

Exp: P.A. SER-3/2010-INF

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO: “MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES INFORMÁTICAS HP-HIS, HP-AIDA Y HP-DOCTOR PÂRA CENTROS DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

1. Objeto

El objeto de esta contratación comprende el mantenimiento de los programas de ordenador que se especifica más adelante cuya propiedad es de terceros, teniendo la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid licencia de uso concedida por el propietario del software:

| | |
|-----------|---|
| HP-HIS 1 | i. Sistema de Gestión de Área Clínica: Admisión de Hospitalización, Lista de Espera, Urgencias, Archivo de Historias Clínicas, Consultas Externas, Codificación y Conjunto mínimo de datos básicos, Quirófanos, Radiología,... ii. Sistema de Gestión de Área Económico-Administrativa: Suministros y Gestión de Almacenes, Contabilidad Presupuestaria, facturación (cargos a terceros) y SumFax (envío de pedidos por fax) |
| HP-DOCTOR | Historia Clínica Electrónica (módulo de informes) y BBDD |
| HP-AIDA | Gestión de turnos de personal |

Su finalidad es disponer del soporte del proveedor con acceso a dicha licencia para asegurar su correcto uso y funcionamiento, los servicios de mantenimiento correctivo, perfectivo, evolutivo, preventivo, así como los servicios específicos que sean precisos.

El presente pliego de prescripciones técnicas regula las condiciones de relación y calidad técnica de las citadas prestaciones.

2. Ámbito geográfico

El ámbito geográfico comprende las ubicaciones actuales y las que durante la vigencia del contrato pudieran surgir, en las que esté instalado alguno de los programas informáticos relacionados. Estos se resumen a continuación:

| Ámbito geográfico / centros: | HP-HIS 1 | HP-DOCTOR | HP-AIDA |
|--|----------|-----------|---------|
| Hospital Carlos III | X | | |
| Hospital de la Cruz Roja S. José y Sta. Adela | X | | |
| Hospital Clínico San Carlos | X | | X |
| Centro Nacional de Especialidades Quirúrgicas - Pabellón 8 | X | | |
| Hospital Infantil Universitario Niño Jesús | X | X | |
| Hospital Ramón y Cajal | X | | |
| Hospital Universitario 12 de Octubre | X | X | X |
| Hospital Universitario de la Princesa | X | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Hospital Universitario La Paz | X | X | |
| Hospital Universitario Santa Cristina | X | | |
| Hospital de la Fuenfría | X | | |
| Hospital de Móstoles | X | | |
| Hospital Severo Ochoa | X | | |
| Hospital Universitario de Getafe | X | | |
| Hospital Universitario Príncipe de Asturias | X | X | |
| Lavandería Central | X | | |

3. Conceptos y Definiciones

A continuación se definen con carácter general los distintos servicios que pueden ser solicitados al proveedor. Estas definiciones son genéricas y el proveedor deberá ajustarse a ellas al concretar su oferta. No obstante, podrán realizarse las especificaciones que se crean oportunas según las características de la aplicación, tanto a nivel de los servicios requeridos por la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA como de los ofertados por el proveedor.

3.1. Conceptos de mantenimiento y soporte:

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 Mantenimiento evolutivo/adaptativo: Consiste en la incorporación de nuevas funcionalidades a la cobertura actual del software. Incluye:

- ✓ Cambios en el entorno de los datos o su procesamiento.
- ✓ Cambios en los requisitos de la aplicación.
- ✓ Modificaciones derivadas de cambios en la normativa.
- ✓ Cambios en la plataforma o arquitectura tecnológica.
- ✓ Modificaciones de alcance limitado que supongan mejoras del aplicativo y por tanto incorporables a la versión base.
- ✓ Modificación de procedimientos existentes que no implican nuevas funcionalidades.
- ✓ Exportaciones e importaciones de datos dedicados a la integración con otras aplicaciones del entorno, para mantenimiento de integridad de la información.
- ✓ Integración con otros aplicativos a nivel de plataforma tecnológica.

3.1.4 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.

3.1.5 Actualización de Licencias: Disponibilidad de las actualizaciones principales del software con las adecuaciones realizadas derivadas de los mantenimientos no específicos y específicos realizados para los entornos en los que está implantado. En este apartado se contempla la disposición de licencias para nuevas versiones de sistemas operativos, incluidos Linux en diferentes versiones (como Red-Hat) y versiones virtualizables de los mismos.

3.1.6 Atención telefónica en horario normal: Soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del CESUS, dentro del horario establecido como normal.

3.1.7 Atención telefónica en horario normal durante los 7 días de la semana: Soporte telefónico de segundo nivel avanzado y tercer nivel a los operadores y técnicos del CESUS, dentro del horario establecido como normal, atendándose los fines de semana y festivos en el mismo horario.

3.1.8 Actuaciones presenciales horario normal: Desplazamientos, dentro del horario normal, ya sea al CESUS o a un centro en concreto. Actividades que pueden quedar englobadas en este tipo de servicios son:

- ✓ Instalación de nuevas versiones, ya sea en el CESUS o en un centro.
- ✓ Colaboración en el CESUS a actividades de soporte.
- ✓ Actuaciones de Mantenimiento preventivo.
- ✓ Instalación de las aplicaciones en nuevas plataformas tecnológicas.

3.1.9 Soporte telefónico 24x7: Servicio de Atención Telefónica fuera del horario normal, con el fin de garantizar una cobertura completa, a menos que se especifique lo contrario.

3.1.10 Actuaciones presenciales 24x7: Actuaciones presenciales fuera del horario normal, con el fin de garantizar una cobertura completa, a menos que se especifique lo contrario.

3.1.11 Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7): Actuaciones presenciales bajo una petición expresa de la Consejería de Sanidad durante el horario 24x7, en los casos donde no esté contratado 3.1.10.

3.1.12 Servicios específicos: Servicios que quedan fuera del estándar de las versiones o para los que se requieran unos plazos más estrictos que los planificados según los criterios estándar de evolución. Se podrán incluir tareas como probar la compatibilidad de nuevas versiones, instalación de las mismas, adaptación del software objeto de mantenimiento a las aplicaciones corporativas, formación de nuevos usuarios, soporte en entornos virtualizados, etc.

Para este último apartado, se requieren los siguientes niveles de servicio mínimo incluidos en la oferta (en el precio de la misma):

| Precios hora profesionales | Horas |
|-------------------------------------|-------|
| Consultor | 1000 |
| Técnico de sistemas | 2000 |
| Analista | 5000 |
| Programador | 4000 |
| | |
| Incremento por hora nocturnas | 500 |
| Desplazamientos Madrid | 500 |
| Desplazamientos fuera ciudad Madrid | 400 |

A continuación se definen los parámetros en los que se basa la asignación de prioridad a una incidencia:

3.2. Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades:

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. Hace referencia 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, unas condiciones más flexibles. Hace referencia a peticiones interesantes para mejorar la operatividad de los sistemas o a incidencias que afectan a 9 ó menos puestos dentro del mismo edificio.

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.

Descripción de niveles de Severidad:

| Nivel de 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 el cliente. |
| 3 = BAJA | Degradación esporádica de la funcionalidad. | Bloqueos esporádicos. Alarmas de funcionamiento. |

Priorización

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

| Prioridad (severidad/criticidad ubicación) | | Severidad de la incidencia | | |
|---|----------------------|-----------------------------------|----------------|---------------|
| | | 1-alta | 2-media | 3-baja |
| Criticidad Aplicación / Ubicación | 1-alta/alta | 1 | 1 | 2 |
| | 2-media/alta | 1 | 2 | 2 |
| | 2-baja/alta | 2 | 2 | 3 |
| | 1-alta/media | 1 | 2 | 2 |
| | 2-media/media | 2 | 2 | 3 |
| | 3-baja/media | 2 | 2 | 3 |
| | 2-alta/baja | 1 | 2 | 3 |
| | 3-media/baja | 2 | 3 | 3 |
| | 3-baja/baja | 2 | 3 | 3 |

3.3. Horarios generales y tiempos de respuesta:

Horario normal: destinado a cubrir la mayor parte del horario de trabajo habitual de los Centros.

Horario 24x7: el ofrecido fuera del horario definido como normal, que deba cubrir incidencias críticas en los mismos, asegurando un servicio 24x7 (24 horas durante los 7 días de la semana).

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. El resumen de los servicios que comprenden estos pliegos se contiene en el cuadro siguiente:

| Servicios requeridos | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-----------|--------------------------|----------------------|---|
| Concepto | | | | | Nivel de servicios | | | Comentarios | |
| Código | Descripción | HP-HIS 1 | HP-DOCTOR | HP-AIDA | Horario | Prioridad | Tiempo de Respuesta | Tiempo de Resolución | Tiempo Total de Actuación (ACSE) |
| 3.1.1 | Mantenimiento Correctivo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 1 | 2 | 8 | 10 |
| | | | | | | 2 | 8 | 24 | 32 |
| | | | | | | 3 | 8 | 80 | 88 |
| 3.1.2 | Mantenimiento perfectivo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 1 | Según acuerdo específico | | |
| | | | | | | 2 | Según acuerdo específico | | |
| | | | | | | 3 | Según acuerdo específico | | |
| 3.1.3 | Mantenimiento evolutivo/adaptativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | 1 | 8 | 40 | 48 |
| | | | | | | 2 | 8 | 120 | 128 |
| | | | | | | 3 | 8 | 240 | 248 |
| 3.1.4 | Mantenimiento preventivo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | Semestral |
| 3.1.5 | Actualización de Licencias | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | Mínimo dos por año |
| 3.1.6 | Atención telefónica en horario normal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Invierno: L a V de 8:00 a 18:30 Verano: L a V de 8:00 a 15:00 | 1 | 2 | 8 | 10 |
| | | | | | | 2 | 8 | 24 | 32 |
| | | | | | | 3 | 8 | 80 | 88 |
| 3.1.8 | Actuaciones presenciales horario normal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Invierno: L a V de 8:00 a 18:30 Verano: L a V de 8:00 a 15:00 | 1 | 2 | 8 | 10 |
| | | | | | | 2 | 8 | 24 | 32 |
| | | | | | | 3 | 8 | 80 | 88 |
| 3.1.11 | Actuaciones presenciales bajo petición (con carácter 24x7) | <input type="checkbox"/> | | | Resto horas hasta cubrir 24 x 7 x 365 | 1 | | | Módulo gestión clínica |
| 3.1.12 | Servicios específicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | Plazos de entrega según proyecto específico |

4. Presupuesto

Se especifica dentro del PCA de referencia.

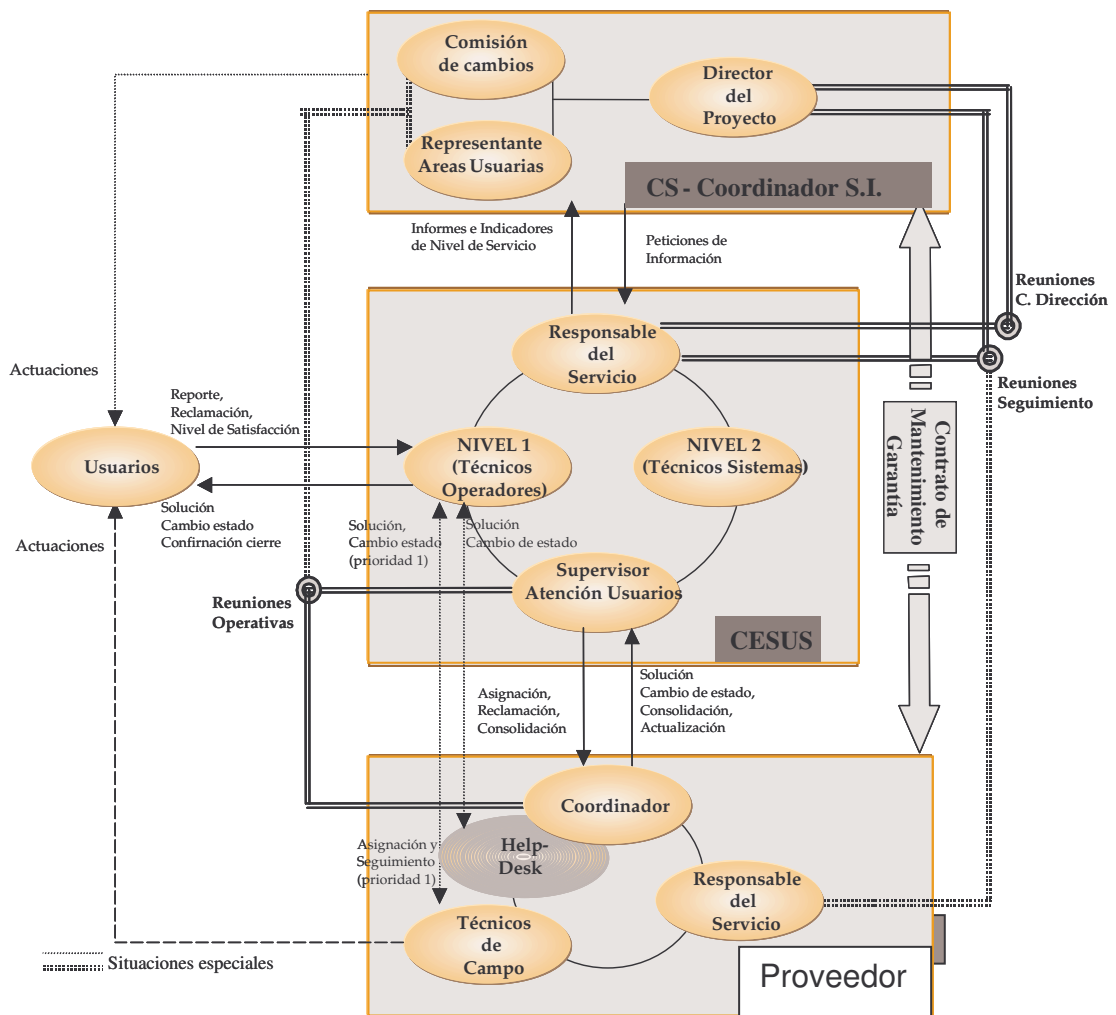
5. Modelo General de Gestión

5.1. Descripción del Proceso General de Gestión de Incidencias del Cesus

El CESUS proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información de la Consejería de Sanidad a través del teléfono 900848500 recogiendo directamente las incidencias reportadas.

El flujo general de gestión de incidencias se representa en el siguiente esquema:

Figura 1: Flujo general de Gestión de Incidencias.



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

- Los perfiles incluidos dentro de la unidad “Proveedor” pueden variar en función de la empresa y contrato de mantenimiento/garantía de que se trate, pero siempre debe especificarse un contacto coordinador y/o responsable del servicio.
- El medio habitual para el reporte e información del estado de las incidencias será el correo electrónico y caso excepcional, mientras se habilita este medio, se podrá utilizar también el teléfono (incidencias de prioridad 1 y 2) y fax (problemas/indisponibilidad del correo electrónico).
- El flujo de información CESUS-Proveedor 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 Externo se determinan por tipo de servicio y prioridad de las incidencias.

6. Ejecución y gestión del proyecto

6.1. Condiciones generales

El proveedor se compromete a cumplir o a mejorar en la oferta, los tiempos de servicio y horarios de atención del apartado 3, así como a atender los aplicativos instalados en los centros especificados.

El proveedor 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 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 CESUS, 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 proveedor 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 el CESUS.

Dada la amplia casuística que pueden presentar las peticiones de mantenimiento, así como las consultas y problemas reportados, previa autorización de la DIRECCIÓN

GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA 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 aquellos proveedores que conlleven el servicio de “3.1.12 Servicios específicos” y se asigne un crédito económico a tal fin, éste se ejecutará exclusivamente bajo la presentación previa de proyectos que deberán ser aprobados por la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA. Estos proyectos serán solicitados por la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA al proveedor, 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 por profesional estimadas y memoria económica. El precio por hora y profesional es el que figura en el apartado 4, o el mejorado por el proveedor en su oferta. Una vez completados los trabajos y comprobada su adecuación al proyecto, la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA procederá a su validación y el proveedor podrá emitir la factura correspondiente.

El Proveedor Externo no realizará contacto telefónico con el usuario final a no ser que se lo solicite expresamente CESUS o se acuerde lo contrario.

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

6.2. Modelo organizativo

El proceso general de Gestión de Incidencias se canaliza a través de CESUS que proporciona soporte a los usuarios de los sistemas y tecnologías de la información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Por la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA, se establece la figura de un Director de Proyecto, un Comité de Gestión de Cambios y representantes de grupos de usuarios según las áreas a las que se da soporte. Así mismo, por parte del CESUS se determina un responsable del servicio, un supervisor de atención al usuario, así como técnicos operadores y técnicos de sistemas:

6.2.1. DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA – Jefatura del Servicio

6.2.1.1. Director del Proyecto

Es el responsable, por parte de la Consejería de Sanidad, de supervisar los niveles de servicio acordados con el Proveedor Externo. Al tiempo dirigirá y coordinará las relaciones de los Usuarios con el CESUS y con el Proveedor Externo.

Sus principales funciones son:

- Coordinación global del proyecto.
- Supervisar la continuidad de los servicios y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el Contrato a través de los informes periódicos suministrados por CESUS.
- Proponer cambios y recibir recomendaciones sobre la modificación de los contratos con el Proveedor Externo.
- Dirigir las reuniones de control y seguimiento del servicio.
- Dirigir y coordinar las actividades del Comité de Gestión de Cambios.

6.2.1.2. Comité de Gestión de Cambios u organo similar

Recepciona, autoriza y supervisa, si procede, cambios en los aplicativos solicitados por los usuarios, según informe emitido por los grupos de usuarios y el CESUS.

6.2.1.3. Representante de grupos de usuarios

Adicionalmente, la Consejería de Sanidad incluirá en los procesos de resolución de incidencias y seguimiento del servicio a representantes de grupos de usuarios de las diferentes áreas a las que se da soporte, participando en las Reuniones Operativas que se crea conveniente.

6.2.2. CESUS

CESUS, dentro de la Línea de Servicio Gestión de Incidencias y Atención al Usuario, presenta la siguiente organización para la gestión de incidencias asignadas a los Proveedores.

6.2.2.1. Responsable del Servicio

Realizará las funciones de Control e Información del Servicio, incluyendo:

- Participar en la definición y actualización del Acuerdo de Calidad de Servicio Externo.
- Participar en las reuniones de control y seguimiento del servicio de los Proveedores.
- Elaborar y analizar los informes de Seguimiento del Servicio de los Proveedores, controlando los niveles de servicio acordados, su cumplimiento y su evolución temporal.
- Proponer mejoras y acciones para incrementar el nivel de servicio relacionado con los Proveedores.

6.2.2.2. Supervisor Atención Usuarios

Será el encargado de realizar el seguimiento del correcto funcionamiento del proceso de Atención al Usuario garantizando el nivel de servicio ofrecido al usuario final, basándose en la realización de informes, y en el seguimiento y coordinación con los distintos contactos asignados por los Proveedores implicados en la resolución de incidencias. A su vez, realizará las siguientes funciones:

- Transmitir las necesidades y requisitos de los usuarios a los Proveedores.
- Verificar y, en caso necesario, modificar la asignación y prioridad de las incidencias registradas derivadas a los Proveedores.
- Participar en las Reuniones Operativas con Proveedores.
- Realizar funciones de enlace con los coordinadores propuestos por los Proveedores y coordinar el flujo de información CESUS-Proveedor.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos para la asignación y seguimiento de incidencias relacionadas con los Proveedores.
- Aplicar las mejoras y llevar a cabo las acciones planificadas para incrementar el nivel de servicio relacionado con los Proveedores.

6.2.2.3. Técnicos Operadores (Nivel 1)

Personas que constituyen el punto de contacto de los usuarios con el CESUS, desempeñando las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento de las incidencias asignadas a los Proveedores registradas hasta su resolución.
- Recopilar toda la información necesaria para la resolución por los Técnicos de Sistemas (Nivel 2), para la asignación al Proveedor Externo o cuando así sea preciso.
- Asignar y comunicar incidencias a los Proveedores Externos, siempre que éstas no se encuentren dentro del alcance del CESUS o no puedan ser resueltas por CESUS, o cuando quedan dentro de la competencia de los Proveedores Externos.

6.2.2.4. Técnicos de Sistemas (Nivel 2)

Personas especializadas en determinados entornos técnicos y áreas de gestión (monitorización, inventario, etc.), cuyas principales funciones son:

- Asignar y comunicar las incidencias a los Proveedores Externos, siempre que éstas no se encuentren dentro del alcance del CESUS o no puedan ser resueltas por CESUS, o cuando quedan dentro de la competencia de los Proveedores Externos.
- Recibir las actualizaciones de las aplicaciones que les proporciona el proveedor, verificando su correcto funcionamiento en un entorno de pruebas antes de distribuirlas al resto de centros afectados.

6.2.3. Equipo de Trabajo del Proveedor externo

La empresa deberá proveer los recursos necesarios con el fin de lograr las prestaciones que comprometa a través de la presentación de 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, sus perfiles profesionales, sus funciones y sus currícula vita. Para la definición de las categorías profesionales se tomará como referencia el “Modelo de Referencia de Funciones Informáticas para la Contratación (MRFI-C)”, definido por la Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos.

El equipo de trabajo deberá contar con un responsable del servicio ante el CESUS y la DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SANITARIA. Los distintos perfiles se describen a continuación:

6.2.3.1. Responsable del Servicio – Responsable de la Empresa

Será la persona de referencia y de contacto por parte del Proveedor, siendo sus principales funciones las siguientes:

- Participar en la definición y actualización del Acuerdo de Calidad de Servicio Externo
- Participar en las Reuniones Operativas.
- Participar en las reuniones de control y seguimiento del servicio.
- Revisar los niveles de servicio, su cumplimiento y su evolución temporal.

6.2.3.2. Coordinador – Jefe del proyecto

Será la persona de contacto para la asignación de incidencias al Proveedor, desempeñando las siguientes funciones:

- Recibir las incidencias asignadas al Proveedor o definir los contactos adecuados para esta tarea.

- Supervisar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos para la asignación y seguimiento de incidencias.
- Coordinar la actuación de los Técnicos de Campo asignados al servicio.
- Realizar un seguimiento específico de las incidencias de prioridad 1 o de las que han superado los tiempos de resolución establecidos.
- Comunicar a CESUS cualquier cambio de estado en las incidencias asignadas según los procedimientos acordados.
- Participar en las Reuniones Operativas.

6.2.3.3. Técnicos de Campo

- Son los encargados de realizar el diagnóstico y resolución de incidencias asignadas por el CESUS, y comunicar al CESUS cualquier cambio de estado en las incidencias de prioridad 1 asignadas según los procedimientos acordados.

El responsable del servicio y coordinador dispondrán de teléfono, fax y correo electrónico. En el caso de los técnicos de campo se indicará el área en que se especializan y el teléfono de localización.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, la nueva configuración del equipo deberá seguir cumpliendo los requisitos que se describen en el pliego y los que se incorporen a la oferta de la empresa.

6.3. Procedimientos de control

6.3.1. Asignación y seguimiento de incidencias

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

Durante el proceso de asignación y seguimiento de incidencias con el Proveedor externo presentado en la Fig. 1, se realizarán las siguientes tareas:

- CESUS informará inmediatamente al Proveedor Externo sobre la asignación de la incidencia y el detalle de la misma.
- El Proveedor Externo 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 Proveedor Externo.

6.3.2. Reclamaciones de información de estado

Se trata de solicitudes, por parte de CESUS, de información actualizada sobre el estado de una incidencia asignada al Proveedor con anterioridad.

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

6.3.3. 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:

6.3.3.1. Incidencias 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 Proveedor. 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 Proveedor Externo mantendrá informado a CESUS del avance de la resolución cada hora y/o de cualquier impedimento en la resolución cuando se detecte.

6.3.3.2. Actuaciones fuera de horario normal

Para la resolución de incidencias fuera del horario normal del Proveedor, si éstas fueran contempladas en el contrato correspondiente, el Proveedor proporcionará al CESUS el contacto y medio de reporte correspondiente.

6.3.3.3. 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.

6.3.4. Informes

Se procederá a la elaboración de los siguientes informes:

6.3.4.1. Informes periódicos:

- Informe consolidado semanal: Información detallada con el total de incidencias que permanecen abiertas a intercambiar, entre el CESUS y el Proveedor Externo.
- Informe consolidado mensual: Información detallada con el total de incidencias registradas (abiertas y cerradas) que proporcionará el Proveedor Externo a CESUS.

6.3.4.2. 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 Proveedor Externo hará entrega al CESUS de un informe detallado del análisis del problema y resolución de las mismas dentro del un periodo de 24 horas después de la resolución.

6.3.5. Reuniones Operativas

Asistentes:

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

Periodicidad: Mensual, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

6.3.6. Reuniones de Seguimiento

Asistentes:

- Consejería de Sanidad: Jefe de Proyecto, Representante de Usuarios (opcional)
- CESUS: Responsable del Servicio
- Proveedor (en caso necesario): Responsable del Servicio

Periodicidad: Trimestral, con posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

6.3.7. Intercambio de información entre CESUS y el Proveedor Externo

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

| Tipo Información | Flujo Información | Periodicidad | Datos a Incluir. | Contacto | Medio | Formato |
|--|-------------------|----------------------|------------------|--|--|----------------|
| Asignación de Parte de Incidencia. | CESUS⇒PROVE | En el momento | Anexo I | Coordinador o Técnico de Campo designado | 1.- <u>Teléfono contacto</u> 2.- <u>Teléfono</u> 3.- <u>E-mail</u> 4.- <u>Web</u> | Excel (e-mail) |
| Reclamación de Parte de Incidencia. | CESUS⇒PROVE | En el momento | Anexo I | Coordinador o Técnico de Campo designado | 1.- <u>Teléfono contacto</u> 2.- <u>Teléfono</u> 3.- <u>E-mail</u> 4.- <u>Web</u> | Excel (e-mail) |
| Resolución o cambio de estado | RESOL⇒PROVE | En el momento | Anexo I | Técnicos Campo⇒Atención Usuarios | 1.- <u>Teléfono</u> 2.- <u>E-mail</u> 3.- <u>Web</u> | Excel (e-mail) |

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

2. Informes periódicos y especiales:

| Tipo Información | Flujo Información | Periodicidad | Datos a Incluir. | Contacto | Medio | Formato |
|--|-------------------|----------------|------------------|-------------------------------|--|----------------|
| Informes consolidados de incidencias abiertas | CESUS⇔PROVE | Semanal | Anexo I | Supervisión Atención Usuarios | 1.- <u>Teléfono contacto</u> 2.- <u>Teléfono</u> 3.- <u>E-mail</u> 4.- <u>Web</u> | Excel (e-mail) |
| Informes consolidados de | PROVE ⇒ CESUS | Mensual | Anexo I | Supervisión Atención Usuarios | 1.- <u>Teléfono contacto</u> | Excel (e-mail) |

| Tipo Información | Flujo Información | Periodicidad | Datos a Incluir. | Contacto | Medio | Formato |
|---|-------------------|------------------------|------------------|-------------------------------------|--|-------------------|
| incidencias registradas (abiertas y cerradas) | | | | | 2.- Teléfono 3.- E-mail 4.- Web | |
| Informes especiales | CESUS ⇄ PROVE | Según necesidad | Anexo I | Supervisión Atención Usuarios | 1.- Teléfono contacto 2.- Teléfono 3.- E-mail 4.- Web | Excel (e-mail) |

7. 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 a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, con exclusividad y a todos los efectos.

En caso de finalización o resolución del contrato, el Proveedor 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.

8. Seguridad y Confidencialidad de la información

8.1. Normativa que aplica.

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 se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio (especialmente adoptará las medidas previstas en el art. 4)
- Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid
- Y las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

8.2. Medidas de seguridad.

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 994/1999 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (artículo 9.2. LOPD):

- 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 994/1999, de 11 de junio. Si procede, propondrá la creación e inscripción en la APDCM del correspondiente fichero.

- Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.
- El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará operativamente, que éstos 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 y cancelación.
- 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.
 - 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.

8.3. Personal prestador del servicio.

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal, por aplicación de la normativa vigente de Protección de 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.

8.4. 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 el artículo 11.2 de la ley orgánica 15/1999.

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.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Los licitadores aportarán una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

9. 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.

10. Documentación técnica de las ofertas

En la memoria técnica de la oferta se describirán el servicio 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 de inicio y finalización.

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 funcional y técnica de los sistemas HP HIS, HP DOCTOR y HP-AIDA

3. Planificación, organización y planteamiento operativo del servicio

3.1 Planteamiento general, 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 Planteamiento operativo del servicio

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:

3.2.1. 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.

3.2.2. 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.

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

3.2.4. 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.

3.2.5. 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. Prestaciones adicionales a las requeridas en el pliego

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

6. Referencias

6.1 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.

6.2 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.

7. Otra información de interés

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

Madrid, 15 de marzo de 2010
EL S.G. DE PLANIFICACIÓN, ARQUITECTURA
E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Fdo.: Pedro-Jesús Pastor Muñoz

Anexo I

DATOS A INCLUIR EN FICHERO, VÍA WEB O E-MAIL POR INCIDENCIA (Parte de incidencia on-line y 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 |