



**Comunidad
de Madrid**

DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN SANITARIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS DE GESTIÓN DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN HOSPITALARIA Y DEL
CENTRO DE IMAGEN MÉDICA, DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889422427148454798424**



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETO DEL CONTRATO	3
3.	ALCANCE	4
3.1.	Ámbito del contrato	4
3.2.	Características Tecnológicas	5
4.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	6
4.1.	Apoyo a la planificación y análisis de viabilidad de solicitudes de proyectos	7
4.2.	Gestión integral de proyectos	8
4.3.	Soporte técnico-funcional especializado	10
4.4.	Apoyo a los Sistemas de Información de Atención Hospitalaria	10
4.4.1.	Tareas de consultoría funcional básicas:	11
4.4.2.	Tareas de adaptación y parametrización de la solución Selene y HP HCIS.	12
4.4.3.	Análisis y optimización de circuitos.	12
4.4.4.	Planificación y control de actualizaciones de Selene, HP HIS1, HP HCIS y RIS/PACS. .	13
4.4.5.	Gestión Centralizada de servicios para la evolución de soluciones.	14
4.4.6.	Apoyo a la coordinación y seguimiento de servicios prestados por proveedores	15
4.4.7.	Seguimiento de los Niveles de Servicio	16
4.4.8.	Generación y mantenimiento del repositorio de documentación general	16
4.4.9.	Control de Calidad	17
4.5.	Gobierno de Procesos e Interoperabilidad y Administración del C. de Imagen Médica 18	
4.5.1.	Apoyo al gobierno de procesos asistenciales.	18
4.5.2.	Seguimiento de los proyectos de integraciones entre aplicaciones de Atención Hospitalaria.	19
4.5.3.	Gestión y análisis de explotaciones de datos	20
4.5.4.	Apoyo a la administración técnica del Centro de Imagen Médica	21
4.6.	Servicios complementarios	21
4.6.1.	Seguimiento del cumplimiento del Plan de Interoperabilidad de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.	21
4.6.2.	Actualización del mapa de integraciones de Hospitales con solución Selene	22
4.6.3.	Mapa de integración de Hospitales con solución de HCE HP HIS y HP HCIS.	22





5.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	23
5.1.	Lugar de prestación del servicio	23
5.2.	Equipamiento del personal de oficina.....	23
5.3.	Horario de prestación de servicio.....	23
5.4.	Herramientas de soporte.....	24
5.5.	Entorno tecnológico.....	24
6.	EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
6.1.	Organización general	24
6.2.	Requisitos de cualificación y experiencia para los perfiles profesionales	26
6.2.1.	<i>Consultor Senior / Responsable del servicio (1 persona)</i>	<i>26</i>
6.2.2.	<i>Consultor Senior de Gestión de Proyectos Sanitarios (4 personas).....</i>	<i>27</i>
6.2.3.	<i>Jefes de proyecto (6 personas).....</i>	<i>28</i>
6.2.4.	<i>Arquitectos de Sistemas de imagen radiológica (2 personas).....</i>	<i>30</i>
6.2.5.	<i>Operador de Soporte Administrativo (1 persona).....</i>	<i>30</i>
6.3.	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo.....	31
7.	PLANIFICACIÓN.....	31
7.1.	Fase de transición.....	31
7.2.	Fase de prestación de pleno servicio	32
7.3.	Fase de devolución del servicio	33
8.	MODELO DE RELACIÓN	34
9.	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	35
10.	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	36
11.	CALIDAD	37
12.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	38
13.	INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.....	38
14.	CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA	39
14.1.	Acatamiento expreso	40
14.2.	Resumen ejecutivo.....	40
14.3.	Identificación y alcance de la propuesta	40
14.3.1.	<i>Detalle de la propuesta de servicio.</i>	<i>40</i>
14.3.2.	<i>Propuesta metodológica para la gestión integral de proyectos.</i>	<i>40</i>
14.3.3.	<i>Herramientas propias de gestión y su implicación en la seguridad de la información.</i>	<i>40</i>





14.3.4. Mejoras del servicio propuestas.....	40
15. ANEXO I HOSPITALES CON SOLUCIÓN HCE SELENE	42





1. INTRODUCCIÓN

Los servicios sanitarios prestados en el ámbito de la atención hospitalaria han experimentado en los últimos tiempos una complejidad progresiva y un aumento del número de pacientes atendidos. Ello demanda unas estructuras sanitarias adecuadas y adaptadas a las necesidades del momento, lo que implica la utilización de nuevas técnicas de apoyo a la gestión que, necesariamente, han de basarse en tecnologías de la información y comunicaciones (en adelante, TIC), las cuales han de ser desarrolladas y gestionadas por personal técnicamente capacitado.

En el marco de la Sanidad madrileña, en 2006 la Comunidad de Madrid abordó un ambicioso proyecto de construcción de 6 Nuevos Hospitales, además del traslado del ya existente H. Puerta de Hierro (actualmente H. U. Puerta de Hierro Majadahonda). En todos los casos, en el ámbito de los sistemas de información el objetivo claro ha sido la consecución de los denominados Hospitales Digitales, hospitales sin papeles, a través de la gestión de la Historia Clínica Electrónica (en adelante HCE).

Una vez realizados con éxito en el período 2006-2009 los trabajos correspondientes a dicha puesta en marcha, se han incluido otros centros dentro del mismo sistema de información hospitalario y sobre la misma infraestructura, mediante evoluciones de versiones anteriores o de implantaciones nuevas del mismo sistema. Se conforma, así, un conjunto de hospitales que comparten la misma solución tecnológica.

Del mismo modo, en el año 2014, se puso en marcha el proceso de renovación de los sistemas de información hospitalarios en un grupo relevante de 10 hospitales para adaptarlos a los requerimientos asistenciales necesarios en la evolución de la HCE. Dicho proceso ha sido impulsado por la necesidad de suplir las carencias funcionales de los sistemas presentes en esos hospitales que dificultaban abordar los nuevos retos del sistema sanitario, subsanar la obsolescencia tecnológica y acabar con la heterogeneidad del modelo de sistemas de información presente en los centros. La migración de los sistemas de estos hospitales a la HCE, los consolidará en el modelo de hospital digital, implementado en el resto de hospitales del Servicio Madrileño de Salud (en adelante SERMAS) donde ya se ha implantado la HCE. Los procesos de evolución de la Historia Clínica Electrónica son especialmente críticos durante la fase de implantación en cada uno de los centros por los efectos de la gestión del cambio.

Completada la implantación de las TIC en estos conjuntos de hospitales, es necesario abordar el mantenimiento del servicio e infraestructura actuales y la introducción de avances y nuevos desarrollos sobre los mismos. Esto permitirá una evolución en paralelo al volumen y complejidad del entorno sanitario madrileño, que permita dar cobertura a las necesidades, actuales y futuras, de la Sanidad madrileña.

Igualmente, se debe mantener la infraestructura de la Plataforma Central de RIS/PACS conformada por la Unidad Central de Radiodiagnóstico (en adelante, UCR) y los servicios de Radiología de algunos de los hospitales comúnmente conocidos como digitales. Esta plataforma presenta un modelo innovador de servicio centralizado para el informe de las pruebas radiológicas, así como la infraestructura de comunicaciones (anillo), que permite deslocalizar la presencia de los profesionales radiólogos en cualquier punto de la red. Según este modelo se centralizó la instalación de las unidades RIS (Radiology Information System) y PACS (almacenamiento de imágenes diagnósticas). Un elemento clave en la estructura de esta plataforma es el Centro de Imagen Médica, el cual, implementa los procesos y circuitos





relativos al almacenaje de imagen médica de diferentes servicios no radiológicos de diferentes hospitales de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (en adelante, CSCM) ha establecido, como uno de sus objetivos estratégicos, el de la integración de los sistemas de información de atención hospitalaria. El alcance de la integración incluye no sólo a las aplicaciones informáticas, sino a todos aquellos equipos electro-médicos con capacidad de generar, recibir o almacenar información. Del mismo modo, la integración no sólo alcanza la conexión entre los Sistemas de Información Hospitalarios (en adelante HIS) y las aplicaciones departamentales de los hospitales (integración intrahospitalaria) sino que también abarca la integración del HIS con las aplicaciones centrales corporativas.

La estrategia de integración definida se caracteriza por la adopción de estándares de comunicación sanitarios (principalmente HL7, DICOM y XML), cuyo desarrollo se abordará conforme las indicaciones que la DGSIS determine para garantizar los estándares tecnológicos y los criterios de normalización que permitan dicha integración, en cualquier ámbito.

Para afrontar los requerimientos de dedicación y esfuerzo que el gobierno de los proyectos y líneas de actuación supone a la estructura de la DGSIS, se requiere disponer de una entidad de apoyo con capacidad para dar consultoría técnico-funcional en las distintas soluciones y aportar el soporte metodológico y documental en la gestión de dichos proyectos asegurando el cumplimiento de los objetivos en los plazos y con los niveles de calidad establecidos, y estableciendo las siguientes metas:

- Apoyo en las actividades derivadas de la ejecución de proyectos relacionados con las Sistemas de Información Hospitalaria, fundamentalmente en la evolución de la HCE y la Plataforma de Radiodiagnóstico, que se desarrollen dentro de la CSCM.
- Aseguramiento de que los S.I. cumplen con los requisitos funcionales y estándares de calidad, normalización e integración establecidos por la CSCM.
- Coordinación de los agentes y unidades operativas implicadas en la ejecución de los proyectos (unidades internas, oficinas técnicas, proveedores, usuarios...).
- Promover la mejora de la gestión de proyectos y aunar las iniciativas TIC que puedan originarse dentro de la CSCM.
- Configuración de una visión global de los sistemas de información de carácter hospitalario, que al mismo tiempo, facilite el funcionamiento integrado y coherente de los mismos y asegure su normalización y estandarización.
- Asesoría técnica y funcional especializada en cualquiera de los ámbitos de aplicaciones y sistemas de información relacionados con este proyecto.
- Seguimiento del grado de avance y situación de la lista de proyectos.

Se pone el énfasis en la planificación de esfuerzos, de costes y de tiempo, en el control de calidad y en la coordinación y seguimiento las diferentes tareas pendientes en las que se debe descomponer el proyecto para hacerlo manejable y previsible. Los proyectos TIC presentan, además, aspectos específicos por requerir conocimientos previos de las necesidades y el lenguaje de los usuarios y el conocimiento del estado del arte de las TIC, del mercado TIC y de los últimos avances en materia de equipamiento, comunicaciones,





tecnologías de desarrollo de software, entre otros, dado que, estos avances están en continua y rápida evolución.

Todo ello orientado a que las tecnologías de la información permitan procesos capaces de reducir costes e incluso de resultar disruptivos por permitir nuevas formas de abordar tareas o servicios de forma innovadora.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal del contrato consiste en la prestación de servicios de Oficina Técnica para la gestión, planificación, seguimiento y apoyo en el control de proyectos de evolución en el ámbito de la atención hospitalaria, cubriendo principalmente las soluciones HIS, RIS/PACS y departamentales y las integraciones entre estas y las aplicaciones corporativas, así como el apoyo a la administración técnica del Centro de Imagen Médica.

Por tanto, en el ámbito de este contrato se contempla lo siguiente:

- La gestión de los contratos de soporte, mantenimiento y evolución de la solución clínico asistencial Selene (en su totalidad) así como de las soluciones HCIS y HP-HIS1 (en aquellas implantaciones en producción y sujetas a fase de mantenimiento evolutivo), así como de la plataforma centralizada de RIS/PACS de la Comunidad de Madrid (y su evolución como Centro de Imagen Médica), de las aplicaciones departamentales asociadas a la solución Selene, y de la definición y gobernanza de las integraciones de las distintas soluciones HIS con aplicaciones departamentales y con los aplicativos de servicios centrales corporativos de la CSCM (sólo aquellas que entren en el ámbito de los sistemas hospitalarios).
- El diseño unificado y centralizado de los nuevos procesos de atención hospitalaria.
- La planificación, gestión y seguimiento de los proyectos corporativos propuestos por la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante DGSIS) en el ámbito hospitalario.
- El cumplimiento de las directrices y estándares tecnológicos establecidos por la DGSIS en el marco de los sistemas de información: arquitectura, integración y seguridad.
- Propuestas para la configuración y parametrización de la solución clínico asistencial Selene y HCIS que estén en producción y funcionamiento.
- El desarrollo de formularios para la unificación de la gestión clínico-asistencial.
- La coordinación e interlocución entre todos los agentes participantes en los proyectos de ámbito hospitalario (DGSIS, Atención Hospitalaria, Atención Primaria, Proveedores, etc.) y líneas de actuación en el conjunto de centros comprendidos en el alcance.
- Apoyo en la gestión y administración del Centro de Imagen Médica, y participación en la definición de la arquitectura VNA y de la monitorización de la distribución de las cuotas y anillos temáticos de imagen y video diagnóstico.
- El seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio pactados en cada uno de los proyectos.
- La previsión y gestión de los riesgos de los proyectos de su ámbito de forma coordinada con la Oficina de Proyectos (Proyectos Corporativos).





- La marcha del proyecto global en línea con las directrices estratégicas del SERMAS, así como la presentación y control de los indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento de los objetivos del servicio en coordinación Oficina de Proyectos.
- El mantenimiento de las integraciones actualmente identificadas asegurando la necesaria interoperabilidad de los sistemas en producción garantizando la interlocución con los servicios o unidades implicados de la DGSIS y los proveedores, el desarrollo de las necesidades de evolución de los sistemas y de las nuevas implantaciones de HCE a nivel de Comunidad y del cumplimiento con las normas y criterios que a este respecto sean definidos por la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante, DGSIS).
- Los servicios necesarios para la fase de análisis de procesos, diseño de circuitos y definición funcional, así como la consultoría técnico-funcional para la gestión de proyectos relacionados con los sistemas de información hospitalarios.

3. ALCANCE

3.1. Ámbito del contrato

El ámbito de actuación de los servicios objeto del contrato incluirá las aplicaciones sanitarias de los hospitales de la red sanitaria pública de la Consejería de Sanidad, que se detallan a continuación y la plataforma centralizada de RIS/PACS (y su evolución como Centro de Imagen Médica) de la Comunidad de Madrid, excepto los concesionados o concertados.

Dado que a lo largo de la vigencia de este contrato pueden producirse modificaciones, el adjudicatario deberá prestar sus servicios, sin que ello suponga coste adicional para la CSCM, respecto del cuadro de aplicaciones de que se disponga en cada momento.

Estos hospitales se dividen en tres grandes grupos:

- Hospitales con solución de HCE Selene: en este grupo se engloban los hospitales de la Comunidad de Madrid que utilizan la Solución Clínico-Asistencial Selene del proveedor Cerner (ver ANEXO I).
- Hospitales con solución de HCE HP: en este grupo se engloban los hospitales de la Comunidad de Madrid que utilizan la Solución Clínico-Asistencial HCIS que estén en producción y mantenimiento. Los hospitales del Proyecto M10H, que son los incluidos en los contratos de “MIGRACIÓN DE LA VERSIÓN DEL ACTUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN CLÍNICA DE UN CONJUNTO DE HOSPITALES DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD HACIA LA EVOLUCIÓN DE HOSPITAL DIGITAL” (P.A.SER-8/2013-INF), y de “EXTENSIÓN A TODOS LOS ÁMBITOS DEL MODELO DE HOSPITAL DIGITAL DE UN CONJUNTO DE HOSPITALES DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD” (P.N. SER-17/2014-INF), se gestionan, mientras que estén todavía en desarrollo, en el proyecto ATHENE@, ajeno a esta oficina. Sin embargo, los hospitales en producción y mantenimiento o que entren en producción y mantenimiento a lo largo de la vida de este contrato, pasaran a estar incluidos en el ámbito de actuación de este contrato.

Hospitales incluidos en el contrato P.A.SER-8/2013-INF:

- Hospital Universitario Ramón y Cajal
- Hospital Universitario La Paz – Carlos III





- Hospital Clínico San Carlos
- Hospital Universitario de Getafe
- Hospital Universitario Santa Cristina
- Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
- Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela

Hospitales incluidos en el contrato P.N. SER-17/2014-INF

- El Hospital Universitario 12 de Octubre
- El Hospital General Universitario Gregorio Marañón
- El Hospital Universitario Príncipe de Asturias

También están incluidos en el presente contrato los hospitales con la Solución de Gestión de Pacientes HP-HIS1.

- Plataforma centralizada de RIS/PACS de la Comunidad de Madrid: En este grupo se engloban aquellos hospitales que disponen de la solución RIS/PACS del proveedor Siemens (dentro del servicio de la UCR) y el Centro de Imagen Médica de la CSCM que englobará los proveedores de servicios VNA corporativos.

Cualquier centro o ubicación donde, durante la vigencia del contrato, desarrollen su actividad directa o indirectamente los centros de Atención Hospitalaria anteriormente recogidos, quedará automáticamente incluido en el alcance del presente contrato. Es decir, quedan incluidos tanto los Centros de Especialidades de dichos hospitales como cualesquiera otros centros, que en su caso y con carácter excepcional, quedaran adscritos a los mismos.

Del mismo modo, los contratistas deberán gestionar la posible interrelación de las soluciones de HCE con los sistemas de Atención Primaria existentes en la actualidad y con los futuros, de acuerdo a aquellas solicitudes que se vayan reportando por parte de la DGSIS.

De todos modos, el contratista deberá adaptarse a los posibles cambios de estrategia por parte de la DGSIS que pueden derivar en la implantación de nuevos tipos de soluciones HIS, nuevas soluciones departamentales, nuevas estrategias de integración, que puedan afectar a la ejecución de las tareas detalladas en el presente pliego.

3.2. Características Tecnológicas

Mediante la utilización de estándares se pretende unificar y simplificar la implementación de interfaces entre los sistemas, para lograr la integración entre ellos, reducir el coste de implantación y actualización, optimizar los flujos de trabajo, mejorar la eficiencia, reducir errores y en definitiva simplificar el acceso a la información de los pacientes.

En cuanto al gobierno de la interoperabilidad entre aplicaciones se seguirán las siguientes especificaciones:

- Semántico: Definición y mantenimiento de los estándares y catálogos como la gestión de OIDs, arquetipos, terminologías, estándares como Snomed-Ct, CIE 9, CIE-10, LOINC, SERAM, etc...





- Sintáctico: Definición y mantenimiento de los estándares y guías de mensajería principalmente en HL7, HL7 CDA para los documentos clínicos o DICOM para las imágenes médicas. Todas las integraciones definidas deben seguir los patrones definidos por IHE (Integrating the Healthcare Enterprise) adaptándolos a las particularidades del servicios.
- Técnico: Definición y mantenimiento de las normativas a aplicar en el uso de las integraciones, determinando en cada caso las condiciones de uso de cada una de ellas, ya sean Servicios Web, Servicios REST, Sockets o cualquier otro mecanismo definido.

Para ello el motor actual de integración cumple con las siguientes especificaciones técnicas:

- Estándares básicos de mensajería e intercambio (HL7 versión 2.3.1 o superior)
- Estándares básicos de información gráfica (DICOM 3.0) y arquitecturas VNA y estándar WADO.
- Frameworks IHE.
- Conectores o servicios web.
- Protocolos de transporte estándares de mercado.
- Soporte de intercambio de información bajo XML.
- Integración interna a través de distintos motores de integración que determine el SERMAS.

En la actualidad, la integración con las aplicaciones internas de la aplicación clínico-asistencial Selene está habitualmente implementada mediante el motor de integración OpenLink. La integración con las aplicaciones externas está realizada a través del motor de integración MS BizTalk Server, Openlink y la plataforma de integración Intersystems Ensemble, la cual constituye la plataforma estándar de integración corporativa de la CSCM.

No obstante, si a lo largo de la vigencia del contrato surgieran cambios en la plataforma de integración utilizada, los contratistas deberán adecuarse a dicha plataforma sin que ello suponga coste adicional sobre el importe de adjudicación.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

Los servicios que deberá prestar la Oficina Técnica se enumeran a continuación:

- Apoyo a la planificación y análisis de viabilidad de solicitudes de proyectos dentro de los sistemas de información hospitalarios tanto si se trata de proyectos de aplicación única en el área de Atención Especializada como si se trata de sub-proyectos que se engloban en corporativos de la organización.
- Gestión integral de proyectos encomendados dentro del ámbito de la Atención Especializada.
- Soporte técnico-funcional especializado en procesos dentro del ámbito de la Atención Especializada y/o en las soluciones software implantadas en los centros hospitalarios.





- Apoyo a los Sistemas de Información de Atención Hospitalaria
 - Gestión, coordinación, seguimiento, evolución y apoyo en el control de los proyectos corporativos asociados a los hospitales con solución de HCE y del Centro Digital de Imagen Médica.
 - Parametrización y configuración de circuitos en las soluciones software de los centros hospitalarios.
 - Organización y control documental del proyecto en relación con la solución Clínico Selene así como las soluciones HCIS y HP-HIS1, excepto de aquellos hospitales que no estén en ciclo de mantenimiento dentro del alcance del proyecto M10H, convirtiéndose en la referencia para los hospitales para la gestión de cambios y solicitudes.
 - Apoyo a la gestión, control, seguimiento y supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio de los respectivos contratos de la CSCM asociados a los hospitales con solución Selene o a las soluciones HCIS y/o HP-HIS1, excepto de aquellos hospitales que no estén en ciclo de mantenimiento dentro del alcance del proyecto M10H y del Centro de Imagen Digital Médica.
 - Interlocución directa con los Hospitales para los cambios de funcionalidad, cambios de versión puestas en producción.
- Gobierno de Procesos, Soluciones e Interoperabilidad y Administración del Centro de Imagen Médica
 - Apoyo al gobierno de los procesos de Atención Hospitalaria, estandarización y racionalización de procesos.
 - Definición de estándares de interoperabilidad que faciliten la integración de los sistemas HIS de Atención Hospitalaria.
 - Definición de soluciones de explotación y análisis de datos sanitarios para los hospitales del alcance indicado.
 - Apoyo en la administración técnica del nuevo Centro Digital de Imagen Médica.

4.1. Apoyo a la planificación y análisis de viabilidad de solicitudes de proyectos

Estas actividades consistirán en el estudio de las solicitudes de nuevos proyectos o de evolución de los sistemas. Para cada proyecto solicitado se deberá desarrollar y entregar un estudio de viabilidad, en el que se deberán reflejar los siguientes aspectos:

- Estudio detallado de requisitos e impacto derivado en otros proyectos, así como en otros sistemas de información en producción.
- Identificación de otras Unidades, además de la solicitante, responsables desde el punto de vista funcional afectadas por el proyecto estudiado.
- Estimación de los importes económicos, tanto desde el punto de vista de esfuerzo (número de jornadas y perfiles profesionales implicados) como temporal, y tanto en relación con su implantación como con su mantenimiento futuro.
- Estudio de necesidades de implantación y sostenimiento derivados, tanto referentes a infraestructura de sistemas de información como de comunicaciones





Además de lo anterior, estas funciones se complementarán con el apoyo a la planificación y cualquier otra actividad que deba realizarse bajo petición de la DGSIS necesaria para que la dirección pueda disponer de información y criterios para la decisión acerca de la ejecución de los proyectos solicitados.

4.2. Gestión integral de proyectos

La gestión de proyectos se abordará desde la ejecución de los siguientes servicios (en referencia a los proyectos que aplican dentro del ámbito de la Atención Hospitalaria, y por tanto en general a los centros hospitalarios y centros de especialidades):

- Inicio de proyecto: se incluyen todas las actuaciones relativas a verificar la autorización inicial del proyecto, identificar y registrar los elementos definitorios del mismo (objetivos, entradas y productos esperados, responsable, participantes, entre otros), a la creación de espacios de colaboración u otras herramientas de participación que proponga el contratista, y, en general, todo lo relativo a la preparación y puesta en marcha del proyecto.
- Planificación: descomposición en fases, actividades y tareas, con la especificación, en su caso, de las necesidades de sincronización y dependencia entre ellas. También se incluyen, en relación con las citadas fases, actividades y tareas, la asignación de responsables, la estimación de esfuerzos, recursos y plazos. Para esta fase se requiere la conjunción de servicios de consultoría funcional y tecnológica, junto con la recopilación de información, en la medida en que resulte relevante para el proyecto, sobre tecnologías, herramientas y servicios implantados en la CSCM.
- Ejecución, supervisión y control: seguimiento y control de la ejecución de cada fase, actividad y tarea, así como comunicación de incidencias. Se incluyen en este apartado todos aquellos aspectos paralelos y continuos relativos al seguimiento de proyectos: revisión del cumplimiento de plazos, de los esfuerzos realizados, de los cambios acordados, de los roles definidos, en general, de todos los elementos determinados en las fases anteriores del proyecto. Igualmente, se contemplan, en particular, la realización de informes de seguimiento, la convocatoria de reuniones, el levantamiento de actas de las mismas, o el seguimiento de asuntos pendientes. Adicionalmente, se deben incluir las labores para la comunicación eficaz de la ejecución del proyecto a los diferentes interesados. De forma particular, se deben incluir la información a la Dirección, de seguimiento de proyectos individuales o de planes o conjuntos de proyectos. También se deben considerar en este apartado la propuesta de opciones valoradas para la toma de decisión por parte de la Dirección de los proyectos.
- Cierre: determinación del cumplimiento de objetivos, con la consiguiente liberación de recursos (desconvocatoria de reuniones, cierre de herramientas de colaboración, etc.) y entrega de la correspondiente documentación.
- Todos estos proyectos deberán estar coordinados de forma directa con la Oficina de Proyectos Corporativos para garantizar la coherencia, y cumplimiento de los plazos dentro de todo ámbito TIC de los sistemas SERMAS.

Con ello se pretenden los siguientes objetivos:





- Aseguramiento de la aplicación y el cumplimiento de los estándares de calidad y normalización establecidos por la DGSIS.
- Potenciación del uso de la metodología, procedimientos y herramientas comunes de seguimiento de proyectos de igual manera que la Oficina de Proyectos Corporativos, que permita tener una visión conjunta y homogénea de todos los proyectos en marcha y planificados.
- Actualización permanente del inventario de todos los proyectos, en el que se detallarán los aspectos claves para la gestión de cada uno de los proyectos asignados por la DGSIS a la Oficina Técnica de Atención Hospitalaria.
- Establecimiento de procedimientos y estándares para la generación y gestión de la documentación de proyecto, definiendo e implantando procesos para la generación, recepción, almacenamiento, certificación y control de versiones con idénticos criterios que la Oficina de Proyectos Corporativos.
- Apoyo en las fases de análisis y diseño de los proyectos, proporcionando una visión completa e integrada de los sistemas de información del SERMAS detectando sinergias y dependencias y facilitando asimismo una gestión eficiente de los recursos en aquellos proyectos del ámbito de la Atención Especializada.
- Coordinación de las diferentes fases de trabajo de los proyectos puestos en marcha y planificados por la DGSIS.
- Soporte en las labores de comunicación y formación del personal involucrado en proyectos en los centros hospitalarios y de especialidades dependientes de los mismos.
- Soporte a la supervisión de la provisión, liberación y mantenimiento de los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos.
- Soporte en la ejecución de los proyectos. Este soporte incluirá todas las fases de los proyectos, desde el diseño inicial y elaboración del plan de proyecto, hasta la puesta en producción de los nuevos sistemas y el seguimiento post-implantación.
- Soporte a la Dirección en el seguimiento de los proyectos en curso en coordinación con la Oficina de Proyectos Corporativos y aquellas unidades implicadas e identificadas por la DGSIS.

El licitador deberá proponer una metodología de trabajo para la gestión del proyecto. Con objeto de garantizar la homogeneidad en la gestión, facilitar la coordinación y mejorar la calidad de la información, se debe adoptar como base la Metodología PMBOK, desarrollada por el Project Management Institute (PMI) y reconocida internacionalmente como estándar (IEEE Std 1490-2003) en la gestión de proyectos, proporcionando fundamentos de la gestión de proyectos aplicables a un amplio rango de sectores, incluyendo las TIC.

Los licitadores deberán completar su propuesta de gestión de proyectos y deberán especificar las principales fases, actividades y tareas, así como la documentación a proponer como resultado de cada una y considerando la interacción con una Oficina de Proyectos Corporativos.



4.3. Soporte técnico-funcional especializado

Se requiere el asesoramiento sobre nuevas tecnologías y productos que puedan mejorar la calidad de los servicios de los Sistemas de Información hospitalarios.

Por ello, en el ámbito de la Consultoría técnica especializada, las principales actividades a realizar bajo demanda de la DGSIS o de la propia gestión de proyectos, estarán relacionadas con los siguientes aspectos:

- Estandarización y racionalización de las plataformas de sistemas de información y comunicaciones de los hospitales.
- Ayuda a la definición de las arquitecturas tecnológicas e infraestructuras para adaptación a los estándares de la DGSIS.
- Apoyo a la definición de mecanismos de integración que faciliten la interoperabilidad de los sistemas, cumpliendo con los estándares tecnológicos y los sanitarios.
- Evaluación de proyectos pilotos en entornos de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- Actividades de formación en TIC aplicadas a la Sanidad.
- Asesoramiento técnico-funcional especializado en el ámbito de las TIC aplicadas a Sanidad.

Para facilitar el seguimiento de los servicios de este apartado, se registrará cada solicitud de informe y se comprometerán fechas de entrega de cada uno, junto con el índice propuesto y una estimación de tamaño, en función de la complejidad y requerimientos de las mismas.

4.4. Apoyo a los Sistemas de Información de Atención Hospitalaria

La Oficina Técnica de Sistemas de Información de Atención Hospitalaria será el referente en relación a la solución clínico-asistencial software que tengan los centros hospitalarios y centros de especialidades dependientes, ya que gestionará y controlará los contratos de soporte, mantenimiento y evolución de la misma, así como los contratos de nuevas implantaciones que se puedan impulsar por parte de la DGSIS en cualquier centro hospitalario de la Comunidad de Madrid; excepto en aquellos sistemas que no estén en ciclo de mantenimiento dentro del alcance del proyecto M10H y en su defecto sistemas que se lleven en la unidad MEDAS y no hayan sido traspasados.

De igual manera, gestionará el contrato de soporte, mantenimiento y evolución de los hospitales incluidos en la plataforma centralizada de RIS/PACS de la Comunidad de Madrid, así como de su evolución al Centro de Imagen Digital.

La Oficina Técnica se encargará de las tareas de análisis funcional y las tareas de definición de circuitos de cara a la personalización para el SERMAS de la implantación del producto clínico-asistencial Selene (sin menoscabo de colaborar en implantaciones de soluciones similares dentro del mismo ámbito) y de la plataforma centralizada de RIS/PACS.





Esta Oficina Técnica prestará apoyo a la DGSIS para la gestión, coordinación, seguimiento y control de los proyectos, seguimiento de la documentación, así como supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio de los respectivos proveedores asociados al soporte, mantenimiento y evolución de la aplicación clínico asistencial Selene y a la plataforma centralizada de RIS/PACS de la Comunidad de Madrid en su calidad de Centro Digital de Imagen Médica.

Para ello, los principales ámbitos de colaboración, se centrarán en:

- Tareas de consultoría funcional básicas.
- Tareas de adaptación y parametrización de la Solución Selene y HP HIS 1 y HP HCIS.
- Análisis y optimización de circuitos.
- Planificación y Control de actualizaciones y despliegues de las mismas en los centros hospitalarios y de especialidades y de las soluciones software de RIS-PACS que formen parte del Centro Digital de Imagen Médica.
- Coordinación de la implementación de las integraciones intra y/o extra-hospitalarias en conjunción con la Oficina Técnica correspondiente.
- Creación y organización de repositorios de documentación.
- Control de calidad.

En definitiva, sin perjuicio de las facultades de la Dirección del Proyecto, el contratista será responsable de controlar y velar por la calidad de la ejecución de los contratos de soporte y mantenimiento y nueva implantación de la solución clínico-asistencial Selene, de la solución HCIS y HP-HIS1 (excepto de aquellos hospitales que no estén en ciclo de mantenimiento dentro del alcance del proyecto M10H y de los que se estén manteniendo por la unidad MEDAS y no hayan sido traspasados) y del contrato de la plataforma centralizada de RIS/PACS y las soluciones implantadas en el Centro Digital de Imagen Médica, así como de dar asistencia a la Dirección del Proyecto durante la ejecución de los distintos proyectos.

4.4.1. Tareas de consultoría funcional básicas:

Las tareas generales a realizar serían las que se indican a continuación:

- Análisis del impacto de las modificaciones propuestas en la evolución de las soluciones Selene y adaptaciones consiguientes en colaboración con los distintos proveedores.
- Toma de requisitos para los desarrollos y cambios solicitados e interlocución con el proveedor del contrato de soporte, mantenimiento y evolución de la solución de HCE SELENE (“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE ESPECIALIZADO A USUARIOS, EN RELACIÓN CON LAS APLICACIONES SANITARIAS CENTRALIZADAS EN PRODUCCIÓN EN UN CONJUNTO DE HOSPITALES DIGITALES Y EN LA PLATAFORMA CENTRALIZADA DE RIS/PACS DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD” P.N. 19/2014-INF) y con el proveedor del contrato de soporte, mantenimiento y evolución de la solución de HCE HP HIS 1, HP CIS (actual “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES



INFORMÁTICAS HP-HIS Y HP-HCIS INSTALADAS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID” P.A. SER-23/2016-INF y posteriores), para su valoración y posterior ejecución.

- Diseño de circuito óptimo para los desarrollos y cambios solicitados, de cara a unificar los circuitos clínico asistenciales en el grupo de hospitales con la solución HCE implantada, las departamentales asociadas y/o con solución RIS/PACS.

La Oficina Técnica actuará, del mismo modo que los usuarios, en la prescripción de cambios que serán valorados y justificados por el proveedor de la solución clínico asistencial Selene para la que se lleve a cabo el cambio.

En caso de que algún desarrollo propuesto por la Oficina Técnica no esté incluido en el alcance del mantenimiento correctivo del proveedor y se considere necesario para la correcta prestación del servicio, el contratista realizará la propuesta de esfuerzo correspondiente, la cual podrá ser valorada por el contratista de dicho servicio, que deberá justificar sus estimaciones documentalmente, planteando las alternativas posibles.

- Gestión de riesgos: evaluación del impacto de los nuevos desarrollos a nivel funcional (identificación, medidas paliativas, alternativas,...)
- Plan de Pruebas: gestión y supervisión de los pilotajes. A tal fin se elegirá el centro más adecuado según las características requeridas y las funcionalidades a implementar. Esta elección habrá de ser consensuada con dicho centro y con la DGSIS.
- Plan de Implantación: gestión y supervisión de la puesta en marcha de los desarrollos al resto de centros.

4.4.2. Tareas de adaptación y parametrización de la solución Selene y HP HCIS.

Estas tareas se asumirán de forma paulatina durante el desarrollo del proyecto por personal del contratista:

- Parametrizaciones de la aplicación necesarias para la incorporación de funcionalidades desarrolladas.
- Gestión de formularios, informes, vistas, esquemas, permisos, etc. a demanda del hospital.
- Definición de indicadores y formularios para circuitos clínicos-asistenciales.

Estas tareas de índole técnico-funcional, se realizarán siempre bajo la supervisión y tras aceptación previa de la DGSIS con la intención de unificar y mantener la homogeneidad del aplicativo en los hospitales de la Comunidad de Madrid. Es necesario actuar dentro de la coordinación en todo momento, cumpliendo los procedimientos definidos por la DGSIS.

4.4.3. Análisis y optimización de circuitos.





Dentro del marco de optimización y eficiencia de los procesos asistenciales, el contratista realizará la definición de nuevos circuitos en los centros cuando así se requiera, bajo la supervisión del responsable de la Unidad de Procesos que determine el Director Técnico del Proyecto por parte de la DGSIS.

Para la correcta tramitación se desarrollará en conjunción con la DGSIS de un procedimiento de solicitud de nuevos circuitos, que será debidamente informado a los hospitales de forma que les permita canalizar y registrar adecuadamente este tipo de solicitudes.

Así, se encargará de:

- Analizar las alternativas posibles con consideración de la naturaleza propia de cada una.
- Gestionar su implementación final, llevando a cabo la experiencia piloto previa para la puesta en marcha.
- Establecer posibles consecuencias de implementación/modificación de servicios en otros aspectos, como pueden ser integraciones o explotaciones de datos, entre otros.
- Verificar la distribución de documentación entre los actores implicados.

4.4.4. Planificación y control de actualizaciones de Selene, HP HIS1, HP HCIS y RIS/PACS.

La Oficina Técnica se encargará de la planificación y coordinación de la entrega de versión, parada, despliegue y arranque de las nuevas versiones entregadas por parte del proveedor de la solución HCE y de la solución RIS/PACS de la plataforma centralizada de RIS/PACS de la Comunidad de Madrid (y su evolución como Centro de Imagen Médica). Entre las acciones a realizar se encuentran las siguientes:

- Planificación del despliegue en todos los hospitales afectados.
- Gestión de la documentación y circulación a los jefes de informática de los hospitales afectados por el cambio de versión.
- Coordinación y control de los distintos proveedores involucrados y hospitales afectados durante el despliegue de la actualización o cambio.
- Coordinar las acciones posteriores a la intervención (canalización ágil de las posibles incidencias, cambios de parametrización, etc.).

La Oficina Técnica llevará a cabo un plan de actualización de los hospitales en el que planteará a la DGSIS la planificación y priorización de los hospitales afectados por el cambio de versión, así como un resumen de las pruebas en preproducción realizadas por el proveedor encargado. La DGSIS validará el plan de actualización previamente al inicio de los trabajos de despliegue y comunicación.





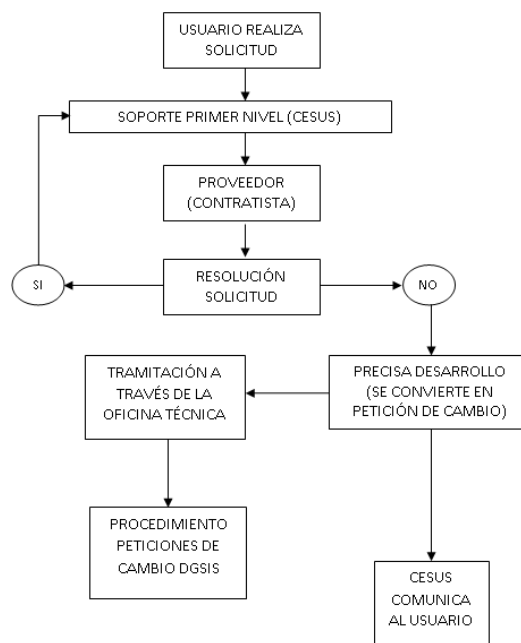
4.4.5. Gestión Centralizada de servicios para la evolución de soluciones.

La Oficina Técnica gestionará de forma centralizada los cambios de la solución Selene, HP HIS1, HP HCIS, las departamentales dentro del alcance del concurso y de la solución RIS/PACS de los hospitales (y su evolución como Centro de Imagen Médica), reportados por los distintos solicitantes autorizados de los hospitales, así como por otras unidades autorizadas.

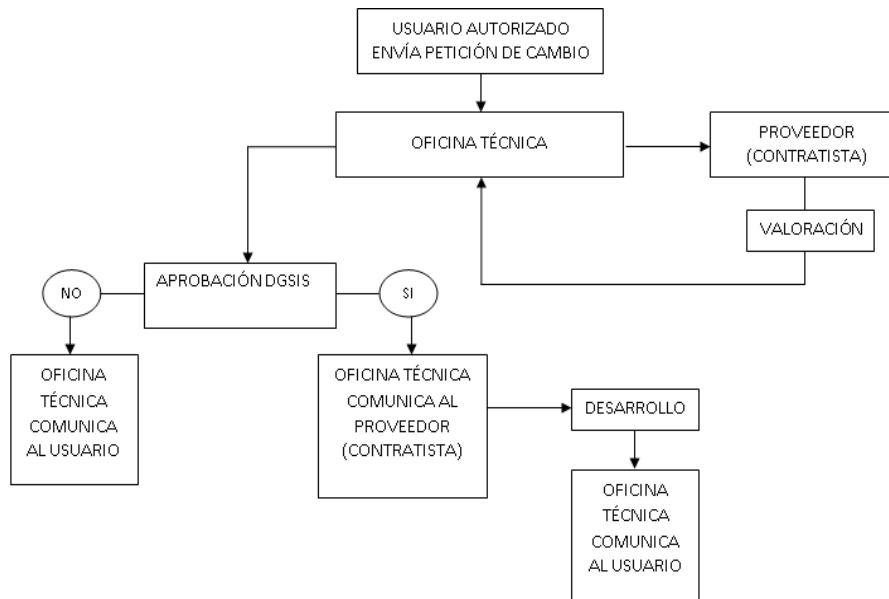
Dentro del ciclo de gestión de los cambios, la Oficina Técnica llevará a cabo un registro pormenorizado de los cambios, y tramitará la valoración técnica y de esfuerzo con los proveedores involucrados para reportar a la DGSIS la información necesaria para la toma de decisiones en función de criterios de prioridad y coste.

En este sentido, la Oficina Técnica controlará y hará el seguimiento de los procesos de cambio y solicitudes.

Circuito de solicitudes de Cambio:



Circuito de Peticiones de cambio:



La Oficina Técnica realizará un control pormenorizado de los esfuerzos de cada cambio asociado a la solución Selene y RIS/PACS. Se llevará a cabo una reunión periódica con la DGSIS para informar de la evolución de los servicios específicos de cada uno de los proveedores.

4.4.6. Apoyo a la coordinación y seguimiento de servicios prestados por proveedores

Se trata de garantizar que el proyecto se ejecuta de acuerdo a lo especificado en los diferentes contratos en términos de cobertura funcional, especificaciones técnicas, niveles de calidad, etc., así como el cumplimiento de plazos, metodologías y costes. Para ello se llevará a cabo el seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los hitos y cronogramas definidos en el plan de proyecto global.

El contratista se encargará de asesorar a la DGSIS respecto a las valoraciones y estimaciones que los contratistas del resto de servicios relacionados realicen para los nuevos desarrollos, mantenimiento evolutivo e integraciones y soporte.

Asimismo, se encargará de la configuración, organización, gestión y seguimiento del plan de trabajo estableciendo las interacciones y dependencias entre los diferentes actores involucrados.

La Oficina Técnica llevará a cabo la coordinación con las distintas unidades funcionales de la DGSIS, así como la planificación, coordinación e interlocución entre los integrantes de los distintos equipos de trabajo.

El contratista para llevar a cabo dicho fin, deberá proponer y suministrar una herramienta de gestión de proyectos que permita analizar el grado de avance de los procesos fundamentales





del mismo, así como ayudar a la generación de documentos/informes de seguimiento a entregar a la DGSIS.

4.4.7. Seguimiento de los Niveles de Servicio

La Oficina Técnica monitorizará, controlará y llevará a cabo el seguimiento de los Niveles de Servicio prestados por los distintos contratistas, debiendo como mínimo:

- Apoyar al cierre de los Acuerdos de Calidad de Servicio (si fuera preciso), estableciendo los compromisos definitivos, los parámetros de medición de cada uno de ellos e implantando el modelo de gestión de los mismos.
- Controlar el cumplimiento de niveles de servicio exigidos y evaluar los resultados de los indicadores, proponiendo acciones que permitan una mejora continua de la calidad.
- Control de Garantía de Calidad de los entregables generados y del seguimiento de los requisitos del proyecto. -Garantizar el cumplimiento de hitos, metodología, gestión de riesgos y de las acciones correctoras en cada fase del proyecto.
- Realización de Informes de Seguimiento del Proyecto, que permitan gestionar todos los aspectos relacionados con el control de calidad del proyecto, las propuestas de mejora/cambio y las penalizaciones correspondientes.
- Detección de riesgos potenciales que puedan provocar la disminución de los niveles de servicio exigidos.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad que establece la DGSIS y la LOPD.

4.4.8. Generación y mantenimiento del repositorio de documentación general

El contratista creará y mantendrá un repositorio accesible por compartición de red y a través de un portal en intranet el índice de documentación general del proyecto. Asimismo, tendrá la responsabilidad de la catalogación y almacenaje de la documentación de aplicaciones, los servicios, indicadores, etc.

Igualmente, el contratista deberá desarrollar un plan de gestión del conocimiento generado en base a este contrato en su globalidad y asegure a la DGSIS el mantenimiento del mismo dentro de la organización.

Dicho plan deberá incluir aquellas actividades, herramientas o cualquier otro medio que el licitador considere necesario.

Para facilitar la gestión del conocimiento, el contratista tendrá la responsabilidad de la catalogación y almacenaje de la documentación de aplicaciones, los servicios, indicadores, etc.

El contratista deberá proponer y suministrar una herramienta de gestión del conocimiento que posibilite y agilice el desempeño de esta función, ofreciendo a la DGSIS la siguiente documentación:



- Mapa de aplicaciones implantadas en los centros hospitalarios y de especialidades.
- Relación de solicitudes asumidas durante el servicio.
- Documentación funcional y técnica aportada por los distintos contratistas del resto de servicios relacionados.
- Metodología y estándares.
- Estructura organizativa del servicio, procedimientos de trabajo y modelos de relación del servicio.
- Documentación generada durante la prestación del servicio.
- Indicadores y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.
- Lista de responsables funcionales implicados dentro del servicio.
- Documentación de gestión de peticiones de cambio y solicitudes

La documentación habrá de mantenerse actualizada en el repositorio a lo largo de toda la duración del contrato.

4.4.9. Control de Calidad

La Oficina Técnica deberá llevar a cabo las actividades relativas a la supervisión, control y validación del cumplimiento de los plazos de ejecución y expectativas de los contratos de soporte, mantenimiento y evolución de la solución Selene, sus departamentales dentro del alcance del contrato y la plataforma centralizada de RIS/PACS.

Para ello, se desarrollarán las siguientes líneas de trabajo:

- Certificación de la calidad de los trabajos realizados. Garantizando la calidad de los entregables y del seguimiento de los requisitos de incorporación de entornos en la DGSIS. Asimismo, coordinará y certificará la validación de propuestas de experiencias piloto y pruebas integradas por los distintos proveedores relacionados, validando la incorporación de cambios y mejoras en el entorno de producción. Igualmente, se encargará de la coordinación del comité de validación y aceptación de cambios, certificando la calidad de los trabajos realizados por los distintos proveedores. Finalmente, participará en la ejecución de pruebas e informe de resultados.
- Validación y pruebas de calidad de las adaptaciones de mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo sobre las nuevas versiones del aplicativo clínico-asistencial de los centros hospitalarios y de especialidades (excepto de aquellos hospitales que no estén en ciclo de mantenimiento dentro del alcance del proyecto M10H).
- Seguimiento del cumplimiento de las metodologías de trabajo adoptadas.
- Detección de riesgos potenciales que puedan provocar la disminución de los niveles de servicio exigidos. Para ello la Oficina Técnica establecerá un plan de seguimiento donde mediante reuniones semanales (ajustable a las exigencias del proyecto) se llevará a cabo el seguimiento, avance y control de los requisitos establecidos en el contrato, garantizando el cumplimiento de los mismos.





- Control, bajo los criterios de calidad que se establezcan, de la elaboración de la documentación (funcional y técnica) necesaria para la correcta prestación del soporte y del inventario de aplicaciones.
- Control de la realización por parte del contratista correspondiente de los planes de pruebas necesarios para garantizar la calidad de los pasos a producción.

4.5. Gobierno de Procesos e Interoperabilidad y Administración del C. de Imagen Médica

El objeto de esta Unidad de gobierno de procesos y administración del Centro de Imagen Médica tiene como principal objetivo el homogeneizar y estandarizar los procesos, soluciones, e integraciones interoperables que puedan llevarse a cabo en los sistemas de información sanitaria de los hospitales incluidos en el alcance del contrato, así como el apoyo a la administración técnica del Centro de Imagen Médica.

Esta Oficina Técnica se encargará del gobierno de los procesos y será la principal encargada de unificar los procesos de trabajo existentes, teniendo en cuenta las particularidades de cada entorno. Con el mismo objetivo de homogeneizar las soluciones existentes en hospitales, se analizará y comparará cada solución que la DGSIS precise incorporar, haciendo un análisis del impacto de la elección de una solución concreta en función del estado actual de implantación en la red de hospitales de la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, la Oficina Técnica posibilitará y gestionará de una manera eficaz y eficiente los diferentes mecanismos estándares de interacción necesarios entre los diversos recursos (profesionales, sistemas de información / aplicativos y equipamientos), así como dispondrá de los métodos, normas y herramientas que permitan y facilite la interoperabilidad desde un punto de vista semántico, sintáctico o técnico.

Estas actuaciones están enfocadas a la implantación progresiva de los mismos estándares de integración en nuevos sistemas y a la personalización para el SERMAS de los sistemas HIS de los hospitales de la Comunidad de Madrid, así como a la unificación de la historia clínica electrónica en el SERMAS.

Por último, se encargará de dar apoyo a la administración del Centro de Imagen Médica, elemento que forma parte de la plataforma Centralizada de RIS/PACS de la Comunidad de Madrid y que da servicio de almacenamiento de estudios de imagen médico radiológico y no radiológico, DICOM y no DICOM, a algunos de los hospitales en el alcance del presente pliego.

4.5.1. Apoyo al gobierno de procesos asistenciales.

La Oficina Técnica, será la encargada de analizar los procesos asistenciales susceptibles de unificar, homogeneizar y optimizar para una óptima gestión clínico-asistencial.

Las tareas generales a realizar son:

- Análisis de procesos para los nuevos desarrollos solicitados por los usuarios y que constituyan una petición de cambio a llevar a cabo sobre las diferentes soluciones HIS presentes en el ámbito de la Consejería.
- Análisis del impacto del cambio del proceso: Se analizará como el nuevo proceso





puede afectar a los usuarios de la aplicación, las aplicaciones disponibles y al paciente.

- Diseño del proceso: La Oficina Técnica se encargará del diseño de procesos sostenibles, homogéneos para las distintas soluciones, y teniendo en cuenta las integraciones necesarias para cubrir todo el proceso asistencial.

4.5.2. Seguimiento de los proyectos de integraciones entre aplicaciones de Atención Hospitalaria.

La Oficina Técnica será la referente para el seguimiento de la integración de aplicativos de los hospitales de Atención Hospitalaria en la DGSIS, de modo que en cualquier tipo de integración, así como para cualquier nueva implantación la Oficina Técnica debe estar involucrada.

El contratista llevará a cabo la definición, mantenimiento y coordinación de las líneas de actuación para la implantación de la interoperabilidad:

- Garantizará el cumplimiento de estándares, catálogos, inventarios, arquetipos e integraciones facilitados por las unidades responsables de la DGSIS.
- Coordinará el desarrollo e implementación de soluciones de interoperabilidad entre las aplicaciones en producción relacionadas con el alcance del presente contrato, así como la mejora de las soluciones actuales. Incluirá la integración de las aplicaciones departamentales con la solución de HCE del Hospital, así como con otras departamentales. También coordinará la integración con aplicativos de Gestión Económica y Recursos Humanos si así lo requiere la DGSIS.
- Se encargará de la transferencia de conocimientos en estándares, herramientas y tecnologías al personal de la DGSIS o a quién ésta determine.

Es necesario considerar dos niveles de integración: a nivel interno de cada hospital (intrahospitalario) y a nivel central, que será requerido por la CSCM, en función de la disponibilidad tecnológica. El nivel local será especificado por cada responsable para atender a sus propias necesidades de comunicación entre sistemas departamentales, sistemas clínicos o de gestión hospitalario.

El nivel central será informado y será el responsable de anotar aquellos eventos que se consideren de interés común (y que pueden ser modificados por la evolución tecnológica y de gestión). Por ejemplo, se podrá determinar que se deben informar mensajes HL7 relativos a ingresos de un determinado tipo, de tal forma que sean comunicados a nivel central.

Entre otras, se incluyen las siguientes tareas en este bloque:

- Identificación de necesidades y priorización de las mismas.
- Gestión de los proyectos: planificación y seguimiento de su evolución, identificación de riesgos y planificación de contingencias, en su caso.
- Identificación, registro y documentación de las especificaciones de integración entre el HIS y las aplicaciones departamentales y corporativas. Asimismo, análisis, diseño y parametrización de los procesos de trabajo (workflows) para cada integración.
- Identificación de estándares y propuesta de selección y concreción.



- Análisis de la viabilidad de las herramientas de integración posibles: motores (BizTalk, Openlink, Mirth, Ensemble, etc) u otras alternativas (por ejemplo, Webdav o similar, como mecanismo de intercambio de ficheros).
- Elección de la mensajería: HL7, XML, IDOC o similar.
- Configuración y parametrización de procesos.
- Diseño de piezas de integración según las necesidades detectadas en cada caso.
- Establecimiento de los mecanismos de seguimiento y control.
- Establecimiento de los mecanismos de transferencia de conocimiento y formación al resto de implicados (DGSIS, usuario final, otros proveedores).

En cualquier caso, las labores desarrolladas en este punto habrán de estar sujetas a las especificaciones de integración y estándares tecnológicos establecidos por la DGSIS.

También se incluirán las posibles integraciones con aplicaciones departamentales contempladas en el alcance del contrato de soporte, mantenimiento y evolución de la solución Selene o aplicaciones corporativas del SERMAS (“SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, EVOLUCIÓN, INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE ESPECIALIZADO A USUARIOS, EN RELACIÓN CON LAS APLICACIONES SANITARIAS CENTRALIZADAS EN PRODUCCIÓN EN UN CONJUNTO DE HOSPITALES DIGITALES Y EN LA PLATAFORMA CENTRALIZADA DE RIS/PACS DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD” P.N. 19/2014-INF), y en el contrato de soporte, mantenimiento y evolución de la solución de HCE HP HIS 1, HP CIS (actual “SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS HP-HIS Y HP-HCIS INSTALADAS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID” P.A. SER-23/2016-INF y posteriores) que estén operativas en la fecha de entrada en vigor del contrato. Se contemplará, en general, cualquier solución de utilización dentro del ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid.

Teniendo en cuenta que los servicios de explotación de las implantaciones quedan dentro de los contratos de evolución, soporte y mantenimiento de las soluciones Selene y HP HIS y HP CIS, el contratista se encargará de las definiciones y servicios orientados a la conceptualización y diseño de las integraciones y, en concreto, de:

- Recoger los requerimientos de interoperabilidad (objetivos, entorno y marco de referencia)
- Definir para cada caso el estándar aplicable y los componentes requeridos (mensajes, llamadas a función, arquetipos, documentación).
- Definir el vocabulario a utilizar y los registros comunes o tablas maestras requeridas.
- Especificar condicionantes del entorno de comunicaciones y seguridad.

4.5.3. Gestión y análisis de explotaciones de datos

Dentro del marco de la integración e intercambio de información entre las soluciones clínico asistenciales con otros sistemas departamentales o corporativos, el contratista deberá definir, gestionar y coordinar los cambios en las descargas actualmente implementadas e incluso definir las nuevas descargas bajo las indicaciones proporcionadas por la DGSIS.





Esta tarea se enfoca principalmente a la definición de los criterios de descarga necesarios para aportar el mayor valor o la mayor adecuación a la necesidad de las descargas solicitadas.

4.5.4. Apoyo a la administración técnica del Centro de Imagen Médica

La Oficina Técnica proporcionará asesoramiento sobre nuevas tecnologías y productos que puedan mejorar la calidad del servicio proporcionado por el Centro de Imagen Médica. En el ámbito de esta Oficina Técnica, se engloban también aquellas actividades relacionadas con los siguientes aspectos:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de integración con las soluciones actuales y de terceros (método, tecnología y funcionalidad de integración).
- Prestar soporte a la estandarización y racionalización de las plataformas de sistemas de información y comunicaciones.
- Prestar soporte a la definición de las arquitecturas tecnológicas e infraestructuras para adaptación a los estándares del SERMAS.
- Prestar soporte a la definición de mecanismos de integración que faciliten la interoperabilidad de los sistemas, cumpliendo con los estándares tecnológicos y sanitarios.
- Prestar soporte a la migración y consolidación al sistema corporativo de imagen médica.
- Prestar soporte referente a la legislación sanitaria de aplicación, de protección de datos personales, y de seguridad e interoperabilidad de los diferentes sistemas existentes en el SERMAS.
- Prestar soporte y coordinación en la realización de los planes de pruebas, de manera que se gestione a los grupos de expertos funcionales y se participe en la ejecución de pruebas y en la generación de informes de resultados.

4.6. Servicios complementarios

A continuación se enumeran una serie de trabajos concretos que el contratista debe realizar dentro de las líneas de actuación anteriormente enumeradas. El contratista se compromete a ejecutar estos trabajos en los 12 primeros meses desde el inicio del contrato

4.6.1. Seguimiento del cumplimiento del Plan de Interoperabilidad de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

La Oficina Técnica se encargará de realizar un informe detallado en materia de integración intrahospitalaria para el SERMAS, realizando un análisis pormenorizado de los siguientes puntos:

- Tecnologías de integración existentes actualmente en los hospitales.
- Tendencias tecnológicas en materia de integración.
- Motores de integración existentes, así como tendencias futuras o emergentes.





- Tipos de estándares de integración.
- Modelo de gobierno para el uso de los catálogos corporativos teniendo en cuenta las versiones de dichos catálogos
- Registro e inventario de los catálogos y arquetipos a nivel semántico como de los servicios publicados en la plataforma a nivel sintáctico.

Entregables:

- Informe técnico de integración e interoperabilidad sanitaria de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid de las unidades responsables que determine la DGSIS.

4.6.2. Actualización del mapa de integraciones de Hospitales con solución Selene

La DGSIS dispone de un mapa de integraciones de los hospitales con la solución Selene. Este documento registra las integraciones implementadas en los hospitales detallando las aplicaciones integradas, versión, nivel de información y mensajes implementados en la integración.

El contratista deberá llevar a cabo una profunda revisión de este mapa, registrando los cambios de información que hayan surgido en los últimos años y las nuevas integraciones y descargas de información que se estén utilizando, detallando el análisis de impacto en los distintos ámbitos (funcional, organizativo, tecnológico y económico).

Entregables:

- Mapa de integración actual de los hospitales con solución Selene actualizado, que especificará aplicativo, versión, el alcance funcional y soporte tecnológico de todas las integraciones existentes en la actualidad.
- Informe de diagnóstico de necesidades de revisión de procesos e integraciones, en el que se valore el impacto de dichos cambios en los ámbitos funcional, técnico, organizativo y económico.

4.6.3. Mapa de integración de Hospitales con solución de HCE HP HIS y HP HCIS.

El objetivo de esta tarea es la documentación del mapa actual de todas las integraciones existentes, con descripción funcional y técnica de cómo está actualmente resuelta la integración para la solución HP HIS1 y HP HCIS.

Esta Oficina Técnica deberá realizar un informe inicial de necesidades que incluya un análisis de impacto en distintos ámbitos:

- Valoración del impacto funcional: Impacto en el proceso de trabajo en términos de mejora de la eficiencia, productividad y mejoras para el profesional.
- Valoración del impacto organizativo: Identificación de posibles cambios en el proceso de trabajo (asistencial o de gestión) o en la participación de los distintos profesionales que actúan en el proceso, derivados de la puesta en marcha de la solicitud.
- Valoración del impacto tecnológico: Identificación de necesidades tecnológicas para





cubrir la solicitud: necesidades de hardware adicional, software intermedio, componentes de la arquitectura tecnológica, etc.

- Valoración del impacto económico: Valoración de la cobertura de la solicitud en el contexto de los contratos actuales con los proveedores, en su caso.

Entregables:

- Mapa de integración actual, que especificará el alcance funcional y soporte tecnológico de todas las integraciones existentes en la actualidad.
- Informe de valoración inicial de necesidades. Tras la realización del mapa de integración actual, el contratista deberá generar un informe de diagnóstico de necesidades de revisión de procesos e integraciones. Para ello, deberá valorar el impacto de dichos cambios en los ámbitos funcional, técnico, organizativo y económico.

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

5.1. Lugar de prestación del servicio

El lugar de prestación de los servicios será en las propias instalaciones de la CSCM. Sin embargo, el contratista deberá asumir un cambio decidido unilateralmente de este apartado por la CSCM y, en consecuencia, alojar a todo o parte de los recursos técnicos en sus propias instalaciones, pero sin ningún coste adicional para la CSCM. En algún caso se podrá requerir presencia continuada en cualquiera de los centros de la red asistencial cubierta en el alcance.

Por razones de servicio, se podrá exigir cualquier asistencia a otras sedes dentro de la Comunidad de Madrid, sin que ningún coste (transporte, parking, etc.) pueda ser repercutido o requerido a la CSCM.

En los lugares de prestación de los servicios previstos no habrá reserva de plazas de parking para este personal.

5.2. Equipamiento del personal de oficina

El contratista proveerá a su personal del equipamiento necesario para la prestación de sus servicios. En particular, equipos informáticos portátiles, con todas las licencias de software ofimático y de gestión de proyectos, instaladas y teléfonos móviles con acceso a correo y mensajería. Asimismo, proveerán a los miembros de cada uno de los equipos del material de oficina y fungibles correspondientes.

Igualmente deberá proveer, distribuir, instalar y facilitar cualquier sistema de información que proponga la CSCM en relación con este contrato.

5.3. Horario de prestación de servicio.

La dedicación general de los recursos ofertados será de jornada completa. El horario de prestación de los servicios técnicos podrá verse afectado por las circunstancias y





necesidades en cada momento de los proyectos y sistemas de información a mantener. Por lo tanto, los contratistas deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los sistemas de información incluidos.

De forma general, los servicios contratados se realizarán en horario habitual de oficina, siendo esta de lunes a viernes, en horario partido, con tardes obligatorias para todos sus miembros, en un rango horario entre las 8:00 y las 19:00. Durante dicho rango horario se debe garantizar la cobertura de las necesidades de servicio.

No obstante, el contratista garantizará la disponibilidad exclusiva de los recursos técnicos necesarios para realizar tareas fuera del horario habitual de prestación del servicio, incluidas noches, o en festivos y fines de semana en aquellos casos extraordinarios derivados del paso a producción de sistemas de información o migraciones de información derivadas de la ejecución de los proyectos, sin que este hecho suponga ningún coste adicional para la CSCM.

Los recursos técnicos proporcionados por el contratista a la oficina tendrán dedicación exclusiva a la misma y no realizarán trabajos en dedicación parcial para ningún otro cliente.

5.4. Herramientas de soporte.

El contratista deberá proporcionar las herramientas que permitan el seguimiento adecuado de proyectos, incluyendo el seguimiento detallado de la actividad de los recursos de la Oficina Técnica de Sistemas de Información de Atención Hospitalaria, y la gestión de documentación asociada.

Asimismo, cualquier otro sistema, relativo a la prestación del servicio objeto del contrato, deberá ser provisto, instalado, desplegado, soportado, mantenido y alojado por el contratista.

Las herramientas que el licitador proponga en este apartado deberán tener el mayor grado de integración con el entorno tecnológico descrito en la cláusula 5.5 de este pliego.

5.5. Entorno tecnológico.

El licitador podrá considerar los siguientes servicios como disponibles para incluirlos en su propuesta de gestión de proyectos. De cada uno de ellos, se dispone de la administración de la base tecnológica, debiendo aportar el contratista el resto de perfiles y trabajos para su efectiva utilización para el proyecto.

- Red local (compartición de ficheros e impresoras), a través de la herramienta de Directorio Activo de tecnología Microsoft.
- Intranet con base tecnológica Microsoft SharePoint.

6. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Organización general





Los servicios descritos en apartados anteriores deberán ser prestados por un equipo mínimo organizado como se describe en este punto.

Todos los recursos técnicos propuestos en el equipo base presentado deberán tener dedicación exclusiva del 100% a este contrato. No se considerarán, para la estimación de recursos mínimos exigidos, la participación de recursos técnicos a servicio parcial o dedicación compartida con otras responsabilidades. Sí se podrán plantear en servicios adicionales.

Los recursos técnicos ofertados (u otros de superior nivel de formación y experiencia) se incorporarán tras la validación curricular de la experiencia y formación, de acuerdo a lo especificado en el PCAP, pasándose a formalizar el contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

El equipo estará dividido en cuatro perfiles en cuanto a sus relaciones y funciones, con la siguiente configuración mínima (14 personas):

- 1 Consultor Sénior / Responsable de la Oficina Técnica, designado por el contratista, y que será el encargado de gestionar el trabajo del resto del equipo de la Oficina Técnica.
- 4 Consultores Sénior de Gestión de Proyectos Sanitarios responsables de la gestión de los proyectos y procesos de Gestión Sanitaria.
- 6 Jefes de proyecto responsables de la gestión de solicitudes y seguimiento y viabilidad de nuevos proyectos.
- 2 Arquitectos de Sistemas de imagen radiológica para la administración y gestión del Centro Digital de Imagen Médica.
- 1 Operador de soporte administrativo responsable de la coordinación, gestión y control de las tareas administrativas transversales generadas.

Estos recursos técnicos no tendrá ningún condicionante manifiesto, ni previsible, que impida su definitiva asignación completa a este proyecto.

En cuanto a la organización interna de los recursos técnicos con los que se va a llevar a cabo la prestación del servicio objeto del contrato, los licitadores deberán proponer aquella estructura que consideren que mejor se amolde a las circunstancias y exigencia del entorno sanitario, de manera que se optimicen los recursos técnicos y se aprovechen las sinergias entre proyectos y conocimiento de los recursos ofertados.

En cualquier caso, la organización de estos recursos técnicos corresponde a la empresa contratista que asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la fijación de su jornada de trabajo, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones





se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador, y ello sin perjuicio de la verificación por la Dirección del Proyecto por parte de la CSCM, enfocando los recursos en función de las necesidades de los distintos proyectos y en los diferentes ámbitos y/o soluciones descritos, de forma que se proporcione cobertura completa a todo el alcance del pliego en cada momento.

6.2. Requisitos de cualificación y experiencia para los perfiles profesionales

Se detallan los requisitos de cualificación y experiencia en las cláusulas siguientes, para los diferentes perfiles previstos.

El Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), establece cuatro niveles de cualificación en función de los resultados de aprendizaje que proporcionan los estudios oficiales: el nivel de Técnico Superior (FP) se incluye en el Nivel 1, el de Grado universitario en el Nivel 2, el de Máster universitario en el Nivel 3, y el de Doctor en el Nivel 4

En todos los casos cuando se mencione titulación universitaria de nivel 3 se entenderá referida a la posesión de estudios de máster universitario o su equivalencia según MECES. De manera análoga para la titulación universitaria de nivel 2 referida a la posesión de grado universitario o su equivalencia según MECES.

Respecto a la experiencia de los perfiles profesionales, se requiere experiencia específica en los siguientes ámbitos, a cumplir de manera global por los recursos técnicos ofertados:

- Sistemas de información para la gestión clínica en Atención Especializada.
- Prescripción en Atención Especializada. Dispensación electrónica e integración con la Receta Interoperable del Sistema Nacional de Salud
- Definición de sistemas de administración electrónica para el ámbito sanitario (en particular el hospitalario).
- Implantación de sistemas de información hospitalarios.
- Gestión de sistemas informacionales y cuadros de mando orientados a la gestión sanitaria hospitalaria.
- Sistemas de documentación e imagen clínica.
- Integración de historia clínica entre Atención Primaria y Especializada.
- Integración de sistemas de información de atención hospitalaria, Atención Primaria, departamentales y sistemas corporativos.
- Reingeniería de procesos sanitarios en el ámbito hospitalario.
- Herramientas para la gestión de identidades.
- Desarrollo de planes de comunicación y gestión del cambio.
- Conocimiento de soluciones departamentales hospitalarias.

6.2.1. Consultor Senior / Responsable del servicio (1 persona)

- Formación mínima:





- Titulación universitaria superior en estudios relacionados con las TIC (nivel 3) valorable formación post-grado.
- Formación que acredite conocimientos en gestión y dirección de RRHH, impartida por entidad independiente ajena a las empresas donde haya trabajado.
- Formación acreditada en ITIL. Formación acreditada en PMP o equivalente (en caso de no disponer de la certificación PMP o equivalente, se exigirá una experiencia demostrable de al menos 5 años en gestión de implantaciones, explotación, oficinas de proyecto de sistemas de información sanitarios, incluyendo aportación de experiencias en los productos relacionados con el contrato, como Selene, HP HCIS, HP HIS1, PACS, sistemas de interoperabilidad y sistemas de información de gestión sanitaria o sociosanitaria.
- Experiencia mínima:
 - 5 años de experiencia en la dirección de proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información, gestión de la calidad y adecuación a estándares (ITIL), de los cuales, al menos 3 años serán de experiencia en dirección de proyectos TIC, con equipos superiores a 10 personas, en el ámbito de los sistemas de información de hospitales, incluyendo experiencia en labores de dirección de Oficina Técnica de Proyectos, en el sector sanitario y socio sanitario y para hospitales con sistemas de gestión y clínicos informatizados.
 - Disponer de Certificación acreditativa por parte del fabricante de la solución clínico-asistencial Selene (o experiencia demostrable de haber trabajado en proyectos relacionados con la solución Selene un mínimo de 2 años) y HCIS (o experiencia demostrable de haber trabajado en proyectos relacionados con la solución HCIS o HP-HIS1 un mínimo de 2 años).

Se requiere asimismo para este perfil experiencia en los siguientes ámbitos:

- Coordinación de las tareas internas de la Oficina Técnica de Sistemas de Información de Atención Hospitalaria.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Planificación estratégica.
- Conocimientos avanzados en metodologías de gestión de proyectos y buenas prácticas basadas en el PMBook o equivalente.
- Asesoramiento en la transformación digital de organizaciones en el ámbito sanitario.

6.2.2. Consultor Senior de Gestión de Proyectos Sanitarios (4 personas)

- Formación mínima:
 - Titulación universitaria superior en estudios relacionados con las TIC (nivel 3).
 - Certificación PMP o similar, o ITIL.
- Experiencia mínima para los candidatos:
 - 3 años de experiencia en la dirección de proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información valorando experiencia en gestión de la calidad y adecuación a estándares (ITIL), de los cuales al menos 2 años serán de experiencia en dirección de proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información de hospitales,





incluyendo experiencia en labores de dirección de proyectos para hospitales con sistemas de gestión y clínicos informatizados.

- Experiencia demostrable de haber trabajado como jefe de proyecto o similar en proyectos relacionados con soluciones de sistemas de información hospitalaria (HIS y Estación Clínica) un mínimo de 2 años.

Se requiere asimismo para este perfil experiencia/conocimiento en los siguientes ámbitos:

- Conocimientos avanzados en metodologías de gestión de proyectos y buenas prácticas basadas en el PMBook ó equivalente.
- Asesoramiento en la transformación digital de organizaciones en el ámbito sanitario.
- Al menos uno de los consultores deberán poseer conocimientos de los principales estándares de interoperabilidad del entorno sanitario (como mínimo: HL7, IHE, CDA, DICOM), así como de interoperabilidad semántica sanitaria de Historia Clínica electrónica (ISO-13606).
- Al menos uno de los consultores deberán poseer conocimientos en implantación de sistemas VNA en entornos “multisite” (acreditable por certificación de un proveedor de este tipo de servicios).
- Participación en proyectos de implantación de sistemas de Historia Clínica Electrónica con las soluciones clínico-asistenciales Selene o HCIS.

Además, se requieren los siguientes niveles de especialización, a cumplir, de forma global, por el grupo de consultores senior:

1. Al menos un consultor en integración de información clínica. Certificación oficial o diploma en alguna de las siguientes disciplinas o entornos SNOMED CT, HL7 2.7 o HL7 CDA. Conocimiento acreditado del interfaz de intercambio de documentos clínicos de la CSCM, valorable para el resto de consultores de este grupo
2. Al menos uno de los consultores deberá disponer de Certificación acreditativa por parte del fabricante de la solución clínico-asistencial Selene, o experiencia demostrable de haber trabajado en proyectos relacionados con la solución Selene un mínimo de 2 años, valorable para el resto de consultores de este grupo.
3. Al menos uno de los consultores deberá disponer de Certificación acreditativa por parte del fabricante de la solución clínico-asistencial HCIS, o experiencia demostrable de haber trabajado en proyectos relacionados con la solución HCIS o HP-HIS1 un mínimo de 2 años. Valorable para el resto de consultores de este grupo
4. Al menos un consultor especializado en imagen médica, con certificado que acredite la formación específica en soluciones VNA. Conocimientos de DICOM y de pasarelas HTML a DICOM. Conocimientos de la implantación de servicios de imagen diagnóstica (radiología, y otros) en los centros de atención especializada de la CSCM , valorable para el resto de consultores de este grupo

6.2.3. Jefes de proyecto (6 personas)

- Formación mínima:



- Titulación universitaria media o Formación Profesional de Grado Superior en estudios relacionados con las TIC (Nivel 1 ó 2).
- Experiencia mínima:
 - 3 años de experiencia en la gestión de proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información incluyendo experiencia en gestión de la calidad y adecuación a estándares (ITIL), de los cuales al menos 2 años serán de experiencia en la implementación de proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información de hospitales, incluyendo experiencia en labores de gestión de proyectos para hospitales con sistemas de gestión y clínicos informatizados.

Se requiere asimismo para este perfil experiencia/conocimiento en los siguientes ámbitos:

- Al menos 2 personas deberán poseer conocimientos de los principales estándares de interoperabilidad del entorno sanitario (como mínimo: HL7, IHE, CDA, DICOM), así como de interoperabilidad semántica sanitaria de Historia Clínica electrónica (ISO-13606).
- Experiencia laboral acreditada en proyectos relacionados con la solución Selene un mínimo de 2 años y a nivel de jefe de proyecto o similar.
- Experiencia laboral acreditada en proyectos relacionados con la solución HCIS un mínimo de 2 años y a nivel de jefe de proyecto o similar.
- Participación en proyectos de implantación de sistemas de Historia Clínica Electrónica con las soluciones clínico-asistenciales Selene o HCIS.

Además, se requieren los siguientes niveles de especialización, a cumplir, de forma global, por el grupo de jefes de proyecto:

1. Al menos un jefe de proyecto en integración de información clínica. Certificación oficial o diploma en alguna de las siguientes disciplinas o entornos SNOMED CT, HL7 2.7 o HL7 CDA. Conocimiento acreditado del interfaz de intercambio de documentos clínicos de la CSCM.
2. Al menos dos jefes de proyecto deberán disponer de Certificación acreditativa por parte del fabricante de la solución clínico-asistencial Selene, o experiencia demostrable de haber trabajado en proyectos relacionados con la solución Selene un mínimo de 2 años. Valorable para el resto de jefes de proyecto.
3. Al menos dos jefes de proyecto deberán disponer de Certificación acreditativa por parte del fabricante de la solución clínico-asistencial HCIS, o experiencia demostrable de haber trabajado en proyectos relacionados con la solución HCIS o HP-HIS1 un mínimo de 2 años. Valorable para el resto de jefes de proyecto.
4. Al menos un jefe de proyecto especializado en imagen médica, con Certificación acreditativa de la formación específica en soluciones VNA. Conocimientos de DICOM y de pasarelas HTML a DICOM. Conocimientos de la implantación de servicios de imagen diagnóstica (radiología, y otros) en los centros de atención especializada de la CSCM. Valorable para el resto de jefes de proyecto.





6.2.4. Arquitectos de Sistemas de imagen radiológica (2 personas)

- Formación mínima:
 - Titulación universitaria media o Formación Profesional de Grado Superior en estudios relacionados con las TIC (Nivel 1 ó 2).
 - Certificación de formación en arquitectura VNA (básicos) expedida por un fabricante que facilite actualmente soluciones PACS-RIS operativas y en funcionamiento en, al menos, tres centros hospitalarios de la red sanitaria SERMAS a la fecha de la publicación del presente pliego técnico.
- Experiencia mínima:
 - 4 años de experiencia en proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información de hospitales (HIS/RIS), incluyendo experiencia en proyectos relacionados con sistemas de imagen radiológica

Se requiere asimismo para este perfil experiencia/conocimiento en los siguientes ámbitos:

- Conocimientos de los principales estándares de interoperabilidad del entorno sanitario (como mínimo: HL7, IHE, CDA, DICOM), así como de interoperabilidad semántica sanitaria de Historia Clínica electrónica (ISO-13606).
- Conocimientos en implantación de sistemas VNA en entornos “multisite”.
- Experiencia laboral acreditada en proyectos relacionados con la solución Selene o HCIS un mínimo de 2 años y a nivel de arquitecto de sistemas o similar.

6.2.5. Operador de Soporte Administrativo (1 persona)

- Formación mínima:
 - Titulación universitaria media o Formación Profesional de Grado Superior en estudios relacionados con ámbito Administrativo o TIC (Nivel 1 ó 2).
 - Formación acreditada en PMP o similar o ITIL
- Experiencia mínima:
 - 1 año de experiencia en proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información de hospitales (HIS/RIS), incluyendo experiencia en gestiones administrativas dentro de Oficinas Técnicas de Proyectos para hospitales con sistemas de gestión y clínicos informatizados.

Se requiere asimismo para este perfil experiencia/conocimiento en los siguientes ámbitos:

- Experiencia laboral acreditada en proyectos relacionados con la solución Selene o HCIS un mínimo de 1 año a nivel de gestor administrativo o de calidad.

Para el conjunto del equipo de prestación del servicio, cualquier certificado o diploma que acredite una formación, deberá reflejar por fecha que dicha formación se ha realizado satisfactoriamente y de forma completa previamente a la publicación de la licitación.



6.3. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

La DGSIS solicitará al responsable del servicio del contratista, en el caso del incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, que realice los cambios adecuados para la correcta prestación del servicio. El contratista dispondrá de un plazo de quince días para subsanar las deficiencias. En el caso de que se produzca el cambio de recursos, estos deberán ser de igual categoría y cumplir con los requisitos establecidos para el perfil.

Si bien la DGSIS entiende que la gestión de los recursos técnicos del contratista no forma parte de su responsabilidad, sí que lo es obtener una rentabilidad de la inversión. Por ello, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso técnico asignado se entienden los cambios promovidos por el contratista, por causas ajenas a la DGSIS, que cumplen los siguientes requisitos:

- Deberá solicitarlo con al menos veinte días de antelación, con justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Verificación por la DGSIS del cumplimiento de los requisitos por los candidatos propuestos.
- En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 2 semanas.

En todo caso, la incorporación o sustitución de recursos técnicos deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

El incumplimiento de las condiciones anteriores, implicará la consideración de una rotación no planificada del recurso.

7. PLANIFICACIÓN

Se establecen tres fases en la ejecución del servicio: de transición, de pleno servicio y de devolución del servicio, respectivamente.

7.1. Fase de transición.

El objetivo de esta fase es el traspaso de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio, entre el prestador que viniera suministrando los servicios, en el periodo anterior a la entrada en vigor del presente contrato y el contratista. Para ello, el contratista deberá realizar, entre sus primeras tareas, las relacionadas con la adquisición de conocimiento y las de formación que considere necesaria.





Esa transferencia de conocimientos será responsabilidad del contratista. Por parte de la DGSIS se supervisarán los procesos de transferencia, con el objetivo de la máxima colaboración de las partes durante todo el proceso.

Como parte de la transferencia de conocimientos, es necesario que se genere la documentación relativa a todas las actividades realizadas en el proceso de transición. El contratista deberá mantener posteriormente actualizada la información necesaria para la prestación del servicio.

Tareas específicas:

- Puesta en marcha del servicio.
- Consultoría inicial para la definición completa del servicio, incluyendo, en particular la definición de los modelos de solicitud de servicios de cada grupo del modelo de relación y la definición del modelo de gestión del servicio.
- Instalación de herramientas propuestas.
- Detalle completo del modelo de relación para la prestación del servicio.
- Determinación del modelo de seguimiento de la ejecución del contrato.

Dedicación: se contará con el equipo completo ofertado desde el inicio del contrato.

Duración: la fase de transición del servicio finalizará con el hito de transferencia de los servicios o las aplicaciones dentro del alcance del proyecto y la puesta en marcha de las herramientas de seguimiento de los niveles de servicio (ANS). La duración máxima será de dos meses.

En la oferta se deberá incluir un plan de acción, cuyo principal objetivo es minimizar el impacto que, sobre la organización, genera el cambio en el apoyo a la gestión, planificación, seguimiento y control de proyectos.

Una vez finalizada esta fase comenzará la fase de prestación de pleno servicio.

7.2. Fase de prestación de pleno servicio

Es la fase de prestación del servicio y ejecución del conjunto de tareas indicadas por la DGSIS.

El contratista llevará a cabo las actuaciones incluidas en el presente pliego, indicando en todo momento el avance de las mismas, la planificación de las distintas tareas y proyectos, así como los hitos alcanzados a la DGSIS. Para ello se realizarán de forma periódica las reuniones de seguimiento indicadas. En estas reuniones se analizarán los informes de actividad y cumplimiento de los niveles de servicio.

Tareas específicas para la prestación del servicio:

- Planificación de actividades.
- Control y Seguimiento de actividades, proyectos y terceros.





- Control de la ejecución del contrato y mejora continua según el Plan de Calidad propuesto.

Dedicación: equipo completo ofertado.

Duración: Desde la finalización de la Fase de Transición, hasta dos meses antes de la finalización del contrato.

Serán de aplicación los acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el contratista.

7.3. Fase de devolución del servicio

Durante el período final de vigencia de este contrato la DGSIS establecerá un período transitorio de ejecución en condiciones especiales, que coincidirá con el período inicial del siguiente contrato, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida. A lo largo de ese período transitorio, cada contratista se compromete a colaborar, en su caso, con el nuevo contratista entrante, en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

Al objeto de garantizar una adecuada transición entre este contrato y el siguiente, durante ese período de transición establecido al efecto, el contratista deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento adquirido durante el presente contrato al contratista entrante.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas las actividades. Seguidamente y siempre antes del cese o finalización de contrato, el contratista estará obligado a devolver el servicio a la DGSIS.

El contratista deberá realizar el proceso de transición de salida, conforme a la metodología que la DGSIS determine, responsabilizándose de garantizar la continuidad del servicio durante el traspaso del control de los servicios. El contratista se compromete a colaborar activamente con la DGSIS y con el contratista entrante para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios.

El contratista entregará un plan de transición de salida detallado, y entregará toda la documentación generada durante la prestación del servicio, así como cualquier otra documentación que estime oportuna o que sea solicitada por la DGSIS.

Tareas específicas: las mismas que durante la fase de pleno servicio, más las indicadas a continuación:

- Actividades que tienen como objetivo la transferencia de conocimiento, así como completar y entregar toda la documentación pendiente y comprometida.
- Devolución de la información de gestión almacenada en la herramienta o repositorio propuesto, en el formato que establezca la DGSIS.

Dedicación: equipo completo ofertado. 4 Consultores deberán dedicarse específicamente a esta transferencia del conocimiento, para cierre de acciones o de documentación pendiente y para la generación y volcado de la información de gestión recopilada.





Duración: Dos últimos meses de duración del contrato.

Serán de aplicación los acuerdos de nivel de servicio comprometidos por el contratista.

8. MODELO DE RELACIÓN

Es responsabilidad del contratista impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores.

La Oficina Técnica se encargará de la realización de todos los trabajos de organización, comunicación y coordinación necesarios para integrar, bajo una visión unificada, los proyectos y servicios solicitados por la CSCM.

Para la prestación de su servicio, la Oficina Técnica deberá establecer un modelo de relación con las distintas unidades de la CSCM, del SERMAS y de los Hospitales, con las cuales se requiere la adecuada coordinación.

La DGSIS nombrará un interlocutor que realice las funciones de Director del Proyecto y que configurará el Comité de Dirección por parte de la DGSIS.

El contratista deberá nombrar a un Responsable del Servicio, para que coordine la prestación del servicio y sea el interlocutor con la Dirección del Proyecto. Asimismo, el consultor designado como Responsable de la Oficina Técnica será el encargado de coordinar el trabajo del resto del equipo de la Oficina Técnica.

Además, el Responsable del Servicio tendrá entre sus obligaciones las siguientes.

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al Servicio Madrileño de Salud, canalizado la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la DGSIS, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la DGSIS, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a la DGSIS acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Asimismo, el Responsable del Servicio designado por el contratista deberá proporcionar informes periódicos, así como todos aquellos otros que, a petición de la DGSIS, pudieran





servir para la óptima consecución de los objetivos previstos. Como mínimo estos informes deberán especificar el grado de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos, así como resaltar:

- Tareas realizadas en el período anterior.
- Desviación de objetivos y plazos, y las correspondientes medidas correctoras.
- Incidencias a destacar y acciones tomadas.
- Planificación concreta para el siguiente período.

Desde el inicio del contrato, se organizarán reuniones periódicas estructuradas como Comisiones de Dirección, a las que asistirán obligatoriamente el Director del Proyecto de la CSCM y el Responsable de Servicio del contratista, y todos aquellos técnicos que por ambas partes se considere necesario.

Asimismo, se celebrarán reuniones periódicas del Comité de Dirección conformado por la DGSIS, a la que se convocará al Responsable del Servicio del contratista cuando se estime oportuno.

Adicionalmente, se celebrarán las reuniones relativas a la ejecución del contrato y los proyectos implicados en la misma, según lo estime necesario la DGSIS.

9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la LOPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial de la CSCM que puedan manejarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD.





Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

Restricciones generales

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

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

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista podrá llevar a cabo con el SERMAS, a través de la DGSIS, una colaboración técnica y científica para el desarrollo de soluciones de gestión de imagen clínica, explotación y generación de soluciones globales de pacientes. Para ello, y con el fin de definir el alcance





de esta colaboración, así como las prestaciones mutuas, se crearía un grupo de trabajo específico.

En relación a las adaptaciones, parametrizaciones y nuevos desarrollos que se generen, tanto en lo referido al diseño como al código fuente correspondientes, serán propiedad de la DGSIS.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SERMAS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre la documentación generada de gestión de proyectos (incluida la de configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, etc), realizada al amparo del presente contrato, corresponden únicamente a la CSCM, con exclusividad y a todos los efectos. Así, podrán ser reutilizados sin coste en cualquier otra implantación en el ámbito de la CSCM. El contratista no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del SERMAS.

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.

11. CALIDAD

Cuando sea de aplicación, durante la ejecución del contrato, la CSCM podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos". En su caso, el Plan Específico de Garantía de Calidad se adaptará en su contenido a la metodología de desarrollo de sistemas de información empleada, a fin de garantizar una adecuada correspondencia entre ambos esquemas.

En este sentido, el contratista deberá preparar y documentar un plan de calidad como medida de aseguramiento de la calidad del servicio contratado.

El plan de calidad deberá incluir los siguientes apartados (según aplique en cada caso):

- **Gestión de peticiones:** en este punto se deberá definir y documentar en el plan, los roles, fases, actividades, tareas, controles y herramientas, que posteriormente implantará y por las que pasará cada petición desde que es recibida por el suministrador hasta que se realiza la entrega a la DGSIS. El fin último de la implantación de esta metodología de gestión de peticiones es asegurar que la inclusión de nuevas funcionalidades o correcciones de defectos en el software no tienen impacto negativo en el rendimiento y funcionamiento de las aplicaciones y se realiza de manera coordinada en todos los centros incluidos.





- **Gestión de la documentación:** dado que el suministrador deberá mantener actualizada la documentación de todas las aplicaciones bajo su responsabilidad siguiendo los procedimientos y normativas de la DGSIS, deberá identificar para la documentación existente o que generará durante la prestación del servicio, qué roles la elaborarán, qué roles la revisarán, qué roles la aprobarán y qué mecanismos asegurarán la adecuada trazabilidad a lo largo del proceso de desarrollo de SW apoyándose en la metodología de gestión de configuración implantada.
- **Definición de las métricas e indicadores:** se deberán indicar los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento de estos.
- **Gestión de proyectos y temas en curso:** en este punto se deberán definir la metodología de gestión de proyectos a utilizar, indicando la asignación de responsabilidades, la medición de la dedicación invertida así como los mecanismos de coordinación con la dirección del proyecto.

12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la CSCM, la información y documentación que 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.

13. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

El licitador detallará en su oferta los métodos, mecanismos, procedimientos, y recursos que le habilitarán para poder realizar la gestión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en los pliegos.

El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

El contratista presentará periódicamente al Comité de Dirección los informes de medición de los niveles de servicio que se detallan en la tabla de esta cláusula. El licitador podrá proponer indicadores adicionales. En cualquier caso, la información deberá ser obtenida mediante los procedimientos, mecanismos y/o herramientas establecidos por la DGSIS, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

Los incumplimientos de los niveles de servicio medidos por los indicadores, supondrá la aplicación de las penalizaciones definidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCAP). La medición de esos indicadores será de aplicación a partir de la fase de prestación de pleno servicio.

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Niveles de Servicio –ANS- que serán objeto del seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.





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

El contratista deberá preparar y documentar un su plan de calidad los mecanismos que implantará para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento, así como la mejora continua del mismo. El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

Inicialmente, se establecen como mínimos los siguientes indicadores:

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Documentación	<i>Catalogación y almacenaje tanto en formato papel como en formato digital de la documentación asociada a los trabajos</i>	100 %	Mensual
Actividades de Gestión	<i>% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido</i>	< ó = 5 %	Mensual
Informes	<i>% de informes solicitados entregados con más de 1 día de retraso con respecto al plazo comprometido o cuya calidad no sea admisible por la DGSIS</i>	< ó = 5 %	Mensual

14. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La documentación de la oferta técnica se presentará en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.).

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 las necesidades específicas del ámbito sanitario y de la gestión de información clínica. 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.

Con independencia de que el licitador pueda hacer llegar adicionalmente cuanta información complementaria considere de interés, el formato de la oferta técnica deberá cumplir los siguientes apartados, adecuados a los diferentes ámbitos funcionales expresados en los pliegos. En base a ello, se estima que la extensión de dichas ofertas no debería ser superior a 80 páginas.

Las ofertas se incluirán en el sobre nº 2-B





14.1. 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

14.2. Resumen ejecutivo.

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 por perfiles ofertadas, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta.

14.3. Identificación y alcance de la propuesta

Identificación de la propuesta y compromiso de cumplimiento de los pliegos correspondientes.

2.1 Datos de la empresa.

14.3.1. Detalle de la propuesta de servicio.

Se describirá el planteamiento para cada uno de los servicios contemplados en el contrato. Se incluirá una propuesta para la minimización de los tiempos de despliegue de la oficina y el detalle de la organización interna del equipo de prestación del servicio (distribución de responsabilidades y tareas, coordinación, flujos de comunicación, mecanismos de control, etc.). Planteamiento específico para cada uno de los servicios a prestar: descripción funcional, operativa y de relación.

Se podrán destacar los aspectos diferenciales de la propuesta. Se incluirá una propuesta para la minimización del periodo de transición de la oficina técnica así como el plan de proyecto global propuesto.

14.3.2. Propuesta metodológica para la gestión integral de proyectos.

Los licitadores deberán aportar su propuesta de gestión de proyectos. Deberán especificar, al mayor nivel de detalle posible, las principales fases, actividades y tareas, así como la documentación a proponer como resultado de cada una. Asimismo, se hará hincapié en la propuesta de seguimiento para cada proyecto, así como de aseguramiento de la calidad.

14.3.3. Herramientas propias de gestión y su implicación en la seguridad de la información.

Definición de las herramientas a utilizar durante la ejecución del contrato y más específicamente para la gestión del servicio y de los proyectos en ejecución.

Detalle de las medidas concretas, tanto técnicas como organizativas, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos, que aseguren la confidencialidad y las de registro que permitan un completo seguimiento de la integridad de la información. En particular, se podrá incluir detalle de un plan de seguridad general aplicable al servicio. Asimismo, en su caso, se especificarán las posibles herramientas informáticas para controlar la posibilidad de acceso a la información por parte de los técnicos de la empresa, así como para facilitar la obtención de información relativa a los accesos y actuaciones realizadas sobre los datos. También se podrán contemplar y detallar medidas técnicas para preservar la seguridad de la información en actuaciones y accesos remotos.

14.3.4. Mejoras del servicio propuestas.





Se incluirán en este apartado de la oferta las mejoras que estime oportuno el licitador y que servirán para puntuar los criterios de valoración definidos en el punto 8.2.-*Otros criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas*, definidos en el PCAP.

Para valorar estas mejoras el licitador cumplimentará la tabla que se le facilita en el ANEXO XII del PCAP, de acuerdo con las instrucciones allí establecidas.

- Mayor número de profesionales ofertados. Hasta 2 profesionales adicionales de perfil jefe de proyecto y consultor. Para su correcta valoración el contratista aportará, en su caso, los Curriculum Vitae correspondientes.
- Mayor proporción de profesionales con mayor formación académica sobre el mínimo requerido en el PPT. Para valorar esta mejora el licitador cumplimentará en el anexo XII del PCAP, la mejora adicional que aporta.
- Certificaciones profesionales para el conjunto del equipo humano propuesto. Para valorar esta mejora el licitador cumplimentará en el anexo XII del PCAP, por cada grupo de formación acreditada, el número de certificaciones adicionales a las obligatorias requeridas en la cláusula 6 Equipo de Trabajo, que aporta.
 - Oferta de jornadas de consultor especialista adicionales. El contratista ofertará el nº de jornadas adicionales de acuerdo al punto 8.2.4 del PCAP.

A los efectos de la valoración de las ofertas, se estará a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas en el sentido de que únicamente se puntuarán los aspectos allí reflejados. Las ofertas deberán facilitar en este apartado el detalle de todos los aspectos que consideren puntuables según dicho PCAP.

Madrid,

EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz





15. ANEXO I HOSPITALES CON SOLUCIÓN HCE SELENE

En este grupo se engloban los hospitales de la Comunidad de Madrid que utilizan la Solución Clínico-Asistencial Selene del proveedor CERNER

1. H. UNIVERSITARIO DEL HENARES
2. H. UNIVERSITARIO INFANTA SOFÍA
3. H. UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR
4. H. UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA
5. H. UNIVERSITARIO DEL TAJO
6. H. UNIVERSITARIO DEL SURESTE
7. H. UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO – MAJADAHONDA
8. H. VIRGEN DE LA TORRE
9. H. EL ESCORIAL
10. H. GUADARRAMA
11. H. UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA
12. H. UNIVERSITARIO FUNDACIÓN ALCORCÓN
13. INSTITUTO PSIQUIÁTRICO JOSÉ GERMAIN
14. H. DR. RODRÍGUEZ LAFORA
15. H. UNIVERSITARIO DE MÓSTOLES
16. H. VIRGEN DE LA POVEDA
17. H. DE LA FUENFRÍA
18. HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA

Incluye el sistema Data Warehouse para el Hospital Universitario Fundación Alcorcón y el Hospital Universitario de Fuenlabrada.

