

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

## **“SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO Y COMUNICACIÓN DE DATOS FACTURABLES A TERCEROS”**

---

---



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO Y COMUNICACIÓN DE DATOS FACTURABLES A TERCEROS”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

**ÍNDICE**

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 4. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>6</b>
<b>CLÁUSULA 6. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 7. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD .....</b>	<b>8</b>
<b>CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>8</b>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055230882884483503910**

## CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la **Agencia**), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recoge/n, en concreto, las siguientes:

- a) La dirección, planificación, impulso, desarrollo y ejecución de planes y proyectos de tecnología, de comunicación electrónica y de seguridad de la información de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información.
- f) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid y consorcios adscritos.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

**La Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 5**, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

- a) Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.
- b) Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid. Están comprendidos en esta categoría, en particular los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia en el ámbito señalado en el Apartado 4 de la Disposición Adicional Primera anteriormente citada, las competencias para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas, tal y como se señala en el segundo párrafo añadido.



En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, en la actualidad, las aplicaciones HIS y HCIS son la solución informática en uso para la gestión clínica de los centros hospitalarios y también para la facturación a terceros que da servicio de manera descentralizada a diferentes centros dependientes del SERMAS.

Los actos asistenciales que se producen en los centros hospitalarios son susceptibles de ser abonados por entidades aseguradoras, mutuas, la seguridad social o incluso el propio paciente. La información necesaria para facturar estos actos, como se ha expresado arriba, se sustenta en los mencionados sistemas asistenciales (HIS /HCIS).

En la actualidad, las funcionalidades de gestión Económica Financiera de los centros dependientes del SERMAS residen en el Sistema de Información de la Plataforma Centralizada Económico Financiero, Compras, Contratación y Logística de la Comunidad de Madrid (en adelante Sistema de Información Nexus ECCL). La plataforma Nexus ECCL dispone también de un módulo de facturación a terceros.

Con la finalidad de dar respuesta a la necesidad de integrar los sistemas HIS/HCIS con el Sistema de Información Nexus ECCL, para la funcionalidad de facturación a terceros, se consideró necesario acudir a la contratación del Servicio de Desarrollo e Implantación de procesos para el tratamiento y comunicación de datos facturables a terceros y así garantizar la incorporación de los mismos al Sistema de Información Nexus ECCL de la Comunidad de Madrid. Para ello se contrató el servicio mediante el expediente denominado: *“SOPORTE, MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN E IMPLANTACIÓN DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO Y COMUNICACIÓN DE DATOS FACTURABLES A TERCEROS”*, Expediente núm. ECON/000254/2019.

Para garantizar dar respuesta a la necesidad expuesta y que persiste en los Centros Hospitalarios para recibir soporte, mantenimiento preventivo, correctivo y evolución de la integración entre los sistemas, se considera necesario acudir a la contratación del servicio objeto del presente contrato.

## CLÁUSULA 2. OBJETO

El contrato tiene por objeto la prestación de los servicios especializados de **soporte, mantenimiento y evolución de la integración de los sistemas HCIS y HIS con el sistema de Información Nexus ECCL** con el objetivo de **mantener y evolucionar la integración en los Centros Hospitalarios** en los que ya ha sido ejecutada la puesta en producción, todo ello de conformidad con los requisitos técnicos y especificaciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El **producto software** objeto del servicio es el siguiente: servicio de mantenimiento de la **Plataforma de integración HIS y HCIS (todas las versiones)**

Estarán incluidos dentro del ámbito del contrato, los siguientes Centros Hospitalarios:

CENTRO HOSPITALARIO
Hospital Universitario Príncipe de Asturias
Hospital Universitario de Getafe
Hospital Universitario de la Princesa
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús



CENTRO HOSPITALARIO
Hospital Universitario Doce de Octubre
Hospital Universitario La Paz
Hospital Ramón y Cajal
Hospital Universitario Santa Cristina
Hospital General Universitario Gregorio Marañón
Hospital Central de la Cruz Roja

TODOS los centros ya están implantados, no es necesaria la implantación de nuevos centros hospitalarios

#### **CLÁUSULA 4. ALCANCE Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO**

Los servicios incluyen los siguientes tipos de actuaciones:

##### **SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CUOTA FIJA:**

##### **4.1. Servicios de Mantenimiento y Soporte de la Plataforma de Integración**

Este servicio está concebido para amparar el Mantenimiento de la Plataforma de Integración con el sistema de información Nexus ECCL. Agrupa las líneas de servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo.

El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías de actuaciones:

- **Mantenimiento Correctivo:** Agrupa las diversas acciones a realizar ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, que no suponga añadir nueva funcionalidad al producto software, esto es, la resolución de errores detectados en la operativa normal del Software que impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria.
- **Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteadas por los usuarios o por la Agencia acerca de los integradores.

La evolución del software, en cualquier caso, se realiza manteniendo un criterio de versión única y con funcionalidades de interés general.

Las incidencias detectadas en el uso de las aplicaciones, así como las sugerencias de nuevas funcionalidades se notificarán de acuerdo al procedimiento de actuación del Servicio de Atención que se describe en apartados siguientes.

##### **4.2. Servicios de Mantenimiento de cada uno de los Centros Hospitalarios ya integrados**

Este servicio está concebido para amparar el Mantenimiento de las Integraciones en los diferentes Centros Hospitalarios y sus Servicios Sanitarios. Son los centros arriba referenciados y que están todos ellos actualmente integrados en la solución.

La baja de un Centro Hospitalario de la plataforma HIS/HCIS, durante la vigencia de este contrato, supondrá que dicho Centro queda excluido de este servicio de mantenimiento, no pudiendo aplicarse este coste fijo por dicho centro.



Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, no pueden planificarse en el tiempo. El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. Dentro de esta categoría se pueden distinguir las siguientes tipologías:

- **Mantenimiento Correctivo:** Agrupa las diversas acciones a realizar en la Integración en cada uno de los Centros Hospitalarios ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, que no supongan añadir una nueva funcionalidad al producto software.
- **Consultas:** Agrupa las acciones orientadas a resolver las dudas funcionales, técnicas o de utilización planteada por los usuarios o por la Agencia acerca de la Integración en cada uno de los Centros Hospitalarios.

### **SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CUOTA VARIABLE**

Todos los servicios asociados en este apartado se realizan en función de necesidades, no existiendo compromiso de asignación. En el caso de no consumirse la totalidad de las horas establecidas para la cuantificación de los servicios no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el Adjudicatario. Se incluyen las siguientes actividades:

#### **4.3. Servicios de Mantenimiento Planificables**

Agrupar las líneas de servicio que, por su naturaleza, pueden ser planificadas en el tiempo. El Adjudicatario se encargará de analizar, construir y pasar a producción todos los cambios necesarios. Dentro de esta categoría de servicio se distinguen las siguientes tipologías de Mantenimiento Planificable.

- **Mantenimiento Evolutivo Adaptativo:** Estas actividades están motivadas por el cambio del entorno técnico y/o funcional en el que el producto software debe operar. Por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.
- **Mantenimiento Evolutivo Perfectivo:** Consiste en cualquier inserción, eliminación, modificación, ampliación y/o mejora realizadas sobre el producto software después de su entrega para mejorar su funcionamiento y/o mantenibilidad en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- **Mantenimiento Evolutivo Preventivo:** Son las actividades realizadas con el propósito de prevenir problemas latentes antes de que estos ocurran y mejorar la calidad del producto software mantenido, sin modificación de funcionalidades.
- **Mantenimiento Evolutivo Legal:** Cambios legales de ámbito nacional o regional que impliquen modificaciones de parametrización o nuevos desarrollos que sean necesarios para adaptarse a la normativa vigente.
- **Desarrollo Evolutivo de Nuevas Funcionalidades:** Concebido como la ampliación y/o mejora realizada sobre el producto software para satisfacer dinámicamente las necesidades cambiantes de la Comunidad de Madrid que no afecten a normativa.
- **Actividades de valor añadido:** Dentro de esta categoría se incluyen las siguientes actividades: Apoyo presencial a los usuarios para una explotación óptima del producto software, asistencias de carácter periódico en la utilización de procesos complejos y/o masivos, realización de tutorías que se demanden desde la Consejería de Sanidad, los centros hospitalarios o la Agencia, relacionadas con el uso del producto software.

Se configurarán en encargos planificables que el Adjudicatario tendrá que satisfacer en función de las necesidades que marque la Agencia para la Administración Digital, y la prestación de estos servicios se realizará siguiendo el siguiente circuito:



1. Se realiza una petición de la Agencia al responsable del servicio del Adjudicatario , en la que se especifique la petición, contenido, alcance, importancia, etc.
2. Tras analizar la solicitud, el adjudicatario procederá a proporcionar a la Agencia una propuesta que contenga:
  - Alcance del servicio solicitado
  - Estimación de tiempos y recursos necesarios para abordar ese servicio, de forma que se indique el consumo de horas a incurrir por la realización del mismo. El importe del servicio irá a cargo de la partida de estos Servicios incluidos en la cuota variable.
  - Entregables con su valoración económica.
3. El servicio comenzará a ser abordado tras la aceptación por parte de la Agencia de la propuesta realizada.

Sin disminución de los criterios de aceptación que, de forma general o particular, se definan para las entregas (Mantenimiento Planificable o No Planificable), la aceptación por parte de la Agencia de cualquier entrega, vendrá condicionada por la creación y/o actualización por parte del Adjudicatario, de la adecuada documentación que la Agencia defina como básica, y que ésta esté localizada y disponible en los repositorios definidos por esta Agencia a tal efecto.

Realizado el encargo por parte del Adjudicatario, y **una vez superado el Proceso de Aprobación** (de conformidad con lo establecido en el apartado 8 de la Cláusula 6ª del presente Pliego de Prescripciones Técnicas) y teniendo la conformidad de la Dirección encargada de la Inspección de la ejecución del Servicio, el encargo se facturará de acuerdo a la cantidad de horas aprobadas y la tarifa del servicio.

Dichos encargos implicarán y cómo máximo, el volumen de horas estimadas que se señalan a continuación, repartidos por anualidades en función del servicio a prestar:

AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026	AÑO 2027
127 horas	190 horas	190 horas	63 horas

## CLÁUSULA 5. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El Adjudicatario asumirá la organización de sus propios recursos en sus propias oficinas.

Así mismo asumirá, dentro del marco fijado por la Agencia, la organización del servicio que se contrata y, por tanto, ejercerá el poder organizativo y de dirección de sus recursos humanos que constituyan sus equipos de trabajo.

Para la ejecución de las actividades del servicio, el Adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia dos perfiles que cubrirán las siguientes actividades del servicio:

• **Responsable de Servicio:** Será el responsable del servicio ante la Agencia, participará en la toma de decisiones que tengan carácter estratégico y operativo en el ámbito del servicio.

El Adjudicatario, a través del Responsable de Servicio, y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, el Responsable del Servicio realizará, entre otras, las siguientes tareas:



- a. Coordinar la ejecución de los trabajos.
- b. Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas.
- c. Supervisar y controlar la calidad de las actividades desarrolladas por su equipo.
- d. Hacer entrega a la Agencia de los documentos desarrollados por su equipo.

• **Coordinador de Integración:** Ejercerá de coordinador interno en el equipo del Adjudicatario. Será el contacto con la Agencia desde el punto de vista operativo y técnico, para todos los servicios descritos en la Cláusula 4ª de este Pliego de Cláusulas Técnicas.

## CLÁUSULA 6. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El modelo de trabajo a seguir será el establecido por la Agencia, quien podrá revisar y ajustar el modelo durante el periodo de vigencia del contrato. Para la gestión del contrato y su seguimiento se establece un **Comité del Servicio**:

Será el responsable de la supervisión del servicio, decidiendo las estrategias a implementar en el servicio para asegurar la ejecución de actividades y la relación de entregables exigidos por la Agencia para la administración digital.

El Comité de Servicio estará formado al menos por los siguientes integrantes:

1. Responsable/s del Contrato de la Agencia para la Administración Digital.
2. Responsable de Servicio del Adjudicatario.

Este Comité de Servicio tendrá al menos las siguientes competencias bajo el control y decisión de la Agencia para la Administración Digital:

1. Monitorizar el avance global del Servicio.
2. Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con la dirección estratégica del Servicio que le sean asignadas de común acuerdo a lo largo del mismo.
3. Gestión de la Planificación, incluyendo la definición, revisión, actualización y control del cumplimiento de la planificación.
4. Realizar el Seguimiento y Control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y, en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementan las actividades pertinentes para su resolución.
5. Detección y canalización de las necesidades operativas surgidas en cualquiera de las actividades del Servicio.
6. Supervisión con los Centros Hospitalarios de la planificación del Plan de pruebas y el corte de operaciones (si fuese necesario) derivada de los servicios objeto de este Pliego
7. Establecer y supervisar el Procedimiento de aceptación del Plan de Pruebas y la calidad de los datos que deberá realizar cada Centro Hospitalario derivadas de las actividades descritas en los servicios, objeto de este Pliego
8. Aprobación de la realización de las actividades y certificación de la correcta ejecución de los trabajos incluidos en la Cláusula 4ª del presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

Se reunirá a petición por escrito de cualquiera de las partes.



## CLÁUSULA 7. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos que se realicen en HCIS y HIS.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

1. Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
2. Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
3. Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

## CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

*Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*  
**DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CORPORATIVOS**  
[ssii\\_corporativos@madrid.org](mailto:ssii_corporativos@madrid.org)

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

*La Directora de Sistemas de Información Corporativos*

F mado d g almen e po RUANO PETISCO BEATRIZ  
Fecha 2024 02 23 17 48

*Fdo.: Beatriz Ruano Petisco*

