

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE CONFIRMACIÓN DE CITAS Y COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE. PA S 23/006

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO.....	3
3.	REQUISITOS FUNCIONALES QUE DEBE CONTEMPLAR LA APLICACIÓN.	3
3.1	Módulo de envío y recepción de respuesta a las citas programadas.	4
3.2	Módulo de interacción de los pacientes con los SMS de confirmación de citas.	4
3.3	Módulo comunicación adicional con los pacientes.....	4
3.4	Módulo de administración de respuestas de los pacientes.....	5
3.5	Módulo explotación y análisis de la información recibida.....	5
3.6	Módulo de configuración de los envíos de SMS.	6
4.	REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBE CONTEMPLAR LA APLICACIÓN.	6
5.	PLANIFICACIÓN.....	8
6.	NIVELES DE SERVICIO	8
7.	DOCUMENTACIÓN E INFORMES	15
8.	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	16
9.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	17
9.1	NORMATIVA DE SEGURIDAD.....	17
9.1.1.	Información sobre la arquitectura de seguridad.	18
9.1.2.	Ubicación de la información.....	18
9.1.3.	Medidas de seguridad implementadas.....	19
9.1.4.	Incidentes de seguridad.	19
9.1.5.	Revisión del estado de seguridad y mejora continua.	19
9.1.6.	Mantenimiento.	19
9.2.	PROTECCIÓN DE DATOS.	20
9.2.1.	Encargado del Tratamiento.....	20
9.2.2.	Limitación del acceso o tratamiento.....	20

SERVICIOS: PROCEDIMIENTO ABIERTO. PLURALIDAD DE CRITERIOS

PA S 23/006 SERVICIO DE CONFIRMACIÓN DE CITAS Y COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE MEDIANTE SMS PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA



9.2.3. Medidas de Seguridad.....	20
9.2.4. Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.....	24
9.2.5 Cesión o comunicación de datos a terceros.....	24
9.2.6. Responsabilidad en caso de incumplimiento.....	24
9.2.7. Cesión del contrato.	25
9.3. RESTRICCIONES GENERALES.....	25
10. PROPIEDAD INTELECTUAL	26
11. CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA.....	26



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.es/cst mediante el siguiente código seguro de verificación:

1. INTRODUCCIÓN.

Dentro de las acciones encaminadas a mejorar la atención a los pacientes, se encuentra la reducción de las listas de espera tanto para la asistencia a consultas como para la realización de distintas pruebas diagnósticas.

Se ha constatado que la inasistencia de los pacientes a las citas programadas consume huecos en las agendas, tanto de las agendas de consultas como de tratamientos. Entre otras iniciativas puestas en marcha desde el Hospital, se considera que disponer de una confirmación previa a que tenga lugar la consulta, puede mejorar la eficiencia del proceso asistencial. Permite aprovechar los huecos por parte de otras personas que se encuentran en lista de espera.

Al mismo tiempo, disponer de un canal de comunicación directo con los usuarios del Hospital, posibilita mejorar la comunicación, poniendo a su disposición información que de otra manera sería muy difícil hacerles llegar, bien por el tiempo que requiere o bien por el coste derivado de utilizar otros canales de comunicación. Todo ello redundaría en una mejora de la satisfacción de los pacientes respecto del servicio prestado por parte del Hospital.

2. OBJETO.

El Hospital de Fuenlabrada solicita la puesta en marcha de un servicio de confirmación de citas por parte de los pacientes mediante el uso de un sistema de mensajería SMS. La propuesta contemplará tanto la plataforma software que soporte el sistema, como el envío de los mensajes SMS. Ambos elementos estarán desacoplados.

El objetivo de la implantación de este servicio es reducir la inasistencia de los pacientes a las consultas médicas y a las pruebas diagnósticas. Este procedimiento permitirá reducir la lista de espera, ocupando aquellos huecos que no se vayan a utilizar, reduciendo la lista de espera.

Adicionalmente, constituirá un canal de comunicación directo con los pacientes, al transmitir información relevante para la preparación de las pruebas, realizar encuestas de calidad y divulgar iniciativas que se pudieran poner en marcha desde el Hospital o el SERMAS, como pudieran ser campañas de vacunación, donación de sangre, etc.

3. REQUISITOS FUNCIONALES QUE DEBE CONTEMPLAR LA APLICACIÓN.



Los requisitos funcionales que debe cumplir el sistema se pueden agrupar en los siguientes módulos:

3.1 Módulo de envío y recepción de respuesta a las citas programadas.

Este módulo deberá contemplar los siguientes requisitos funcionales:

- Permitirá recibir por parte del hospital las citas que serán gestionadas por el sistema y que serán aquellas a las que se envíe el mensaje de confirmación de citas.
- Permitirá informar al hospital del estado de cada cita que ha sido recibida por el sistema. Estos estados permitirán tener una trazabilidad lo más detallada posible del estado del envío y de la respuesta del paciente.
- Para aquellos casos en los que los pacientes no hubieran contestado, permitirá configurar si se va a mandar un nuevo mensaje de confirmación y cuando se va a volver a mandar dicho mensaje.

3.2 Módulo de interacción de los pacientes con los SMS de confirmación de citas.

Este módulo deberá contemplar los siguientes requisitos funcionales:

- En el SMS debe aparecerá el nombre del Hospital.
- El sistema dirigirá al paciente a una página WEB donde podrá confirmar su asistencia. Dicha confirmación o cancelación necesitará una doble acción por parte del paciente para evitar errores.
- El sistema mostrará una lista de posibles motivos de cancelación para que el paciente diga la razón por la cual cancela su cita.
- El sistema posibilitará que el paciente pueda introducir en un campo texto información adicional que considere oportuno.

3.3 Módulo comunicación adicional con los pacientes.

Este módulo tiene por objeto tener la posibilidad de comunicarse con los pacientes para otros fines distintos al de la confirmación de citas. Este módulo tiene que contemplar los siguientes requisitos funcionales:

- Permitirá realizar envíos de comunicaciones generales a todos los pacientes del Hospital con el fin de realizar campañas de comunicación o bien comunicar protocolos. También deberá permitir realizar envíos específicos a los pacientes en función de los servicios, las prestaciones (asistenciales), etc.



- El sistema permitirá seleccionar en función de los servicios, distintas plantillas de comunicación, así por ejemplo se podrá establecer que se comunique que tipo de preparación previa tienen que realizar antes de asistir a determinadas consultas o pruebas (ej.: venir en ayunas, tarros de orina, etc.) o enviar el consentimiento informado al paciente para su lectura previa a la realización de una consulta o prueba.
- Al mismo tiempo permitirá la realización de encuestas de satisfacción y la explotación de la información suministrada por los usuarios/pacientes del hospital. Las encuestas pueden ser generales para todos los usuarios de la aplicación o específicas en función del servicio, prestación o prueba que ha usado el paciente. El número de preguntas para cada caso debe ser configurable, así como las respuestas posibles.
- Por último, permitirá seleccionar las fechas en las que se realizarán dichos envíos. Esta comunicación con los pacientes o usuarios del hospital podrá ir en el mismo mensaje SMS de confirmación de citas o bien podrá ir en mensajes separados, pudiéndose configurar por parte del Hospital y para cada casuística, cómo se quiere realizar. Permitirá también asignar un tipo de comunicación por defecto para todos los envíos.

3.4 Módulo de administración de respuestas de los pacientes.

A través de este módulo, el área de Admisión del hospital podrá gestionar las respuestas facilitadas por parte de los pacientes pudiéndose así aprovechar los huecos generados en las agendas como consecuencia de las cancelaciones. Para ello este módulo deberá contemplar los siguientes requisitos funcionales:

- El sistema mostrará un detalle de las respuestas facilitadas por los pacientes. Las respuestas recibidas se podrán filtrar atendiendo a los servicios, las agendas, las prestaciones, las fechas y el tipo de respuesta dada por el paciente (confirma la cita, la cancela, no contesta).
- En el propio sistema, el operador del hospital podrá marcar la respuesta a cada mensaje, con diferentes estados configurables (gestionada, pendiente, retrasada, etc.), actualizando el filtro activo.
- El sistema permitirá obtener listados en formato EXCEL de cualquiera de las consultas o filtros que se establezcan, por cualquiera de los criterios de selección y del estado de la gestión de la cita

3.5 Módulo explotación y análisis de la información recibida.

- Además de los listados que se indican en el punto anterior, el sistema tendrá un módulo de cuadro de mando configurable que permitirá generar informes bajo demanda con información de las citas confirmadas/canceladas, agrupadas por



servicio, agenda y por causas. Estos listados se podrán obtener online o ser programados para ejecutarse a horas determinadas. El resultado de los listados se podrá obtener en formato EXCEL o en formato PDF y se podrán configurar para ser enviados por correo electrónico a los usuarios clave del sistema.

- En el módulo de explotación de datos, se tendrá un apartado especial para la recogida de datos de las encuestas que se gestionen a través de esta plataforma, generando listados agrupados y detallados en múltiples formatos, de forma online o diferida y programada. Se valorará que el sistema permita generar gráficos con los resultados de las encuestas.

3.6 Módulo de configuración de los envíos de SMS.

Este módulo deberá contemplar los siguientes requisitos funcionales:

- A través de este módulo se podrán configurar a quien se mandan los mensajes, qué tipo de mensajes se mandan, comunicaciones adicionales, frecuencia de envío, recordatorios de envío, las fechas en las que se mandan. Este módulo contará con la flexibilidad necesaria en su configuración para que se pueda adaptar cada mensaje a las distintas necesidades que pueda tener el hospital en cada momento.

4. REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBE CONTEMPLAR LA APLICACIÓN.

Dado que la plataforma deberá mostrar páginas web alojadas en servidores fuera del entorno seguro de la red sanitaria, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos y adquirirá el rol de Encargado de Tratamiento, al gestionar datos de carácter personal. Será necesario que el código de la aplicación sea auditado por la Oficina de Seguridad de los Sistemas de Información para garantizar la seguridad de la información. Se adjuntará a este documento un anexo con los requisitos técnicos y de seguridad que la plataforma deberá cumplir. Será preciso que el adjudicatario obtenga un dictamen positivo de la Oficina de Seguridad.

El sistema estará preparado para recibir información del Sistema de Información del Hospital (HIS) a través de Servicios Web. Dicha información contendrá los datos necesarios para que se pueda enviar los mensajes de confirmación de asistencia a los pacientes.

Como se indicó en el objeto de este contrato, el sistema está formado por dos elementos que estarán desacoplados, de forma que el sistema esté preparado para que el envío del SMS, se realice con los recursos y tecnología de la Red Sanitaria de la Comunidad de Madrid. El



adjudicatario realizará toda la gestión previa de la información y confeccionará el texto de los SMS, que será recogido por el Hospital mediante una llamada al Servicio Web. El hospital se encargará de enviar los SMS y notificará al adjudicatario que éstos han sido enviados, de forma que la plataforma esté preparada para gestionar las respuestas a estos SMS.

Los requisitos que debe cumplir la aplicación desde un punto de vista técnico son los siguientes:

- El proveedor publicará un servicio Web basado en protocolo HTTPS al que se enviarán las citas susceptibles de ser enviadas vía SMS (MENSAJE_CITA).
 - Este MENSAJE_CITA estará cifrado de extremo a extremo, debiendo cifrarse el mensaje con una clave pre-compartida.
 - Cada MENSAJE_CITA enviado al servicio Web llevará la menor información posible (en cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos), que permita identificar de forma única cada cita, asignándole un identificador a cada MENSAJE_CITA
 - El MENSAJE_CITA enviado tendrá una parte fija, con campos nominales obligatorios y opcionales.
 - Adicionalmente, se definirán una serie de campos comodín, que podrán ser rellenados en cada MENSAJE_CITA de forma independiente.
- El proveedor publicará un servicio Web basado en protocolo HTTPS, al que se podrán realizar consultas para recibir el estado de procesamiento de cada MENSAJE_CITA enviado en el punto 1.
- Este servicio permitirá consultar el estado de las citas, en función del Identificador único y de cualquier otro dato que sea susceptible de ser agrupado.
- El envío de los SMS se realizará con los recursos y tecnología de la Red Sanitaria de la Comunidad de Madrid para unificar la comunicación entre el Centro y el Paciente. Para ello el proveedor devolverá como respuesta al Servicio Web habilitado para cargar las citas en su plataforma la URL individual acortada de cada cita a la plataforma de “Confirmación de citas”. Esta URL se incluirá en el SMS construido y enviado desde la Red Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- El proveedor habilitará una página web accesible mediante protocolo HTTPS y con credenciales únicas para cada usuario, en el que se podrá consultar el estado de proceso de las citas enviadas.



- Se permitirá la realización de búsquedas por cualquiera de los datos que se incluyan en el mensaje de notificación de cita, agrupando por cualquiera de los campos de la cita y descargar esta información en formato EXCEL para su posterior procesamiento.
 - Se definirán una serie de listados estándar, que permitirán ser personalizados por los usuarios de la plataforma.
 - Se establecerán criterios de calidad de servicio y tiempos de respuesta mínima a las solicitudes de información.
-
- De forma diaria, el proveedor pondrá a disposición de los usuarios estadísticas detalladas del estado de procesamiento de las citas del día/semana/mes/servicios procesados por la plataforma. Esta información se podrá obtener desde la página Web de la plataforma, a través de los servicios Web indicados en el punto 2 y, adicionalmente, serán enviadas vía correo electrónico y sms a los usuarios clave que defina el hospital. Este envío, en el caso de contener datos sensibles, irá cifrado con una contraseña.
 - La plataforma permitirá el reenvío de los mensajes SMS en función de criterios de agrupación que serán personalizables, permitiendo una gestión individualizada de cada SMS enviado.

5. PLANIFICACIÓN

La empresa adjudicataria dispondrá de dos meses de plazo para instalar el software, configurar el sistema de acuerdo a los requisitos del Hospital, formar a los usuarios y poner en marcha la aplicación desde la fecha de firma del contrato.

6. NIVELES DE SERVICIO

El licitador debe proponer un Acuerdo de Nivel de Servicio, que iguale o mejore el propuesto en el presente pliego, que ayude a ambas partes a Controlar y Gestionar el Servicio en todos sus ámbitos. Al mismo tiempo, se establecen, para el caso de su incumplimiento por parte del mismo, las consecuentes penalizaciones.

El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación eficaz de procedimientos



internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

Condiciones Generales para el cálculo de ANS y penalidades.

Salvo excepciones expresamente indicadas, los Niveles de Servicio mínimos solicitados se medirán, evaluarán y penalizarán mensualmente. En caso de incumplimiento en la prestación de los servicios, por causas imputables al adjudicatario, se calcularán y aplicarán las correspondientes penalidades de acuerdo al procedimiento y condiciones que se detallan a continuación:

- i. Las Penalidades se harán efectivas de acuerdo con lo que establezca el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- ii. En la prestación de los servicios y en las penalidades se tendrá en cuenta la diferente criticidad de los **incidentes**.
- iii. Las unidades de medida, salvo cuando se indique expresamente, son:
 - o Los tiempos en días laborables y horas dentro del horario habitual de servicio.
 - o Se contabilizarán 8 horas por día laborable para el cálculo de horas en un día.
 - o Las horas mensuales que se consideran para un recurso son el número días laborables del mes multiplicado por 8. El adjudicatario deberá disponer de personal de Backup (apoyo) formado y con los conocimientos necesarios para poder resolver las incidencias que se puedan producir durante la vigencia del contrato.
 - o Las cantidades expresadas en Euros son IVA no incluido, salvo que se indique específicamente de otro modo.
 - o Tarifa Hora a utilizar en las Penalidades (**THP**), IVA no incluido:
 - Tarifa Hora Penalidades (**THP**): **30,00 euros/h.**
- iv. Cálculo de la Penalidad Total del Periodo medido.

Las Penalidades se calcularán mensualmente. HUF podrá determinar que, para determinadas peticiones, en atención a su especial naturaleza y contexto de ejecución, queden excluidas de la medición en ciertos indicadores.

El Hospital De Fuenlabrada, a través de la comisión de seguimietno, determinará y calificará el grado de incumplimiento del contrato en cada caso, analizando las circunstancias objetivas que correspondan, al objeto de aplicar la correspondiente penalización. Sus acuerdos serán



ejecutivos y una vez aprobados, se seguirán los trámites y procedimientos que se determinen en el Pliego de Cláusulas Administrativas en cuanto a la facturación.

La determinación de incumplimientos se basará en el análisis de la información pertinente para el cálculo de los indicadores de servicio.

La fórmula general para el cálculo de las Penalidades, será la siguiente:

$$\text{Penalidad} = CF \times \sum_a (Wa \times Fa)$$

Donde:

CF Importe de la Cuota Fija mensual resultante de la adjudicación.

Wa Peso del indicador **a**.

Fa Factor de corrección para el indicador **a**.

a Cada uno de los cuatro indicadores analizados. (IRS01, IRS02,IRS03,IRS04)

Si durante **tres meses consecutivos** o **cuatro meses alternos en un periodo de 12 meses**, el importe correspondiente cada mes a Penalidad, **supera el 20% del Total de la Factura** mensual, HUF quedará facultada para instar la **resolución** del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

En caso de que la cuantía acumulada de las Penalidades supere el 10% del importe del contrato (IVA no incluido), HUF quedará facultada para instar la resolución del contrato, sin que el Adjudicatario pueda reclamar compensación o indemnización de ningún tipo.

Si la Penalidad se produce por problemas ocurridos en la fase de transición, el importe correspondiente se descontará de la primera factura de la fase de pleno servicio.

La aplicación y el pago de estas Penalidades no excluyen la indemnización a la que HUF pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados y abono de intereses con motivo del incumplimiento imputable al contratista.

Independientemente de las penalidades que sean de aplicación, el contratista deberá elaborar e implementar, sin coste adicional para el Hospital de Fuenlabrada, un Plan de Acciones Correctivas para todos y cada uno de los incumplimientos de los Parámetros de control del ANS, en los plazos que se establezcan. El contratista informará a HUF de los avances de dichos Planes, que serán gestionados y controlados según el Modelo de relación acordado.



A continuación, se desglosan las Penalidades a aplicar en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del adjudicatario. Se distinguen los siguientes conceptos medidos por acuerdos de niveles de servicio:

Niveles de Servicio asociados a Incidentes y Penalidades aplicables por su incumplimiento

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el adjudicatario para la resolución de incidentes, (i.e. incidencias, peticiones, consultas o quejas de los usuarios) en relación al servicio objeto de este pliego dependiendo de la criticidad de las mismas.

Clasificación de los incidentes

Se define Criticidad como la importancia de un elemento (plataforma, sistema, aplicación, etc), en función del impacto que el servicio que presta tiene sobre el negocio.

El HUF clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

- Crítica: da servicio a un número muy elevado de usuarios, o la pérdida de servicio incide gravemente sobre el negocio / imagen.
- Grave: da servicio a un número elevado de usuarios, o la pérdida del servicio incide significativamente en el negocio / imagen.
- Leve: da servicio a un número limitado de usuarios, o la pérdida del servicio incide levemente en el negocio / imagen.

PRIORIDAD	DESCRIPCION
CRÍTICA	<ul style="list-style-type: none"> • El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida total del servicio
GRAVE	<ul style="list-style-type: none"> • El incidente dificulta enormemente la operativa del usuario, existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema pero provoca unas deficiencias importantes en la Calidad del Servicio y/o provoca retrasos sustanciales en la operativa.
LEVE	<ul style="list-style-type: none"> • Resto de situaciones



La criticidad será asignada por el responsable del contrato por parte del hospital. En caso de desacuerdo con la asignación de criticidad el adjudicatario podrá manifestar su desacuerdo, y se tratará este aspecto en la reunión mensual de seguimiento del servicio.

El HUF a través de la comisión de seguimiento del contrato indicará la penalización aplicada en caso de incumplimiento de los parámetros de SLA acordados (tiempos de respuesta, disponibilidad, tiempo de resolución de incidencias).

Tiempos de resolución de incidentes

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del adjudicatario dentro del proceso de resolución de un incidente.

El tiempo de resolución a medir será el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta la resolución de la misma con aceptación teniendo que ser aceptada por el HUF para considerarse que está cerrada.

Los tiempos máximos de resolución de incidentes se detallan en la tabla siguiente:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
CRITICA	< 2 horas.	< 8 horas.
GRAVE	< 4 horas.	< 16 horas.
LEVE	< 16 horas.	< 40 horas.

Se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 17:30 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Notificación de incidentes

Al notificar un incidente, el HUF tendrá el contacto de los recursos del adjudicatario. Esta comunicación se producirá durante las 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Los incidentes se podrán notificar indistintamente por teléfono o por correo electrónico.

Antes de que el adjudicatario proporcione soporte en un incidente, el HUF y los recursos asignados por el adjudicatario acordarán cual es el problema a resolver, así como los parámetros para una resolución adecuada. Un incidente puede requerir la realización de



múltiples llamadas telefónicas, así como trabajo de investigación fuera de línea para alcanzar la solución final.

En el caso de que el incidente deba ser analizado también por otro proveedor, el adjudicatario, seguirá siendo responsable de la resolución del incidente desde el punto de vista del seguimiento proactivo del mismo (para intentar restablecer el servicio en el mínimo tiempo posible), clarificar cual ha sido la causa real del mismo, así como su documentación final.

Los ANS definidos para este servicio son los siguientes,

1.6.1 Indicadores sobre el Tiempo máximo de resolución de incidentes (IRS)

Con estos indicadores se quiere medir los incidentes a los que no se ha dado una respuesta dentro de los niveles de servicio especificados en esta cláusula e Pliego de Cláusulas Técnicas (tiempo máximo de resolución de incidentes).

Indicador	Descripción	Peso (W)	Factor de Corrección (F)		
			0	0,5	0,75
IRS01	IRS01 = IS = Número de incidentes críticos o graves abiertos en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas	0,3	IS = 0	$1 \leq IS < 2$	$2 \leq IS$
IRS02	IRS02 = IS = Número de incidentes leves abiertos en el periodo evaluado, que no han tenido una respuesta en el plazo estipulado y aceptadas	0,2	IS < 3	$3 \leq IS < 5$	$9 \leq IS$
IRS03	IRS03 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes críticos o	0,3	IS = 0	$0\% < IS < 50\%$	$50\% \leq IS$



IRS04	IRS04 = IS = % de desviación sobre el tiempo máximo de resolución de resolución de incidentes para incidentes leves	0,2	IS = 0	0% < IS < 50%	50% ≤ IS
--------------	---	-----	--------	---------------	----------

A la hora de realizar los cálculos para estos indicadores hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Para incidentes de tipo incidencias y consultas de nivel de prioridad Crítico o Grave**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de la notificación al adjudicatario.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución al HUF.
 - A efectos del cómputo se considerarán horas naturales todas las horas transcurridas hasta la resolución, con independencia del horario establecido para la atención del servicio.

- **Para incidentes de tipo incidencias, peticiones y consultas de nivel de prioridad Leve.**
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en horario de servicio establecido en el presente pliego, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la hora de comunicación al adjudicatario.
 - En caso de que la notificación de la incidencia se produzca en día no laborable fuera del horario de servicio, se considerará como hora inicial del cómputo de resolución la primera hora del día laborable en el que empiece el horario de servicio siguiente al de la hora en que se comunica la incidencia.
 - La hora en la que se comunique la resolución de la incidencia sí se considerará para el cómputo del tiempo de resolución, esté o no dentro del horario de servicio establecido en este pliego.

- **Para todos los incidentes en caso de rechazo de solución**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera notificación del incidente.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique al HUF la solución (validada y aceptada por parte del HUF).



- **Para todas las incidencias y consultas en caso de reapertura**
 - Se considerará como hora inicial del cómputo, la hora de notificación al adjudicatario, de la primera apertura de la incidencia.
 - Se considera para el cómputo del tiempo de resolución, la hora en que el adjudicatario comunique la resolución a HUF de la incidencia correspondiente a la última reapertura.

7. DOCUMENTACIÓN E INFORMES

La empresa adjudicataria mantendrá en todo momento ordenada y actualizada, para su presentación en un plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud (salvo excepciones que deberán estar justificadas), toda la documentación relevante de la prestación del servicio. Durante la ejecución de los servicios objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del Contrato del Hospital de Fuenlabrada a tales efectos, la información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Salvo indicación expresa en contrario, los documentos, informes, diagramas y cualquier otro documento relativo al objeto del contrato se aportarán en castellano, cualquiera que sea el soporte y/o formato utilizado para la transmisión de información.

Para el adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria emitirá los informes que se describen a continuación, en formato electrónico (PDF).

Documentación

El adjudicatario proporcionará Manuales de Usuario/Administrador e Instalación que describan la instalación, configuración y operación del sistema como conjunto y de cada uno de los módulos.

Los manuales comprenderán dos tipologías:

- Manual de instalación y despliegue. Comprende un manual procedimental del proceso de instalación y/o despliegue del software.
- Manual de usuario o administrador. Manual que muestre las funcionalidades proporcionadas por los distintos módulos, así como la forma en que se configuran cada una de las funcionalidades.

Informes de nivel de Servicio y seguimiento interno



Estos informes se elaborarán con una periodicidad mensual y serán tratados en las reuniones de seguimiento del servicio por parte del comité designado a tal efecto.

8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

Dirección por parte del Hospital de Fuenlabrada

A la formalización del contrato, el Hospital de Fuenlabrada designará al responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán entre otras las siguientes:

- Actuar como interlocutor con el responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato.

Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará un responsable de los Servicios. Esta persona desarrollará entre otras las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor con el responsable del Contrato del Hospital de Fuenlabrada en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato.
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.
- Canalizar las incidencias que se pudieran producir en el sistema para su resolución.
- Recoger los requerimientos de mejora que pudieran surgir durante la vigencia del contrato para realización por parte de la empresa adjudicataria.
- Informar al Hospital de Fuenlabrada de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

Comité de Seguimiento.

Se establecerá un comité de seguimiento que se regirá por las siguientes normas mínimas:

- Será encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.



- Estará formado, por el responsable del Contrato designado por el Hospital, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
- En este comité se revisará el informe de seguimiento del servicio y se podrán discutir los niveles de criticidad establecidos por el HUF a las incidencias surgidas en el periodo.
- En este comité se definirán los nuevos desarrollos que deberán acometerse por parte de la empresa adjudicataria, fijándose el número de horas que se consumirán de la bolsa de horas ofertadas por parte del adjudicatario
- A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
- Tras las reuniones, el responsable de los Contrato del Hospital o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será de al menos 1 al mes, sin perjuicio de que el Hospital de Fuenlabrada se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias. Estas reuniones podrán ser tanto presenciales como telemáticas.

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

9.1 NORMATIVA DE SEGURIDAD.

Las Administraciones Públicas tienen la obligación de implantar y cumplir lo indicado en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), asimismo, de conformidad con lo establecido por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas estarán obligadas a aplicar las medidas exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad en los sistemas de información empleados, todo ello con el objetivo de garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de la información.

De igual modo, según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); cualquier tercero que preste un servicio en régimen de concesión, encomienda de gestión o contrato, a la Administración Pública, deberá aplicar las medidas de seguridad indicadas en el Esquema Nacional de Seguridad. Por tanto, el Adjudicatario que preste servicios al Hospital Universitario de Fuenlabrada deberá cumplir con lo indicado en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Dada la naturaleza de la



información que va a gestionar el servicio, el software que se utilice para ofrecer dicho servicio deberá estar certificado con la categoría de seguridad ALTA que establece el ENS.

9.1.1. Información sobre la arquitectura de seguridad.

Será requisito obligatorio que el Adjudicatario, cuando sea relevante para el servicio prestado, especialmente a efectos de definición de requisitos de interconexión, aporte la información necesaria sobre el sistema que soporta los servicios, respecto a la arquitectura de seguridad, con el objeto de facilitar a la entidad pública contratante el cumplimiento de sus obligaciones, tales como la realización del Análisis de Riesgos o el subsiguiente Plan de Tratamiento de Riesgos.

Asimismo, aportará los diagramas de red, esquemas de elementos físicos, esquemas de interconexión y esquemas lógicos de sistemas que muestren a la entidad cliente la infraestructura física y lógica de la que forma parte el servicio objeto de contratación.

Todo ello será exigible siempre que los antedichos requisitos no estén adecuadamente cubiertos por la Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS que pudiera poseer el Adjudicatario, con relación a los sistemas de información utilizados para la prestación de los servicios contratados.

9.1.2. Ubicación de la información

Con el fin de que la CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID y el Hospital de Fuenlabrada conozca con precisión la ubicación de los sistemas de información concernidos en la prestación y su información, el Adjudicatario aportará la documentación que detalle si los tratamientos de información van a ejecutarse en sistemas e instalaciones propias o de la entidad pública contratante.

Asimismo, en caso de que los tratamientos se realicen en sistemas del Adjudicatario, se indicarán las medidas de seguridad física asociadas reflejadas en el punto 9.2.3 “Medidas de seguridad” del apartado de 9.2 “Protección de datos”.

Este aspecto es importante ya que permite a la entidad contratante evaluar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en lo relativo a transferencias internacionales de datos y de la legislación en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.



9.1.3. Medidas de seguridad implementadas.

El Hospital de Fuenlabrada podrá requerir al Adjudicatario, además de la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad), el detalle de la Declaración de Aplicabilidad y, en su caso, de las medidas compensatorias y complementarias de vigilancia utilizadas si así se determinan.

De esta forma, el Hospital de Fuenlabrada podrá dar conformidad a sus propios requisitos del ENS y conocer si existen medidas de seguridad adicionales o complementarias a las exigidas por la categoría de su/s sistema/s.

9.1.4. Incidentes de seguridad.

El Adjudicatario tiene la obligación de comunicar al Hospital de Fuenlabrada cualquier incidente de seguridad que afecte a la seguridad de la entidad o a sus sistemas de información en cuanto sea conocedor. El plazo de comunicación no podrá ser superior a 72 horas.

9.1.5. Revisión del estado de seguridad y mejora continua.

Se deberá disponer de un sistema de gestión de la capacidad con mejora continua, que proporcione, de forma periódica, información relacionada con el sistema que soporta los servicios, como por ejemplo capacidad, dimensionamiento y rendimiento del sistema.

Durante la prestación del servicio y sin que ello implique un coste adicional, el Adjudicatario estará obligado a reevaluar y actualizar las medidas de seguridad implantadas, entre las que se encuentran las actualizaciones y mantenimiento del software, de los sistemas operativos, así como de los parches de seguridad, entre otros, con el fin de adecuar su eficacia a la constante evolución de los riesgos y sistemas de protección, llegando incluso si fuese necesario, a un replanteamiento de la seguridad.

9.1.6. Mantenimiento.

El Adjudicatario deberá mantener el equipo físico y lógico que constituye el sistema atendiendo a las especificaciones de los fabricantes sobre instalación y mantenimiento, realizando un seguimiento continuo de los anuncios de defectos y estableciendo un procedimiento que permita analizar, priorizar y determinar cuándo aplicar las actualizaciones de seguridad, parches, mejoras y nuevas versiones.



9.2. PROTECCIÓN DE DATOS.

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales del Hospital de Fuenlabrada por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la descrita en el objeto del pliego, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales que resulte de aplicación, en concreto el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos/RGPD); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, el Hospital de Fuenlabrada 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.

9.2.1. Encargado del Tratamiento.

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

9.2.2. Limitación del acceso o tratamiento.

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos personales pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público del Hospital de Fuenlabrada, 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.

9.2.3. Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales (y de otros datos personales confidencial



del Hospital de Fuenlabrada 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 Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a las relativas al “encargado de tratamiento”, “registro de actividades de tratamiento” y “medidas de seguridad”.
- El Adjudicatario utilizará los datos personales 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 personales 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, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al responsable del Tratamiento.
- El Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable del Tratamiento.
- 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.
- En caso de estar obligado a ello, el Encargado de Tratamiento designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Adjudicatario de la ubicación sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.
- 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 la transferencia internacional de datos a entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos 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 Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos personales, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.



- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos personales 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 personales 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 Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el del Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario 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 personales, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes al Hospital de Fuenlabrada 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 de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.



9.2.4. 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 personales 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.

9.2.5 Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Adjudicatario 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 sub-encargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El 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.

9.2.6. Responsabilidad en caso de incumplimiento.

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



9.2.7. Cesión del contrato.

El contratista no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato.

9.3. RESTRICCIONES GENERALES.

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

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



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

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al Hospital de Fuenlabrada, con exclusividad y a todos los efectos, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

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

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

11. CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberá elaborarse la oferta presentada por el licitador. Para la elaboración de la citada propuesta el ofertante deberá basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

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

No se tendrán en cuenta descripciones genéricas, o simples incorporaciones de estándares, sin adaptar a las necesidades específicas del ámbito sanitario. Tampoco se valorarán aquellas propuestas que basen este apartado en decisiones o reuniones posteriores durante la fase de prestación del servicio, que en cualquier caso si deberán aprobar esta propuesta.

Las proposiciones deben responder al siguiente índice y contenido, en función del cual se estima la extensión de dichas ofertas no debería ser superior a 100 páginas:



1.- Acatamiento expreso

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

2.- Resumen ejecutivo

En la relación con los servicios ofertados para el cumplimiento del objeto del contrato, se definirán brevemente las características funcionales de la solución de software propuesta que garantiza el servicio solicitado, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta.

3.- Descripción de la solución propuesta

Se presentará la memoria técnica donde se desarrollan de manera exhaustiva los distintos apartados recogidos en el pliego PCAP de criterios cualitativos: criterios cuya cuantificación dependan de un juicio de valor.

INCORPORACIÓN AL CONTRATO.

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

Fuenlabrada, 19 de mayo de 2023



Gema Sarmiento Beltran
Directora Gerente

EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

