 años de experiencia en entorno sanitario, ya sea trabajando para Hospitales directamente o servicios relacionados con servicios generales sanitarios en el ámbito hospitalario, acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Ambos recursos contarán con un mínimo de 4 años de experiencia en atención de servicios de soporte a incidencias y peticiones de servicio de administración de sistemas sanitarios en el ámbito hospitalario, acreditada mediante declaración expresa de la empresa. Y al menos uno de ellos se deberá acreditar con una experiencia de al menos 10 años en dicho ámbito.
    - Al menos uno de los recursos que se incluyan en la propuesta, debe tener al menos un grado superior de Formación Profesional relacionada con informática o telecomunicaciones.

  - Al menos uno de los recursos que se incluya en la propuesta, contará con certificación

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

en VMware.

- Al menos uno de los recursos que se incluya en la propuesta, contará con conocimientos en el ámbito de la integración de sistemas sanitarios (HL7, Motores de Integración, …).
- Al menos 1 de los recursos debe tener la certificación de ITIL Foundation.

- **Para los perfiles de operación y soporte de Nivel 2: Unidad de HCE se cumplirá lo siguiente:**
  - Al menos 3 de los recursos que se incluya en la propuesta, contarán con al menos 15 años de experiencia en entorno sanitario, ya sea trabajando Para Hospitales directamente o servicios relacionados con servicios generales sanitarios, acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Al menos 3 de los recursos que se incluya en la propuesta, deben tener un grado superior de Formación Profesional relacionada con informática o telecomunicaciones o Grado en Informática o telecomunicaciones o equivalente.
  - Al menos 3 de los recursos deben tener 10 años de experiencia en administración y configuración en herramientas de gestión hospitalaria (HIS), acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Al menos 3 de los recursos debe tener 3 años de experiencia en administración y configuración en herramientas de Historia Clínica Electrónica y Sistema de Información Hospitalaria basadas en HCIS de DEDALUS, acreditada mediante declaración expresa de la empresa.
  - Al menos 1 de los recursos debe tener la certificación de ITIL Foundation.

2.3.7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

En el Anexo I se relacionan las herramientas, aplicaciones y tecnologías en producción sobre las cuales se prestará el servicio por parte del adjudicatario. Dicha relación podrá sufrir modificaciones y ampliaciones durante la duración del contrato.

2.4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los acuerdos de nivel de servicio serán los siguientes:

- El tiempo de respuesta ante cualquier tipo de incidencia o petición será como mázimo:

PRIORIDAD	INCIDENCIA	SLA MENSUAL INCIDENCIA	PETICIÓN DE SERVICIO	SLA MENSUAL PET. SERVICIO
P0: INMEDIATA	1 horas naturales	90%	1 horas naturales	90%
P1: CRÍTICA	1 horas naturales	90%	1 horas naturales	90%
P2: ALTA	1 horas naturales	90%	4 horas de servicio	90%
P3: MEDIA	4 horas de servicio	90%	6 horas de servicio	90%
P4: BAJA	4 horas de servicio	90%	8 horas de servicio	90%
P5: CONSULTA	6 horas de servicio	90%	8 horas de servicio	90%

- El tiempo de resolución será como máximo:

PRIORIDAD	INCIDENCIA	SLA	PETICIÓN DE SERVICIO	SLA MENSUAL PET.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

		MENSUAL INCIDENCIA		SERVICIO
P0: INMEDIATA	2 horas naturales	90%	3 horas naturales	90%
P1: CRÍTICA	3 horas naturales	90%	4 horas naturales	90%
P2: ALTA	6 horas naturales	90%	8 horas de servicio	90%
P3: MEDIA	24 horas de servicio	90%	48 horas de servicio	90%
P4: BAJA	48 horas de servicio	90%	72 horas de servicio	90%
P5: CONSULTA	72 horas de servicio	90%	96 horas de servicio	90%

La prioridad vendrá determinada por el personal del Hospital, no pudiendo el adjudicatario cambiar la misma unilateralmente.
Si existieran diversos niveles de escalado entre personal del adjudicatario, contaría como tiempo de resolución desde el inicio de la recepción de la incidencia, no por grupos de resolución.

Las incidencias y peticiones de prioridad P0, solo serán comunicadas por parte de la Jefatura de Servicio de Informática y/o el Jefe de Sección de Sistemas de Información a cualquier miembro del equipo de trabajo que defina el HULP, aunque generalmente se realizarán al responsable del servicio en horario de servicio. Algunos tipos de incidencias o peticiones habituales responden a: problemas con firma electrónica, con correo electrónico, con videoconferencias, con teleconsultas que requieren una intervención inmediata. Se estima en al menos dos peticiones o incidencias al día de esta prioridad.

- La reapertura de incidencias o peticiones en un plazo menor a 72 horas, hará que no se contabilice la resolución de la misma, y por ende, siga contando el tiempo de resolución desde el momento de apertura inicial de la incidencia, debiendo cumplir con los acuerdos de nivel de servicio.
- En el Anexo I se muestran todas las aplicaciones existentes en el Hospital. El adjudicatario deberá justificar mediante acatamiento expreso, que puede realizar un correcto uso y dominio de ellas. Si se detectara en algún momento que esto no fuera así en el Comité de Dirección, podrá ser motivo de finalización de contrato dado el riesgo al que expone a la Administración.
- Otros acuerdos de nivel de servicio a cumplir durante la prestación del servicio:

Orden	Descripción	Cumplimiento
1	Atención telefónica mayor al 80% en tiempo de respuesta en primera llamada en menos de 1 minuto medido al mes	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción, medido al mes. No se contarán las llamadas ante incidencias masivas, entendiendo estas como las que producen indisponibilidad en aplicación de Historia Clínica Electrónica, Laboratorio o integración entre aplicaciones, así como caída de las comunicaciones en todo el Hospital.
2	Resolución de incidencias y peticiones de puesto de trabajo en Primer Nivel de al menos un 30% sobre el total al mes según las prioridades marcadas por el Hospital y tiempos de resolución	Cumplimiento teniendo en cuenta que las incidencias y peticiones de servicio contabilizadas en este primer nivel son definidas como las que llegan de puesto de trabajo, de gestión de usuarios, y de instalación y configuración de aplicaciones sanitarias en las estaciones de trabajo y configuraciones en la herramienta de HCE.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

3	Resolución de incidencias y peticiones de aplicaciones sanitarias en Primer Nivel y Segundo Nivel de al menos un 15% sobre el total al mes	Cumplimiento teniendo en cuenta aplicaciones sanitarias marcadas en el Anexo I del ppt relacionadas con instalación y configuración de las propias aplicaciones sanitarias
4	Detecciones proactiva de incidencias de indisponibilidad de servicio de equipamiento y de aplicaciones a través de la herramienta de monitorización mayor al 95% medido al mes.	El adjudicatario debe realizar la detección de incidencias antes de que lo haga el usuario final en al menos el 95% de ocasiones sobre cualquier elemento de la infraestructura medidas al mes
5	Actualización de los elementos de sistemas y de telecomunicaciones de la monitorización de aplicaciones	El adjudicatario debe realizar la actualización de todos los elementos de sistemas y telecomunicaciones en la monitorización de aplicaciones según los parámetros establecidos por el Hospital
6	Cumplimiento en entrega de documentación	Cumplimiento en el tiempo expuesto en el PPT entre 1 y 2 semanas naturales
7	Cumplimiento en entrega de informes	Cumplimiento en el tiempo expuesto en el PPT entre 1 y 2 semanas Naturales
8	Realización de tareas de gestión de usuarios recibidas, hay que realizarlas en el mismo día	Cumplimiento de gestión de usuarios de cualquier aplicación del Hospital para cualquier perfil del Hospital realizada el mismo día de la solicitud entregada por el Servicio de Informática del HULP
9	Cumplimiento de transición de 2 protocolos o procedimientos de cualquier unidad de Nivel 2 a Nivel 1 medido al mes. (Validadas por el Hospital)	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción
10	Puesta en marcha de Monitorización propuesta por pliego en los primeros 6 meses de contrato	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción
11	Puesta en marcha de herramienta de circuitos de gestión de peticiones mediante validación en menos de 10 meses tras la firma de contrato	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción
12	Disponibilidad de la herramienta de circuitos de gestión de peticiones al menos del 99% medido en un mes	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción
13	Modificación o alta de circuito de gestión de peticiones o incidencias en la herramienta instalada por el adjudicatario en menos de 7 días naturales tras la implantación de nuevo sistema/funcionalidad/servicio.	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción
14	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 3 recursos in situ del perfil Nivel 1 en el Hospital que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia
15	Realización de intervenciones programadas con aviso de al menos 24 horas naturales por parte del Hospital en los perfiles de nivel 1 y nivel 2 de operación y soporte unidad de sistemas y telecomunicaciones	Cada incumplimiento de no acudir se penalizará según lo expuesto

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

16	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 1 recursos in situ en el Hospital del perfil Nivel 2: unidad de sistemas que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia
17	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 1 recursos in situ en el Hospital del perfil Nivel 2: unidad de soporte al puesto que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia
18	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 2 recursos in situ en el Hospital del perfil Nivel 2: unidad de HCE que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia
19	Cambio de recursos: aviso con 15 días laborables al hospital y solapamiento de 10 días laborables con recurso entrante.	Cada día de incumplimiento de aviso o de solapamiento
20	El número de rotaciones de los perfiles existentes se ajustará a los expuesto en el PPT por cada perfil	Cada rotación adicional de cualquier perfil a las expuestas al pliego
21	Cumplimiento de cambio de recursos solicitado por parte del Hospital y sustitución por parte del adjudicatario en menos de 7 días laborables	Cada día de incumplimiento adicional a los 7 días laborables

Los Indicadores de Nivel de Servicio (ANS/SLA) aplicables durante el primer año de ejecución del contrato serán los establecidos en la tabla de indicadores incluida en el presente Pliego. A partir del segundo año de vigencia del contrato, y con carácter anual, los valores objetivo de los indicadores serán revisados tomando como referencia los resultados obtenidos durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores de prestación efectiva del servicio.

Los valores alcanzados durante dicho periodo constituirán la nueva línea base para la determinación de los objetivos de cumplimiento exigibles durante la anualidad siguiente, con la finalidad de adaptar los niveles de servicio a la evolución, madurez y comportamiento real del servicio prestado.

La revisión afectará exclusivamente a los valores objetivo o umbrales de cumplimiento de los indicadores, manteniéndose inalteradas su definición, metodología de cálculo, criterios de medición, periodicidad de evaluación y régimen de seguimiento y, en su caso, de penalizaciones previstos en el presente Pliego.

La actualización anual de los valores objetivo será aprobada por el órgano de contratación, previa justificación técnica basada en los resultados obtenidos durante la anualidad precedente, y será comunicada al adjudicatario con carácter previo al inicio del periodo de aplicación correspondiente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

2.5. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Los Comités de Seguimiento estarán integrados por los responsables designados por el HULP y por el Responsable de Proyecto de la empresa adjudicataria. Su finalidad principal será constituirse como el mecanismo formal para el seguimiento y control de las tareas asociadas a los servicios de soporte y mantenimiento.

La periodicidad ordinaria de las reuniones del Comité de Seguimiento será trimestral. No obstante, se establece un máximo de una reunión mensual cuando sea requerida por el HULP. El Responsable de Servicio designado por el HULP podrá modificar unilateralmente la periodicidad establecida. Asimismo, el Comité podrá ser convocado de forma extraordinaria a solicitud del Responsable de Servicio del HULP o del representante equivalente de la empresa adjudicataria.

Corresponderán al Comité de Seguimiento las siguientes funciones, sin perjuicio de aquellas adicionales que puedan serle asignadas durante la ejecución del expediente:

- Definir en detalle el alcance correspondiente a los periodos contemplados, estableciendo los objetivos, el cronograma de tareas y la distribución de los recursos del servicio, todo ello orientado al cumplimiento de los hitos de control.
- Realizar el seguimiento de la evolución del servicio y verificar el grado de cumplimiento de los objetivos definidos para los distintos periodos establecidos en comités anteriores.
- Aprobar la documentación que deba presentarse, especialmente aquella que describa de forma objetiva y formal la situación del servicio.
- Aprobar formalmente la valoración y priorización de los desarrollos a acometer por la empresa adjudicataria, así como su planificación en versiones.
- Aprobar o modificar el cronograma de entrega e implantación de versiones.
- Aprobar o modificar el cronograma de actuaciones del equipo de soporte presencial de la empresa adjudicataria, así como la distribución de los recursos asignados.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs)

De cada reunión del Comité de Seguimiento, el Responsable del Proyecto designado por la empresa adjudicataria elaborará un acta, que será revisada y aprobada por los miembros del Comité. Dichas actas tendrán por objeto dejar constancia de la evolución de los distintos servicios, los problemas detectados, los requerimientos aprobados, las posibles desviaciones respecto a los objetivos establecidos y cualquier otro aspecto relevante.

En el seno del Comité de Seguimiento se determinará la valoración en horas del esfuerzo requerido para la ejecución de cada una de las tareas. Esta valoración deberá justificarse documentalmente de forma detallada, objetiva y medible. El HULP podrá solicitar, en cada caso, toda la documentación adicional que considere necesaria relativa a la valoración en horas, con el nivel de detalle que permita justificar adecuadamente el esfuerzo estimado

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

2.6. CÁLCULO DE PENALIDADES

En función de los servicios objeto del contrato, se establecen Indicadores de calidad y sus Acuerdos de Niveles de Servicio y que se relacionan en la siguiente tabla:

Orden	Descripción	Cumplimiento	Penalidad
1	Atención telefónica mayor al 85% en tiempo de respuesta en primera llamada en menos de 20 segundos medido al mes	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción, medido al mes. No se contarán las llamadas ante incidencias masivas, entendiendo estas como las que producen indisponibilidad en aplicación de Historia Clínica Electrónica, Laboratorio o integración entre aplicaciones, así como caída de las comunicaciones en todo el Hospital.	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada punto porcentual menor al 85%
2	Resolución de incidencias y peticiones de puesto de trabajo en Primer Nivel de al menos un 30% sobre el total al mes según las prioridades marcadas por el Hospital y tiempos de resolución	Cumplimiento teniendo en cuenta que las incidencias y peticiones de servicio contabilizadas en este primer nivel son definidas como las que llegan de puesto de trabajo, de gestión de usuarios, y de instalación y configuración de aplicaciones sanitarias en las estaciones de trabajo y configuraciones en la herramienta de HCE.	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada punto porcentual menor al 30%
3	Resolución de incidencias y peticiones de aplicaciones sanitarias en Primer Nivel y Segundo Nivel de al menos un 15% sobre el total al mes	Cumplimiento teniendo en cuenta aplicaciones sanitarias marcadas en el Anexo I del ppt relacionadas con instalación y configuración de las propias aplicaciones sanitarias	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada punto porcentual menor al 15%
4	Tiempo de respuesta ante incidencias y peticiones remitidas por autoservicio, por teléfono y por correo no superior a 15 minutos para P1, P2, P3, P4 y P5 y 5 minutos para P0	Cumplimiento del tiempo de respuesta expuesto en la descripción	Cada 5 minutos de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado

0907882747370467011791
La autenticidad de este documento se puede comprobar en la sede electrónica.comunidad.madrid/csv introduciendo el siguiente código seguro de verificación:

5	Tiempo de resolución ante incidencias y peticiones de prioridad críticas (P1) no superior a 2 horas naturales y prioridad inmediata (P0) no superior a 30 minutos naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P1 y P0	Cada 1 hora natural de demora, 0,5% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
6	Tiempo de resolución ante incidencias y peticiones de prioridad alta (P2) no superior a 4 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P2	Cada 2 horas naturales de demora, 0,3% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
7	Tiempo de resolución ante incidencias y peticiones de prioridad media (P3) no superior a 24 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P3	Cada 12 horas naturales de demora, 0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
8	Tiempo de resolución ante incidencias y peticiones de prioridad baja (P4) no superior a 48 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P4	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
9	Tiempo de resolución ante incidencias y peticiones de prioridad consulta (P5) no superior a 72 horas naturales	Cumplimiento del tiempo de resolución expuesto en la descripción para P5	Cada 24 horas naturales de demora, 0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
10	Cumplimiento en entrega de documentación	Cumplimiento en el tiempo expuesto en el PPT entre 1 y 2 semanas naturales	Cada 7 días naturales de retraso, 0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
11	Cumplimiento en entrega de informes	Cumplimiento en el tiempo expuesto en el PPT entre 1 y 2 semanas naturales	Cada 7 días naturales de retraso, 0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
12	Resolución de al menos un 50% de incidencias escaladas de ámbitos de telecomunicaciones en Nivel 2	Cumplimiento teniendo en cuenta ámbitos de telecomunicaciones y equipamiento expuesto en Anexo I del PPT relacionadas	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada punto porcentual menor al 50%
13	Realización de tareas de gestión de usuarios recibidas, hay que realizarlas en el mismo día	Cumplimiento de gestión de usuarios de cualquier aplicación del Hospital para cualquier perfil del Hospital realizada el mismo día de la solicitud entregada por el Servicio de Informática del HULP	Cada día de demora por solicitud, 0,05% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidadmadrid.es/ y mediante el siguiente código seguro de verificación: 007069747370467511791

14	Puesta en marcha de la Monitorización propuesta por pliego en los primeros 6 meses de contrato	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción	Cada 15 días naturales de retraso, 0,5% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
15	Puesta en marcha de herramienta de circuitos de gestión de peticiones mediante validación en menos de 24 meses tras la firma de contrato	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción	Cada 15 días naturales de retraso, 2 % sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
16	Disponibilidad de la herramienta de circuitos de gestión de peticiones al menos del 99% medido en un mes	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada punto porcentual menor al 99%
17	Modificación o alta de circuito de gestión de peticiones o incidencias en la herramienta instalada por el adjudicatario en menos de 7 días naturales tras la implantación de nuevo sistema/funcionalidad/servicio.	Cumplimiento de lo expuesto en la descripción	Cada 7 días naturales de retraso, 0,2 % sobre el importe total al mes del contrato adjudicado
18	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 3 recursos in situ del perfil Nivel 1 en el Hospital que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia	0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada día de incumplimiento que no acuda un perfil
19	Realización de intervenciones programadas con aviso de al menos 24 horas naturales por parte del Hospital en los perfiles de nivel 1 y nivel 2 de operación y soporte en la unidad de soporte al puesto y nivel 2 de operación y soporte unidad de sistemas	Cada incumplimiento de no acudir se penalizará según lo expuesto	1 % sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada intervención que no se acuda
20	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 2 recursos in situ en el Hospital del perfil Nivel 2: unidad de sistemas que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia	0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada día de incumplimiento que no acuda un perfil

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidadmadrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697479704675517791

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid.es/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473736467551791

21	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 2 recursos in situ en el Hospital del perfil Nivel 2: unidad de soporte al puesto que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia	0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada día de incumplimiento que no acuda un perfil
22	El adjudicatario tendrá en todo momento al menos 4 recurso in situ en el Hospital del perfil Nivel 2: unidad de aplicaciones sanitarias que cumpla con las condiciones de horario marcadas en el PPT.	Cada día de ausencia será motivo de incumplimiento. La ausencia de 30 minutos sobre el horario estipulado será motivo de contabilización de ausencia	0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada día de incumplimiento que no acuda un perfil
23	Cambio de recursos: aviso con 15 días laborables al hospital y solapamiento de 10 días laborables con recurso entrante.	Cada día de incumplimiento de aviso o de solapamiento	0,2% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada día de menos de 15 días que se avise o cada día se solapamiento menos a 10 días
24	El número de rotaciones de los perfiles existentes se ajustará a los expuesto en el PPT por cada perfil	Cada rotación adicional de cualquier perfil a las expuestas al pliego	0,5% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada rotación adicional a las expuestas en el PPT
25	Cumplimiento de cambio de recursos solicitado por parte del Hospital y sustitución por parte del adjudicatario en menos de 7 días laborables	Cada día de incumplimiento adicional a los 7 días laborables	0,5% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, cada día adicional a los 7 días laborables expuestos
26	Escalado entre niveles del adjudicatario a lo sumo de tres.	Si se realiza algún escalado adicional a 4, se atendrá al contaje de tiempo de resolución desde el tercer escalado. Se contará un escalado como cualquier transmisión entre niveles 2 expuestos en el PPT o desde Nivel 1 a cualquier equipo de Nivel 2, o de cualquier Nivel 2 a Nivel 1	0,1% sobre el importe total al mes del contrato adjudicado, por cada incidencia y petición que se escale entre niveles del adjudicatario a partir del tercer escalado

2.7. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los equipos, aplicaciones software, informes, estudios, documentos y, en general, cualquier producto o subproducto elaborado por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad del HULP, que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente, sin que el adjudicatario pueda oponerse a ello en su condición de autor material de los trabajos.

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que pudiera corresponderle sobre los trabajos realizados en el marco del contrato y no podrá utilizar ni divulgar los informes, estudios o documentos elaborados a partir del presente pliego, ya sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin la autorización expresa del HULP. Todos los derechos de explotación y titularidad sobre los servicios y productos generados durante la ejecución del contrato corresponderán en exclusiva a la Comunidad de Madrid y, en particular, al HULP.

2.8. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

El contenido de las propuestas será el siguiente:

1. **Resumen ejecutivo** (No podrá superar las 5 páginas en formato DIN A4, numeradas correlativamente, con tamaño de fuente mínimo 11 puntos (tipo Arial, Calibri o equivalente), interlineado mínimo sencillo y márgenes no inferiores a 2,5 cm.)

   En la relación con los servicios ofertados para el cumplimiento del objeto del contrato, se definirán brevemente los objetivos y alcance, planteamiento general, organización y composición del equipo de trabajo, con horas estimadas por perfiles ofertados, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta.

2. **Acatamiento expreso (**No podrá superar 1 página en formato DIN A4, numeradas correlativamente, con tamaño de fuente mínimo 11 puntos (tipo Arial, Calibri o equivalente), interlineado mínimo sencillo y márgenes no inferiores a 2,5 cm)

   Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.

3. **Descripción de servicio propuesto** (No podrá superar las 30 páginas en formato DIN A4, numeradas correlativamente, con tamaño de fuente mínimo 11 puntos (tipo Arial, Calibri o equivalente), interlineado mínimo sencillo y márgenes no inferiores a 2,5 cm)

   Detalle exhaustivo de la propuesta de ejecución del servicio. Se describirán el planteamiento para los servicios contemplados en el contrato, tanto a nivel general, como a nivel particular por cada una de las unidades requeridas. Se describirán el número mínimo de recursos expuestos por cada uno de los niveles solicitados y sus principales tareas incluyendo todas las existentes en el PPT. Se describirá claramente el tipo de servicio, la transición entre niveles en todos los casos, la metodología empleada, los cambios de turno y la información como se transmitirá; para su valoración subjetiva.

   3.1. ***Propuesta de transición de servicio***

   Uno de los puntos más significativos dentro de la propuesta es la transición de servicio, teniendo en cuenta que se está dotando un servicio actualmente por un proveedor de servicio, se debe exponer claramente qué propone el licitador para que haya transparencia a la hora de asumir el servicio sin

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

que los profesionales del hospital noten una degradación en el servicio, cumpliendo en todo momento los acuerdos de nivel de servicio estipulados en el presente pliego.

4. **Descripción de transformaciones de servicio propuestas** (No podrá superar las 50 páginas en formato DIN A4, numeradas correlativamente, con tamaño de fuente mínimo 11 puntos (tipo Arial, Calibri o equivalente), interlineado mínimo sencillo y márgenes no inferiores a 2,5 cm)

4.1. ***Propuesta del plan de control y gestión del servicio, así como herramienta/s propuesta/s para llevarlo a cabo:***

Se describirá de manera exhaustiva el plan de control y gestión de la ejecución del servicio. Deberá incluir los mecanismos de seguimiento, así como los procedimientos de control de plazos, impacto, calidad y riesgos. Asimismo, se describirán la/s herramienta/s tecnológica/s que se propone emplear para la planificación, coordinación, control documental, comunicación entre los agentes implicados y generación de informes de avance, justificando su idoneidad en función de las características del proyecto. La propuesta deberá garantizar la trazabilidad de las actuaciones, la transparencia en la gestión y la disponibilidad de información actualizada para la toma de decisiones, asegurando el cumplimiento de los objetivos, hitos y requisitos establecidos en el contrato. Todo ello para su valoración subjetiva.

4.2. ***Propuesta del plan de mantenimiento preventivo/proactivo de Sistemas, así como herramienta/s propuesta/s para llevarlos a cabo:***

Se describirá de manera exhaustiva el plan de monitorización ofrecido y la/s herramienta/s propuesta/s por el licitador, y cómo realizará el adjudicatario las tareas para el cumplimiento de lo expuesto en el PPT. Describirá todos los parámetros a medir por cada equipamiento expuesto, incluyendo la experiencia de usuario. Describirá el valor añadido de su propuesta. Describirá si realizará correlación de eventos entre distintos equipos de un mismo servicio. Describirá cómo se informará a la guardia ante un evento o alarma de caída de servicios en cualquier horario. Describirá cómo definirá los mapas exigidos en el PPT. Todo ello para su valoración subjetiva.

4.3. ***Propuesta del plan de gestión, circuitos y flujos para el despliegue de un Centro de Atención al Usuario (CAU):***

Se describirá de manera exhaustiva la definición de un plan con los circuitos de atención, los flujos de comunicación, clasificación, priorización, escalado y resolución de incidencias y solicitudes. Se describirán los canales de contacto previstos, los mecanismos de seguimiento, control de calidad y mejora continua del servicio. Asimismo, se detallará la estructura organizativa del CAU, garantizando la trazabilidad de las actuaciones, la correcta coordinación entre los distintos niveles de soporte y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Todo ello para su valoración subjetiva.

4.4. ***Propuesta de herramientas adicionales que puedan ser de interés e impacto positivo dentro del ámbito del presente contrato. Plan de implantación de las mismas.***

Se describirá de manera exhaustiva la propuesta de herramientas adicionales que, sin formar parte estricta del alcance mínimo del contrato, aporten valor añadido al servicio solicitado en el presente contrato, mejorando la eficiencia operativa y la calidad del servicio. Para cada herramienta propuesta se deberá describir su funcionalidad, objetivos, beneficios esperados, requisitos técnicos, modelo de licenciamiento, posible integración con los sistemas existentes y justificación de su idoneidad en el contexto del contrato. Asimismo, se incluirá un plan de implantación de cada una de ellas, así como los posibles riesgos asociados y las medidas

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

previstas para su mitigación, garantizando una adopción progresiva y sin impacto negativo en la continuidad del servicio. Todo ello para su valoración subjetiva.

4.5. ***Propuesta de automatización de procesos, procesos a automatizar, interoperabilidad con otros sistemas y resultados esperados. Plan de despliegue de herramienta de automatización de procesos.***

Se describirá de manera exhaustiva la propuesta de automatización de procesos dentro del ámbito del presente contrato sobre la gestión de peticiones e incidencias. Identificando los procesos susceptibles de automatización, su alcance, objetivos y beneficios esperados en términos de eficiencia, reducción de errores, optimización de tiempos de respuesta y mejora de la calidad del servicio. Se describirá el grado de interoperabilidad previsto con los sistemas existentes, los mecanismos de integración y protocolos a emplear, así como las medidas para garantizar la seguridad, trazabilidad y control de las operaciones automatizadas. Asimismo, se detallará la herramienta o plataforma de automatización propuesta, sus funcionalidades principales, requisitos técnicos y modelo de implantación, junto con un plan de despliegue. Se describirá claramente si la solución propuesta es de software libre, desarrollo propio o solución licenciada (en caso de serlo, detallando las características de ese licenciamiento). Todo ello para su valoración subjetiva.

Para todas las herramientas/aplicaciones que se referencien en los puntos anteriores (en los que aplique), se describirá el valor añadido ofrecido por las mismas, el tipo de solución propuesta (Software libre, desarrollo propio, con licenciamiento y de serlo el detalle del mismo, …), ejemplos de circuitos/funcionalidades que cubrirán (acompañados de interfaz gráfico) y el plan de implantación y puesta en marcha. Se deberá indicar también la posibilidad de extensión de uso tras la finalización del presente contrato.

5. **Descripción del equipo de trabajo (**No podrá superar las 20 páginas en formato DIN A4, numeradas correlativamente, con tamaño de fuente mínimo 11 puntos (tipo Arial, Calibri o equivalente), interlineado mínimo sencillo y márgenes no inferiores a 2,5 cm)

Descripción de cada integrante del equipo de trabajo sin indicar datos personales que incumplan el RGPD; únicamente se expondrán certificaciones, experiencia profesional, estudios realizados y toda aquella necesidad para comprobar que se cumple con lo expuesto en el PPT, así como el valor añadido del personal. Todo ello para su valoración subjetiva.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

3. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

3.1. Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, durante el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal del HULP 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, 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); la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; 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, el HULP tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

3.2. Finalidad.

En la medida que para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, el encargado del tratamiento requiera **imprescindiblemente** tratar o acceder a datos de carácter personal de los cuales es responsable el *responsable del tratamiento*, **éste estará** obligado a dar cumplimiento a las exigencias previstas en el artículo 28 del RGPD.

La finalidad del acceso y/o tratamiento consistirá en la realización de los servicios de análisis, diseño, operación, soporte, mantenimiento y explotación de Sistemas de adelante HULP; así como la transformación de la prestación de dos servicios asociados a la gestión de peticiones de servicio e incidencias, entre los que se encuentra la gestión de usuarios en herramientas y la actualización de las herramientas de monitorización existentes.

3.3. Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el HULP. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del Encargado del Tratamiento.

El tratamiento de datos de carácter personal por el Encargado del Tratamiento, se regirá por un contrato o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el Encargado del Tratamiento, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el HULP y el Encargado del Tratamiento de forma previa al inicio de los trabajos.

3.4. Limitación del acceso o tratamiento.

El Encargado del Tratamiento limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad del HULP, 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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

3.5. Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Encargado del Tratamiento, 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 del HULP que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Encargado del Tratamiento 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.
- El Encargado del Tratamiento, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Encargado del Tratamiento 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, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- 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.
- 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 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.
- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el Encargado del Tratamiento 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.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- 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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, 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.
- En caso de que el Encargado del Tratamiento 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.
- 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.
- El Encargado del Tratamiento 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 Encargado del Tratamiento 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.
- Adoptar y aplicar 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.
- El Encargado del Tratamiento se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanan, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el del Encargado del Tratamiento tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Encargado del Tratamiento comunicará al Responsable del Tratamiento, 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.
- El Encargado del Tratamiento 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 HULP a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
- 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:
- 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

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- 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.

3.6. 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, el Encargado del Tratamiento 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.

3.7. Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Encargado del Tratamiento no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las 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 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 subencargada, 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 subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde al Encargado del Tratamiento exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

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

3.8. Obligaciones del responsable del tratamiento.

El responsable del tratamiento manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del responsable del tratamiento, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal a los que accederá el encargado del tratamiento en virtud del presente contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

- Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos del presente contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al responsable del tratamiento como responsable del tratamiento.
- Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del encargado del tratamiento.

3.9. Deber de información mutuo.

Las partes informan a los representantes que firman el presente contrato de que sus datos de carácter personal van a ser tratados con la finalidad del mantenimiento de las relaciones contractuales de cada una de las partes, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Asimismo, las partes garantizan cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual. Las partes se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la necesidad para la celebración y ejecución del presente contrato.

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante los años necesarios para atender las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social que consta al comienzo del presente documento, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

3.10. Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

almacenamiento y custodia de estos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar a el responsable del tratamiento, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del encargado del tratamiento de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

4. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El HULP se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El contratista deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos".

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de su actividad en las instalaciones del HULP.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital.
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje. Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

5. CONSIDERACIONES SOCIALES

La empresa adjudicataria no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo.

6. CLÁUSULAS ADICIONALES

El presente pliego junto, junto al de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato que se suscriba con el adjudicatario.

7. ANEXO I: HERRAMIENTAS, APLICACIONES Y TECNOLOGÍAS EN PRODUCCIÓN

7.1. Aplicaciones / Sistemas de Información

A continuación, se muestran las aplicaciones existentes en el Hospital:

APLICACIÓN	Funcionalidad
Multicita	Citación desde AP
Siap	Sistema gestión AP
eProgesa	Banco de Sangre
HP-HIS	Suministros/Gestión Económica
Gestión AI	Gestión de usuarios aplicaciones corporativas
Paloma	Mamografías screening
Sinfho	Rehabilitación
Horus	Visor Clínico
MUP	Prescripción Farmacológica
RUV	Registro Único Vacunaciones

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

Cibeles	MPI Corporativo
Manchester - Alert	Triaje Urgencias General
STPED	Triaje infantil
HCIS	HCE y gestión pacientes
Ruleq	Registro Único Lista de Espera Quirúrgica
Patwin	Anatomía Patológica
Farmatools	Farmacia
Dietools	Ingestas
Etiquetas para admisión	Plan de contingencia
Soporte SIFCO	Asistencia pacientes otras CA
EnvioEntregasZfax	Envío Entregas Zfax
Dakolink	Proceso de recuperación antigénica
Interconsultas	Solicitud interconsultas desde primaria
Canalizaciones	Registro de derivaciones
Celadores	Gestión de retenes
Gestión de taquillas	Gestión de taquillas
EpidemiologiaClinica	Solicitud y recepción de datos clínicos para proyectos de investigación
Llamada a familiares	Llamada a familiares
EncuestaDinamica	Encuesta
SOLPHEO	Gestor documental
ISCV(XCELERA)	SI ecocardiogramas
Medivector	Gestión de Información en Hemodinámica
Localización pacientes	Localizar pacientes para su traslado
Banco de huesos	Registro donante y receptor piezas huesos
SICCS	SI Cirugía Cardiaca
Agrupador GRD	Codificación
Alertas de contratación	Alertas de vencimiento de contratos
LYA2	Gestión agendas

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

ENDOBASE	Endoscopias
GuardiasHemodinamia	Registro de guardias
GuardiasPerfusionistasInfantil	Registro de guardias
Roling	Registro incidentes por turno
Control cursos docencia	Control cursos docencia
Residentes	Registro información de los residentes
Antígenos	Registro pruebas antígenos realizadas
GESUBIN	Enfermeria
Pedidos a almacén	Web para gestionar los pedidos a almacén
Validación Panis	Validación Panis
GEASOFT	Trazabilidad Esterilización
APOSTORE	Armarios dispensación farmacológica
Conservación Medicamentos	Control de caducidades de medicamentos
GIFARM	Registro incidencias, preparación bandejas, control sala blanca
KARDEX	Armarios dispensación farmacológica
CPFarma	Fórmulas magistrales
Nutriwin	SI nutricional
PYXIS	Armarios dispensación farmacológica
Oncofarm	Prescripción cistotáticos
Tatum	SI Genética
Quenda Medic	Gestor colas (kiosko)
Vrepro	Reproducción asistida
e-Delphyn	Banco de sangre
GOTA	Gestión SINTROM, e inmunología
Hemocod	Seguimiento transfusional
VERSIA	Hemofilia
Armario RFID	Armario material Hemodinamia
Control de accesos	Control accesos Hospital

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

PowerBI	Cuadro de mandos actividad y gestión
IncidenciasLOPD	Registro incidencias LOPD
Connectlab	Gestión extracciones
LABTRAK	SIL
StockajeAlmacenUbicaciones	Gestión de inventario
Gestión Alertas	Consulta alertas HCIS
INCLIMEC	Infecciones nosocomiales
MICROB DYNAMIC	SIL Microbiología
Nefrolink	Si Nefrología. Hemodialisis
Abprms - SpaceLab	MAPA
Alta recién nacido sano	Listado de recién nacidos
ASTRAIA	Gestión ecografías obstétricas
Sara	Reproducción asistida
Armario RFID	Armario material Oftalmológico
FORUM	SI oftalmología. Gestión de imágenes
Central de Partos.	Monitorización
GALA	Trazabilidad lactancia
REVITA	Telemedicina neonatos/pacientes críticos complejos
OGS	Gestor colas (kiosko)
RTKS	Trazabilidad pacientes quirófanos
Galeco	Si Radiofarmacia-Med. Nuclear
Dosewach	Radiofísica
Enterprise Imaging	SI Imagen médica
MAPAC	Sistema ayuda solicitud TAC
MOSAIQ	SI Radioterapia
Certificados servicios prestados	RRHH
Firma biométrica	Firma biométrica documentación
Plantilla hospital	Consulta Plantilla hospital
Control asistencia sesiones	Control asistencia sesiones clínicas

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

clínicas	
Gestor usuarios	Solicitud usuarios aplicaciones
Certificados proveedores	Certificados proveedores
Trazabilidad material - Geosoft	Trazabilidad material
Estación Clínica	Visor clínico
Traumacad	Soporte diagnostico
Web vacunación	Unidad del viajero
Hospital en Línea	Explotación de datos
Intranet	Intranet
FALCON	Laboratorio vascular
Canal NICCO	Registro infracciones código conducta
Control acceso comedor de guardias	Control acceso comedor de guardias
Guardias medicas	Gestión guardias medicas
Mi dosis	Optimización de la utilización de los dosímetros
Planillas hospital	Consultas GPT
Sinoires	Registro incidentes de seguridad del paciente
Nexus	Pago a proveedores
eMETA4	Recursos Humanos
ILOG	Turnos
MUSE	Gestión de electrocardiógrafos
Monaco	Planificadores Radiofisica
Tomo	Planificadores Radiofisica
SMS	Envíos SMS
Join	SI código Ictus
SERVOLAB	Sistema Laboratorio
ICCA	SI UCI
Gestor documental	Gestor documental
RTKS	Trazabilidad Quirófanos
Enterprise Imaging	Imagen no radiológica

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

TAONET	Autocontrol de pacientes con tratamiento anticoagulante
Absentismo	Aplicación para visualizar el absentismo de los empleados en Meta 4
Almacén	Aplicación almacenes visualiza los pedidos HCIS (antiguo) a almacenes
Ambulancias	Aplicación para saber ubicación de pacientes para celadores y ambulancias
Taquillas AAGG	Aplicación que controla el estado de los trabajadores, (en Meta4 baja o alta) para entrega de llaves de taquillas
Certificados	Aplicación que elabora el certificado de servicios prestados de los trabajadores en RECURSOS HUMANOS (Meta4)
Empleados	Aplicación que visualiza la plantilla del hospital (FOTOGRAFÍAS) Meta4.
Incidencias informáticas	Aplicación que gestiona las incidencias informáticas dentro del ámbito del hospital La Paz
Teléfonos	Aplicación que visualiza todos los teléfonos fijos/móviles corporativos de La Paz
Turnos GPT	Aplicación que visualiza varias consultas de turnos y estado de la plantilla de Meta4
Estación clínica	Aplicación que visualiza todos los episodios (pasado/presente) de los pacientes tratados en La Paz
Mapac	Aplicación integrada con HCIS para ayuda al diagnóstico radiológico en peticiones de TAC
Hospital en línea	Aplicación explotación de datos de pacientes de HCIS en línea (consultas varias)
Mediguardias	Aplicación que gestiona el acceso al comedor de guardia con tarjeta y código de barras.
Extracción PDF HCIS	Extracciones masivas de información
You-Shift	Guardias de Mir en urgencias y para distintas especialidades
EntHUMANO	ELECCIÓN MENÚ PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS
PREMS / PROMS	Cumplimentación PREMS/PROMS
Seasalt	Aplicativo de formación, facilita seguimiento de cursos, aprovechamiento tras ellos, etc.

Además, se estima un crecimiento de un 25% de aplicaciones durante la duración del contrato,

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91

sobre las cuales, también se debe prestar servicio de infraestructuras y atención de incidencias y peticiones de Nivel 1. Dentro de este 25 % se estiman algunas que cambiarán de proveedores dentro de su ámbito de actuación.

7.2. Tecnologías principales

A continuación, se muestran las **tecnologías principales** instaladas en el Hospital de los ámbitos tecnológicos sobre los que se debe dar soporte, explotar y operar:

- **Software de virtualización**: VMWare en versiones 7.0 en adelante
- **Servidores y Sistemas Operativos**: principalmente sistemas Linux Redhat, CentOS, Debian, SuSe y Windows; en cualquiera de sus versiones.
- **Servidores de aplicaciones**: OAS, Weblogic, Jboss, Tomcat, IIS (.Net); en cualquiera de sus versiones
- **Bases de datos**: Oracle, SQL, MySQL, Postgre SQL, Firebird, Informix, MONGODB; en cualquiera de sus versiones.
- **Administración y soporte de las plataformas de Analítica Avanzada POWERBI**
- **Balanceadores**: Barracuda
- **Otros**: Sharepoint, Drupal, Apache, PHP en cualquiera de sus versiones.

7.3. Situación de Servidores (Virtuales y Físicos)

En la actualidad existe un número aproximado de 250 Máquinas Virtuales (VM) desplegadas en el entorno de Athenea Fase III, aunque este número puede variar debido a la necesidad de creación de nuevas VMs que surgen dependiendo de nuevos proyectos.

Aunque no dependan directamente del HULP, también hay que tener en cuenta los sistemas de infraestructura y gestión centralizada en CEDAS (Servolab, PACS, ISCV, BBDD FARMATOOLS, BBDD PATWIN, …).

Así mismo, en el CPD de nuestra organización se cuenta con un total aproximado de 80 servidores físicos instalados, con diferentes S.O. y fines/funcionalidades diversos.

Durante la duración del contrato, el adjudicatario deberá realizar migraciones de versión de cualquier tecnología de los ámbitos propuestos según las necesidades del Hospital en un tiempo no superior a 1 mes natural.

Además, durante la duración del contrato, el Hospital podrá incluir 2 tecnologías adicionales de cada ámbito que deberán ser soportadas, operadas y explotadas por el adjudicatario sin sobrecoste para el Hospital. La formación asociada correrá a cargo del adjudicatario. El servicio de las peticiones e incidencias asociadas, corresponderá con los tiempos de resolución marcados en los acuerdos de nivel de servicio.

Madrid, 17 de junio de 2026

Firmado digitalmente por: SAIZ RUIZ ASCENSION
Fecha: 2026.06.29 12:56

Firmado por Jefe de Servicio de Informática

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09078697473704675117 91