

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN
LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
PARA EL SOPORTE A LA IMPLANTACIÓN DE LA
APLICACIÓN AP-MADRID EN LOS CENTROS DE SALUD
Y CONSULTORIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Expediente: P.A. SER-8/2009-INF

Madrid, Abril 2009

ÍNDICE

1. Objeto del contrato.....	- 3 -
2. Marco funcional y tecnológico de Atención Primaria.....	- 3 -
2.1 <i>Antecedentes</i>	<i>- 3 -</i>
2.2 <i>Situación actual</i>	<i>- 4 -</i>
3. Alcance	- 5 -
4. Ámbito y Plazo de ejecución.....	- 5 -
5. Descripción general de la implantación y tareas asociadas	- 5 -
5.1 <i>Actividades a realizar por el adjudicatario.</i>	<i>- 5 -</i>
5.2 <i>Cronograma orientativo de las actividades a realizar en cada centro de salud.</i>	<i>- 7 -</i>
6. Servicios requeridos	- 8 -
6.1. <i>Dirección, seguimiento, control y aseguramiento de calidad del proceso de despliegue- 8 -</i>	
6.2. <i>Soporte a la implantación y a las prácticas en puesto.....</i>	<i>- 11 -</i>
6.2.1. Tareas a realizar por el equipo de soporte.....	- 11 -
6.2.2. Recursos y perfiles.....	- 13 -
6.2.3. Requisitos adicionales.....	- 13 -
6.3. <i>Servicios técnicos de soporte y apoyo a la formación</i>	<i>- 14 -</i>
6.3.1. Aulas de formación.....	- 14 -
Entre este equipamiento se debe incluir todo aquél material que resulte indispensable para su correcto funcionamiento: cableado, terminales, módems, etc.	- 14 -
6.3.2. Sistema de video colaboración.....	- 14 -
6.3.3. Sistema de movilidad en la formación a través de memoria USB	- 16 -
6.4. <i>Plan de Comunicación interna</i>	<i>- 17 -</i>
7. Acuerdos de Nivel de Servicio	- 17 -
8. Dirección y seguimiento de los trabajos	- 18 -
8.1. <i>Evaluación del servicio prestado.....</i>	<i>- 18 -</i>
8.2. <i>Informe de seguimiento.....</i>	<i>- 18 -</i>
8.3. <i>Actas de recepción.....</i>	<i>- 18 -</i>
8.4. <i>Grupo de coordinación.....</i>	<i>- 19 -</i>
9. Calendario de ejecución requerido	- 19 -
10. Director de los trabajos.....	- 19 -
11. Condiciones generales	- 19 -
11.1. <i>Propiedad de los trabajos.....</i>	<i>- 19 -</i>
11.2. <i>Normativa de seguridad y protección de datos</i>	<i>- 20 -</i>
11.3. <i>Cesión del contrato.....</i>	<i>- 24 -</i>
11.4. <i>Subcontratación.....</i>	<i>- 24 -</i>
12. Documentación técnica de las ofertas.....	- 25 -

1. Objeto del contrato

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios de **soporte a la implantación del sistema de información clínico asistencial AP-MADRID** en el Servicio Madrileño de Salud de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid así como la dotación de sistemas complementarios de formación para los usuarios del sistema.

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (en adelante CSCM) mantiene un compromiso constante dirigido a mejorar la oferta de los servicios sanitarios a los usuarios garantizando una asistencia de calidad, moderna y cercana al ciudadano. La implantación de la nueva aplicación en los Centros de Salud y Consultorios Sanitarios de la Comunidad responde a este esfuerzo constante de mejora en el ámbito de la Salud, complementándose con otros proyectos importantes en este área, como es el caso de la implantación del Sistema Receta Electrónica de forma simultánea al despliegue de AP-MADRID.

2. Marco funcional y tecnológico de Atención Primaria

2.1 Antecedentes

El ámbito de la Atención Primaria se encuentra informatizado al 100%, alcanzando la totalidad de los 257 Centros de Salud y 158 Consultorios distribuidos en las 11 Áreas Sanitarias. Incluye un total de más de 10.000 profesionales, atendiendo en torno a 6,5 millones de usuarios del sistema sanitario.

El Sistema de Información utilizado en la actualidad en Atención Primaria para dar respuesta a la gestión tanto clínica como administrativa en los centros de la red pública es OMI-AP, cuyas dos características principales son:

- Tecnología cliente/servidor,
- Repositorio de pacientes en cada Centro de Salud, en el cual se almacenan las Historias Clínicas de los pacientes a los que atiende.

En el año 2005 la CSCM se marcó como objetivo la renovación tecnológica apostando por la modernización de la gestión y de la plataforma y pasando de una arquitectura distribuida a una arquitectura centralizada de datos y procesos, pero de forma general, manteniendo funcionalidades, procedimientos y operatoria del sistema en uso.

Las premisas que rigen dicha renovación tecnológica son las siguientes:

- Los Sistemas de Información han de tener como referencia al ciudadano, situándolo en el núcleo de la actividad asistencial y permitiéndole disponer de su propia información.
- Identificación unívoca del ciudadano a través de su Historia Clínica Electrónica Única, que le facilite el acceso a los recursos sanitarios y la asistencia sanitaria.
- Sistemas de información flexibles que permitan su adaptación al entorno sanitario madrileño actual y futuro.
- Incremento de la eficiencia del Sistema Sanitario a través de cambios en sus mecanismos de gestión.

- Datos únicos en todo el Sistema de Información de la Comunidad de Madrid que permitan una gestión centralizada orientada a la calidad. Los datos podrán ser clínicos, administrativos, de gestión, de recursos y de actividad.
- Ayuda a la toma de decisiones, mediante la implantación de mecanismos que permitan monitorizar el funcionamiento de la Organización.
- Garantizar en todo momento los niveles de seguridad establecidos en la legislación vigente en materia de protección de datos.

Con el objetivo de asentar las bases tecnológicas citadas anteriormente, se planteó la Centralización del Sistema de Información de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid. Con este motivo fue necesario el diseño de un sistema más moderno y acorde con las nuevas tecnologías. Para ello, se realizó la convocatoria en marzo 2006 de un Procedimiento abierto Público abierto para la dotación de software a medida, implantación y puesta en marcha del Sistema de Información Centralizado para Atención Primaria.

A lo largo del año 2006 se realizó la instalación del equipamiento e infraestructura con la instalación y configuración de los dos Centros de Proceso de Datos (CPD principal y de respaldo).

Asimismo se procedió a la modernización de los puestos de trabajo de los usuarios y a la mejora de las comunicaciones con la implantación de banda ancha, la mayoría con fibra óptica, para la comunicación con los distintos centros.

En el primer semestre del año 2007, se inició el pilotaje del nuevo sistema de AP-MADRID en tres Centros de Salud designados por la Consejería: Parque Coimbra, Arroyomolinos y Perales de Río, que permitieron someter el proyecto a revisión. Fruto de estos pilotos se detectaron algunas áreas de mejora, tanto de evolución, como de corrección del sistema.

Durante el primer semestre de 2008 se realizó igualmente una auditoria funcional que mostró algunos otros frentes de mejora en la calidad, nivel de servicio y completitud del sistema, siendo a partir del segundo semestre de 2008 cuando se desarrollan las últimas versiones mejoradas.

2.2 Situación actual

En la actualidad se ha procedido a la instalación en los tres centros pilotos de la versión actualizada con las mejoras inicialmente detectadas y posteriormente desarrolladas. Esto permite asegurar la correcta funcionalidad del sistema para los próximos centros objetivos.

Para aumentar de la experiencia con nuevos centros piloto, está previsto el despliegue progresivo durante los meses de Mayo a Agosto a un conjunto controlado de centros de atención primaria, cuyo número se estima entre 10 y 20, que estarán migrados antes de la adjudicación de este contrato y por lo tanto no serán objeto del mismo.

Este despliegue controlado está igualmente pilotado, lo que asegura depurar el proceso de implantación o despliegue en dicho conjunto limitado de centros. Por otro lado, se trata de un número controlado, pero suficiente para validar la corrección y validez del proceso masivo que es el objeto de este contrato. Igualmente sirve para comprobar las herramientas de gestión del cambio utilizadas como la migración de datos o el contenido, extensión y calidad de la propuesta de formación.

3. Alcance

Para la consecución de estos principios se plantea el presente procedimiento abierto, a través de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante DGSIS), solicitando los **servicios profesionales para el soporte a la implantación de la aplicación AP-MADRID** en el ámbito de la Atención Primaria de la Comunidad de Madrid.

4. Ámbito y Plazo de ejecución

El ámbito geográfico del contrato comprende la totalidad de la Comunidad de Madrid, incluyendo todos los Centros de Salud y Consultorios previamente indicados.

El plazo de ejecución del contrato será desde la fecha de formalización hasta la finalización de las tareas objeto del mismo, aquí descritas, lo que inicialmente está previsto en **18 meses**.

5. Descripción general de la implantación y tareas asociadas

5.1 Actividades a realizar por el adjudicatario.

A continuación se describe cada una de las actividades previstas en cada uno de los Centros de Salud. Se trata de una descripción completa de las labores necesarias previstas para la migración, y especificadas en el orden propuesto de su realización en cada centro, con la indicación de que algunas son directamente ejecutadas como objeto del contrato y otras en cambio requieren la coordinación y control de calidad de su ejecución.

Las actividades a realizar para cada centro de salud son las siguientes:

- Coordinación y control de la comprobación del estado de equipamiento e infraestructuras en el centro de salud: revisión in situ para comprobar el equipamiento del centro y sus comunicaciones, cuestiones necesarias para el acceso y utilización del sistema. Esta labor, será ejecutada por un equipo especializado proporcionado por la Consejería de Sanidad.
- Coordinación y control de acciones previas relativas al centro de salud: verificación de la configuración y parametrización del hardware, del software y de la información necesaria para el arranque del centro (permisos de usuario, perfil de acceso...). Esta labor será ejecutada por un equipo especializado proporcionado por la Consejería de Sanidad.
- Control y coordinación de la migración en pruebas: migración en el entorno de pruebas de los datos del centro al nuevo sistema. Esta labor será ejecutada por un equipo especializado proporcionado por la Consejería de Sanidad. Se realizarán pruebas para validar los resultados de las migraciones; si resulta necesario corregir los errores detectados, esta labor de migración se repetirá cuantas veces sean necesarias para asegurar la calidad de la migración final.
- Coordinación y control del proceso de formación presencial: se realizarán cursos de formación en el centro para los usuarios con perfil sanitario de los turnos de mañana

y de tarde. La duración de los cursos será de una semana en horario de 14:00 a 16:00 h. y ocasionalmente podrá prorrogarse. Este servicio de formación, se realizará por personal especializado proporcionado por la CSCM, pero el adjudicatario deberá incluir como labores propias la coordinación y control, la maquetación del contenido del mismo y la instalación y puesta a disposición del proyecto del equipamiento necesario imprescindible para su correcta impartición.

- Montaje y desmontaje del aula itinerante: al finalizar el periodo de formación, se desmontará el aula itinerante, se trasladará al siguiente centro y se preparará para una nueva formación.
- Soporte a las prácticas en puesto: posterior a la formación, en cada uno de los centros y durante una semana, los profesionales sanitarios harán prácticas en el puesto para su familiarización con la aplicación. El adjudicatario deberá prestar soporte presencial de apoyo para esta actividad. Esta tarea será previa al arranque definitivo del centro.
- Coordinación y control del proceso de migración definitiva: una vez asegurada la calidad de la misma en las migraciones de prueba previamente descritas, la migración final se realizará el día anterior, a su puesta en producción definitiva.
- Coordinación del proceso de arranque y puesta en marcha: comienza la utilización del nuevo sistema por los profesionales sanitarios del centro.
- Soporte a la implantación post-arranque dirigido a usuarios finales, presencial, en turnos de mañana y de tarde.
- Control y realización del informe de arranque y puesta en marcha por centro: se realizará una notificación de manera formal del hito de finalización la migración y la puesta en producción, previo a su traspaso al del Centro de Atención y Soporte a Usuarios (CESUS). Dicho informe incluirá al menos una relación de completa de las tareas realizadas durante la implantación, recogiendo incidencias, resoluciones a las mismas, recomendaciones y propuestas de mejoras para siguientes centros.

Junto con las actividades descritas corresponderá al adjudicatario el control y aseguramiento de la calidad de cualquier otro aspecto necesario para esta correcta implantación. Las indicaciones que con este objetivo sean emitidas por la Consejería de Sanidad, adicionales a las medidas adoptadas por el adjudicatario, serán siempre de obligado cumplimiento.

Además, de forma previa al inicio del proyecto y a partir de la información suministrada por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, obtenida del proceso de pilotaje previo en un número limitado de centros, el adjudicatario presentará el Plan de Despliegue Masivo, que será validado por la Consejería.

También y de forma final, tras la migración del último centro será imprescindible contar con un equipo reducido de coordinación de la migración, que incluya el feje del proyecto para labores de documentación, entrega y cierre por un espacio complementario de 3 meses. Este periodo comenzará su cómputo tras la correcta migración del último de los centros y la entrega del hito de migración, con su documentación sin incidencias significativas.

Las actividades a realizar por el adjudicatario para la migración de los consultorios, serán las de coordinación y control de todas las actividades. La formación, se realizarán en el centro de atención primaria del que depende el consultorio. La atención telefónica que será realizada por el Centro de Atención y Soporte al Usuario.

Semana 0	F. S.	Semana 1	F. S.	Semana 2	F. S.	Semana 3	F. S.
Revisión Centro						Arranque Presencial	
Acciones Previas		Formación Presencial		Prácticas En puesto		Soporte Presencial	
Ins.Aula		Des.Aula					
Migración de prueba			Repetición Migración		Migración Definitiva		Inicio Soporte CESUS

5.2 Cronograma orientativo de las actividades a realizar en cada centro de salud.

A continuación se presenta un cronograma orientativo de las actividades a realizar en cada Centro, que sitúa inicialmente el esfuerzo por centro en cuatro semanas:

Este cronograma será objeto de revisión durante las primeras semanas de contrato con información del proceso de pilotaje y las propuestas incluidas en la oferta del adjudicatario.

Tal y como se describe en el cuadro anterior, en cada centro se realizan revisiones de infraestructura y software en las semanas previas, se comprueba el sistema a migrar (que es similar, pero puede presentar diferencias en cada centro) y se instala el aula. Además se realiza una migración de prueba.

Durante la siguiente semana se realiza la formación y finalmente (el último día) el desmontaje del aula de formación. Igualmente se realizan las modificaciones de la herramienta de migración para mejorar los resultados de la migración anterior. Durante el siguiente fin de semana se realiza otra migración en la que se recogen los casos detectados durante esta semana.

La siguiente semana se realizarán prácticas en los puestos, así como la realización del curso off-line incluido y repartido durante la semana anterior. Se procede a la configuración de los posibles servicios de conexión con sistemas externos. Igualmente durante esta semana se pueden mejorar algún caso específico del proceso de migración. Durante este fin de semana se realizará la migración definitiva.

Durante la última semana comienza la operativa del nuevo sistema. Se debe decidir cómo se limita el acceso al sistema previo, para no requerir más procesos de migración posteriores. Durante esta semana se realiza el soporte presencial. Igualmente se realiza la documentación requerida para la aceptación por el centro de soporte posterior de las posibles incidencias del centro. La siguiente semana comienza el soporte del centro telefónico desde CESUS.

Es de esperar que una vez superada la migración de los primeros centros, se reduzca de forma muy importante tanto las incidencias del proceso de migración, como la problemática de conexión con sistemas centrales, así como se mejore la documentación de soporte y el entrenamiento del personal encargado del soporte presencial.

6. Servicios requeridos

El adjudicatario es responsable de asegurar el proceso de despliegue conforme a los requerimientos y estándares de calidad de la CSCM mediante la prestación de, como mínimo, los siguientes servicios:

- Dirección, seguimiento, control y aseguramiento de calidad del proceso de despliegue.
- Soporte a la implantación y a las prácticas en puesto
- Servicios técnicos de soporte y apoyo a la formación
- Plan de Comunicación.

La prestación de estos servicios supondrá la realización por parte del adjudicatario de una serie de tareas y actividades, entre las que un conjunto de mínimos se identifican en el presente pliego, y la incorporación de una serie de perfiles mínimos (en cantidad y calidad) que se así mismo se especifica más adelante.

El adjudicatario podrá proponer en su oferta la realización de servicios, actividades o tareas adicionales o complementarias a los especificados en el presente documento, o la incorporación de recursos adicionales a los solicitados. Todo ello deberá especificarse en la oferta técnica.

El inicio de los servicios deberá llevarse a cabo en el plazo que la DGSIS estime necesario de acuerdo al cronograma de trabajo, estableciéndose a priori un plazo de 2 semanas a partir de la fecha de firma del contrato, excepto las tareas de coordinación (descritas más adelante), que se deberán iniciar de forma inmediata a la fecha de formalización del mismo.

Para la correcta realización de estos servicios, el personal propuesto por la DGSIS proporcionará una sesión de formación inicial al personal propuesto por la empresa en la que se facilitará el conocimiento mínimo indispensable de las labores que deberán abordar a lo largo del proyecto y de los servicios aquí descritos. Entre ellas, se encuentran una formación de usuario del sistema. La formación completa de todos los miembros, así como la requerida por sustituciones del equipo de trabajo deberá, sin embargo, ser responsabilidad del adjudicatario.

6.1. Dirección, seguimiento, control y aseguramiento de calidad del proceso de despliegue

Dirección.

El adjudicatario deberá incluir el perfil de jefe del proyecto que reporte al Director del Proyecto nombrado por la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud y además, unifique, controle y coordine las actividades y tareas asignadas a los diferentes grupos que participan en el mismo.

Este jefe de proyecto ejecutará la totalidad de las actuaciones descritas, independientemente de que sean finalmente de forma operativa, realizadas con recursos contemplados en este contrato o aportados por otro medio.

El jefe de proyecto será el responsable último ante el equipo directivo de la D.G.S.I.S. de la ejecución del mismo, en su conjunto y en cada una de las actuaciones. Para ejercer esta responsabilidad se le confiere capacidad para supervisar y controlar todas las actividades que se realicen en el marco del proyecto y la correcta coordinación entre ellas.

Las unidades operativas y grupos que participan se definen brevemente a continuación y cada uno de ellos tiene un responsable.

Oficina Técnica del Proyecto.

Ha tenido a su cargo las tareas de coordinación de los desarrollos, integraciones e implantaciones habidas hasta el momento, incluyendo el despliegue de los centros pilotos.

En el proyecto de despliegue será el principal elemento de apoyo del director de proyecto y el medio por el cual dispondrá de la información pertinente, así como la capacidad para transmitir y hacer efectivas sus instrucciones. Para estas funciones la Oficina Técnica tendrá como interlocutores a los responsables de cada uno de los grupos y unidades.

Para actuaciones concretas, y siempre con conocimiento de los respectivos responsables, podrá establecer interlocución directa con otros profesionales de las unidades intervinientes.

Grupo funcional.

Compuesto por profesionales de diversos perfiles, todos ellos expertos en asistencia sanitaria de Atención Primaria, ha tenido a su cargo la definición funcional de AP-Madrid.

En la etapa de despliegue combinarán su actividad de continuar definiendo las mejoras y evoluciones del sistema, con la de comprobar el correcto funcionamiento de las versiones y la calidad de los datos migrados para cada centro.

Grupo de desarrollo.

Como parte del contrato vigente de dotación de software a medida, implantación y puesta en marcha del Sistema de Información Centralizado para Atención Primaria, existe un grupo que se encarga del desarrollo del software definido por el Grupo Funcional.

Para el proyecto de despliegue se ha reforzado el grupo de desarrollo para dotarlo de capacidad para simultanear la incorporación de las nuevas funcionalidades derivadas de la natural evolución del sistema con los requerimientos que otras unidades o grupos realicen como consecuencia de incidencias o necesidades relacionadas con el despliegue, tanto por temas funcionales, como de migración o de rendimiento.

Grupo de migraciones.

Es, asimismo, parte de la vigente contratación para el desarrollo de AP-Madrid y está dedicado ex profeso a la migración de los datos desde los actuales sistemas distribuidos al sistema centralizado de AP-Madrid.

Centro de Atención y Soporte a Usuarios. CESUS

Unidad de soporte a usuarios, realiza, entre otras funciones, la de recibir y canalizar las incidencias que se producen en los diferentes sistemas de la Consejería. Dispondrá de una especial dedicación al proyecto de despliegue. Es también responsable de elaborar y estructurar la información relativa a incidencias.

Para las actividades técnicas, tanto por incidencias como por seguimiento de sistemas en producción, sus interlocutores habituales son CEDAS y Centro de Gestión de Red (CGR).

Centro de Gestión de Red (CGR).

Responsable de la monitorización, control y gestión de la red de comunicaciones. Es el interlocutor ante el proveedor final de los servicios de comunicaciones (Telefónica) y coordina con CESUS las incidencias en la red. Para otro tipo de actuaciones, más relacionadas con la gestión y administración de la red, su interlocutor es CEDAS y otras unidades técnicas.

Centro de gestión y administración de los Centros de Proceso de Datos (CEDAS).

Es la unidad responsable de la gestión y administración de los Centros de Proceso de Datos, así como del correcto funcionamiento de los sistemas de información, tanto en sus entornos de producción como de desarrollo y certificación. Aparte de los responsables funcionales, sus interlocutores naturales son CESUS y CGR.

CEDAS dispone de profesionales conocedores de los diferentes componentes de los sistemas (gestores de bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos) Dispone de una pequeña unidad dedicada a seguridad y para el despliegue de AP-Madrid CEDAS se ha reforzado con un importante Grupo de Expertos en todos estos aspectos, dedicado ex profeso al proyecto.

Receta Electrónica.

El despliegue de receta electrónica deberá coordinarse con el de AP-Madrid. A tal efecto, su responsable que será el interlocutor con la dirección del proyecto de despliegue de AP-Madrid.

Si bien la implantación de receta electrónica comporta actividades fuera del alcance de este pliego, la dirección de proyecto deberá realizar al respecto las tareas de supervisión y coordinación.

Grupos de soporte al despliegue.

Incluido dentro de este contrato, será encargado de las tareas de soporte directo en los centros que vayan entrando en producción. El soporte se realizará a través de una jerarquía de grupos de atención:

- soporte in-situ o presencial, encargado de la atención directa o presencial junto al profesional sanitario, complemento a la formación inicial, o de elevación de incidencias reales que no se puedan solventar en el puesto.
- soporte central, que resolverá las incidencias que no puedan ser resueltas por el nivel anterior, de forma previa a su despacho al grupo responsable de especializado en la incidencia.
- de logística, para el transporte de las infraestructuras y del personal asociado al servicio.

Grupo de logística de apoyo a la formación.

Es, asimismo, parte de este contrato y se encargará del transporte, instalación, configuración, desinstalación, retirada, embalaje, y de todas las tareas que se describen en el correspondiente apartado de este pliego.

Cada grupo tendrá a su vez un coordinador para interlocución con este responsable técnico del proyecto que si es objeto de este contrato.

Seguimiento y Control.

El periodo de seguimiento y control comprende desde la fecha de inicio del contrato hasta la finalización del mismo según las condiciones del actual pliego. El seguimiento debe contemplar todas las actividades realizadas y descritas en este documento para asegurar el alcance de los objetivos previstos, con el nivel de calidad pactado con la Dirección del Proyecto y con el mínimo coste posible.

Asimismo la metodología propuesta por el adjudicatario debe incidir en aquellos factores que puedan originar una desviación en la planificación establecida.

Calidad del Proceso de Despliegue.

El adjudicatario deberá disponer de un Plan de Calidad del Proyecto, que será supervisado y aprobado por la Dirección de la DGSIS o quien ésta determine, que recogerá los procedimientos y actividades necesarias para el control y mejora continua de los servicios prestados, así como los indicadores que permitan evaluar estos conceptos con la finalidad de aumentar el grado de satisfacción del usuario.

El plan contempla la revisión de los servicios realizados y el seguimiento de la actividad efectuada para determinar si son conformes o no a los procedimientos, normas o criterios especificados. Las actividades van dirigidas a:

Identificar desviaciones en los estándares aplicados, así como en los requisitos, procedimientos y planificaciones especificadas. Informar de los defectos encontrados. Comprobar que se han llevado a cabo las medidas correctoras o preventivas necesarias.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto, el Director del Proyecto AP-MADRID de la DGSIS podrá establecer controles de calidad adicionales, sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos (que tendrán que ser asumidos por el adjudicatario)

6.2. Soporte a la implantación y a las prácticas en puesto

El adjudicatario deberá proporcionar los servicios de soporte necesarios para minimizar el impacto de la puesta en marcha del sistema AP-MADRID-Madrid en los centros, según el siguiente modelo:

- Los técnicos se desplazarán a los centros de salud, en turnos de mañana y tarde, para prestar soporte presencial a los usuarios.
- Registrarán todas las incidencias en la herramienta de gestión de incidencias del Centro de Soporte a Usuarios y Gestión de Sistemas de Información, en adelante CESUS.
- Las incidencias que no se puedan resolver se escalan a CESUS

La gestión de las incidencias siguen el siguiente escalado: Soporte in-situ, soporte central o coordinador de soporte, oficina técnica y director técnico.

6.2.1. Tareas a realizar por el equipo de soporte

Técnicos de soporte

- Comprobar los puestos de usuario y su acceso correcto a la aplicación
- Registrar todas las incidencias en la herramienta de gestión de CESUS tipificando cada una como consulta, incidencia técnica, incidencia funcional o petición de nueva funcionalidad.
- Resolver las incidencias comunicadas por el usuario, dentro de su ámbito de actuación.
- Proporcionar la información que se solicite para la resolución de las incidencias.
- Realizar las intervenciones necesarias en el puesto cliente que sean necesarias.
- Informar al usuario acerca del estado de sus incidencias.

- La cobertura del soporte presencial será:
 - Soporte a las prácticas en puesto: de lunes a viernes en horario de 14:00 a 16:00 horas.
 - Soporte a la puesta en marcha: de lunes a viernes en horario de 08:00 a 21:00 horas.
- El soporte a los consultorios se realizará de forma telefónica por los técnicos de soporte desplazados al centro de cabecera que corresponda a dicho consultorio.
- Excepcionalmente se prestará soporte telefónico fuera del horario habitual, a los profesionales sanitarios que trabajen en la aplicación.
- El número de técnicos de cada equipo de soporte variará en función del tamaño del centro, en cualquier caso no será inferior a:
 - 1 personas por turno en centros tipo 1.
 - 2 personas por turno en centros tipo 2.
 - 3 personas por turno en centros tipo 3.

Para establecer el tipo de centro se han considerado el total de profesionales sanitarios que trabajan en el mismo:

- Tipo 1: centros en los que trabajen menos de 25 profesionales sanitarios. Este tipo de centros suponen aproximadamente un 40% del total.
- Tipo 2: centros en los que trabajen entre 25 y 40 profesionales sanitarios. Este tipo de centros suponen aproximadamente un 45% del total.
- Tipo 3: centros en los que trabajen más de 40 profesionales sanitarios. Este tipo de centros suponen un aproximadamente 15% del total.

Coordinador de soporte

- Coordinar y planificar los equipos de soporte de acuerdo a las necesidades y prioridades de la DGSIS.
- Realizar el seguimiento del estado de las incidencias y controlar el tiempo de resolución de las mismas.
- Dedicación a tiempo completo hasta la finalización del contrato.
- Coordinar con el equipo de implantación de Receta Electrónica las tareas correspondientes.
- Coordinación con otros equipos responsables de realizar tareas previas necesarias para el arranque de la aplicación en los centros de salud.
- Interlocución con el jefe de proyecto

Jefe de proyecto

- Planificación detallada del proyecto.
- Control y gestión del proceso global de instalación.
- Interlocución con el responsable técnico del proyecto y el jefe del proyecto
- Elaborar, de forma puntual y/o periódica, cualquier informe que pueda solicitar la Dirección del Proyecto por parte de la DGSIS, acerca de la gestión y estado de las incidencias.
- Dedicación a tiempo completo hasta la finalización del contrato.

6.2.2. Recursos y perfiles

Técnicos de soporte

- Experiencia de, al menos un año, en la realización de tareas de soporte a usuarios o funciones similares.
- Capacidad de análisis y resolución de incidencias en puestos cliente.
- Conocimientos en Windows XP y 2000. Nivel avanzado.
- Conocimientos de instalación y configuración de JVM y JRE. Nivel usuario.
- Conocimientos avanzados en Internet Explorer. Nivel avanzado.
- Conocimientos de Microsoft Office. Nivel usuario.
- Conocimientos de Java,. Nivel avanzado.

Coordinador de soporte

- Experiencia mínima de cuatro años en proyectos sanitarios relacionados con las TIC y dos años de experiencia específica como coordinador de soporte en proyectos del entorno de las TIC sanitaria.
- Capacidad de gestión y coordinación de equipos.
- Título universitario de nivel medio.

Jefe de proyecto

- Experiencia mínima de cuatro años en proyectos sanitarios relacionados con las TIC y dos años de experiencia específica como jefe de proyecto del entorno de las TIC sanitaria.
- Capacidad de control y gestión, interrelación con la dirección, seguimiento y coordinación de equipos.
- Capacidad de interlocución a alto nivel.
- Título universitario de nivel superior.

6.2.3. Requisitos adicionales

Durante el periodo de soporte presencial en cada centro, y en función de la problemática particular, se decidirá si los técnicos asignados deben proseguir en el mismo, adelantar tareas en el centro siguiente o dar apoyo a otros centros. En este sentido, el adjudicatario deberá ser flexible para la reubicación y/o reasignación de recursos, en la línea del cumplimiento de los niveles de calidad esperados en el contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario el dotar al equipo de soporte de teléfonos móviles que faciliten la tarea.

El servicio de soporte debe cubrir desplazamientos, dietas y todos los gastos de esta índole que puedan originarse durante la prestación del mismo

La conexión a red sanitaria necesaria para la resolución de incidencias, así como la apertura y seguimiento de las mismas en la herramienta de gestión de incidencias indicada

por el Centro de Atención y Soporte a Usuarios, CESUS, se llevará a cabo a través de los puntos de red existentes en los centros.

Desde la DGSIS se proporcionarán las especificaciones técnicas y la formación funcional necesarias para realizar las tareas de los técnicos de soporte.

6.3. Servicios técnicos de soporte y apoyo a la formación

En este apartado, el licitador deberá incluir en su oferta el servicio de montaje y desmontaje y el equipamiento que fuera requerido y permita la instalación de 11 aulas de forma simultánea, así como su transporte en la Comunidad de Madrid a cada nuevo centro a implantar

Igualmente deberá incluir un sistema de comunicación con video y audio para el soporte de los profesionales desde un nodo central.

Por último, de este apartado se requiere el suministro de memorias USB para repartir como material consumible entre el personal que recibe la formación para su acceso posterior desde cualquier PC.

6.3.1. Aulas de formación

En este apartado, el licitador deberá proporcionar los servicios necesarios para la dotación del equipamiento de las aulas, la coordinación entre los distintos equipos, montaje del aula y desmontaje de éste a la finalización de la formación y traslado al siguiente centro según el cronograma previsto.

Equipamiento para 11 aulas que estarán simultáneamente operativas, junto con 15 portátiles ultra ligeros para su uso por el personal de la D.G. incluido en este proyecto:

	Nº equipos	Aulas	Total
Portátiles 17"	15	11	165
Switch	1	11	11
Access Point	2	11	22
Proyector	1	11	11
Pantalla Portátiles Ultra-ligeros	1	11	11
	15		15

Entre este equipamiento se debe incluir todo aquél material que resulte indispensable para su correcto funcionamiento: cableado, terminales, módems, etc.

6.3.2. Sistema de video colaboración

Para el adecuado desarrollo del proyecto se desea contar con un sistema audiovisual de comunicación que permita el acceso a formación, consultoría en el nodo central de soporte, así como soporte posterior al periodo de soporte in-situ tras la migración.

El soporte o equipamiento de servidor hardware de este sistema de video colaboración, debe ser igualmente suministrado por el oferente, así como su servicio de instalación.

Deberá cumplir en cualquier caso, los siguientes requisitos técnicos y funcionales:

- Servicios de comunicación: Debe permitir establecer conferencias sobre audio, voz y video.
- Servicios de colaboración y participación: Debe ofrecer los siguientes servicios:
 - Comunicación full-duplex:
 - Audio.
 - Vídeo.
 - Chat (público y privado)
 - Compartición de Escritorio y aplicaciones: Debe permitir la compartición, con los asistentes a una conferencia, cualquier tipo de aplicación, aunque dicha aplicación no la tengan los usuarios instalada en su PC, ofreciendo la colaboración y modificación de dicho documento por cualquier usuario.
 - Navegación Asistida: Debe permitir a un usuario compartir una sesión de navegación por cualquier página Web.
 - Control Remoto de equipos: Debe permitir coger el control de cualquier equipo previa autorización del usuario, orientado para configurar y dar asistencia en remoto
 - Transferencia de Ficheros: Debe permitir enviar cualquier fichero de forma instantánea a los asistentes sin necesidad de adjuntarlo como fichero en un correo electrónico.
 - Pizarra electrónica: Debe permitir la compartición de una pizarra sobre la que los asistentes puedan compartir la edición de un dibujo.
 - Que permita la petición de palabra y cambio de moderador a cualquier asistente.
 - Mensajería instantánea: Debe permitir interactuar entre los usuarios mediante mensajería instantánea conociendo la disponibilidad del resto de usuarios y a la vez la capacidad de concretar una sesión de conferencia
 - Grabación de sesiones: Debe permitir grabar las sesiones de colaboración en un formato reproducible a posteriori en formato electrónico.
 - Herramienta de administración WEB
 - El software de colaboración deberá ser integrable en la plataforma tecnológica de la Red Sanitaria de la Consejería de Sanidad.
 - Debe ser capaz de ofrecer a cada participante de la aplicación el ancho de banda disponible para cada uno de ellos, para permitir a usuarios acceder al sistema con conexiones de ancho de banda relativamente bajo (como módem o GPRS) sin penalizar la calidad audiovisual o el rendimiento de la aplicación a otros participantes con mayor disponibilidad de ancho de banda (ADSL).
 - Será capaz de gestionar automáticamente el flujo de datos (video, audio y colaboración) que cada participante recibe en tiempo real en caso de congestión de red transitoria de uno o varios de ellos, así como tras la recuperación al estado de red normal.
 - Debe permitir que, simultáneamente y en tiempo real, usuarios conectados desde diferentes dispositivos y redes de comunicación heterogéneas puedan comunicarse audiovisualmente, así como colaborar conjuntamente en tiempo real desde una única aplicación.

- Los dispositivos que debe soportar son:
 - PCs, portátiles y Tablet Pcs.
 - Dispositivos móviles: móviles, PDAs, Smartphones.
 - Sistemas de videoconferencia tradicionales: H.323/SIP (endpoints o MCUs).
 - Teléfonos fijos, GSM o 3G.
 - Dispositivos audiovisuales: televisión, cámaras DV, ficheros de video.
- Las redes que debe soportar son:
 - Redes TCP/IP:
 - Cableadas: MODEM, xDSL, Cable, LAN, WAN...
 - Inalámbricas: 2,5G, 2.75G, 3G, 3.5G, 4G, Satélite,...
 - Redes de Conmutación de Circuitos:
 - Fijas: PSTN, RDSI.
 - Móviles: GSM, 3G
- Dimensionamiento capaz de asegurar un número de 25 usuarios concurrentes como mínimo.

6.3.3. Sistema de movilidad en la formación a través de memoria USB

Deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos y funcionales

- Se pretende dotar al profesional sanitario de autonomía para que pueda seguir la formación en cualquier PC.
- Que la totalidad del curso esté en la memoria USB entregada
- Debe incorporarse en el dispositivo el/los curso/s diseñados de la aplicación objeto del contrato.
- Que la actualización de contenidos de la memoria USB sea dinámica y se pueda actualizar, siempre que haya una conexión a Internet no limitado.
- Que el acceso a la memoria USB sea securizado, al menos mediante usuario - contraseña y un sistema que impida réplicas no deseadas de la llave.
- Que permita trabajar sin conexión a Internet.
- Que no requiera ninguna instalación en el ordenador donde se utilice.
- Que permita la conexión con otras plataformas e-learning de la Consejería de Sanidad u otras alternativas.
- Gestión centralizada en entorno web de los contenidos del curso (inicial y actualizaciones progresivas), así como de los datos de los alumnos
- Seguimiento centralizado en entorno web, del proceso de aprendizaje y del nivel de conocimiento adquirido (administración y tutoría).
- Posibilidad de utilizar la misma memoria USB para otros cursos
- Dimensionamiento para la totalidad de profesionales usuarios de la aplicación.

Para ambos sistemas complementarios de formación, el proveedor dispondrá de herramientas similares a las requeridas implantadas y funcionando, preferiblemente en alguna institución perteneciente a la Administración Pública.

Asimismo, se solicita por parte del proveedor los siguientes requerimientos:

- Entrega de documentación de usuario para el uso de la herramienta.
- Formación técnica al personal que la DGSIS determine, y documentación de administración correspondiente.
- Soporte post-implantación hasta la finalización del contrato.

Como mejora al pliego, se valorará la cesión a la DGSIS, a la finalización del contrato, de los sistemas complementarios de formación incluidos en la solución.

Además de la herramienta de formación el adjudicatario deberá en este apartado prestar los servicios de maquetación y creación del material didáctico, con la documentación que facilitará el grupo de usuarios encargado de la ejecución final de dicha formación. Para ello se plantea la necesidad de dos perfiles técnicos de soporte a la formación, un responsable y un técnico de integración de contenidos, inicialmente con una estimación de 100 y 200 horas de dedicación a este cometido respectivamente.

6.4. Plan de Comunicación interna

El proveedor deberá incluir en la oferta la definición y ejecución de un Plan de Comunicación interna, para el personal profesional sanitario afectado por este proyecto, o para el de seguimiento y control, que permita difundir este proyecto y realizar una adecuada Gestión del Cambio.

Para este Plan, podrá contar con el alojamiento en la intranet corporativa, de tecnología Microsoft SharePoint, y deberá incluir como mínimo los siguientes apartados, cuyo desarrollo e implantación es igualmente objeto de este contrato:

- Creación de un portal con anuncios, noticias, publicaciones, etc.
- Boletín digital de avance del proyecto
- Formularios de opinión,
- Creación y soporte de grupos de trabajo específicos (de gestión, de dirección, de usuarios, etc.)
- Soporte de comunicaciones masivas con correos electrónicos.

Se valorará la propuesta de contenidos concretos con estas herramientas para facilitar la gestión del cambio que supone este proyecto.

7. Acuerdos de Nivel de Servicio

A continuación se muestra una tabla con los Niveles de Servicio que se solicitan para el procedimiento abierto :

Soporte a la implantación	ANS exigido
Número de técnicos de soporte desplazados al CS	100%
Puntualidad y cumplimiento del horario	Centros tipo 1: 100% Centros tipo 2: 99% Centros tipo 3: 99%

Para los centros tipo 1, se contará con la presencia del técnico de soporte nivel 1 durante todo el horario establecido en el pliego.

Para cada centro tipo 2, se asegurará la presencia de al menos un técnico cumpliendo el 100% de presencia, y ocasionalmente se permitirá una ausencia justificada parcial del segundo técnico. La suma de ausencias de todos los técnicos en los centros tipo 2 de la semana no puede superar el 1% de las horas asignadas.

Para cada centro tipo 3, se asegurará la presencia de al menos dos técnicos cumpliendo el 100% de presencia, y ocasionalmente se permitirá una ausencia justificada parcial del tercer técnico. La suma de ausencias de todos los técnicos en los centros tipo 3 de la semana no puede superar el 1% de las horas asignadas.

El incumplimiento de estos niveles de servicio supondrá penalizaciones en el importe a facturar tal y como se detalla en detalle en el Pliego de Cláusulas Administrativas de esta contratación.

8. Dirección y seguimiento de los trabajos

8.1. Evaluación del servicio prestado

La DGSIS realizará de manera continuada la dirección, seguimiento y evaluación de los servicios contratados, sin perjuicio de las labores de coordinación, control, y aseguramiento que sobre el proceso global corresponden al adjudicatario.

La empresa adjudicataria, encargada de prestar los servicios descritos en el pliego, estarán bajo la Dirección de la DGSIS o quien ésta determine, los cuales evaluarán el cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcarán las prioridades en base a las necesidades de la DGSIS.

La empresa adjudicataria del procedimiento abierto responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar.

La DGSIS podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los niveles de calidad acordados.

8.2. Informe de seguimiento

Con periodicidad mensual se confeccionará un Informe de Seguimiento que contenga toda la información relevante en cuanto a actividades realizadas, actividades planificadas, incumplimientos, puntos críticos, etc.

8.3. Actas de recepción

Mediante este documento la DGSIS aceptará la recepción de los productos y/o servicios realizados por la empresa adjudicataria.

8.4. Grupo de coordinación

Está prevista la designación de un Grupo de Coordinación formado por personal de la DGSIS en el que la empresa adjudicataria estará representada por su Jefe de Proyecto, con las funciones de gestión y supervisión continua del desarrollo de los trabajos y la toma de decisiones que en su caso corresponda. Este grupo de coordinación tendrá carácter permanente y se reunirá tantas veces como sea requerido para la consecución de los objetivos del procedimiento abierto.

9. Calendario de ejecución requerido

Los trabajos necesarios para llevar a cabo el procedimiento abierto en su totalidad se describe en los cuatro puntos siguientes:

- La empresa adjudicataria deberá iniciar los trabajos en el plazo que la DGSIS estime necesario de acuerdo al cronograma de la implantación, estableciéndose a priori un plazo de 2 semanas a partir de la fecha de formalización del contrato.
- La implantación de la aplicación en los Centros de Salud y Consultorios se realizará de manera simultánea en todas las áreas sanitarias de la Comunidad.
- Los servicios contratados permitirán asegurar la implantación de la nueva aplicación al ritmo que la DGSIS determine. En particular y durante la ejecución del contrato, el proceso de implantación se podrá retrasar o paralizar para asegurar el correcto nivel de servicio a cada nuevo centro implantado por un periodo máximo acumulado a lo largo de la vida del contrato de 3 meses.
- El plazo de ejecución del contrato está previsto en 18 meses.

10. Director de los trabajos

La Dirección corresponderá al Jefe de Servicio de Sistemas de Información de Atención primaria, que se encargará de supervisar los trabajos realizados.

11. Condiciones generales

11.1. Propiedad de los trabajos

Todos los documentos, productos y demás entregables resultantes de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la DGSIS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos

utilizados o elaborados en base a este Pliego de Condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGSIS.

11.2. Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que resulten de aplicación, entre ellos los que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RDLOPD).
- Orden 1943/2005, del Consejero de Sanidad, por la que se aprueba el Código de Buenas Prácticas para usuarios de sistemas informáticos, así como otras normativas y estándares que en materia de seguridad sean adoptados por la Consejería.
- Y las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. 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 Orgánica 15/1999, y no como una cesión o comunicación de datos a terceros a los efectos previstos en la Ley Orgánica. 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.

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.

Al objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el art. 12 de la citada Ley Orgánica 15/1999, las cláusulas que se incluyen a continuación regularán el posible uso y tratamiento de datos de carácter personal por parte del encargado de tratamiento y por cuenta de la CSCM.

Limitación del acceso o tratamiento.

El adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

Medidas de seguridad.

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

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 con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, se encontrará sujeto por las siguientes disposiciones, que concretan, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD, los requisitos y condiciones que deberán reunir los ficheros y personas que participen en el tratamiento de los datos de carácter personal.

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.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, que de conformidad con el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 regulan su acceso como encargado del tratamiento de los ficheros de datos de carácter personal.

El adjudicatario realizará, un estudio previo de los datos de carácter personal a tratar, identificando su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con lo establecido en el RD 1720/2007, de 11 de junio.

El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará operativamente, que estos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Igualmente, estos tratamientos almacenarán los datos de carácter personal de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, siendo responsabilidad del adjudicatario habilitar mecanismos y procedimientos que faciliten el ejercicio de estos derechos.

La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas. Igualmente, estos diseños o desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:

- En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- Para los ficheros de protección de nivel alto el adjudicatario creará los correspondientes registros de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de las comunicaciones, así como los mecanismos técnicos que permitan obtener fácilmente información de auditoría a partir de dichos registros.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- El adjudicatario, a la finalización del contrato, emitirá un informe en el que indicará el tipo de datos de carácter personal tratados, el nivel protección exigible a los ficheros creados y las medidas de seguridad implementadas en cada caso.

El contratista utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del fichero, y de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente a la CSCM, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.

El contratista adoptará, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, las medidas de índole técnica y organizativa establecidas en el artículo 9 de la LOPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, y que eviten su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

El contratista adoptará, en todo caso, cuando se traten datos especialmente protegidos, de las medidas de seguridad correspondientes al nivel de seguridad alto del Título VIII de medidas de seguridad del RD 1720/2007, de conformidad con el artículo 81 de dicho Reglamento, y en particular de las detalladas en los artículos 103 (registro de accesos) y 104 (telecomunicaciones).

El contratista no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. No obstante, de conformidad con el artículo 21 del RDLOPD, se autoriza al encargado de tratamiento para proceder a la subcontratación de terceras entidades, bajo las siguientes condiciones:

- Se podrán subcontratar las tareas y actividades contempladas en el alcance del servicio adjudicado de conformidad con lo previsto en el correspondiente pliego de prescripciones;
- Se deberán comunicar a la CSCM los nombres de las entidades subcontratadas, así como las actividades y finalidades contempladas en el ámbito de cada subcontratación;
- Los tratamientos de datos personales llevados a cabo por las entidades subcontratadas se realizarán con estricta sujeción a las instrucciones previstas en la estipulación cuarta de las presentes cláusulas;

- El contratista deberá formalizar con cada entidad subcontratada las correspondientes cláusulas de conformidad con el artículo 12 de la LOPD, que deberán indicar expresamente que las entidades subcontratadas asumirán, a su vez, la figura de encargados de tratamiento, y que, en el caso de que destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las instrucciones descritas en el punto anterior, o cualquier otro requisito exigible, serán considerados, también, responsables del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido personalmente.

El Responsable de la contratación por parte del adjudicatario deberá comunicar a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid cualquier contrato que celebre y que incluya el tratamiento de datos de carácter personal por parte de un tercero, con anterioridad a la firma del mismo

Sin perjuicio de lo anterior, se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 33 y 34 de la LOPD.

El contratista comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

El contratista no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de encargado de tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Fichero o de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud. En este supuesto, deberá destruir o devolver los datos accedidos, al igual que cualquier resultado del tratamiento realizado, y cualquier soporte o documento en el que se hallen, por los medios que se determinen, según cualesquiera instrucción del responsable del Fichero a la finalización de la prestación del servicio o cuando las datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento.

Los sistemas de información del adjudicatario deberán proporcionar mecanismos que permitan la extracción de datos de forma dissociada, conforme a lo contemplado en esta materia en el RD 1720/2007, sea requerido.

El contratista comunicará al Responsable del fichero y a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.

El contratista estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la Consejería de Sanidad a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

Personal prestador del servicio.

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual, así como a la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento previo del titular del dato y el conocimiento de la Comunidad de Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Orgánica 15/1999 y en el RD 1720/2007.

El Contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a la Comunidad de Madrid, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

Responsabilidad en caso de Incumplimiento

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.

11.3. Cesión del contrato

El Adjudicatario no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSIS, que fijará las condiciones de la misma, no autorizándose la cesión de los contratos a favor de empresas incursas en causa de inhabilitación para contratar.

11.4. Subcontratación

El adjudicatario, salvo que el contrato disponga lo contrario o que por su naturaleza y condiciones se deduzca que ha de ser ejecutado directamente por él, podrá concertar con

terceros la realización parcial del mismo, siempre que tenga capacidad de obrar y acredite su solvencia técnica y profesional, conforme se establece en el presente pliego.

12. Documentación técnica de las ofertas

En la memoria técnica de la oferta se describirán las tareas a desarrollar, en términos ajustados al presente pliego, recursos materiales disponibles para la ejecución del contrato, prestaciones superiores a las solicitadas y cualquier otra circunstancia que incida en la ejecución de los trabajos.

La memoria contendrá una planificación temporal pormenorizada de todas las tareas, así como la composición de los equipos de trabajos que se oferten.

Con el fin de facilitar la valoración de la acreditación de la solvencia técnica o profesional y la valoración de las ofertas descritas en el PCA de referencia para esta contratación las ofertas presentadas, deberán estructurarse **OBLIGATORIAMENTE** de acuerdo al siguiente índice:

1. Resumen ejecutivo

Definirá los objetivos y el alcance de la propuesta presentada e incluirá la expresión de la sujeción estricta y expresa a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de condiciones.

2. Descripción de la Solución Propuesta

2.1. Planteamiento general

Descripción general del enfoque y propuesta del proyecto.

2.2. Propuesta global de Gestión del Cambio

Justificación razonable las principales propuestas de Gestión del Cambio incluidas en la oferta.

2.3. Relación de proyectos

Se deberán incluir en este apartado la relación de proyectos que incluyan el desarrollo, despliegue o mantenimiento de soluciones en arquitectura web con un volumen superior a los 1000 usuarios.

3. Planificación, organización, planteamiento operativo y gestión del cambio

3.1 Modelo organizativo del proyecto y metodología a usar

Se describirá la organización de los recursos, incluyendo dos niveles de soporte: de campo o "in-situ" para la puesta en marcha y un segundo nivel con consultores funcionales y técnicos con funciones añadidas de coordinación que cualifiquen, gestionen y deriven las incidencias reportadas según el tratamiento necesario.

3.2 Plan de implantación

Recogerá las características del proyecto, la especificación de fases y actividades adecuadas al proceso específico, con el establecimiento de un protocolo de arranque y de control de la entrega de cada centro.

El cronograma reflejará las actividades y las categorías profesionales involucradas en cada una de ellas, indicando la dedicación de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

3.3. Propuesta de gestión del cambio

Deberá describir una estrategia de cambio y un plan de formación. Describirá los medios técnicos propuestos para apoyar la actividad formativa tanto en el proceso de despliegue, como posteriormente de manera continuada y el planteamiento de los servicios de soporte posteriores. Igualmente describirá el mecanismo de apoyo a esta gestión, así como propuestas de planes de comunicaciones internos y previos a la puesta en marcha, así como la notificación y divulgación del avance del Proyecto, y una inicial propuesta de consultoría sobre las posibilidades de uso de la intranet en esta función. Igualmente se considera adecuada en este apartado la inclusión de un Plan de Contingencia y continuidad del negocio, ante caídas o pérdidas de servicio, o para “vuelta atrás” en caso de problemas irresolubles en el arranque de centros o despliegue de versiones. También se podrá incluir el diseño estratégico de un Plan de Comunicaciones externo, justificado con argumentos y explicaciones ante las situaciones descritas. Por último de este apartado, se considerarán las propuestas de medición y registro del nivel de satisfacción de los usuarios finales tanto de la solución como del proceso de despliegue.

3.4 Planteamiento operativo del proyecto.

Deberá detallar las aportaciones de servicios de alto nivel para coordinación de los agentes, los diferentes grupos y los proyectos aquí descritos, así como la planificación, gestión, seguimiento y control y reporte. Igualmente detallará la calidad y el tamaño de los diferentes grupos ofertados. Para ello seguirá el siguiente esquema:

3.4.1. Equipo de trabajo

Descripción de las personas que, por parte de la empresa licitadora, constituirán el equipo de trabajo, indicando perfil y currículum

Descripción de los perfiles y grado de implicación que se requiere por parte de la CSCCM.

3.4.2. Servicios externos

Indicar, en su caso, los servicios externos con los que se colabora o colaborará, contrata o se contratará, así como las tareas a realizar por ellos y el tiempo estimado de colaboración.

3.4.3. Equipamiento utilizado por el equipo para el desarrollo del proyecto

3.4.4. Organización y gestión del proyecto

Organización del equipo humano, distribución de responsabilidades y tareas entre sus miembros, coordinación, tiempo de dedicación al proyecto, flujos de comunicación y mecanismos de control.

*3.4.5. Organización propuesta requerida por parte de la CSCCM.
Recursos y esfuerzo necesario.*

4. Seguridad y calidad

4.1 Descripción de las medidas a adoptar para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

4.2 Descripción de los estándares que en materia de gestión de calidad posee la empresa.

5. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

5.1 La oferta técnica deberá incluir un compromiso de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y una propuesta de control y seguimiento del mismo.

8. Prestaciones adicionales a las requeridas en el pliego

Cualquier prestación adicional no contemplada en el pliego y que suponga un de valor añadido.

9. Referencias

9.1 Relación de referencias en el sector sanitario.

Deberá incluir las características del proyecto, el detalle de la tecnología relacionada, la organización del mismo, el alcance y el cliente.

9.2 Relación de referencias en otros sectores.

Igualmente deberá incluir las características del proyecto, el detalle de la tecnología relacionada, la organización del mismo, el alcance y el cliente.

10. Otra información de interés

Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid a 8 de mayo de 2009

Jefe del Servicio de
Sistemas de Información de Atención Primaria.

Javier Hernández del Castillo.

Vº Bº: Directora General de
Sistemas de Información Sanitaria

Zaida Sampedro Préstamo

Anexo I: Áreas sanitarias

