

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA  
LICENCIA DEL PRODUCTO SOFTWARE PARA EL  
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Código Seguro de verificación:tnLl+4967iklLTogQHSvrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL	FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	PÁGINA	1/17



tnLl+4967iklLTogQHSvrg==

## ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO .....	3
2.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	4
2.1.1	Servicio de gestión de cambios y versiones.....	4
2.1.2	Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal.....	4
3.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS .....	6
4.	CONDICIONES ESPECÍFICAS.....	7
4.1	Horario del servicio.....	7
4.2	Marco normativo .....	7
4.3	Herramientas a emplear.....	7
4.3.1	Portal de normas técnicas (UNIFICA).....	8
4.3.2	JIRA.....	8
4.3.3	FARO .....	8
4.3.4	WEBCGES.....	8
5.	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....	9
5.1	Condiciones de medida .....	9
5.2	Definiciones .....	9
6.	MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN .....	11
6.1	Control y seguimiento del servicio.....	11
6.1.1	Informes del servicio .....	11
6.1.2	Foros de gestión .....	11
7.	CONDICIONES GENERALES .....	13
7.1	Confidencialidad de la información .....	13
7.2	Seguridad.....	13
7.3	Tratamiento de datos personales .....	13
7.4	Interoperabilidad .....	14
7.5	Propiedad intelectual del resultado de los trabajos .....	14
7.6	Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos .....	15
7.7	Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos.....	15
7.8	Uso de certificados y firma electrónica.....	15
7.9	Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente .....	16
7.10	Gestión de usuarios y control de accesos.....	16
7.11	En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades .....	16

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta contratación lo constituyen los servicios de mantenimiento de la licencia del producto software necesario para la gestión de los sistemas de obtención, transmisión, almacenamiento, visualización y gestión de imágenes médicas (en adelante, PACS –Picture Archiving and Communication System–) del Servicio Andaluz de Salud (en adelante, SAS).

Estos servicios deben garantizar, con los niveles de calidad requeridos y durante el período de vigencia del contrato, que el sistema PACS tiene cubiertos sus requisitos en cuanto a licenciamiento, prestación diaria y asistencia a la producción, y evolución tecnológica y funcional.

El alcance de la contratación se circunscribe a los servicios de mantenimiento de la licencia corporativa del producto software VUE PACS, del fabricante CARESTREAM, licencia que ya es propiedad de la organización en virtud del expediente de contratación 038/14-SV “IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA CORPORATIVO DE IMAGEN MÉDICA EN EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD”, realizado y gestionado por RED.ES.

Código Seguro de verificación:tnLl+4967iklLTogQHSvrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	3/17
				
tnLl+4967iklLTogQHSvrg==				

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de mantenimiento de la licencia contemplarán, dentro de su alcance y durante el periodo de vigencia de la contratación, las siguientes actividades:

- Servicio de gestión de cambios y versiones: actualización a nuevas versiones del software, acceso a parches y hotfixes, sin ningún tipo de limitación, del producto.
- Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal.

### 2.1.1 Servicio de gestión de cambios y versiones

La empresa adjudicataria se comprometerá a llevar a cabo una gestión de cambios y versiones de las licencias software objeto de esta contratación. Quedará garantizada la capacidad para acceder a las actualizaciones y las nuevas versiones software de los productos contratados que se publiquen durante la vigencia de este contrato, en cualquiera de las plataformas en las que estén disponibles, lo cual incluye las siguientes prestaciones:

- Acceso a nuevas versiones debido al mantenimiento correctivo, evolutivo, perfectivo y adaptativo del software. Entre otros, la liberación de nuevas versiones como consecuencia de estos mantenimientos podrá venir motivado por:
  - Cambios en la legislación vigente.
  - Cambios en los sistemas corporativos o locales con los que se integra en la actualidad el sistema, provocando que sea necesario modificarse las interfaces existentes.
  - Necesidad de integración con nuevos sistemas corporativos o locales de los CRTS (Centros Regionales de Transfusión Sanguínea).
  - Necesidad de intercambio de información mediante ficheros de migración.
  - Evolución o creación de nuevos informes y formularios.
- Acceso a actualizaciones de versiones y configuraciones que resulten de cambios introducidos por problemas de cualquier índole, tales como los de interoperabilidad con otros fabricantes y/o aplicaciones.
- Acceso a parches, actualizaciones menores y hotfixes.

El adjudicatario será responsable de informar cada vez que se libere una nueva versión del producto, y deberá efectuar la entrega de las nuevas versiones por los medios electrónicos adecuados. Previamente, el adjudicatario entregará una lista de las nuevas funcionalidades de la versión, que incluirán mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones de "bugs".

### 2.1.2 Servicio de garantía y asistencia técnica multicanal

La empresa adjudicataria se comprometerá a llevar a cabo un servicio de garantía y asistencia técnica multicanal sobre las licencias software objeto de esta contratación, que se traducirá en las siguientes prestaciones:

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	4/17
 tnLl+4967iklLTogQHSvrg==				

- Planificación y definición de las arquitecturas para la implantación de los productos contratados en el Servicio Andaluz de Salud.
- Asistencia técnica para la definición de entornos previa a la instalación de los productos contratados, así como en la modificación de configuraciones ya instaladas.
- Informe sobre posibles incompatibilidades de los productos contratados con otras herramientas o software de base (sistemas operativos, sistemas gestores de bases de datos, antivirus, etc.).
- Realización de revisiones de rendimiento y configuración de las infraestructuras que soportan los productos contratados.
- Atención y resolución de incidencias, dudas y consultas sobre los productos contratados, según las siguientes capacidades:
  - Interacción on-line con técnicos especializados.
  - Acceso multicanal: telefónico, email, web de soporte.
  - Tratamiento específico para aquellas incidencias con prioridad muy alta.
- Comprobación de que la resolución de incidencias se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los sistemas de información que emplean los productos contratados.
- Acceso a las bases de datos de conocimiento y a información sobre el software y la tecnología de los productos contratados.
- Adiestramiento en los productos contratados, tanto a los usuarios finales de los mismos, como al resto de implicados en los servicios prestados, como son los prestatarios de los servicios de administración de sistemas y del *service desk*.
- Asistencia para la realización de extracciones de datos que no son resolubles mediante herramientas específicas de explotación de datos.
- Soporte documental en castellano/inglés, que deberá contemplar, entre otros:
  - Manual de administración y parametrización del sistema.
  - Manual de usuario.
  - Manuales de instalación del sistema.
  - Documentación asociada a la arquitectura del sistema.

Independientemente de que gran parte de estas tareas pueden realizarse de forma remota, para llevar a cabo algunas de ellas, en especial aquellas que tienen un claro carácter proactivo y que tienen como objetivo la adaptación de las nuevas versiones al marco del SAS, la empresa adjudicataria proporcionará personal especializado localizado in situ en cualquiera de las dependencias de los centros productores de imágenes médicas del SAS, hasta al menos el mínimo de jornadas anuales requeridas de ingenieros especialistas en las tecnologías contratadas.

Código Seguro de verificación: `tnLl+4967iklLTogQHSvrg==`. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	<code>tnLl+4967iklLTogQHSvrg==</code>	PÁGINA	5/17



`tnLl+4967iklLTogQHSvrg==`

### 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La licencia a mantener durante el periodo de vigencia de esta contratación, la cual será actualizada respecto de aquella contemplada en los contratos anteriores como consecuencia de la evolución de la tecnología, es la siguiente:

Producto	Nº de licencias	Precio unitario mensual (IVA excluido)
VUE PACS 12.0.0.8	1 (corporativa)	119.050 €

Este importe incluye, además, todas las prestaciones definidas dentro del servicio de garantía y asistencia técnica multicanal, con el siguiente alcance específico con respecto del número de jornadas in-situ de técnicos especialistas en las distintas tecnologías contratadas:

- El número de jornadas in-situ de técnicos especialistas en las distintas tecnologías contratadas deberá ser de, al menos, 210 jornadas mensuales.



#### 4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

##### 4.1 Horario del servicio

Las tareas a desarrollar dentro del objeto de la presente contratación se realizarán durante los horarios establecidos a continuación:

- Horario normal, de lunes a viernes, de 8:30 a 17:30, excepto festivos nacionales y autonómicos.
  - Se incluye cualquier solicitud de servicios sobre elementos de configuración con disponibilidad 12x5 y 24x7.
- Horario extendido, de lunes a viernes, de 17:30 a 8:30, fines de semana y festivos nacionales y autonómicos.
  - En este horario se enmarcarán aquellas solicitudes que, requiriendo siempre el consentimiento expreso y previo del responsable del contrato, tengan carácter excepcional por su criticidad o urgencia.
  - Por defecto, en este horario se dará servicio ante cualquier incidencia de prioridad muy alta sobre elementos de configuración con disponibilidad 24x7 en entornos productivos.

Dado que el objetivo de esta contratación es dotar al SAS de un servicio de mantenimiento de licencias de productos software, la realización de trabajos fuera del horario normal por decisión del contratista no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a los mismos.

##### 4.2 Marco normativo

El marco normativo definido por la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de su Área de Gobernanza y Calidad tiene como objetivo el adecuado gobierno de los sistemas de información y su ciclo de vida, así como garantizar la calidad del código desarrollado, conseguir una óptima utilización de los mismos y hacerlos más eficientes, dando respuesta a las necesidades funcionales y tecnológicas.

Todos los entregables, productos e información que la empresa adjudicataria entregue al SAS como respuesta a las solicitudes planteadas en cualquiera de las líneas de servicios, serán evaluados y validados conforme a este marco normativo de obligado cumplimiento. La OCA (Oficina de Calidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones) es la encargada de la supervisión de dicho cumplimiento, así como de la admisión o rechazo final de los entregables en función de las normas establecidas, con las penalidades que éstas puedan llevar asociadas.

Las normas, procedimientos, umbrales de cumplimiento, y cualquier otra información de interés para el proveedor, estarán siempre publicados en el portal UNIFICA.

##### 4.3 Herramientas a emplear

El adjudicatario se compromete a usar las herramientas de gestión y prestación del servicio del SAS; el uso de otras herramientas por propia iniciativa no lo exime de esta obligación. De hecho, correrá de su cuenta la dotación de los medios técnicos necesarios para, en caso de necesitarlo, integrar sus propios sistemas de gestión y prestación del servicio con los especificados por el SAS.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	7/17
				
tnLl+4967iklLTogQHSvrg==				

El adjudicatario deberá realizar todas aquellas tareas que sean requeridas dentro de los procesos de gestión del SAS. Los datos de las distintas herramientas, aunque sean de uso compartido entre el SAS y la empresa adjudicataria, serán confidenciales y no podrán ser cedidos a terceros sin la autorización expresa del SAS.

A continuación se definen las herramientas que se usarán para la gestión y prestación de los servicios TIC del SAS, sin menoscabo de incorporación o sustitución de alguna de ellas por indicación expresa del SAS durante la vigencia del contrato.

#### 4.3.1 Portal de normas técnicas (UNIFICA)

El proveedor se comprometerá a mantener y evolucionar las plataformas tecnológicas conforme a MADEJA y, en particular, conforme a las normas propias que el SAS tiene publicadas al respecto en el portal UNIFICA (<https://ws001.juntadeandalucia.es/unifica>).

Cualquier excepción al cumplimiento de esta cláusula deberá ser aprobada de forma previa al comienzo de las tareas por el SAS.

#### 4.3.2 JIRA

Es la herramienta del SAS destinada a la gestión del ciclo de vida del software, y encargada de la gestión y coordinación de los contratos de servicios para el mantenimiento de aplicaciones a medida.

#### 4.3.3 FARO

Es la herramienta del SAS destinada tanto a la gestión de cambios y lanzamientos, como a la gestión del ciclo de vida de las solicitudes de plataformas y proyectos de infraestructuras, y encargada de la gestión y coordinación de los contratos de servicios para la administración de sistemas.

#### 4.3.4 WEBCGES

Es la herramienta del SAS destinada a la gestión de incidencias, peticiones, problemas y configuración, los cuales se registrarán en este sistema informático, y se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El adjudicatario no divulgará su contenido a terceros sin la aprobación expresa del SAS.





## 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado. Los recursos, tanto humanos como de otra índole, disponibles para el servicio, deberán ser dimensionados de forma cualitativa y cuantitativa como mínimo para garantizar los ANS vigentes en cada momento.

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores de calidad que reflejen de forma objetiva la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo de calidad para cada uno de ellos. Se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- La definición del catálogo de servicios, los elementos de servicio, los indicadores de calidad y el nivel de servicio requerido por el SAS.
- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que el SAS pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y que el adjudicatario de esta licitación tenga una base para la corrección de las eventuales deficiencias en la prestación y para la mejora de sus procesos y organización.
- El establecimiento de un sistema de penalizaciones que relacione el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.
- La automatización del seguimiento y control de los indicadores de calidad de servicios recogidos en los ANS. Los datos para la revisión de los indicadores del ANS se obtendrán de las distintas herramientas ya implantadas en el SAS.
- El adjudicatario se comprometerá a realizar todas las acciones organizativas necesarias para permitir un adecuado control de todos los ANS identificados como mínimos en este pliego.

El SAS, a través de su dirección técnica, podrá proponer cambios en la estructura de los ANS mínimos requeridos, que en todo caso deberán ser consensuados con el adjudicatario. Los cambios podrán afectar tanto a los elementos del servicio objeto de medición como a la frecuencia, la unidad de medición y el nivel de servicio.

### 5.1 Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- No contabilizarán como tiempo de indisponibilidad las paradas programadas que se realicen en las condiciones preestablecidas y acordadas.
- No se contabilizarán las demoras que estén completa y exclusivamente en el ámbito de las responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, el propio SAS, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.), aunque en este caso se aplicarán los acuerdos alcanzados en el proceso de continuidad.

### 5.2 Definiciones

El seguimiento de los niveles de servicio se realizará en base a indicadores. El concepto de incidencia, prioridad en la clasificación de incidencias, intervención, tiempo de respuesta, etc., y los

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	9/17
 tnLl+4967iklLTogQHSvrg==				

procesos que guían su gestión, se encuentran definidos en UNIFICA, el portal de normas técnicas del SAS.

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
	<b>Porcentaje de incidencias resueltas en plazo</b> Según la tipología, impacto y urgencia de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, del total de incidencias resueltas en plazo entre todas las incidencias resueltas por el proveedor para la misma prioridad.		
IO_01	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad muy alta:</b> el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 2 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.</li> </ul>	Porcentaje	IO_01 >= 90%
IO_02	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad alta:</b> el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 6 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.</li> </ul>	Porcentaje	IO_02 >= 80%
IO_03	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Porcentaje de incidencias resueltas en plazo, con prioridad normal:</b> el tiempo máximo de resolución de la incidencia será de 18 horas hábiles de servicio desde la asignación de la incidencia.</li> </ul>	Porcentaje	IO_03 >= 70%
	<b>Tiempo medio de resolución de incidencias</b> Según la tipología, impacto y urgencia de la incidencia, se establece una prioridad a la misma. Se calcularán los siguientes indicadores según la prioridad asignada, del total de incidencias resueltas en plazo entre todas las incidencias resueltas por el proveedor para la misma prioridad.		
IO_04	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad muy alta</b></li> </ul>	Horas hábiles	IO_04 <= 2
IO_05	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad alta</b></li> </ul>	Horas hábiles	IO_05 <= 6
IO_06	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tiempo medio de resolución de incidencias, con prioridad normal</b></li> </ul>	Horas hábiles	IO_06 <= 18



## 6. MODELO DE RELACIÓN Y ORGANIZACIÓN

El modelo de relación del contrato tiene como objetivo establecer un marco organizativo que permita cumplir los objetivos para los cuales se contratan los servicios descritos.

El SAS designará un responsable del contrato, así como los recursos humanos que estime necesarios para la supervisión, control y comprobación de la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, entre los que cabe destacar un director técnico encargado de velar por la calidad y prestación diaria de los servicios.

Por su parte, la empresa adjudicataria deberá especificar, al menos, un responsable de los servicios a efectos del contrato, que coordinará la ejecución de los servicios de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

La comunicación se establecerá principalmente entre los interlocutores nombrados por ambas partes.

### 6.1 Control y seguimiento del servicio

Durante el desarrollo de los trabajos, el SAS podrá establecer los controles de calidad que considere necesarios sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. El seguimiento y control del servicio se efectuará mediante la presentación, por parte de la empresa adjudicataria, de informes, reuniones y cuantas acciones se estimen oportunas.

#### 6.1.1 Informes del servicio

El adjudicatario deberá poner a disposición del SAS, al menos, la siguiente información:

- Generación de métricas y estadísticas de los servicios, necesarias para el cuadro de mando de la STIC.
- Informe de progreso, que recogerá el estado del contrato en la fecha en que se realiza el mismo. Será el resultado del análisis de los datos que proporciona el equipo de trabajo del contrato y constituye la principal fuente de información sobre el trabajo realizado y la situación del mismo. Describe las tareas acometidas y por acometer, su grado de consecución, así como sus objetivos. Registra, asimismo, las degradaciones de servicio acaecidas e identifica los riesgos y oportunidades identificados en relación con el contrato. Este documento se generará a medida con la información relevante para cada uno de los foros de gestión.
- Cualquier otro tipo de informe técnico, de gestión o planificación que se solicite por el SAS durante el desarrollo del servicio.

#### 6.1.2 Foros de gestión

Los foros de gestión constituyen el marco para la toma de decisiones compartidas con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para los servicios de esta contratación.

- Comités de Seguimiento Técnico: estarán formados por el director técnico del SAS, el responsable de los servicios por parte de la empresa adjudicataria y las personas que ellos designen. Sus principales objetivos serán:



- Velar por el grado de cumplimiento de los ANS y elaborar planes de acción para corregir las posibles desviaciones que se produzcan respecto a los niveles de servicio objetivo.
  - Realizar el seguimiento de los proyectos en curso.
  - Controlar el cumplimiento de las directrices estratégicas marcadas por el Comité Director del contrato.
- Comité Director: estará formado por personas de la dirección del SAS y de la empresa adjudicataria, por el responsable del contrato y los directores técnicos del SAS, y el responsable de los servicios de la empresa adjudicataria, y estará encargado de realizar un seguimiento del contrato a alto nivel, y de la toma de decisiones en el caso de que la naturaleza del problema o cuestión planteada lo requiera.

Todas las reuniones que se organicen durante la ejecución del contrato deberán ir acompañadas de un documento previo a su realización, orden del día de la reunión, donde se indicarán los temas a tratar en la misma. Tras la realización de la reunión, la empresa adjudicataria presentará el acta de la reunión, donde se especificarán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado en la reunión.

Código Seguro de verificación: tnLl+4967iklLTogQHSvrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	12/17
 <p>tnLl+4967iklLTogQHSvrg==</p>				

## 7. CONDICIONES GENERALES

### 7.1 Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito del Servicio Andaluz de Salud.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Consejería, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el 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. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas. Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por la adjudicataria, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos o devueltos a la Junta de Andalucía en el momento en que ésta lo solicite.

### 7.2 Seguridad

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad alta, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

### 7.3 Tratamiento de datos personales

El adjudicatario, en cumplimiento de la "Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal", únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del organismo contratante, como responsable del proyecto, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL	FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	PÁGINA	13/17
 tnLl+4967iklLTogQHSvrg==			

establece el "Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal".

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

#### 7.4 Interoperabilidad

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema.

Además, y en virtud del artículo 11.2 del RD 4/2010 por el que se establece el ENI, se hará uso de los siguientes formatos no incluidos en el catálogo de estándares del ENI para dar cobertura, en caso de que aplique, a funcionalidades y aplicaciones de ámbito sanitario:

- ISO/HL7 27931 – HL7 v2.x
- ISO 12052 – DICOM, para el caso de imagen electrónica

Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas. También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco del artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 42.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

#### 7.5 Propiedad intelectual del resultado de los trabajos

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

Quedan expresamente excluidos de esta condición todos los productos software ofertados basados en tecnología propietaria, debido a razones de propiedad intelectual.

Código Seguro de verificación:tnLl+4967iklLTogQHSvrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL	FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	PÁGINA	14/17
			
tnLl+4967iklLTogQHSvrg==			

## 7.6 Rediseño funcional y simplificación de procedimientos administrativos

Con carácter general se deberá tener en consideración que la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, será precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, de acuerdo con el artículo 34 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, en el marco del principio general simplificación administrativa establecido en el artículo 4.j de la Ley, y de la promoción de la aplicación del principio de simplificación en la presentación de escritos y documentos y en la tramitación de los expedientes que se realicen a través de redes abiertas de telecomunicación, de acuerdo con el artículo 5.4 del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

Para ello se considerará el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Orden de 22 de febrero de 2010 (BOJA núm. 52 de 17 de marzo) disponible en la siguiente dirección:

<https://ws024.juntadeandalucia.es/ae/extra/manualdesimplificacion>

## 7.7 Definición de procedimientos administrativos por medios electrónicos

La definición de los procedimientos deberá realizarse conforme a los conceptos y términos expresados en el documento Dominio Semántico del Proyecto w@ndA (ISBN 84-688-7845-6) disponible en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

## 7.8 Uso de certificados y firma electrónica

Para la identificación y firma electrónica mediante certificados electrónicos se atenderán las guías y directrices indicadas en el apartado correspondiente a la plataforma @firma en la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía, en particular en lo relativo a la no utilización de servicios y componentes obsoletos, de custodia de documentos en la plataforma o cuya desaparición esté prevista para futuras versiones, a formatos de firma electrónica y la realización de firmas electrónicas diferenciadas y verificables para cada documento, realizándose en su caso las oportunas actuaciones de adecuación de las funcionalidades actualmente existentes en los sistemas incorporados en el objeto de la contratación. La citada web está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.juntadeandalucia.es/haciendayadministracionpublica/ae>

- En el caso de que se vaya a hacer uso de la plataforma @firma de la DGPD.

Se utilizarán los servicios provistos por la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

- En el caso de que se vaya a hacer uso de otra implantación de la plataforma @firma.

Se realizarán las actuaciones técnicas de adaptación y actualización precisas para la integración con la implantación corporativa de la plataforma @firma gestionada por la Consejería competente en materia de administración electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	15/17
				
tnLl+4967iklLTogQHSvrg==				



## 7.9 Práctica de la verificación de documentos firmados electrónicamente

Para la práctica de la verificación, mediante un código generado electrónicamente, de documentos firmados electrónicamente en la Administración de la Junta de Andalucía, para el contraste de su autenticidad y la comprobación de su integridad, en el marco de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y su normativa de desarrollo, y el apartado VIII (Acceso a documentos electrónicos) de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico, se utilizará la Herramienta Centralizada de Verificación, de acuerdo con el protocolo técnico disponible en el apartado correspondiente de la web de soporte de administración electrónica de la Junta de Andalucía.

## 7.10 Gestión de usuarios y control de accesos

En virtud de lo establecido en el artículo 14.4 del Real Decreto 3/2010 por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, para corregir, o exigir responsabilidades en su caso, cada usuario que acceda a la información del sistema debe estar identificado de forma única, de modo que se sepa, en todo momento, quién recibe derechos de acceso y de qué tipo son éstos. El certificado electrónico podrá utilizarse como medio de autenticación de usuarios, si bien no de modo exclusivo, debiéndose disponer de un medio de autenticación alternativo a su utilización.

- En el caso de que el sistema realice el tratamiento de datos personales

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales (Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales y Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba su reglamento de desarrollo), concretamente:

- Los usuarios solo deberán tener acceso a aquellos recursos que necesiten para el desempeño de sus funciones (artículo 91.1 Reglamento LOPD), como una medida de carácter básico.
- El sistema debe garantizar de forma inequívoca y personalizada la identificación de todo usuario que intente acceder, y la verificación de su autorización (artículo 93.2 Reglamento LOPD).
- Si la autenticación está basada en contraseñas, se deberá garantizar que el almacenamiento de las mismas en el sistema garantice su confidencialidad e integridad.

- En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password, etc.) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

## 7.11 En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,...) se deberán

Código Seguro de verificación:tnLl+4967iklLTogQHSvrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL	FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA 16/17
			
tnLl+4967iklLTogQHSvrg==			



respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta de Andalucía haya provisto. Dichas directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

Código Seguro de verificación:tnLl+4967iklLTogQHSvrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws001.juntadeandalucia.es/verifirma/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	PEDRO ANGEL ALCANTARA CAPISCOL		FECHA	31/05/2017
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	tnLl+4967iklLTogQHSvrg==	PÁGINA	17/17
 tnLl+4967iklLTogQHSvrg==				