



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS
HP-HIS, HP-HCIS, INSTALADAS EN LOS CENTROS ASISTENCIALES 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: **0889350929205866607738**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO.....	3
3. ÁMBITO Y ALCANCE.	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.	6
4.1 MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS APLICACIONES HP-HIS1 Y HP-HCIS	6
4.1.1 <i>Mantenimiento de los parches/versiones de software.....</i>	<i>6</i>
4.1.2 <i>Actuaciones de mantenimiento requeridas.....</i>	<i>7</i>
4.1.3 <i>SopORTE remoto en horario normal.....</i>	<i>7</i>
4.1.4 <i>SopORTE remoto en horario extendido 24x7.</i>	<i>8</i>
4.1.5 <i>Servicio de soporte presencial en horario normal para un conjunto de hospitales y servicios centrales que cuentan con los módulos de HP-HCIS instalados.....</i>	<i>8</i>
4.2 SERVICIOS DE CUOTA VARIABLE Y SERVICIOS ESPECÍFICOS (SSEE).....	9
5. 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.....	10
5.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	10
5.2. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	11
5.3. CRITICIDAD, SEVERIDAD Y ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES DE SOPORTE	11
5.3.1 <i>Criticidad.....</i>	<i>12</i>
5.3.2 <i>Severidad.....</i>	<i>12</i>
5.3.3 <i>Priorización.....</i>	<i>12</i>
5.4 TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN LA PRIORIDAD DEL PROBLEMA.....	13
6. MODELO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	14
7. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECIFICOS.....	15
FIGURA 2: FLUJO GENERAL DE SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECÍFICOS.....	16
8. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO.....	18
8.1 CONDICIONES GENERALES.....	18
8.2 MODELO DE RELACIÓN.....	19
8.2.1 <i>Áreas de la DGSIS implicadas en el servicio del contrato.....</i>	<i>19</i>
8.2.2 <i>Responsable del equipo de trabajo y los servicios contratados</i>	<i>21</i>
8.3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL.....	21
8.3.1 <i>Asignación y seguimiento de incidencias.....</i>	<i>21</i>
8.3.2 <i>Reclamaciones de información de estado.....</i>	<i>21</i>
8.3.3 <i>Procedimientos especiales.....</i>	<i>22</i>
8.3.4 <i>Informes.....</i>	<i>22</i>
8.3.5 <i>Intercambio de información entre CESUS y el Contratista.....</i>	<i>23</i>
8.3.6 <i>Reuniones Operativas.....</i>	<i>23</i>
8.3.7 <i>Reuniones de Seguimiento</i>	<i>23</i>
9. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
9.1. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	24
9.2. ROTACIÓN DEL EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	24
9.3. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	25
10. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	26
11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	26
12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	28
13. DEPOSITO DEL CODIGO FUENTE	28



1. INTRODUCCIÓN

Los servicios sanitarios prestados en el ámbito de la atención especializada experimentan una complejidad progresiva, precisando la incorporación de nuevas técnicas junto con la mejora en la eficiencia de la gestión asistencial. Ello demanda unas estructuras sanitarias adecuadas y adaptadas a las necesidades del momento, lo que implica la utilización de nuevas herramientas 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 ámbito de los sistemas de información sanitarios, el principal objetivo se centra en la consecución de los denominados Hospitales Digitales, hospitales sin papeles, a través de la implantación de la Historia Clínica Electrónica.

Por otra parte, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (en adelante, CSCM) ha establecido, como uno de sus objetivos estratégicos, la integración de todos sus sistemas de información corporativos. El alcance de la integración incluye no sólo a las aplicaciones informáticas, sino a todos aquellos equipos electromédicos con capacidad de generar, recibir o almacenar información.

Implantadas las aplicaciones informáticas para la asistencia sanitaria HP-HIS1 y HP-HCIS en un conjunto de hospitales, es necesario abordar el soporte y mantenimiento del servicio e infraestructura actuales. Esto permitirá una evolución coordinada de la atención especializada y la total incorporación de los hospitales que han iniciado la implantación de un sistema de Historia Clínica Electrónica.

2. OBJETO

El objeto de esta contratación comprende el mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo, preventivo, el mantenimiento de los parches de software y el soporte remoto y presencial de las aplicaciones informáticas para la asistencia sanitaria HP-HIS1 y HP-HCIS.

También se incluyen en el objeto del contrato, como una línea variable, el mantenimiento del módulo HIS1-GEA hasta su sustitución por el nuevo sistema NEXUS, el mantenimiento y soporte de los módulos de HP-HCIS para los hospitales que se implanten a lo largo del periodo de ejecución del contrato y los denominados servicios específicos para las actualizaciones de versión del software, el desarrollo de nuevas funcionalidades e integraciones, el estudio y planificación de actuaciones de implementación concretas en centros asistenciales y las actuaciones 24x7 in situ.



3. ÁMBITO Y ALCANCE.

Las aplicaciones objeto de mantenimiento, HP-HIS1 y HP-HCIS, están divididas en los sistemas ó módulos que se relacionan en la tabla siguiente:

HP-HIS1	<p>i) <u>HIS1-GPA. Sistema de Gestión de Pacientes</u>: Admisión de hospitalización, urgencias y consultas externas, Bloque quirúrgico, Lista de espera, Archivo y codificación.</p> <p>ii) <u>HIS1-GASIS. Sistema de Gestión Clínico-Asistencial</u>: HP-Doctor (Gestión de los informes médicos).</p> <p>iii) <u>HIS1-GEA. Sistema de Gestión del Área Económico-Administrativa</u>: Suministros, Almacenes, Contabilidad presupuestaria, Facturación (cargos a terceros) y HP-Aída (Gestión de turnos de personal asistencial)</p>
HP-HCIS	<p>i) <u>HCIS-GPA. Sistema de Gestión de Pacientes</u>: Admisión de hospitalización, urgencias, consultas externas, gabinetes de pruebas y hospitales de día, Bloque quirúrgico, Lista de espera, Archivo y codificación, Facturación y Gestión de flujos de trabajo (Workflow).</p> <p>ii) <u>HCIS-GASIS. Sistema de Gestión Clínico-Asistencial</u>: Historia Clínica Electrónica, Enfermería, Gestión de Peticiones, Prescripción electrónica, Mapa de Urgencias y Gestión de integraciones (Motor de integración).</p>

Los módulos estándar incluidos para HP-HCIS (GPA y GASIS) se adaptan de forma normalizada para cada Centro. Su complejidad y por tanto su peso en costes de mantenimiento y soporte se clasifica según la siguiente volumétrica de usuarios nominales por hospital:

Módulos HP-HCIS	BAJA	MEDIA	ALTA
HCIS-GPA	hasta 100 usuarios	hasta 500 usuarios	hasta 1.000 usuarios
HCIS-GASIS	hasta 400 usuarios	hasta 1.500 usuarios	hasta 4.000 usuarios
Nº de integraciones	hasta 7 aplicaciones	hasta 10 aplicaciones	hasta 12 aplicaciones

Los productos contemplan las integraciones estándar realizadas con las aplicaciones corporativas del Servicio Madrileño de Salud. En el cuadro anterior también se detallan el número de integraciones incluidas con las aplicaciones departamentales específicas de cada hospital en función de si la complejidad es alta, media o baja.

A continuación se detalla, por centro asistencial, las aplicaciones instaladas (X) ó contempladas en el plan de despliegue (O) durante la duración del contrato:



CENTRO	CLASIFICACIÓN	HP-HIS 1-GEA	HP-HIS 1-GPA	HP-HIS 1-GASIS	MIGRACIÓN LINUX VIRTUALIZACIÓN	HP-HCIS-GPA	HP-HCIS-GASIS
SERMAS (Serv. centrales, Lavandería, Instituto de Cardiología, Hosp. Virgen de la Poveda)	BAJA	X	X		O	O	
Hospital de la Cruz Roja S. José y Sta. Adela	BAJA				X	X	X
Hospital Universitario Santa Cristina	BAJA	X			X	X	X
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	BAJA	X			X	X	X
Hospital Universitario de la Princesa	MEDIA	X	X		O		
Hospital Universitario de Getafe	MEDIA	X	X		X	O	O
Hospital Universitario Príncipe de Asturias	MEDIA	X	X	X		O	X
Hospital Severo Ochoa	MEDIA	X					
Hospital Universitario La Paz	ALTA	X	X	X	X	O	O
Hospital Universitario Ramón y Cajal	ALTA	X	X		X	O	O
Hospital General Univ.Gregorio Marañón	ALTA	X(*)				X	X
Hospital Clínico Universitario San Carlos	ALTA	X	X		X	O	O
Hospital Universitario Doce de Octubre	ALTA	X		X	X	X	X

(*) Solo Facturación

Además, estarán incluidos dentro del alcance:

- Cualquier centro o ubicación donde, durante la vigencia del contrato, desarrollen su actividad directa o indirectamente los centros de Atención Especializada anteriormente recogidos. 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.
- El contratista deberán colaborar en las labores de integración de la aplicación 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

Al inicio del contrato el contratista elaborará un programa de trabajo en el que se contemple como mínimo el estudio de la situación actual de cada hospital y una propuesta de actuaciones necesarias, que incluya su planificación a lo largo del contrato. Este Programa de Trabajo deberá ser aprobado por el responsable del proyecto por parte de la DGSIS.

El despliegue previsto de los módulos HP-HCIS-GPA y HP-HCIS-GASIS señalado en el cuadro anterior está dentro del marco de los siguientes proyectos actualmente en curso:

- Migración de la versión actual del sistema de información clínica de un conjunto de hospitales dependientes del Servicio Madrileño de Salud, hacia la evolución de



hospital digital.

- Extensión a todos los ámbitos del modelo de hospital digital de un conjunto de hospitales dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

La puesta en marcha de dichos módulos determinará, en los hospitales donde se produzca, la exclusión inmediata de la base instalada de los módulos HP-HIS 1-GPA (a sustituir por HP-HCIS-GPA) y HP-HIS 1-GASIS (a sustituir por HP-HCIS-GASIS), finalizando los servicios de soporte y mantenimiento de HP-HIS para estos hospitales.

Los módulos HP-HCIS-GPA y HP-HCIS-GASIS previstos a desplegar en los centros referenciados en el cuadro anterior a lo largo de la duración de este contrato pasarán a formar parte del alcance de los servicios de mantenimiento y soporte de esta contratación.

Así mismo, actualmente está en progreso la implantación de un sistema integrado para la gestión de Recursos Humanos y gestión Financiera-Económica y Logística de todos los centros dependientes del SERMAS (proyecto NEXUS) y que sustituirá al módulo HP-HIS 1-GEA en algunos de los centros en los que está implantado, durante la vigencia de este contrato.

Para el cálculo del alcance y duración de los servicios de mantenimiento y soporte estándar de los módulos específicos se han tomado en cuenta las fechas de implantación de los módulos HP-HCIS-GPA, HP-HCIS-GASIS y NEXUS previstas en las planificaciones vigentes de los proyectos correspondientes. Cualquier variación en dichas planificaciones, que determinen un cambio en el alcance y duración de los servicios contemplados en este contrato, se ajustará a través de los servicios de mantenimiento y soporte de HP-HCIS de cuota variable definidos para el contrato

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.

A continuación se definen, con carácter general, los distintos servicios solicitados en el presente pliego. No obstante, podrán realizarse las especificaciones que se crean oportunas según las características de la aplicación, por parte de la DGSIS.

4.1 Mantenimiento y soporte de las aplicaciones HP-HIS1 y HP-HCIS

4.1.1 Mantenimiento de los parches/versiones de software

- Disponibilidad de los nuevos parches/versiones del aplicativo estándar, incluyendo la documentación asociada a dicho parche/versión.
- Actualización de los nuevos parches/versiones del aplicativo estándar, incluyendo la documentación asociada a dicho parche/versión, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo la actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios en entornos tecnológicos), siempre que las actualizaciones estén provocadas por actuaciones relativas a resolución de incidencias (que impidan la operativa diaria) y las actualizaciones derivadas de cambios en la normativa publicada en Boletines oficiales.



- Conocer y gestionar las configuraciones particulares de las aplicaciones en cada hospital/centro. Aplicándolas a cada nueva versión del producto.
- Conocer las relaciones y dependencias con otras aplicaciones (integraciones), aplicándolas a cada nueva versión del producto.

Actualmente toda la red de centros tiene instalada la misma versión del aplicativo correspondiente, ya sea HP-HIS1 ó HP-HCIS. El contratista se comprometerá durante toda la vida del contrato a mantener la homogeneidad de versiones ya sea HP-HIS1 o HP-HCIS instalada en cada centro.

4.1.2 Actuaciones de mantenimiento requeridas

a) Mantenimiento Correctivo: Este mantenimiento consiste en resolución de errores detectados en la operativa normal del Software que impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria.

b) Mantenimiento Perfectivo: Comprende mejoras en la operativa actual del software que no impiden el correcto funcionamiento de la actividad diaria y sí supone una mejora en el rendimiento y uso de los recursos.

c) Mantenimiento Evolutivo/Adaptativo: Consiste en la incorporación de pequeñas mejoras a la cobertura actual del software. Incluye:

- Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa publicada en el BOCM o el BOE (o cualquier otro Boletín Oficial).

d) Mantenimiento Preventivo: Comprende intervenciones periódicas con el fin de detectar posibles fallos ocultos antes que éstos aparezcan. Incluye comprobación de consistencia de los datos, pruebas forzadas del software o hardware, errores en la configuración del hardware o software, incluyendo el gestor de base de datos, etc.

Dentro de este mantenimiento de las aplicaciones informáticas se debe considerar incluida la adaptación de las aplicaciones a los sistemas de base (sistemas operativos, javavm, navegadores utilizados,...) definidos como estándar por la DGSIS una vez que el fabricante de los mismos haya dejado de prestar soporte a los mismos. En estos casos, se analizará conjuntamente la mejor alternativa cuando desde la DGSIS no pueda evolucionarse el resto de sistemas afectados y no objeto de este contrato, debiendo seguir funcionando con versiones obsoletas de algunos de estos componentes de puesto cliente.

4.1.3 Soporte remoto en horario normal

Soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel, en los horarios descritos en el punto 5.2 de Horarios de prestación del servicio



4.1.4 Soporte remoto en horario extendido 24x7.

Se prestará un soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del Centro de Soporte a Usuarios (CESUS), fuera del horario establecido como normal, incluyendo los fines de semana y festivos, con el fin de garantizar una cobertura completa.

4.1.5. Servicio de soporte presencial en horario normal para un conjunto de hospitales y servicios centrales que cuentan con los módulos de HP-HCIS instalados

Para una atención más especializada en cada uno de los centros con la solución HP-HCIS implantada a la fecha de inicio de este contrato o para los que se vayan implantando a lo largo de la vida del contrato, se dotará de un servicio presencial técnico especializado por parte del contratista. Este personal deberá estar especializado en la solución HP-HCIS además de conocer la solución implantada en el hospital en cuanto a integraciones, adaptaciones, procedimientos.

Entre las tareas que se realizarán por estos recursos estarían:

- Apoyo en resolución de dudas para la creación de usuarios y roles.
- Validación de parches en los entornos de certificación y producción.
- Apoyo a los usuarios en las pruebas en los entornos de certificación.
- Apoyo funcional en definición o revisión de procedimientos y circuitos.
- Elaboración de guías de utilización o documentación de circuitos y procedimientos.
- Adaptaciones de listados, estadísticas y/o extracciones de datos.
- Apoyo para la comprobación y resolución de incidencias relacionadas con las integraciones (tanto corporativas como departamentales).
- Apoyo en la implantación y/o parametrización de circuitos simples de trabajo.
- Preparación de scripts para anulación de actividades.
- Preparación de scripts en incidencias de traslados de pacientes.

La dotación de este personal, se realizará dependiendo de la clasificación del hospital indicada anteriormente de acuerdo a su complejidad, y será con la siguiente distribución:

Clasificación	Nº recursos especializados in situ	Nº horas
BAJA	0.5	1.790
MEDIA	1	1.790
ALTA	2	1.790
Servicios Centrales	2	1.790

Estos recursos se asignaran a los centros por la DGSIS, de acuerdo a las necesidades del servicio.



4.2 Servicios de cuota variable y servicios específicos (SSEE)

Se considera incluido en los servicios de cuota variable lo siguiente:

- El mantenimiento y soporte de los módulos de HP HIS.1 de Gestión Económica y de Facturación, que se irán sustituyendo por NEXUS. La sustitución por NEXUS en cada hospital implicaría que dejaría de pagarse la cuota correspondiente al hospital en esta cuota variable y el importe podría destinarse a la realización de SSEE.
- El mantenimiento y soporte de los módulos de HP-HCIS, para los hospitales que se implanten a lo largo del periodo de ejecución del contrato. Este importe económico se empezará a pagar a partir del pleno funcionamiento operativo de cualquiera de los módulos de HP-HCIS, por lo que forma parte de los servicios de cuota variable, ya que la fecha prevista de inicio podría variar respecto a la planificada.

Se considera incluido dentro de los servicios específicos (SSEE), lo siguiente:

Tendrán esta consideración los servicios de apoyo y soporte (remoto o presencial) que quedan fuera del estándar de los parches o para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución.

La prestación de estos servicios se realizará tras una petición expresa de la DGSIS, con la evaluación previa de recursos a aplicar por parte del Contratista y una propuesta de solución que incluirá solución funcional, técnica y valoración económica, y que tras la aprobación de la DGSIS, será acometida por el contratista.

A modo de ejemplo, alguna de estas tareas podrían ser las siguientes, y en cualquier caso siempre serán disjuntas de las cubiertas en el apartado de mantenimiento evolutivo/adaptativo de la línea fija.

- Adaptación del software objeto de mantenimiento a las aplicaciones corporativas y la integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica.
- Modificaciones que supongan mejoras del aplicativo o procedimientos, y por tanto incorporables a la versión base.
- Disponibilidad de licencias para nuevas versiones de sistemas operativos, (en concreto, Linux) y versiones virtualizables de los mismos.
- Apoyo y formación a usuarios.
- Apoyo y soporte presencial 24x7 para actuaciones fuera del horario habitual de servicio
- Modificaciones derivadas de cambios en la normativa (no publicados en Boletines Oficiales).
- Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica (incluidos las adaptaciones a estándares, tecnologías e infraestructuras).
- Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información o para explotaciones de datos.
- Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica.



- Actualización de las nuevas versiones/parches del aplicativo estándar, incluyendo la documentación asociada a dicha versión, así como todas las tareas que puedan necesitarse para llevar a cabo la actualización en cada uno de los centros (formación, migración de datos, desplazamientos, posibles integraciones, cambios en entornos tecnológicos), siempre que las actualizaciones estén provocadas por cualquier actuación dentro del alcance marcado en este punto 4.2. y previa aceptación de dicha actualización de versión/parche por DGSIS

Se estiman los siguientes perfiles mínimos y horas para los servicios específicos para la totalidad del contrato:

Perfil	Horas
Técnico Especialista HCIS	1.600
Consultor	2.000
Jefe de Proyecto	2.500
Arquitecto de Sistemas	2.000
Técnico Sistemas y BBDD	4.000
Analista	6.000
Analista programador	7.000
Programador	5.000

5. 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.

5.1. Lugar de prestación del servicio.

Los trabajos objeto de este Contrato, se realizarán en su totalidad y con carácter general por el adjudicatario en sus propias instalaciones excepto las actuaciones presenciales.

En caso de ser necesaria la presencia de personal del adjudicatario en las instalaciones de la CSCM, está habilitará los puestos pero en cualquier caso el equipamiento (PC, portátil, periféricos, etc....) necesario para la ejecución de los servicios serán a cargo del adjudicatario. Una vez realizados los trabajos, el personal del adjudicatario abandonará las instalaciones de la CSCM, además de respetar en todos los casos las normas de seguridad establecidas por la CSCM.

El personal especializado asignado a cada uno de los centros con la solución HP-HCIS implantada, deberá estar con carácter general, de forma presencial en el centro asignado, salvo acuerdo entre las partes. Se deberá dotar de la identificación necesaria a los recursos in situ, de acuerdo a la normativa vigente en el SERMAS o el propio centro donde esté prestando sus servicios. En estos casos, la CSCM también habilitará los puestos, y será necesario que cualquier equipamiento (PC, portátil, periféricos, etc....) necesario para la ejecución de los servicios, se realice a cargo del contratista.



5.2 Horario de prestación del servicio

A continuación se relacionan los horarios y cobertura de los distintos servicios de soporte:

Atención telefónica en horario normal: Soporte telefónico de segundo nivel, segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del Centro de Soporte a Usuarios del SERMAS (en adelante CESUS).

El horario de prestación del servicio será el siguiente:: L a V de 8:00 a 18:00

Actuaciones presenciales en horario normal: Soporte que requiera desplazamientos, ya sea a las instalaciones de la DGSIS o a un Centro Asistencial concreto.

El horario de prestación del servicio será el siguiente:: L a V de 8:00 a 18:00 y Las actividades que pueden quedar englobadas en este tipo de servicios son las derivadas de la ejecución de los servicios específicos detallados en el punto 4.2 y las necesarias para poder prestar los servicios de mantenimiento del punto 4.1.2. También podrán solicitarse para:

- Instalación de nuevas versiones/parches (según detalle indicado en el apartado 4. del presente pliego).
- Colaboración en actividades de soporte.
- Actuaciones de mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo/adaptativo y preventivo

Horario extendido (24x7): Fuera del horario definido como normal el contratista asegurará un servicio remoto 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana) para cubrir incidencias críticas en los aplicativos, con el fin de garantizar una cobertura completa

Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7):

Actuaciones presenciales bajo una petición expresa de la DGSIS durante el horario 24x7, con objeto de dar soporte a incidencias en el servicio proporcionado por el proveedor, que por su impacto y urgencia desde la Consejería de Sanidad se consideren graves.

Horario de prestación del servicio de soporte presencial en horario normal para un conjunto de hospitales y servicios centrales que cuentan con los módulos de HP-HCIS instalados

Para los servicios indicados en el punto 4.1.5 de este PPT, los especialistas en HP-HCIS deben estar in situ en los centros. El horario de prestación del servicio se realizará de 8 a 18 h. en aquellos casos en los que existen 2 recursos asignados al centro, y en horario de 8 a 16 h. en aquellos centros en los que sólo exista un recurso asignado, salvo acuerdo por ambas partes.

5.3. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades de soporte

En este apartado se definen los parámetros base para la asignación de prioridad a una incidencia.



5.3.1 Criticidad

La criticidad de la incidencia se establecerá en función de la naturaleza de las aplicaciones a mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en el entorno origine la incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar. Se establecen las siguientes criticidades:

1. Criticidad **máxima**: Aplicaciones o ubicaciones que precisan de unas condiciones del servicio más exigentes. Hace referencia a peticiones que son críticas para la operación de los sistemas, ya que afectan al funcionamiento básico de los centros o a incidencias que afecten a más de 1 edificio o a más de 30 puestos de trabajo en uno o más edificios.

2. Criticidad **media**: Aplicaciones o ubicaciones que precisan unas condiciones de servicio intermedias. Se refiere a peticiones que implican beneficios significativos en términos de incrementar la eficiencia de los sistemas o a incidencias que afecten al servicio de 10 a 29 puestos dentro del mismo edificio.

3. Criticidad **mínima**: Aplicaciones o ubicaciones que requieren un nivel de servicio moderado y, por tanto, condiciones más flexibles. Se refiere a peticiones interesantes para mejorar la operatividad de los sistemas o a incidencias que afectan a 9 ó menos puestos dentro del mismo edificio.

5.3.2 Severidad

Se consideran 3 niveles de severidad, del 1 al 3, siendo 1 la severidad máxima, en función del grado de afectación del recurso software.

Nivel Severidad	Descripción	Ejemplo
1 = Alta	Imposibilidad total de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad media.	Cliente no conecta con el servidor.
2 = Media	Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de su funcionalidad. Repetición de una incidencia de severidad baja.	Lentitud en el acceso a la aplicación desde cliente.
3 = Baja	Degradación esporádica de funcionalidad.	Bloqueos esporádicos. Alarmas funcionamiento.

5.3.3 Priorización

Se consideran 3 niveles de prioridad, del 1 al 3, siendo 1 la prioridad máxima, según la siguiente tabla:



<i>Prioridad (severidad /criticidad)</i>		Severidad		
		<i>1-alta</i>	<i>2-media</i>	<i>3-baja</i>
<i>Criticidad (aplicación / ubicación)</i>	<i>1-máx./máx.</i>	1	1	2
	<i>2-med./máx.</i>	1	2	2
	<i>2-mín./máx.</i>	2	2	3
	<i>1-máx./med.</i>	1	2	2
	<i>2-med./med.</i>	2	2	3
	<i>3-mín./med.</i>	2	2	3
	<i>2-máx./mín.</i>	1	2	3
	<i>3-med./mín.</i>	2	3	3
	<i>3-mín./mín.</i>	2	3	3

5.4 Tiempos de respuesta según la prioridad del problema..

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y el inicio de la intervención. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene 8 horas.

Tiempo máximo de resolución: tiempo desde que se ha comunicado la incidencia hasta que la incidencia se resuelve. Se mide en horas hábiles por día, contando que cada día tiene 8 horas.

<i>Descripción</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Tiempo de Respuesta (horas)</i>	<i>Tiempo de Resolución (horas)</i>	<i>Tiempo total de Actuación (horas)</i>
Mantenimiento correctivo	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88
Mantenimiento perfecto	1			Según
	2			Según
	3			Según
Mantenimiento evolutivo/adaptativo	1	8	40	48
	2	8	120	128
	3	8	240	248
Mantenimiento preventivo				semestral
Actualización de licencias				2 por año
Atención telefónica horario normal	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88
Actuación presencial horario normal	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88
Soporte remoto extendido	1	2	8	10
	2	8	24	32
	3	8	80	88



<i>Descripción</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Tiempo de Respuesta (horas)</i>	<i>Tiempo de Resolución (horas)</i>	<i>Tiempo total de Actuación (horas)</i>
Servicios específicos				Según proyecto

El proveedor se compromete a cumplir los tiempos de respuesta y resolución especificados para el tipo de servicio y prioridad que corresponda según el tipo de actuación y prioridad.

Los Acuerdos de nivel de servicio para el mantenimiento y soporte serán los siguientes:

Indicadores para el mantenimiento y soporte

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
MA01-Resolución de Incidencias	% de incidencias resueltas en plazo y aceptadas por la DGSIS	>= 90 %	Mensual
MA01-Incidencias reabiertas	Porcentaje de incidencias consideradas cerradas por el contratista que el usuario considera no resueltas	<= 5% total de incidencias resueltas en el mes	Mensual
MA03-Interrupción del servicio de aplicaciones críticas	Número de incidencias que impactan gravemente sobre la organización (perdida de servicio en un área crítica) o sobre la imagen de la Consejería de Sanidad de la CM.	0%	Mensual
MA04-Documentación de incidencias	Porcentaje de incidencias en las que la actualización de la herramienta de seguimiento con información de la situación y de la solución aportada se realiza conforme al procedimiento previsto (48 h. max después de su resolución)	>=95%	Mensual
MA05-Resolución de Soportes	% de soportes resueltos en el plazo máximo de un mes	100% salvo acuerdo	Mensual

Soporte. Se entenderá como soporte a efectos de control de ANS's toda aquellas actuaciones que vayan con cargo a la línea fija y que no sean incidencias.

6. MODELO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Se describe a continuación el Modelo de Gestión para el proceso general de Gestión de Incidencias del contrato de forma que pueda garantizarse la adecuada prestación de los servicios.



El Centro de Soporte a Usuarios del SERMAS (CESUS) proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información de la Consejería de Sanidad, recogiendo directamente las incidencias reportadas. El CESUS no forma parte del objeto del presente contrato y su participación en la gestión de incidencias se detalla más adelante.

Los elementos que participan en el proceso se detallan a lo largo del presente documento, teniendo se cuenta las siguientes observaciones:

- Siempre debe especificarse un contacto coordinador y/o responsable del servicio.
- La gestión de las incidencias se debe hacer utilizando la herramienta utilizada en CESUS o, en su defecto, integrar la propia herramienta del contratista con la de CESUS, encargándose el contratista de toda la integración necesaria entre las dos herramientas. Se utilizará como medio adicional para el reporte e información del estado de las incidencias el correo electrónico, el teléfono (incidencias de prioridad 1 y 2) y fax (problemas/indisponibilidad del correo electrónico).
- El flujo de información CESUS - Contratista es bidireccional y la frecuencia de comunicación dependerá de los indicadores de nivel de servicio e influenciará en los mismos.
- El usuario abre la incidencia en el CESUS, y el CESUS es el encargado de confirmar el cierre de la incidencia con el usuario.

Adicionalmente a las incidencias reportadas por los usuarios, se incluyen en el flujo de resolución anterior, las incidencias registradas en el CESUS como resultado de una acción proactiva, fruto de labores de mantenimiento preventivo “in-situ” o monitorización centralizada.

La definición o asignación de una prioridad a una incidencia será realizada por CESUS y se determinará en función de los parámetros criticidad y severidad.

La prioridad de una incidencia condicionará el procedimiento de asignación y el seguimiento de la misma, así como el tiempo de resolución. El seguimiento del tiempo de resolución se controla de forma automática a través de las reglas de escalado y notificación de la herramienta de Gestión de Incidencias y Atención al Usuario.

Los Niveles de Calidad de Servicio se determinan por tipo de servicio y prioridad de las incidencias.

Al objeto de que el personal del CESUS pueda cumplir con su parte en las funciones establecidas en este modelo de gestión de incidencias, el contratista se comprometerá a dar las jornadas necesarias para la formación técnica al personal de CESUS.

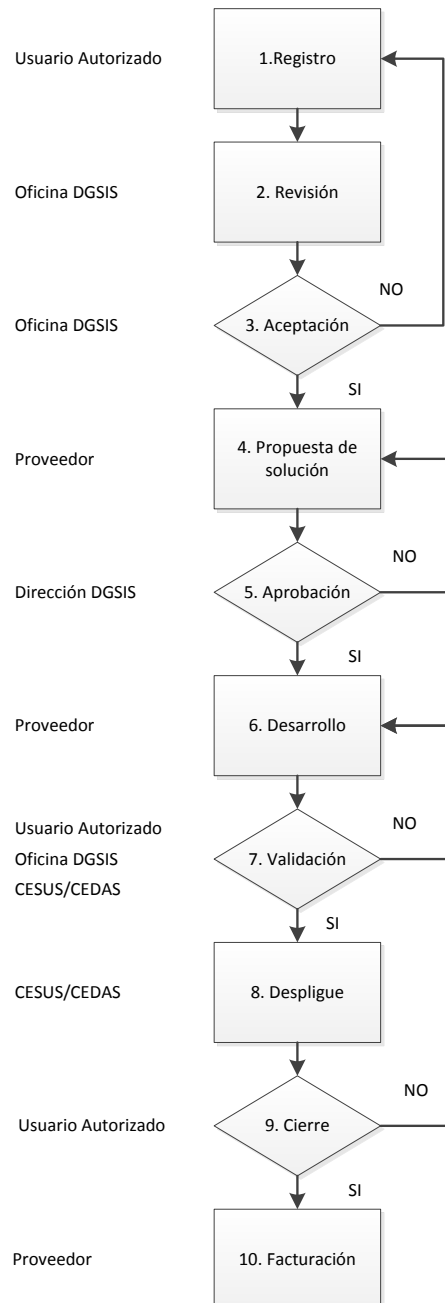
7. MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECIFICOS

La solicitud de servicios que aplican al epígrafe de Servicio Específicos (SSEE), se canaliza a través de Oficina de apoyo que la DGSIS designe para ello, que se establecerá como interlocutor entre los peticionarios y el proveedor de servicios.



Para los servicios considerados específicos, que queden fuera del mantenimiento estándar, se seguirá el proceso de gestión de peticiones de cambio vigente. De forma genérica se detalla en el siguiente flujograma:

Figura 2: Flujo general de solicitud de Servicios Específicos.



En el momento de la adjudicación del contrato se facilitará al proveedor toda la información referente a estos procedimientos, así como de sus posibles variaciones y/o cambios.

Todas las actuaciones que se realicen bajo el amparo de SSEE en este contrato, deberán ser remitidas al proveedor desde la propia DGSIS, nunca desde el usuario final de la aplicación.



Además, se ejecutará exclusivamente bajo la presentación previa de proyectos o evolutivos que deberán ser aprobados por la DGSIS.

Estos servicios serán solicitados por la DGSIS al proveedor, debiendo elaborar éste una propuesta en la que se especifiquen, como mínimo, objetivos, requisitos, ámbitos, acciones, solución técnica y funcional, plazos, recursos e importe económico (según el precio/hora que figura en este Pliego, o el mejorado por el proveedor en su oferta). Para la elaboración de la propuesta, una vez definido al proveedor el alcance de la misma, dispondrá de un máximo de 15 días, salvo casos de urgencia determinada por la propia DGSIS, en cuyo caso será comunicado expresamente.

Una vez autorizado el servicio, el proveedor deberá realizar una planificación en fechas de acuerdo a los plazos propuestos en la valoración, y se marcará la fecha de entrega de los desarrollos.

Completados los trabajos y comprobados por parte de la propia DGSIS y los peticionarios del servicio, se dará por validados los mismos y se podrá proceder a su facturación, previa presentación de un documento de Aceptación de Servicios, donde se reflejarán los códigos de peticiones/servicios ejecutados en cada periodo.

Para asegurar la correcta ejecución de los servicios específicos, mensualmente se revisarán los siguientes acuerdos de nivel de servicio respecto a todas las solicitudes gestionadas, pudiendo dar lugar a penalizaciones económicas sobre la facturación:

Indicadores para la línea de servicios específicos

Indicador	Unidad de medición	Nivel Permitido	Periodicidad
DE01-Retraso en valoraciones	% de valoraciones solicitadas por la DGSIS hace más de 15 días, no realizadas (frente al total de las solicitadas en el mes)	< o igual al 5%	Mensual
DE02-Requisitos	Nº de propuestas de solución devueltas al proveedor por insuficiente calidad o defectos en la solución o estimación de la propuesta imputable al proveedor	0	Mensual
DE03-Errores en las especificaciones de requisitos	% de evolutivos en los que se reabren las fases de análisis o revisión de requerimientos por errores imputables al contratista	< o igual al 5%	Mensual
DE04-Desvío en las fechas de entrega	Nº de evolutivos con desvío en la fecha de entrega con respecto a la prevista	0 (salvo acuerdo específico)	Mensual
DE05- Errores en la documentación entregada	Nº de errores detectados en la documentación entregada	0 (salvo acuerdo específico)	Mensual
DE06 – Retrasos en la entrega de documentación	% documentos no entregados a DGSIS tras 3 días de su aceptación (frente al total de las solicitudes del mes)	< o igual al 5%	Mensual



8. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

Se describen a continuación los requisitos que debe observar la ejecución del contrato.

8.1 Condiciones generales

El Contratista se compromete a cumplir los tiempos de servicio y horarios de atención del apartado 5.2, así como a atender los aplicativos instalados en los centros.

El Contratista garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones principales de todo el equipo lógico objeto del contrato, en un plazo máximo de 45 días a partir de su comercialización; se proporcionarán al menos dos nuevas versiones/parches al año. La implantación de los productos suministrados como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del Comité de Gestión de Cambios de la Consejería de Sanidad u organismo similar, la validación del producto por DGSIS y hospitales, según las especificaciones de la nueva versión y la compatibilidad con los sistemas ya existentes.

Frente a la prioridad de mantener los sistemas en funcionamiento, ante posibles pérdidas de información y dificultad de recuperación de las copias de seguridad, el Contratista se compromete a través de su servicio de soporte, a colaborar si fuera preciso, proporcionando los medios materiales y humanos necesarios para la recuperación y reinstalación de la información, con la urgencia que determine la DGSIS.

Dada la amplia casuística que pueden presentar las peticiones de mantenimiento, así como las consultas y problemas reportados, previa autorización de la DGSIS podrán establecerse tiempos de resolución distintos en función de la factibilidad o complejidad de la incidencia en cuestión y en aquellas no urgentes que la citada Dirección considere susceptibles de ser implantadas en la siguiente actualización de versión.

Para los proyectos incluidos en “Servicios específicos” del apartado 4.2, siempre que se disponga de crédito económico a tal fin, éstos se ejecutarán, exclusivamente, tras la aprobación por parte de la DGSIS. Estos proyectos serán solicitados por la DGSIS al contratista, debiendo elaborar éste una propuesta en la que se especifique, como mínimo, objetivos, ámbito, acciones, plazos, recursos y demás condiciones, equipo de trabajo y organización, horas de trabajo y precio por hora y por profesional estimadas, y memoria económica. Una vez completados los trabajos y comprobada su adecuación al proyecto, la DGSIS procederá a su validación y el Contratista podrá emitir la factura correspondiente.

El Contratista no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente desde DGSIS o se acuerde lo contrario, a excepción del personal asignado in situ en cada centro.

El Contratista se compromete a cumplir los tiempos de resolución especificados para el tipo de servicio y prioridad de las incidencias que le correspondan.



8.2 Modelo de relación

El modelo de relación tiene como objetivo asegurar la coordinación e integración eficiente de los proveedores con las diferentes áreas de la organización en la DGSIS.

El Modelo de Relación debe cubrir todos los niveles de información y decisión, desde el nivel operativo hasta el estratégico, facilitando la toma de decisiones, el seguimiento de los objetivos globales y la resolución de potenciales conflictos.

Por otra parte, el Modelo de Relación deberá garantizar la flexibilidad y la adaptación del servicio a la evolución de la organización, pudiendo cambiar durante la vigencia del contrato, en particular ante eventuales reorganizaciones.

El Modelo de Relación constará principalmente de:

- Una estructura de comités que sirva como principal elemento de decisión y seguimiento del contrato y de los servicios prestados por el contratista.
- La definición de unos interlocutores de ámbito de actividad que actuarán de interlocutores en la relación por ambas partes, tanto a nivel de comité, como en la línea operativa de coordinación diaria.

Será necesario una vez adjudicado el contrato, revisar y redactar un Modelo de Relación que cubra todo el ámbito de este contrato, así como la relación con el resto de unidades de la DGSIS. Este modelo estará supervisado y validado por la Dirección de la organización.

8.2.1. Áreas de la DGSIS implicadas en el servicio del contrato

Centro de Soporte a Usuarios

El Centro de Soporte a usuarios (CESUS), es el interlocutor con el que contactarán los usuarios de la CSCM ante problemas o incidencias que puedan surgir en relación a dichos servicios.

Se encarga de registrar en primera instancia la apertura y cierre de incidencias y solicitudes.

Este centro será por tanto, el nexo de unión ente los usuarios de las aplicaciones objeto de este contrato y los responsables de los equipos de desarrollo de las mismas. En caso de tener que tomar decisiones respecto a los cambios a acometer, deberán estar aprobados por quien determine la DGSIS, pudiendo ser el responsable funcional de la aplicación o el encargado de ésta desde la perspectiva TIC.

Oficina de Seguridad

La Oficina de Seguridad (OSSI) tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la Consejería de Sanidad, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo y entre otras funciones, presta apoyo a la Consejería de Sanidad en materia de seguridad de la Información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.

Oficina de Proyectos

La Oficina de Proyectos (OP) tiene por objeto apoyar a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (DGSIS) en las actividades de seguimiento y control de la ejecución de proyectos.



Será por tanto el nexo de unión entre los responsables funcionales por parte de las áreas usuarias y el equipo de desarrollo, para los grandes evolutivos y nuevos desarrollos que gestione dicha Oficina.

Centro de Datos, Administración y Soporte

El Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS) es el encargado de la gestión, operación y explotación de los Centros de Procesos de datos (CPD's), en los que están instaladas las aplicaciones actualmente operativas y se instalarán las nuevas.

Por la criticidad de los sistemas en producción y su buen funcionamiento, será necesaria una labor de colaboración entre el Contratista y CEDAS en los aspectos relativos a la producción y explotación de los sistemas.

Además todos los nuevos desarrollos y las evoluciones de gran tamaño, deberán tener una validación expresa de este grupo en cuanto a la definición técnica propuesta para su implementación.

También será precisa una coordinación para establecer los pasos a producción en función de capacidades, disponibilidad y prioridades.

Oficina de Gestión

En lo que compete al ámbito de este contrato, la Oficina de Gestión (OGSIS) tiene por cometido fundamental agregar la gestión la demanda de proyectos y servicios. Dicha gestión se materializa al través del Comité de Aceptación de Solicitudes (CAS), en el que se discuten y aprueban las propuestas de adquisiciones, caso de ser necesario. En lo que se refiere a grandes evolutivos y nuevos desarrollos también se eleva al CAS con el fin de aprobar el gasto/inversión contra la línea de servicios específicos contemplada en este contrato.

Servicio de Arquitectura y Normalización

Se encarga de fijar los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que los proveedores de servicios de desarrollo, mantenimiento e implantación de sistemas de información se ajusten a los estándares y políticas definidos por la DGSIS en materia de arquitectura e integración.

En caso que se requiera, las propuestas de diseño de arquitectura y de estándares que se realicen en el marco de los lotes de este contrato deberán ser supervisadas y aprobadas por este servicio.

Otras áreas implicadas no dependientes de la DGSIS directamente son

Agencia de Informática de la Comunidad de Madrid (ICM)

Para la coordinación en el ámbito de conexiones con redes WAN y de usuario, así como para la interlocución en relación a sistemas de información o aplicaciones de carácter asistencial que pertenezcan a la Viceconsejería de Ordenación Sanitaria e Infraestructuras.

También se puede necesitar de la involucración de esta Agencia para temas de Administración Electrónica, sistemas de información corporativos de la Comunidad de Madrid ó sistemas georreferenciados.

Departamentos TI de los Centros de Atención Especializada y del SUMMA112



El SUMMA 112 y los distintos centros de atención especializada, disponen de servicios propios de TI, que dan soporte a las necesidades funcionales. Será necesario establecer un modelo de Relación de Servicio junto con estas unidades de forma que pueda gestionarse de forma eficaz la integración entre los distintos sistemas y poder realizar una racionalización de aplicaciones departamentales en estos mismos centros.

8.2.2 Responsable del equipo de trabajo y los servicios contratados

La empresa deberá proveer los recursos necesarios con el fin de lograr las prestaciones que comprometa en su oferta, que en todo caso serán unas prestaciones iguales o superiores a las establecidas.

La empresa licitante deberá presentar la estructura del equipo para efectuar el servicio, detallando los perfiles profesionales y sus funciones.

El equipo de trabajo deberá contar con un responsable del servicio ante el CESUS y la DGSIS, a través del cual se centralizarán todas las comunicaciones con el proveedor.

8.3. Procedimientos de control

8.3.1. Asignación y seguimiento de incidencias

Una incidencia será asignada al Contratista siempre que se encuentre fuera del alcance de CESUS o no pueda ser resuelta por CESUS, o quede dentro de las competencias del Contratista.

Durante el proceso de asignación y seguimiento de incidencias con el Contratista, se realizarán las siguientes tareas:

- CESUS informará inmediatamente al Contratista sobre la asignación de la incidencia y el detalle de la misma.
- El Contratista llevará a cabo la resolución de la incidencia.
- Una vez resuelta la incidencia, comunicará a CESUS la resolución de la misma. En este momento, CESUS cambiará el estado de la incidencia ya fijada, y procederá a validar la solución con el usuario para poder cerrarla. En el caso de no obtener la validez por parte del usuario, se procederá a reabrir la incidencia e informar de nuevo al Contratista.

Este procedimiento podrá variar si el Contratista tiene acceso directo al sistema de Notificación de Incidencias de DGSIS, en el cual las actualizaciones de estado se realizarán directamente por el mismo.

8.3.2. Reclamaciones de información de estado

Se trata de solicitudes, por parte de CESUS o cualquier unidad de DGSIS, de información actualizada sobre el estado de una incidencia asignada al Contratista con anterioridad.

Puede ser motivada por una llamada directa del usuario afectado o bien por control interno realizado en la DGSIS según las reglas de escalado y puntos de control establecidos.



8.3.3. Procedimientos especiales

Se seguirá el mismo procedimiento de “Asignación y seguimiento de incidencias” con las siguientes observaciones, según la prioridad de la incidencia y actuaciones fuera de horario normal:

Incidencias con prioridad 1 y 2

Con objeto de optimizar la asignación y seguimiento de incidencias de Prioridad 1 (y eventualmente de Prioridad 2) se establecerá un contacto directo de CESUS con el Coordinador y Técnico de Campo del Contratista. Para ello, el Coordinador comunicará a CESUS el medio de contacto con el Técnico asignado a la resolución de la incidencia.

En aquellas incidencias de prioridad 1, el Contratista mantendrá informado a CESUS del avance de la resolución cada hora y/o de cualquier impedimento en la resolución cuando se detecte.

Actuaciones fuera de horario normal

Para la resolución de incidencias fuera del horario normal del Contratista, el Contratista proporcionará al CESUS el contacto y medio de reporte correspondiente.

Actuaciones de mantenimiento preventivo

Las planificaciones de las intervenciones periódicas de mantenimiento preventivo deben ser comunicadas a CESUS, al menos una semana antes de empezar a realizarse dichas intervenciones.

8.3.4. Informes

Informes periódicos:

- Informe consolidado semanal: Información detallada con el total de incidencias que permanecen abiertas a intercambiar, entre el CESUS y el Contratista.
- Informe consolidado mensual: Información detallada con el total de incidencias registradas (abiertas y cerradas) que proporcionará el Contratista a CESUS y a la oficina de gestión correspondiente de DGSIS para el control de los ANS.

Informes especiales:

Información específica según necesidad. También serán motivo de realización de este tipo de informes la superación del tiempo de resolución acordado para las incidencias de máxima prioridad y criticidad.

En aquellas incidencias de prioridad 1, el Contratista hará entrega al CESUS y a la oficina de gestión correspondiente de la DGSIS de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro de un periodo de 24 horas después de la resolución.



8.3.5. Intercambio de información entre CESUS y el Contratista

Información inmediata sobre la asignación, reclamación o estado de las incidencias

Tipo informaci	Asignación de Parte de Incidencia	Reclamación de Parte de Incidencia	Resolución o cambio de estado
Flujo infón	CESUS -> Contratista	CESUS -> Contratista	Resolv. -> Contratista
Periodicidad	En el momento	En el momento	En el momento
Datos	Anexo I	Anexo I	Anexo I
Contacto	Coordinador o Téc, Campo Asignado	Coordinador o Téc, Campo Asignado	Técnicos de Campo -> Atención Usuarios
Medio	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono 2.-E-mail 4.-Web
Formato	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)

En “Resolución o cambio de estado”, será obligada la “Descripción de la resolución” de la incidencia para proceder a su cierre.

Informes periódicos y especiales

Tipo infón	Informes consolidados de incidencias abiertas	Informes consolidados incidencias registradas (abiertas y cerradas)	Informes especiales
Flujo infón	CESUS <-> Contratista	Contratista -> CESUS	Contratista <-> CESUS
Periodicidad	Semanal	Mensual	A petición
Datos	Anexo I	Anexo I	Anexo I
Contacto	Supervisión Atención Usuarios	Supervisión Atención Usuarios	Supervisión Atención Usuarios
Medio	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web	1.-Teléfono contacto 2.-Teléfono 3.- e-mail 4.- Web
Formato	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)	Excel (e-mail)

8.3.6. Reuniones Operativas

Periodicidad: Mensual, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.
Asistentes:

- CESUS: Supervisor Atención a Usuarios
- Contratista: Coordinador resolución de incidencias

8.3.7. Reuniones de Seguimiento



Periodicidad: Trimestral, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.
Asistentes:

- DGSIS: Jefe de Proyecto, Representante de Usuarios (opcional)
- CESUS: Responsable del Servicio
- Contratista (en caso necesario): Responsable del Servicio

9. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

9.1. Condiciones de prestación del servicio

El equipo de trabajo ofertado (u otro de superior nivel de formación y experiencia) se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

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

9.2. Rotación del equipo de prestación del servicio

La DGSIS solicitará al responsable del servicio del contratista 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 10 días laborables.

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.

9.3. Equipo de prestación del servicio.

El contratista configurará el servicio con los adecuados perfiles técnicos para la correcta prestación del servicio.

Se detallan los requisitos de cualificación y experiencia para el perfil técnico especialista, que prestarán el servicio de soporte presencial para el conjunto de hospitales y servicios centrales que cuentan con los módulos de HP-HCIS instalados.

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.

PERFIL/ROL	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO
TECNICO ESPECIALISTA HCIS	<ul style="list-style-type: none"> • Titulación Universitaria nivel 2 o Formación profesional de grado superior en estudios relacionados con las TIC



PERFIL/ROL	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO
	<ul style="list-style-type: none"> • 2 años de Experiencia en soporte a la aplicación HCIS en tareas de valoración de incidencias, asesoramiento a usuarios, parametrizaciones de la aplicación, validación de requisitos implementados. • Acreditación de formación impartida por el proveedor en HP-HCIS de al menos 40 horas.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados específicamente para la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos.

En caso de finalización o resolución del contrato, el Contratista deberá garantizar la transferencia de las bases de datos a un formato de fichero estándar, a definir por el Director del Proyecto, que permita la restauración de la totalidad de los datos, entregando además las bases de datos originales con la documentación pertinente asociada (descripción de tablas y campos, enlaces y relaciones, jerarquías, tablas auxiliares, etc.) y destruyendo las copias que pudieran existir.

El contratista debe garantizar al Servicio Madrileño de Salud, en caso de abandono la línea de productos, cese de su actividad en el sector, o ante cambios contractuales en la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte, el acceso al código fuente del software HP-HCIS objeto del contrato, sin que sea necesario su depósito ante notario, bajo los términos y condiciones que se determinen en el momento en que acontezca cualquiera de los supuestos anteriores

11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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 XI 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.

12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas 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. DEPOSITO DEL CODIGO FUENTE

El SERMAS deberá estar permanentemente protegido frente a posibles pérdidas y daños sufridos en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones contractuales o situaciones de discontinuidad de producto en cuanto a su mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte, para lo cual deberá poder tener acceso al “Código Fuente” del software objeto del mantenimiento.

A tal efecto, el licitador deberá presentar en su documentación, una declaración responsable en la que se comprometa, una vez formalizado el contrato correspondiente al presente expediente de contratación, a firmar el contrato de depósito de código fuente, que se acompaña como Anexo X al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Para el contrato de depósito de código fuente, que será gestionado por la unidad promotora de esta contratación (DGSIS) y cuya vigencia se extenderá desde su firma hasta la finalización del contrato de servicio de mantenimiento y soporte objeto de este pliego, dispondrá de un plazo adicional máximo de un mes, desde la fecha de la firma del contrato. Este compromiso se integrará en el contrato y se le atribuirá el carácter de obligación esencial a los efectos de lo previsto en el artículo 223. F) del TRLCSP.

Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS (Esquema Nacional de Seguridad), se aplicarán de forma obligatoria las medidas de seguridad pertenecientes al marco organizativo. Respecto a los marcos operacional o de protección, se estará a lo establecido en la declaración de aplicabilidad del objeto de este contrato, en su caso.

Madrid,
DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN SANITARIA

Fdo.: José Antonio Alonso Arranz



Anexo I

Datos a incluir en fichero, vía web ó e-mail por incidencia

(Parte de incidencia on-line consolidado diario de incidencias registradas y cerradas).

Aplicación afectada
Nº usuarios afectados
Nº de incidencia CESUS
Nº de incidencia externa
Prioridad
Estado de la incidencia
Tipo de incidencia
Descripción de la incidencia
Descripción de la solución
Fecha y hora de apertura
Fecha y hora de asignación
Fecha y hora de cierre
Tiempo de resolución según contrato
Nombre del técnico de CESUS responsable de la incidencia
Motivo de la comunicación (asignación, reclamación, resolución, informativa).
Observaciones

NOTA: Se completarán los datos que correspondan dependiendo del "Motivo de la comunicación".

Datos a incluir en fichero e-mail

(Listado semanal de consolidación de incidencias abiertas).

Nº de incidencia CESUS
Nº de incidencia externa
Prioridad
Tipo de incidencia
Descripción de la incidencia
Fecha y hora de asignación

