

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL PARA CONSULTA ASISTENCIAL BASADO EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA EGARSAT, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276”

1.OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del contrato derivado de esta licitación es la contratación de un servicio de asistente virtual para consulta asistencial basado en inteligencia artificial, que permita documentar la consulta asistencial mediante dictado de voz y generar informes clínicos estructurados de forma ágil, precisa y segura. El servicio incluye el suministro, implementación, configuración y mantenimiento de un sistema de asistente inteligente basado en tecnologías de reconocimiento de voz y de inteligencia artificial, para la automatización y mejora de la documentación asistencial.

El servicio deberá ofrecer capacidades avanzadas de transcripción automática, generación de informes preliminares estructurados, propuesta de codificación diagnóstica (CIE-10), asignación del Código Nacional de Ocupación cuando proceda y herramientas que faciliten la posterior integración de dicha información en los sistemas corporativos, incluyendo la Historia Clínica Electrónica (HCE). Todo ello deberá realizarse mediante una plataforma accesible desde los centros asistenciales de EGARSAT MCSS 276 y adaptable a los diferentes perfiles profesionales implicados.

El acceso al servicio se realizará a través de un entorno en la nube, lo que permitirá su utilización desde cualquier centro con conectividad habilitada.

Este contrato toma como referencia los resultados de la Prueba de Concepto de automatización de notas médicas realizada en 2025, que permitió evaluar el potencial de las tecnologías de inteligencia artificial generativa para mejorar la eficiencia y calidad del registro clínico.

Las propuestas presentadas por los licitadores deberán contemplar soluciones maduras y contrastadas, avaladas por evidencias de uso en entornos asistenciales y con capacidad para escalar en una red de centros distribuida a nivel estatal.

Adicionalmente, las empresas licitadoras deberán contemplar en sus propuestas, una bolsa de horas, a utilizar durante la duración del contrato, para la posible evolución de los servicios técnicos actualmente disponibles, que se integran con los servicios corporativos de Egarsat MCSS 276.

A nivel de equipamiento en los centros, la solución deberá incluir micrófonos para la captación de audio en las consultas asistenciales.

2. ANTECEDENTES

EGARSAT MCSS 276 presta asistencia sanitaria en una red amplia de centros donde la documentación de las consultas se realiza mayoritariamente de forma manual. Este proceso supone una carga administrativa significativa para el personal asistencial y puede limitar el tiempo disponible para la atención directa al paciente, así como afectar a la calidad y homogeneidad del registro clínico. En este contexto, y en línea con los objetivos de transformación digital y mejora de la eficiencia asistencial, EGARSAT MCSS 276 llevó a cabo en 2025 una Prueba de Concepto orientada a evaluar tecnologías de transcripción por voz y generación asistida de informes clínicos mediante inteligencia artificial.

La Prueba de Concepto permitió analizar el comportamiento de estas soluciones en un entorno asistencial real, valorando aspectos como la estabilidad técnica del servicio, la calidad de la transcripción y del informe preliminar generado, su utilidad para facilitar la elaboración de la documentación clínica y su potencial para mejorar la experiencia del profesional y del paciente. Adicionalmente, la evaluación

permitió identificar requisitos clave para una implantación a escala, como la necesidad de integración con los sistemas corporativos, la disponibilidad del equipamiento adecuado en los centros, la importancia de la formación y acompañamiento a los usuarios, y el cumplimiento de los requisitos normativos en materia de protección de datos y seguridad de la información.

De forma global, la Prueba de Concepto confirmó la viabilidad técnica y funcional de esta tecnología y evidenció su potencial para mejorar la eficiencia del proceso asistencial, reforzar la calidad de la documentación clínica y contribuir a una atención más centrada en el paciente. Asimismo, permitió identificar mejoras y ajustes necesarios para garantizar su adopción homogénea en la red de centros.

A partir de estas conclusiones, EGARSAT MCSS 276 impulsa la contratación de un servicio consolidado de asistente virtual para consulta asistencial basado en inteligencia artificial, que permita avanzar hacia un modelo de documentación clínica más eficiente, estandarizado, seguro y alineado con las necesidades organizativas.

3. DIVISIÓN EN LOTES

El presente contrato no se divide en lotes, dado que el objeto del servicio consiste en una solución tecnológica integral que combina, de forma inseparable, la plataforma de dictado por voz basada en inteligencia artificial, la configuración personalizada, el soporte técnico, la formación asociada y el suministro y mantenimiento del equipamiento necesario para su correcto funcionamiento.

En consecuencia, y conforme a lo establecido en el artículo 99.3 de la Ley de Contratos del Sector Público, no resulta viable fraccionar el objeto del contrato sin afectar negativamente a la calidad y continuidad del servicio.

4. ÁMBITO GEOGRÁFICO

La prestación conjunta del servicio se realizará para todos los centros asistenciales de EGARSAT MCSS 276 distribuidos por el territorio nacional. El despliegue de la solución será progresivo y coordinado con los equipos internos, garantizando en todo momento la continuidad asistencial y la homogeneidad del servicio entre los diferentes centros.

5. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

De cara a poder llevar a cabo el servicio de asistente virtual para consulta asistencial basado en inteligencia artificial que permita documentar la consulta asistencial mediante dictado de voz y generar informes clínicos estructurados de forma ágil, precisa y segura, el contrato incluye el suministro, implementación, configuración y mantenimiento de un sistema de asistente inteligente basado en tecnologías de reconocimiento de voz y de inteligencia artificial para la automatización y mejora de la documentación asistencial.

Los servicios necesarios para la implantación, uso, soporte y evolución de la solución de asistente virtual basada en inteligencia artificial destinada a la documentación de consultas asistenciales son los siguientes:

1. Plataforma y funcionalidades principales
2. Equipamiento
3. Rendimiento y calidad
4. Monitorización y seguimiento del uso del servicio
5. Seguridad, protección de datos, ENS y requisitos de la IA
6. Soporte técnico y mantenimiento integral de la solución (preventivo, correctivo y evolutivo)

6. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO

Los servicios prestados en el marco del contrato deberán garantizar una implantación eficaz, un funcionamiento estable de la plataforma y una adopción adecuada por parte de los profesionales asistenciales de EGARSAT MCSS 276. El adjudicatario deberá asegurar que todas las actividades asociadas al servicio se desarrollan con niveles adecuados de calidad, continuidad y seguridad, conforme a las especificaciones técnicas y funcionales establecidas en este pliego.

Todas las actividades del servicio deberán respetar los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como los requisitos de trazabilidad y seguridad establecidos en el apartado correspondiente del presente pliego. El adjudicatario se comprometerá a aplicar las medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento normativo, especialmente en materia de protección de datos, seguridad de la información e inteligencia artificial.

Requisitos funcionales

La licitación incluye los servicios necesarios para la implantación, uso, soporte y evolución de la solución de asistente virtual basada en inteligencia artificial destinada a la documentación de consultas asistenciales. Los servicios deberán garantizar la disponibilidad continuada del sistema, su correcta adopción por parte de los profesionales y su integración operativa en los centros asistenciales de EGARSAT MCSS 276.

Para valorar la idoneidad de las soluciones presentadas por las empresas licitadoras, se espera que sus propuestas respondan para CADA SERVICIO, de modo estructurado, a los siguientes aspectos:

6.1.1. Atributos de la solución

Las propuestas de las empresas licitadoras para el nuevo servicio de asistente virtual para consulta asistencial basado en Inteligencia Artificial deberán dar respuesta a los siguientes atributos:

Atributo	Descripción
Agilidad	A nivel de usuario, la solución deberá ofrecer tiempos de respuesta y carga óptimos que permitan una navegación ágil, fluida y sin interrupciones, facilitando su uso en el entorno asistencial.
Look&Feel	Diseño atractivo, moderno, sencillo y directo, además de intuitivo que facilite la comprensión del proceso y dirija a la acción. Todos los textos incluidos en las pantallas que se presenten a los usuarios deben ser configurables y modificables a petición de Egarsat MCSS 276.
Seguimiento y control	Deberá permitir la generación de logs e informes detallados de los resultados de los procesos ejecutados, de forma sencilla, por parte de los usuarios designados por Egarsat MCSS 276. El sistema deberá disponer de informes avanzados de uso y seguridad, de seguimiento, de auditoría, alertas sobre el acceso y modificación de la información. Las herramientas de reporting podrán ser usadas de forma sencilla y autónoma por parte de empleados de Egarsat MCSS 276 autorizados.
Seguridad	Las soluciones que se propongan deberán garantizar el acceso seguro, independientemente de con qué dispositivos y desde dónde se acceda.
Multiidioma	Las pantallas y mensajes deben de estar operativos en los idiomas cooficiales: castellano, catalán, gallego y euskera, permitiendo que el idioma sea configurable en cada proceso, por el usuario que lo inicia o por parametrización.

Experiencia de usuario	El adjudicatario deberá velar por la usabilidad de la solución, ofreciendo un proceso simple para el usuario, evitando un exceso de pantallas o de pasos y garantizando un tiempo de respuesta adecuado.
------------------------	--

6.1.2. Plataforma y funcionalidades principales

La licitación incluye el acceso, uso y configuración específica de la plataforma de dictado de voz basada en inteligencia artificial, que actuará como núcleo funcional del servicio. La plataforma deberá permitir la transcripción automática de las consultas asistenciales con un elevado nivel de precisión, adaptándose al contexto clínico y a la terminología propia de EGARSAT MCSS 276.

Asimismo, el servicio incluirá la parametrización y configuración de la solución de acuerdo con los requisitos funcionales, operativos y clínicos definidos por EGARSAT MCSS 276.

La solución deberá funcionar en entorno web, sin necesidad de instalación local, y ofrecer una experiencia de uso sencilla e intuitiva para el profesional asistencial. Esto incluye la activación del dictado, la revisión del contenido transcrito y la edición final del informe clínico antes de su incorporación a la Historia Clínica Electrónica (HCE).

A partir de la transcripción de la consulta, la herramienta deberá enviar al sistema EKON HEALTH los datos preliminares estructurados, incorporando los elementos clínicos más relevantes. El profesional asistencial podrá revisar, editar, completar o modificar cualquier sección del informe antes de su validación final.

Asimismo, la solución deberá proponer de forma automática el diagnóstico, así como su codificación estándar en CIE10, incluyendo también la codificación de tratamientos, pruebas, antecedentes y alergias mediante SNOMED CT. Cuando resulte aplicable, la herramienta deberá sugerir el Código Nacional de Ocupación (CNO) correspondiente, proporcionando mecanismos de búsqueda avanzados que permitan una selección precisa y coherente con los estándares corporativos de EGARSAT MCSS 276.

La solución deberá garantizar y asegurar la compatibilidad con interfaces y recursos FHIR para su integración con los sistemas corporativos presentes y futuros.

La plataforma deberá permitir la exportación de los informes en los formatos estructurados definidos por EGARSAT MCSS 276, y deberá estar preparada para su integración con los sistemas corporativos –actuales o futuros– mediante interfaces API compatibles con estándares como FHIR. Esta integración deberá garantizar la incorporación eficiente de los datos clínicos en los sistemas internos, reduciendo tareas manuales y mejorando la calidad y consistencia del registro clínico.

La solución deberá gestionar perfiles diferenciados de usuario, garantizando que cada profesional acceda únicamente a la información y funcionalidades que le correspondan.

La solución objeto del contrato deberá cumplir con las siguientes características funcionales:

a) Transcripción automática del audio

La plataforma deberá transcribir automáticamente el audio de la consulta asistencial con un alto nivel de precisión y adecuación clínica en entornos reales (acentos, ritmo del habla y presencia moderada de ruido).

Deberá admitir activación sencilla del dictado, manejo básico (iniciar/pausar/finalizar) y diarización cuando sea necesario diferenciar interlocutores.

El tiempo de procesamiento para generar el texto preliminar no deberá superar 1 minuto para consultas de hasta 10 minutos de duración, ni superar 5 minutos para consultas de hasta 1h.

b) Generación automática de informes clínicos estructurados

A partir de la transcripción, la solución generará informes clínicos preliminares estructurados (p. ej., motivo de consulta, antecedentes, hallazgos, diagnóstico y plan).

Los informes deberán ser editables por el profesional antes de su validación e incorporación a los sistemas corporativos, y permitir plantillas según especialidad y tipo de visita.

Requisitos lingüísticos (idiomas cooficiales)

La solución deberá garantizar un funcionamiento adecuado en los idiomas cooficiales del Estado español, incluido el tratamiento de consultas en las que se alternen diferentes idiomas durante una misma sesión clínica.

El adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad de modelos actualizados y mecanismos de mejora continua para cada idioma requerido.

Codificación diagnóstica (CIE-10)

La solución deberá proponer automáticamente el diagnóstico y su código CIE-10 asociado, con búsqueda asistida y validación manual por parte del profesional.

El adjudicatario deberá contemplar mecanismos de actualización de nomenclaturas/catálogos durante la vigencia del contrato.

Asignación del Código Nacional de Ocupación (CNO)

A partir del campo “profesión”, la herramienta sugerirá el CNO más adecuado y ofrecerá búsqueda y validación manual.

Las tablas de referencia deberán poder actualizarse cuando proceda.

Exportación de informes

Los informes deberán poder exportarse en formatos estructurados definidos por EGARSAT MCSS 276, facilitando su incorporación a los sistemas corporativos. La exportación deberá incluir los campos necesarios para su posterior utilización en la Historia Clínica Electrónica u otros sistemas internos, conforme a las estructuras y formatos que determine EGARSAT MCSS 276.

Gestión de perfiles de usuario

La plataforma deberá incluir perfiles diferenciados (asistencial, administración de plataforma y, en su caso, auditoría/consulta) y aplicar principio de mínimo privilegio.

Deberá soportar gestión de altas/bajas/cambios y políticas de acceso acordes con la operativa de EGARSAT MCSS 276.

f) Acceso web e integración futura

El acceso a la plataforma se realizará mediante navegador web, sin necesidad de instalación local en los equipos EGARSAT MCSS 276. La solución deberá operar íntegramente en un entorno en la nube, permitiendo su utilización desde los centros asistenciales de EGARSAT MCSS 276 y facilitando un despliegue escalable en múltiples ubicaciones.

Las características concretas de la integración, los flujos de información y responsabilidades se definirán conjuntamente durante el proyecto, en función de las necesidades técnicas y organizativas de EGARSAT MCSS 276.

g) Configuración personalizada

La solución deberá permitir su configuración para adaptarse a los flujos asistenciales y operativos de EGARSAT MCSS 276. Esta configuración incluirá la definición de plantillas de informes, campos obligatorios u opcionales y reglas básicas de validación para garantizar la homogeneidad y calidad del registro clínico.

Durante la fase inicial del proyecto, el adjudicatario colaborará con EGARSAT MCSS 276 en la definición y ajuste de estas configuraciones, asegurando que la solución se adapta adecuadamente a los distintos perfiles profesionales y al funcionamiento real de los centros

h) Transparencia del modelo

La solución deberá incorporar mecanismos de transparencia adecuados al contexto asistencial, que permitan a los profesionales comprender, revisar y justificar el contenido propuesto por la herramienta durante la elaboración del informe clínico. Estos mecanismos deberán facilitar, como mínimo:

- Trazabilidad funcional del resultado
- Justificación de sugerencias clínicas no deterministas
- Control del profesional
- Documentación técnica de soporte
- Datos y gobernanza
- Medidas de supervisión y riesgo
- Registro no intrusivo

El adjudicatario deberá incluir mecanismos orientados a minimizar errores de generación (alucinaciones), especialmente en terminología médica, y deberá establecer indicadores que permitan identificar desviaciones o errores sistemáticos.

i) Retención de datos

La grabación de la consulta, la transcripción, y el informe preliminar deben borrarse de la aplicación dentro de un plazo máximo de 7 días naturales.

6.1.3. Equipamiento

El adjudicatario deberá suministrar, configurar y mantener el equipamiento necesario para garantizar la correcta captura de audio en las consultas asistenciales. El equipamiento formará parte del alcance del contrato e incluirá, como mínimo, los micrófonos que permitan el uso eficaz de la plataforma de dictado de voz basada en inteligencia artificial en los diferentes entornos asistenciales de EGARSAT MCSS 276.

Los micrófonos deberán cumplir las siguientes características técnicas mínimas:

- Ser dispositivos inalámbricos, con conectividad Bluetooth.
- Ofrecer un rango de captación adecuado para consultas asistenciales, con un alcance aproximado entre 3 y 10 metros.
- Garantizar calidad de audio suficiente para la transcripción en entornos asistenciales, incluyendo reducción de ruido ambiental y estabilidad de señal.
- Ser compatibles con los equipos corporativos y con la plataforma de dictado, sin requerir configuraciones complejas por parte del usuario.

La dotación inicial de micrófonos por centro asistencial se determinará durante la fase de implantación, considerando el número de consultas, la disposición de los espacios, la actividad asistencial y las necesidades del personal sanitario. A modo orientativo, se estima una dotación inicial aproximada de 120 micrófonos en 30 centros.

El adjudicatario será responsable de la configuración inicial del equipamiento, así como de su mantenimiento, sustitución y reposición durante toda la vigencia del contrato.

6.1.4. Monitorización y seguimiento del uso del servicio

El adjudicatario deberá proporcionar a EGARSAT MCSS 276 las herramientas y servicios necesarios para realizar un seguimiento continuado del uso, calidad y rendimiento de la plataforma. Esto incluirá la disponibilidad de un panel de monitorización que permita visualizar estadísticas agregadas sobre la actividad del sistema, el uso por parte de los profesionales, la estabilidad del servicio y cualquier indicador relevante para la evaluación operativa del asistente virtual.

6.1.5. Requerimientos de integración

La solución propuesta debe permitir la integración con el sistema de información de Egarsat MCSS 276 en el entorno EKON HEALTH, siempre de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas por EGARSAT MCSS 276 para este tipo de integraciones.

La integración deberá realizarse mediante interfaces con SAP ECC, evitando desarrollos intrusivos y garantizando desacoplamiento entre SAP y el motor de IA.

La solución deberá soportar la integración mediante servicios Web desde SAP ECC:

- Web Services ABAP (SOAP) expuestos desde SAP ECC.
- Consumo de servicios externos desde SAP ECC mediante:
 - CL_HTTP_CLIENT ○ SOAMANAGER
- Formatos:
 - XML (SOAP) o JSON (si se usa HTTP/REST desde ABAP).

Durante el proyecto se definirá el procedimiento más adecuado para la integración del resultado obtenido, y el paciente y episodio en entorno EKON HEALTH donde se deberá almacenar la información.

6.1.6. Rendimiento y calidad

Las siguientes métricas constituyen los requisitos operativos que deberán cumplir las soluciones ofertadas a nivel de rendimiento y calidad.

Estas métricas se utilizarán para:

- la validación inicial de la solución durante la implantación (viabilidad funcional y técnica del servicio), así como la capacidad de licitador para garantizar una operación segura y eficaz
- el seguimiento operativo del servicio (calidad del servicio)
- la evaluación de mejoras evolutivas durante la vigencia del contrato.

Cada licitador deberá indicar explícitamente si cumple cada métrica, y deberá aportar evidencia técnica verificable que permita comprobar su cumplimiento.

Nº	Tipo de métrica	Descripción
1	Obligatoria	Tasa de error de palabra (WER)
2	Obligatoria	Velocidad de transcripción
3	Obligatoria	Precisión de la documentación generada
4	Obligatoria	Identificación de hablantes (diarización)
5	Obligatoria	Reducción en el tiempo de documentación respecto al proceso manual
6	No obligatoria	Satisfacción de profesionales y pacientes
7	No obligatoria	Evidencia científica disponible sobre la solución
8	No obligatoria	Otras métricas adicionales aportadas por el licitador

Las métricas obligatorias: son aquellas que constituyen requisitos mínimos indispensables para la correcta prestación del servicio. Estas métricas garantizan la seguridad, estabilidad operativa y calidad mínima necesaria para el uso del sistema en entornos asistenciales.

La falta de cumplimiento de una métrica identificada como obligatoria supondrá la exclusión de la oferta, conforme a los criterios de cobertura de requerimientos funcionales establecidos en el Anexo nº 9 del

Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las métricas no obligatorias: son aquellas cuya calidad o grado de cumplimiento permitirá diferenciar el nivel de madurez técnica e innovación de las soluciones ofertadas, sin constituir requisitos mínimos de viabilidad.

Detalle de las métricas obligatorias

Con el fin de asegurar una adecuada interpretación y verificar objetivamente su cumplimiento, las métricas catalogadas como obligatorias deberán cumplir los siguientes criterios mínimos:

- 1. Tasa de error de palabra (WER)**

El licitador deberá aportar un informe de precisión de la transcripción basado en muestras clínicas representativas. Cualquier resultado por encima del umbral mínimo establecido por EGARSAT MCSS 276 del objetivo óptimo del $\leq 5\text{-}8\%$ WER supondrá la falta de cumplimiento de la métrica identificada como obligatoria.
- 2. Velocidad de transcripción**

El licitador deberá demostrar que la solución procesa la consulta dentro de los tiempos máximos definidos en el apartado 7.1.2. Plataforma y funcionalidades principales.

La evidencia deberá incluir:

 - pruebas documentadas en condiciones reales o equivalentes; □ duración de audio y tiempo de respuesta obtenido;
 - infraestructura empleada.
- 3. Precisión de la documentación generada**

El licitador deberá aportar mediciones objeto-método (p. ej. análisis de coincidencia semántica y estructural) que acrediten que el informe preliminar refleja los elementos clínicos esenciales. La evidencia deberá describir:

 - metodología de validación;
 - criterios de precisión aplicados;
 - resultados cuantitativos.
- 4. Identificación de hablantes (diarización)**

El licitador deberá acreditar que la solución identifica correctamente los interlocutores cuando resulte necesario para la elaboración del informe.

La evidencia deberá incluir:

 - porcentaje de diarización correcta en pruebas controladas;
 - descripción de la metodología;
 - ejemplos o casuísticas que confirmen la separación de voces.
- 5. Reducción del tiempo de documentación**

El licitador deberá demostrar que la solución proporciona una reducción del tiempo empleado por el profesional para elaborar la nota clínica respecto al proceso manual.

El licitador deberá cumplimentar la siguiente tabla de métricas de evaluación y la aportación de evidencias objetivas, en el SOBRE N° UNO, de conformidad con lo indicado en el Anexo n° 9 del PCAP:

Métrica de rendimiento y calidad	¿Cumple? (Sí/No)	% de cumplimiento	Evidencia aportada	Descripción/Evidencia solicitada
Tasa de error de palabra (WER)				
Velocidad de transcripción				

Precisión de la documentación generada				
Identificación de hablantes				
Reducción en el tiempo de documentación				
Satisfacción de profesionales y pacientes				
Evidencia científica				
Otros				

Requerimientos operativos y técnicos

La solución deberá ofrecer un funcionamiento estable y eficiente en un entorno asistencial distribuido.

6.2.1. Requerimientos operativos

La solución propuesta será valorada teniendo en cuenta los siguientes requisitos operativos:

- Escalabilidad y concurrencia. La plataforma deberá soportar el uso simultáneo por parte de múltiples centros y profesionales, adaptándose a variaciones en la carga asistencial sin degradación apreciable del servicio.
- Continuidad de la sesión. El sistema deberá disponer de mecanismos que permitan recuperar la sesión en caso de interrupciones breves de conectividad, evitando la pérdida de información y sin requerir acciones complejas por parte del profesional.
- Actualizaciones controladas. Las mejoras y actualizaciones deberán aplicarse de forma planificada y comunicada con antelación, procurando su ejecución en momentos de mínimo impacto asistencial.
- Experiencia homogénea. La plataforma deberá ofrecer un comportamiento consistente en todos los centros y equipos corporativos desde los que se acceda, garantizando una experiencia de uso estable y uniforme.

En las propuestas técnicas, SOBRE N° UNO, se deberá incluir la siguiente documentación técnica obligatoria:

- Descripción detallada de la solución propuesta
- Arquitectura técnica del sistema
- Informes de validación clínica

6.2.2. Requerimientos técnicos

La solución deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- Entornos de trabajo. Deberá disponer de un entorno de pruebas o pre-producción segregado que permita validar configuraciones, plantillas y cambios antes de su paso a producción.
- Observabilidad técnica. Deberá proporcionar indicadores básicos de salud del servicio (estado, latencia, errores) accesibles al equipo designado por EGARSAT MCSS 276 para fines de diagnóstico.

- Documentación y versionado. El adjudicatario entregará documentación técnica y funcional actualizada, así como notas de versión y un registro de cambios para cada actualización relevante.
- Compatibilidad corporativa. La solución deberá funcionar de manera estable en los navegadores corporativos soportados por EGARSAT MCSS 276 y en los sistemas operativos corporativos vigentes, sin requerir la instalación de agentes locales.
- Accesibilidad y usabilidad. La interfaz deberá facilitar el trabajo en consulta mediante principios de accesibilidad, incluyendo contrastes adecuados, navegación por teclado y textos claros.
- Protecciones técnicas. La plataforma deberá incluir mecanismos razonables de prevención frente a usos indebidos o automatismos maliciosos, sin afectar al uso legítimo por parte del personal asistencial.
- Interoperabilidad futura. Los componentes y formatos empleados deberán evitar dependencias tecnológicas que limiten la evolución futura o la integración con sistemas corporativos.

Seguridad y protección de datos

La solución deberá cumplir plenamente con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y regulación aplicable a sistemas basados en inteligencia artificial. El tratamiento de datos se ajustará al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y a la normativa sectorial aplicable en el ámbito sanitario. El adjudicatario será responsable de aplicar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información tratada, de acuerdo con las políticas internas de EGARSAT MCSS 276.

El adjudicatario deberá mantener la solución actualizada frente a vulnerabilidades, aplicar procedimientos de gestión de parches y comunicar de inmediato a EGARSAT MCSS 276 cualquier incidente de seguridad relevante, colaborando en su análisis, resolución y mitigación. Asimismo, deberá proporcionar la documentación necesaria para soportar evaluaciones de impacto en protección de datos o evaluaciones de impacto sobre derechos fundamentales derivadas del uso de inteligencia artificial.

El adjudicatario deberá garantizar que la información tratada no se utilizará para finalidades distintas a las previstas en el contrato y que no será almacenada, duplicada, transferida ni cedida a terceros salvo autorización expresa de EGARSAT MCSS 276 y conforme a la legislación aplicable. Todo el personal del adjudicatario implicado en la prestación deberá aplicar de forma estricta las normas de seguridad y confidencialidad.

La empresa adjudicataria deberá cumplir los requerimientos adicionales definidos por el CISO y DPO de EGARSAT MCSS 276, derivados del análisis de categorización y riesgo del servicio. El sistema procesará activos clasificados como confidenciales (audio clínico, transcripciones preliminares, nota médica final y datos identificativos del paciente) y deberá aplicar medidas reforzadas de protección.

El adjudicatario deberá mitigar, como mínimo, los riesgos asociados a accesos no autorizados, generación de contenido clínico incorrecto, indisponibilidad del servicio y uso indebido de datos para finalidades no autorizadas. El sistema queda categorizado como:

- Confidencialidad: MEDIO
- Integridad: MEDIO (con supervisión humana obligatoria)
- Disponibilidad: MEDIO
- Autenticidad: MEDIO
- Trazabilidad: MEDIO (identificando qué contenido ha sido generado automáticamente y qué ha sido validado por el profesional)

La trazabilidad deberá permitir identificar de forma explícita qué contenido ha sido generado automáticamente por la IA y qué ha sido validado, modificado o añadido por el profesional, a efectos de

responsabilidad civil, auditoría y defensa jurídica.

La solución deberá garantizar la soberanía del dato, asegurando que todos los datos (audio, texto y metadatos) residan y se procesen dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). Será obligatorio disponer de autenticación multifactor en los accesos de usuarios y administradores, así como registrar accesos, transcripciones, validaciones y modificaciones, diferenciando el rol de la IA respecto al profesional.

Queda prohibido el uso de los datos de EGARSAT MCSS 276 para entrenamiento de modelos, mejora de productos generales o cualquier otra finalidad no autorizada. El adjudicatario deberá acreditar la aplicación de buenas prácticas de seguridad en el ciclo de vida de desarrollo (SSDLC).

Dado que el servicio opera en un entorno sanitario y genera contenido clínico supervisado, deberá cumplir los requisitos del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial, incluyendo supervisión humana efectiva, documentación técnica del modelo, gestión específica de riesgos y transparencia en los datos y procesos implicados.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios directos o indirectos sufridos por EGARSAT MCSS 276 como resultado del incumplimiento de la presente obligación de confidencialidad y de protección de datos. En particular, la empresa adjudicataria será responsable de abonar a EGARSAT MCSS 276:

- Los gastos que le ocasione su defensa frente a eventuales procedimientos sancionadores o de tutela de derechos incoados por la Agencia Española de Protección de Datos y sus recursos ante los Tribunales competentes.
- El importe de la sanción que, en su caso, pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos.
- Los gastos que le ocasione su defensa frente a eventuales acciones legales que pudiesen promover los titulares de datos o afectados. Dichos gastos incluirán, en todo caso, los honorarios de los abogados y procuradores implicados en la defensa.
- El importe de las indemnizaciones a los titulares de los datos o afectados que, en su caso, pudiera imponer a los tribunales.

A efectos aclaratorios del presente capítulo se entenderá “cadena de suministro” como aquella que está formada por todos los procesos de base tecnológica, involucrados de manera directa o indirecta en la entrega de un producto o prestación de un servicio.

El adjudicatario será plenamente responsable del cumplimiento de todas las obligaciones en materia de seguridad de la información, ciberresiliencia y protección de datos, tanto por su propia actuación como por la de cualquier entidad de su cadena de suministro.

Será también responsabilidad del adjudicatario asegurar que los miembros de su cadena de suministro conozcan, acepten y apliquen las medidas de seguridad requeridas en el presente pliego, supervisando su correcta ejecución, y disponiendo de mecanismos para evaluar, documentar y mitigar riesgos derivados de la relación con terceros, conforme al principio de diligencia debida y continuidad operativa.

Para la cumplimentación de diversos apartados, el adjudicatario deberá indicar la parte de su cadena de suministro cuando proceda.

6.3.1. Objeto, alcance y obligaciones generales en materia de seguridad de la información

Este apartado ha sido redactado con base en los controles y medidas de seguridad establecidos en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo que regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la directiva NIS2 (Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo), y el AI Act (Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial, Regulación 2024/1689), con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales de EGARSAT MCSS 276 en materia de seguridad de la información, ciber resiliencia y usos de la Inteligencia Artificial.

El adjudicatario deberá garantizar, durante toda la duración de la relación contractual, la protección de

la información a la que tenga acceso, observando en todo momento los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de los datos, y aplicando controles proporcionales a la sensibilidad de la información.

A tal efecto, se compromete a:

- Cumplir con las políticas de seguridad de EGARSAT MCSS 276, así como con las normas y estándares aplicables.
- Comunicar su propia política de seguridad, así como las medidas de implementación y seguimiento adoptadas.
- Informar a EGARSAT MCSS 276, de forma inmediata y por escrito, de cualquier riesgo real o potencial en sus sistemas o redes que pueda afectar a los servicios o a la información gestionada.
- Garantizar que la información de EGARSAT MCSS 276 no se almacena, copia, intercepta, reutiliza, transmite o trata de forma indebida en sus entornos tecnológicos.
- Implementar controles de acceso lógicos eficaces, asegurando el acceso exclusivo del personal autorizado.
- Velar porque su personal aplique de forma estricta las medidas de seguridad en todo momento.
- Detallar, si así se requiere, los mecanismos y protocolos criptográficos aplicados a las transmisiones de datos.

Asimismo, el personal del adjudicatario que requiera acceso físico a las instalaciones de EGARSAT MCSS 276 deberá estar debidamente acreditado y registrado, portando en todo momento la identificación visible proporcionada por EGARSAT MCSS 276. Se establecerá un control de acceso conforme a los criterios definidos en la política de seguridad de la entidad.

Independientemente del medio de comunicación empleado (teléfono, presencial, etc.), el adjudicatario deberá registrar cada incidente o notificación a través de correo electrónico, como vía oficial de trazabilidad y registro para EGARSAT MCSS 276.

El adjudicatario informará a Egarsat MCSS 276, en el menor plazo de tiempo posible y con un plazo máximo de 24 horas desde su identificación, de cualquier incidente de seguridad en su entorno tecnológico que pudiera afectar o afecte a servicios proporcionados a EGARSAT MCSS 276, al personal implicado en la ejecución de servicios para EGARSAT MCSS 276, o al establecimiento de conexiones desde EGARSAT MCSS 276 de cualquier tipo con recursos publicados por el adjudicatario.

En el caso de detectar un incidente de seguridad durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del servicio designado por EGARSAT MCSS 276. Asimismo, habilitará un canal de comunicación y presentará un informe de situación y un plan de reparación o mitigación, si procede.

Adicionalmente, cualquier notificación de incidente que tenga una potencial trascendencia pública irá acompañada de una propuesta de plan de comunicación a seguir por EGARSAT MCSS 276.

El adjudicatario colaborará en la resolución de cualquier incidente producido en el entorno de EGARSAT MCSS 276 con los departamentos de Ciberseguridad y Tecnología de la Entidad, proporcionando todas las evidencias requeridas que estén a su disposición por los servicios ejecutados dentro del contrato.

El adjudicatario notificará con una antelación razonable cualquier cambio tecnológico significativo (ya sea en plataformas prestadas como servicio/SaaS o en soluciones desplegadas en las instalaciones de EGARSAT MCSS 276/on-premise) que pudiera afectar a los requisitos de seguridad, disponibilidad, integridad o confidencialidad del servicio. EGARSAT MCSS 276 evaluará el impacto de dichos cambios sobre los requisitos contractuales aplicables, incluidos los derivados del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la Directiva NIS2, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y demás normativa sectorial vigente. En caso de que se detecten riesgos no compatibles con dichos requisitos, ambas partes colaborarán de buena fe para mitigar su impacto y garantizar el cumplimiento del contrato. Si no fuera posible alcanzar dicho cumplimiento mediante medidas compensatorias razonables, el adjudicatario

deberá abstenerse de aplicar los cambios o, en su caso, restablecer la configuración o condiciones previas, conforme a las indicaciones de Egarsat MCSS 276.

Por último, el adjudicatario deberá notificar cualquier incidente relacionado con sistemas de Inteligencia Artificial (IA) que pueda afectar a los servicios proporcionados a EGARSAT MCSS 276, siguiendo los mismos procedimientos y plazos establecidos para otros incidentes de seguridad.

6.3.2. Datos de contacto del responsable de seguridad de la información del adjudicatario

Para garantizar una comunicación y coordinación efectiva en materia de ciberseguridad, el adjudicatario deberá designar y proporcionar los datos de contacto de:

- Responsable de seguridad de la información:

Este responsable o POC (Punto o Persona de Contacto, según art. 13 ENS) será el punto de contacto principal para todas las cuestiones relacionadas con la seguridad de la información y ciberseguridad.

Tendrá la responsabilidad de gestionar consultas, incidencias y notificaciones que puedan surgir durante la vigencia del contrato, además de colaborar estrechamente con el equipo el responsable de seguridad de Egarsat MCSS 276 para asegurar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas.

- Responsable de los sistemas de Inteligencia Artificial (IA):

Si el objeto del contrato implica el uso o despliegue de sistemas de IA, el adjudicatario designará un responsable de los sistemas de IA.

Este responsable se encargará específicamente de los sistemas de IA, asegurando su correcto funcionamiento y cumplimiento de las normativas aplicables. Ver al respecto, y específicamente, apartado “Uso de tecnología de Inteligencia Artificial”

6.3.3. Política y Normativas de Seguridad

Los adjudicatarios aceptarán y se comprometerán a cumplir la Política de Seguridad de EGARSAT MCSS 276 y sus Normativas y Procedimientos de Seguridad vigentes en el momento de la firma del contrato o aquellos que se comuniquen durante su ejecución, siempre que estén relacionados con el objeto de la licitación. Están disponibles en <https://www.egarsat.es/aviso-legal-politica-de-privacidad/>. El adjudicatario podrá solicitar aclaraciones sobre la aplicabilidad o interpretación de estas normas en caso de duda.

6.3.4. Protección del entorno físico y de las instalaciones

Las instalaciones del adjudicatario que manejen información de EGARSAT MCSS 276 deben contar con las condiciones adecuadas de seguridad física:

- Si almacena información de EGARSAT MCSS 276, deben implementar medidas de protección según el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para evitar accesos físicos no autorizados a los repositorios de información, acorde a la sensibilidad de dicha información.
- Deben garantizar que la información de EGARSAT MCSS 276 no sea accesible de forma indebida desde el exterior de sus instalaciones.

6.3.5. Uso de tecnología de Inteligencia Artificial

6.3.5.1. Cumplimiento Normativo y Ético

Los proveedores y entidades que mantengan relaciones contractuales con EGARSAT MCSS 276 y presten servicios o provean soluciones a EGARSAT MCSS 276, informarán a EGARSAT MCSS 276 de forma previa y por escrito del uso de cualquier sistema de inteligencia artificial (IA) para la ejecución de las prestaciones incluidas en sus contratos y serán responsables de garantizar que dicho sistema de IA cumpla con estándares de seguridad y ética.

El adjudicatario deberá asegurar, dentro de sus responsabilidades, que los sistemas de IA que utilicen información de EGARSAT MCSS 276 o se incluyan en la prestación del servicio cumplen con todas las normativas y regulaciones aplicables, incluyendo el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act).

En el caso de desarrollo de modelos, el adjudicatario realizará una evaluación documentada del modelo para garantizar su conformidad con la regulación.

6.3.5.2. Medidas de Seguridad

Además, el prestador de servicios implementará medidas de seguridad robustas para proteger los sistemas de IA contra ciberataques, incluyendo la capacidad de detectar y responder a incidentes de seguridad en tiempo real.

Se deberán aplicar técnicas para evitar la divulgación de información confidencial, especialmente si el modelo de IA ha sido entrenado o ajustado con datos sensibles.

6.3.5.3. Gestión de Permisos y Funcionalidades

La funcionalidad y los permisos de los complementos y herramientas del modelo de IA deberán estar claramente definidos y limitados para evitar usos indebidos, registrando y monitoreando la actividad de estos complementos y herramientas, así como de los sistemas posteriores.

6.3.5.4. Actualización y Mantenimiento

El adjudicatario deberá mantener una política de aplicación de parches para componentes obsoletos o vulnerables de los sistemas IA, asegurando que éstos estén siempre actualizados y protegidos contra nuevas amenazas.

6.3.5.5. Protección de la información

Queda expresamente prohibido que el adjudicatario utilice cualesquiera datos, datos de entrada, resultados de salida o cualquier otra información a la que acceda en virtud del contrato para entrenar, reentrenar, ajustar, validar o enriquecer modelos o sistemas de inteligencia artificial, propios o de terceros, fuera del estricto ámbito y finalidad del presente contrato. Esta prohibición incluye, sin carácter limitativo, el desarrollo o mejora de modelos de inteligencia artificial de uso general y los procesos de anonimización, pseudonimización o agregación de datos con fines distintos a los contractualmente previstos.

Cualquier tratamiento de datos o información de EGARSAT MCSS 276 mediante IA deberá identificar expresamente: (i) el tipo de datos tratados, (ii) la finalidad específica, (iii) el modelo utilizado o proveedor de tecnología, y (iv) el entorno técnico donde se procesarán los datos. Este tratamiento requerirá la autorización previa y expresa de EGARSAT MCSS 276.

Si se utiliza IA mediante un motor externo y puede utilizarse por otros clientes distintos a EGARSAT MCSS 276, el adjudicatario deberá garantizar que dicho motor operará en entornos separados para evitar la “contaminación” cruzada de datos y asegurar la privacidad y seguridad de la información.

6.3.6. Deficiencias o modificaciones en las condiciones contractuales o del servicio

EGARSAT MCSS 276 se reserva el derecho a resolver el contrato, sin penalización alguna, si fruto de una modificación en la solución tecnológica o por deficiencias en la ejecución del servicio solicitado, considera que no se está cumpliendo con la normativa vigente, especialmente la relacionada con protección de la información y la relacionada con el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

EGARSAT MCSS 276 se reserva el derecho a resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna para la entidad contratante si, como consecuencia de una modificación técnica, incumplimiento contractual o deficiencia en la ejecución del servicio, se produjera un riesgo significativo de incumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de la información, Esquema Nacional de Seguridad.

6.3.7. Gestión de excepciones

Cualquier excepción a los anteriores apartados no recogida en el presente documento en el momento de la contratación o que ocurra en el transcurso del servicio, deberá ser comunicada a través de los canales indicados en el presente documento para su correspondiente tratamiento y valoración. Se deberá presentar de forma clara y concisa el objeto de la excepción, así como la modificación deseada por el solicitante con su debida justificación.

Si se identifican diferencias entre los requerimientos establecidos en este documento y las prácticas o procedimientos del adjudicatario, estas diferencias deben comunicarse a EGARSAT MCSS 276. EGARSAT MCSS 276 evaluará las diferencias propuestas a través de sus responsables de Seguridad de la Información y de Tecnología, pudiendo emitir autorización expresa, condicionada o denegatoria. En ausencia de dicha autorización expresa, se entenderá que la excepción no es aplicable.

6.3.8. Responsabilidad sobre la veracidad de la información

El adjudicatario responderá frente a EGARSAT MCSS 276 por cualquier daño, perjuicio, sanción o coste derivado de la inexactitud, incorrección, omisión o falsedad de las declaraciones, garantías o manifestaciones contenidas en el contrato, así como por el incumplimiento de las medidas de seguridad declaradas.

6.3.9. Protección de los puestos de trabajo

6.3.9.1. Lugar de trabajo vacío

El adjudicatario deberá establecer una política de "mesas limpias" respecto a la documentación perteneciente a EGARSAT MCSS 276, así como cualquier otro medio físico o digital que pueda contener información de EGARSAT MCSS 276. Únicamente se podrá disponer del material requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

El equipamiento informático y la documentación deberán quedar guardados en un espacio cerrado cuando no se estén utilizando.

6.3.9.2. Requerimientos mínimos de los equipos de trabajo

Los equipos que contengan información de Egarsat MCSS 276 deberán disponer de:

- Bloqueo por inactividad. Se requerirá una nueva autenticación del usuario para reanudar la actividad, con un tiempo de inactividad no superior a diez minutos. Cualquier excepción deberá contar con autorización previa, documentada y expresa de EGARSAT MCSS 276, que será archivada en el expediente del contrato.
- Solución antivirus actualizada a la última versión y configurada para realizar análisis regulares de los equipos, y actualizarse periódicamente
- Política de actualización que instale los últimos parches de seguridad en un tiempo inferior a dos semanas, priorizando aquellas actualizaciones que sean críticas en un plazo inferior a tres días.
- Bastionado que adapte las configuraciones a las más seguras posibles para su uso previsto.
- Firewall habilitado restringiendo el tráfico entrante al equipo al mínimo necesario.

Si el equipo se conecta a un sistema de información de EGARSAT MCSS 276, será requisito el utilizar una autenticación de doble factor aceptado en las guías del CNI-CCN.

No se permitirá bajo ningún concepto que los equipos conserven almacenadas claves sin cifrar vinculadas a acceso remoto o a la información de EGARSAT MCSS 276. Se considerarán claves de acceso remoto aquellas que habiliten un acceso a otros equipos de la organización, u otras de naturaleza análoga, como certificados digitales o sus pines.

6.3.9.3. Transporte de los dispositivos

El adjudicatario garantizará que los dispositivos con información de EGARSAT MCSS 276 permanecen bajo control y cumplen los requisitos de seguridad del ENS (mp.si.4) adecuados a la sensibilidad de la información durante su traslado.

El adjudicatario se compromete a proteger adecuadamente los equipos con información de EGARSAT MCSS 276 contra accesos no autorizados en caso de pérdida o robo.

El adjudicatario mantendrá permanentemente actualizado un inventario de equipos con identificación de la persona responsable. El adjudicatario debe mantener un registro de trazabilidad en caso de cambio de responsable, indicando fecha y hora del cambio. El adjudicatario deberá proporcionar a su personal un canal de comunicación ágil y seguro para notificar pérdidas o robos. Toda notificación deberá comunicarse también a EGARSAT MCSS 276 a través de los medios definidos en el presente pliego, en un plazo máximo de 24 horas desde su conocimiento.

6.3.10. Personal Autorizado y Protección de la Información

El adjudicatario deberá designar de forma previa a aquellos miembros de su plantilla laboral responsables de la ejecución de las actividades que requieran acceso a la Información de EGARSAT MCSS 276 (en adelante, el "Personal Autorizado").

El acceso a la infraestructura de EGARSAT MCSS 276 quedará exclusivamente limitado al Personal Autorizado. Las cuentas/credenciales de acceso se solicitarán por parte del adjudicatario siguiendo los procedimientos y la normativa interna de EGARSAT MCSS 276. Su asignación será nominal y para los permisos mínimos que se soliciten y autoricen.

El adjudicatario limitará el acceso al Personal Autorizado mínimo necesario para la correcta ejecución de los servicios.

Ante una baja, incorporación o remplazo de miembros del personal autorizado, esta situación deberá ser notificada de forma inmediata a EGARSAT MCSS 276 para su conocimiento.

En caso de que el servicio contemple el uso de sistemas de Inteligencia Artificial o el acceso a datos que puedan emplearse para su entrenamiento, se exigirá el mismo nivel de restricción y control que el previsto para el acceso a los sistemas de información corporativos de EGARSAT MCSS 276.

6.3.10.1. Acceso local

Si se utiliza o accede a información de EGARSAT MCSS 276, el adjudicatario deberá proteger los dispositivos informáticos facilitados al Personal Autorizado (PC, portátiles, smartphones, tablets, dispositivos IoT, etc.) y se compromete a cumplir las siguientes condiciones mínimas de acceso:

- La información de errores en el control acceso debe ser la mínima imprescindible. Los diálogos de la aplicación proporcionarán únicamente la información indispensable.
- El número de intentos de acceso permitidos estará limitado a tres fallos consecutivos, bloqueándose temporalmente el acceso por un tiempo no inferior a 1 minuto, salvo excepciones autorizadas por EGARSAT MCSS 276.
- Los equipos y sesiones se bloquearán al cabo de un tiempo prudencial de inactividad máximo de 10 minutos, requiriendo una nueva autenticación del usuario para reanudar la actividad.
- Se registrarán los accesos con éxito, y los fallidos.
- El sistema informará al usuario de sus obligaciones inmediatamente después de obtener el acceso
- Se informará al usuario del último acceso efectuado con su identidad
- Los usuarios solo accederán a la información estrictamente necesaria para realizar su trabajo.

6.3.10.2. Acceso remoto

El adjudicatario pondrá a disposición los medios necesarios para la conexión con los Sistemas de Información de EGARSAT MCSS 276, estando incluidos los costes de conexión a cargo de la empresa adjudicataria.

La conexión remota a los Sistemas de Información de EGARSAT MCSS 276 se realizará siguiendo las normativas y los protocolos establecidos por EGARSAT MCSS 276.

El Adjudicatario será el responsable de custodiar correctamente los certificados digitales entregados para la interconexión segura de redes y de pedir su revocación una vez finalizada la prestación del servicio. Asimismo, será responsable subsidiario del uso de los certificados digitales personales individuales asignados al personal autorizado, incluyendo los derivados de pérdida, uso indebido o falta de revocación oportuna.

6.3.10.3. Transmisión por medios electrónicos

La transmisión por medios electrónicos considerará los mecanismos y protocolos de encriptación de la información necesarios para evitar posibles fugas de información acorde al ENS y la sensibilidad de la información transmitida.

El adjudicatario garantizará el cumplimiento de los estándares de seguridad referentes a la protección de datos transmitidos (Guías del CCN-STIC, ENS y RGPD).

El adjudicatario deberá presentar cualquier requerimiento criptográfico relacionado con la información corporativa para su validación por parte del equipo de Ciberseguridad de EGARSAT MCSS 276 y/o seguir los estándares y normas establecidos por EGARSAT MCSS 276.

El adjudicatario del servicio debe suministrar las herramientas necesarias para un intercambio seguro de información entre ambas partes, que no requiera la instalación de aplicaciones en EGARSAT MCSS 276, asegurando el uso de un protocolo de cifrado robusto y de mercado.

En el caso de que el protocolo criptográfico utilizado se vea comprometido o declarado obsoleto por parte de organismos de referencia (CCN, ENISA, NIST), el adjudicatario deberá adoptar una alternativa segura sin coste adicional para EGARSAT MCSS 276, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su notificación.

6.3.10.4. Protección del correo electrónico

En el caso de que el adjudicatario haga uso de su correo electrónico corporativo para gestionar información de EGARSAT MCSS 276, deberá proteger frente a las amenazas que le son propias:

- La información distribuida por medio de correo electrónico. Se protegerá, tanto en el cuerpo de los mensajes, como en los anexos.
- Se protegerá la información de encaminamiento de mensajes y establecimiento de conexiones.
- No se permitirá la redirección a dominios de correos públicos fuera del correo corporativo de la empresa adjudicataria.
- Se protegerá a la organización frente a problemas que se materializan a través del correo electrónico, en concreto:
 - Correo no solicitado (spam)
 - Programas nocivos, constituidos por virus, gusanos, troyanos, espías, u otros de naturaleza análoga
 - Código malicioso ejecutable

El adjudicatario establecerá políticas de uso del correo electrónico que incluirá como mínimo:

- Uso de canales de comunicación seguros y cifrados.
- Limitaciones al uso como soporte de comunicaciones privadas.
- Realizar actividades de concienciación y formación relativas al uso del correo electrónico para su personal, por ejemplo, para detectar casos de malware o phishing.

Si EGARSAT MCSS 276 considera que la información tratada por el contrato es sensible, se deberán facilitar los medios de comunicación alternativos al correo electrónico que ofrezcan una protección

acorde a la sensibilidad de estos.

6.3.10.5. Limpieza de metadatos

El adjudicatario dispondrá de un procedimiento de limpieza de documentos, el cual retirará de estos toda la información adicional contenida en campos ocultos, metadatos, comentarios o revisiones anteriores, excepto cuando esta información sea pertinente para el receptor del documento.

Esta medida será especialmente relevante cuando el documento se difunda ampliamente, como cuando se ofrece al público en un servidor web u otro tipo de repositorio de información.

6.3.10.6. Borrado y destrucción

El adjudicatario deberá seguir los estándares y normas de EGARSAT MCSS 276 respecto al borrado y destrucción de soportes de información. Se aplicará a todo tipo de equipos susceptibles de almacenar información, ya sean medios electrónicos o no electrónicos.

Los soportes que deban ser reutilizados para otra información o liberados a otra organización deberán ser objeto de un borrado seguro de su contenido utilizando los métodos considerados seguros en las guías CCN de borrado seguro de información. Se deberán destruir de forma segura los soportes en caso de que la naturaleza del soporte no permita un borrado seguro o cuando así lo requiera el procedimiento asociado al tipo de información contenida, haciendo uso de productos de seguridad del catálogo CPSTIC o equivalentes justificando debidamente las medidas de seguridad.

Periódicamente y según las necesidades de recurrencia de estas actividades, se deberá informar y entregar al responsable del contrato el certificado de destrucción, donde quedará especificado como mínimo, el identificador de los activos, el método de borrado y/o destrucción empleada, la fecha de la actividad y el destino de los activos.

6.3.10.7. Parcheo, actualizaciones y gestión de vulnerabilidades

Si se suministran productos o servicios digitales, la empresa adjudicataria mantendrá los productos y/o servicios suministrados a EGARSAT MCSS 276 libres de vulnerabilidades, aplicando actualizaciones de software, mitigaciones y/o parches de seguridad para las vulnerabilidades conocidas o detectadas en sus productos, soluciones o servicios prestados a EGARSAT MCSS 276. Estas actualizaciones se suministrarán y aplicarán, salvo acuerdo expreso con EGARSAT MCSS 276, en el menor plazo de tiempo posible.

6.3.11. Registros de trazabilidad

En caso de que el servicio o contrato incluya la provisión, administración y/u operación de plataformas o sistemas tecnológicos, se deberá disponer y mantener la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios y administradores, utilizando siempre usuarios nominales.

La plataforma tecnológica debe poder generar un registro de cualquier actividad, ya sea referente a usuarios o a cambios de configuración y actividad.

Los registros de trazabilidad deberán incluir la actividad generada por los sistemas de IA, incluyendo eventos automatizados, decisiones algorítmicas, accesos a datos y logs de entrenamiento, conforme a lo establecido en el AI Act y en las directrices del ENS para trazabilidad y control de sistemas autónomos.

6.3.12. Propiedad y utilización

Todos los trabajos, incluidos en su caso los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de EGARSAT MCSS 276, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente por tiempo indefinido sin nueva contraprestación, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos, cediendo igualmente todos los derechos de uso.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de estos, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa de EGARSAT MCSS 276.

Si el contrato tiene por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, este será cedido por el contratista a EGARSAT MCSS 276.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas asociadas al contrato guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia de éste, estando obligados a no hacerlos públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, por tiempo indefinido después de la finalización del contrato.

El adjudicatario se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar o ceder datos, ni aún para su conservación, o documentos proporcionados por EGARSAT MCSS 276, a terceros, para cualquier otro uso no previsto como necesario para el desempeño de la prestación objeto de este contrato, especialmente los datos de carácter personal. La divulgación no autorizada de información confidencial podrá ser causa de responsabilidad y sanciones.

Salvo acuerdo expreso en contra, el adjudicatario se compromete a entregar a EGARSAT MCSS 276 todo el código fuente desarrollado a medida para el contrato, así como las instrucciones para su correcta compilación y versionado.

6.3.13. Auditoria y análisis forenses

Si el contrato incluye el desarrollo de código fuente, la implantación, integración o configuración de un sistema o tareas similares para EGARSAT MCSS 276, el sistema y/o el código fuente resultante estará sujeto a auditorías de seguridad técnicas y funcionales, tanto previas a su puesta en producción como durante su mantenimiento evolutivo, siempre que se introduzcan modificaciones relevantes a juicio de EGARSAT MCSS 276. El adjudicatario deberá colaborar en dichas auditorias y realizar las correcciones que se pudieran considerar necesarias.

EGARSAT MCSS 276 se reserva el derecho exclusivo de ejecutar análisis forenses sobre los servicios contratados en exclusiva, con independencia de la infraestructura donde se presten. El adjudicatario deberá colaborar plenamente, facilitando información técnica, accesos y personal clave. Las peticiones de colaboración se realizarán a través de los canales de comunicación definidos en los apartados previos de este documento.

6.3.14. Información sobre la arquitectura de seguridad

Será requisito obligatorio que las propuestas de las empresas licitadoras aporten la información necesaria sobre la arquitectura de seguridad del sistema tecnológico que da respuesta a los requisitos del contrato, con el objeto de facilitar a EGARSAT MCSS 276 el cumplimiento de sus obligaciones, tales como la realización del Análisis de Riesgos o el subsiguiente Plan de Tratamiento de Riesgos.

Si el objeto del contrato es la implantación o modificación de un sistema de información, aplicación o servicio, será obligatorio antes de su puesta en producción, que el adjudicatario entregue la documentación final de la solución desplegada detallando la arquitectura de seguridad, incluyendo:

- Diagramas de red
- Esquemas de elementos físicos,
- Esquemas de interconexión
- Esquemas lógicos de sistemas
- Manual de uso y operativa,
- Manual de mantenimiento y actualización del sistema.

6.3.15. Ubicación de la información

El prestador de servicios deberá declarar la ubicación geográfica y legal de los sistemas de información involucrados en el contrato, incluyendo entornos de respaldo, desarrollo y producción.

En caso de que alguno de estos se encuentre ubicado fuera del Espacio Económico Europeo, dicha circunstancia deberá ser expresamente detallada y suficientemente motivada, a fin de que EGARSAT MCSS 276 pueda valorar su idoneidad y, en su caso, autorizarlo de forma previa y explícita.

6.3.16. Medidas de seguridad implementadas

EGARSAT MCSS 276 podrá requerir al adjudicatario evidencias de todas las medidas de seguridad

implementadas en los entornos relacionados con el contrato. La falta de compatibilidad con los controles del ENS deberá justificarse documentalmente e ir acompañada de medidas compensatorias. De esta forma, EGARSAT MCSS 276 podrá dar conformidad a sus propios requisitos del ENS y conocer si existen medidas de seguridad adicionales o complementarias a las exigidas por la categoría de su/s sistema/s.

6.3.17. Continuidad del Servicio Prestado

Para garantizar la continuidad del servicio, el adjudicatario deberá indicar claramente los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) relacionados con el Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO) y el Punto Objetivo de Recuperación (RPO), asegurando la existencia y disponibilidad de medios para su cumplimiento. Estos SLAs deberán ser siempre iguales o mejorar los requeridos por EGARSAT MCSS 276.

6.3.18. Finalización del contrato

Antes de la finalización del contrato, el Contratista deberá facilitar a EGARSAT MCSS 276 Manuales de operación y funcionamiento e inventario de ítems y activos lo suficientemente detallados como para que EGARSAT MCSS 276 pueda, en función de la naturaleza del servicio, operar, mantener, actualizar, ajustar, configurar y, en el caso concreto de desarrollos de software a medida, compilar. Los trabajos, servicios no se considerarán formalmente recepcionados hasta que EGARSAT MCSS 276 haya recibido y validado la totalidad de la documentación final requerida, incluyendo manuales de operación, instrucciones de compilación y el Documento de Reversión, si procede.

Una vez cumplida la prestación asociada al contrato, los datos de EGARSAT MCSS 276 se devolverán o destruirán, según este indique, no conservando el adjudicatario copia alguna de estos, salvo que se requiera por motivos legislativos o se haya acordado previamente. Cualquier decisión será consensuada, motivada y documentada en un Documento de Reversión del contrato.

Si EGARSAT MCSS 276 optase por la devolución, los datos se devolverán mediante sistemas y comunicaciones que incluyan protocolos que garanticen la confidencialidad de los datos y en un formato que asegure la confidencialidad de la cadena de custodia, entrega y usabilidad futura.

En caso de que EGARSAT MCSS 276 optase por la destrucción, el adjudicatario deberá garantizar que ésta se lleve a cabo de forma confidencial e irrecuperable siguiendo los procedimientos descritos anteriormente.

6.3.19. Cláusulas relativas al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad

6.3.19.1. Prestación de servicios o soluciones tecnológicas

Cuando los proveedores y entidades que mantengan relaciones contractuales con EGARSAT MCSS 276 presten servicios o soluciones a EGARSAT MCSS 276, a los que resulte exigible el cumplimiento del ENS, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos en la Instrucción Técnica de Seguridad para las entidades públicas o bien a través de declaración responsable con el compromiso de su implantación y/o certificación durante la vigencia de la relación contractual.

6.3.19.2. Productos de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones

Según el artículo 19 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, en la adquisición de productos de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones que empleen las Administraciones Públicas, se utilizarán, proporcionada a la categoría del sistema y nivel de seguridad determinados, quienes tengan certificada la funcionalidad de seguridad relacionada con el objeto de su adquisición, salvo cuando las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen.

La certificación indicada anteriormente deberá estar de acuerdo con las normas y estándares de mayor reconocimiento internacional, en el ámbito de la seguridad funcional. Para cada producto, el cumplimiento de los requisitos funcionales de seguridad exigidos por el ENS podrá ser acreditado preferiblemente por su inclusión en el “Catálogo de productos STIC (Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación)” del CCN (Centro Criptológico Nacional) o bien con Declaración Responsable por parte del adjudicatario del cumplimiento de dichos requisitos.

6.3.19.3. Acreditación de la normativa, certificados y muestras de los productos
Durante la licitación y la vigencia del contrato o relación contractual, los certificados o documentos acreditativos del cumplimiento de las normas aplicables o, en su caso, de los requisitos en ellas establecidas, estarán a disposición de EGARSAT MCSS 276. Así mismo, tanto desde EGARSAT MCSS 276 como desde su órgano de contratación que convoque las licitaciones, se podrán requerir al licitador la presentación de documentación acreditativa de los datos aportados en su oferta y/o muestras de los productos ofertados. Dicho requerimiento, debidamente motivado, deberá extenderse a todos los proveedores que se encuentren en análoga situación.

Requisitos para el cumplimiento en materia de Inteligencia Artificial

6.4.1. Finalidad prevista del sistema de IA y condición de las partes

A los efectos de la presente licitación, la finalidad prevista del sistema de IA objeto de la presente licitación consiste en la asistencia automatizada en la generación de documentación clínica, mediante el procesamiento de lenguaje natural y la transcripción de audio, con el fin de facilitar al profesional sanitario la elaboración, revisión y validación de informes y registros médicos en el ámbito asistencial de EGARSAT MCSS 276. Dicha finalidad prevista determinará el alcance de las obligaciones, garantías y condiciones de uso establecidas en el presente apartado.

Las evoluciones, modificaciones, configuraciones o personalizaciones que se realicen sobre el sistema de IA presentado a la licitación con la finalidad de adaptarlo a las necesidades operativas de EGARSAT MCSS 276 y garantizar su adecuada integración en los sistemas, infraestructuras y procesos de la entidad, no tendrán la consideración de modificación sustancial del sistema de IA a los efectos del artículo 3, apartado 23, del RIA, siempre que dichas actuaciones no alteren de manera significativa la finalidad prevista del sistema de IA ni afecten al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

6.4.2. Roles y responsabilidades en materia de sistema de IA

En el marco del Reglamento de Inteligencia Artificial (RIA), EGARSAT MCSS 276 asumirá el rol de “responsable del despliegue” (deployer) del sistema de inteligencia artificial, siendo responsable de su utilización en el entorno organizativo, garantizando su uso conforme a la normativa aplicable, así como la supervisión humana, control operativo y cumplimiento de requisitos legales.

Adicionalmente, en el ámbito del Reglamento de Inteligencia Artificial (RIA), el adjudicatario asumirá el rol de “proveedor del sistema de IA” (provider), siendo responsable del diseño, desarrollo, entrenamiento, validación y puesta a disposición del sistema, así como del cumplimiento de los requisitos técnicos, de documentación, gestión de riesgos y conformidad establecidos en dicha normativa.

6.4.3. Notificación previa y autorización del uso de tecnologías de IA

El adjudicatario declara, garantiza y se obliga expresamente a que cualquier Sistema IA utilizado, integrado o puesto a disposición de EGARSAT MCSS 276 cumplirá, durante toda la vigencia del Contrato, con la normativa europea y nacional aplicable. Su cumplimiento se registrará asimismo por lo dispuesto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las disposiciones sectoriales o administrativas aplicable a EGARSAT MCSS 276 y a su actividad; asimismo, habrán de ser aplicados y/o tenidos en cuenta los criterios técnicos y buenas prácticas recogidos en las guías, directrices y recomendaciones emitidas por la Agencia Española de Supervisión de la Inteligencia Artificial (“AESIA”), la Agencia Española de Protección de Datos (“AEPD”), así como por cualesquiera autoridades de control competentes en materia de protección de datos y otras autoridades de supervisión en materia de inteligencia artificial en el ámbito nacional y de la Unión Europea.

El adjudicatario ostentará, en su caso, la condición de proveedor del Sistema de IA a efectos del RIA, asumiendo íntegramente las obligaciones y responsabilidades asociadas a dicha condición, sin que EGARSAT MCSS 276 adquiera tal condición por razón de la adquisición, integración o utilización del Sistema IA en el marco del Contrato. Periódicamente, EGARSAT MCSS 276 podrá requerir información y/o datos al adjudicatario sobre el cumplimiento de la normativa y funcionamiento del Sistema.

El adjudicatario es responsable de la plataforma y del servicio prestado, pero no del uso que Egarsat MCSS 276 realice del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, EGARSAT MCSS 276 se reserva la facultad de evaluar, con carácter previo a la formalización del contrato de prestación de servicios con el adjudicatario, el grado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula.

6.4.4. Propiedad intelectual y licencia

El adjudicatario otorgará a EGARSAT MCSS 276 una licencia no exclusiva y transferible, con ámbito territorial mundial, sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial del Sistema IA (en adelante, la "Licencia"), por el tiempo durante el cual el contrato permanezca en vigor.

La Licencia confiere a EGARSAT MCSS 276 un derecho de uso del Sistema IA, lo suficientemente amplio para dar cabida a su despliegue, integración y utilización en el marco de la prestación de servicios objeto del Contrato y la finalidad prevista para el Sistema IA, incluyendo los derechos de reproducción y copia que resulten técnica y operativamente necesarios para dicho despliegue.

El adjudicatario declara y garantiza que ostenta la titularidad de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el Sistema IA o que dispone de las autorizaciones necesarias para su licenciamiento. Asimismo, garantiza que el uso de software de código abierto en el Sistema IA no implicará la obligación de someter el Sistema IA, sus componentes o los Resultados de Salida a licencias de código abierto. Lo dispuesto en el presente apartado se entiende sin perjuicio de las disposiciones generales en materia de propiedad y utilización de los datos, confidencialidad y cesión de derechos establecidas en el apartado 6.3.12 del Pliego de Prescripciones Técnicas, que resultarán de aplicación complementaria. Estas obligaciones y garantías se extenderán a toda la cadena de suministro del adjudicatario, incluyendo subcontratistas, distribuidores y cualesquiera terceros que intervengan en la prestación de los servicios, respondiendo el adjudicatario frente a EGARSAT MCSS 276 de cualquier incumplimiento en dicho ámbito como propio. El adjudicatario mantendrá indemne a EGARSAT MCSS 276 frente a cualquier reclamación, daño, perjuicio o coste derivado del uso del Sistema IA conforme a la Finalidad Prevista o del incumplimiento de licencias de terceros, asumiendo íntegramente los costes de defensa jurídica, regularización o sustitución de los componentes afectados.

6.4.5. Titularidad de los Resultados de Salida

EGARSAT MCSS 276 será titular exclusivo de los resultados de salida generados por el Sistema IA, quedando facultado para utilizar, reutilizar y explotar su contenido conforme a sus propios criterios y para las finalidades que estime pertinentes. Dicha titularidad comprenderá, tanto el derecho a reutilizar los Resultados de Salida como Datos de Entrada para su reintroducción en otros Sistemas IA, propios o de terceros.

6.4.6. Registro de eventos y trazabilidad

El adjudicatario garantiza que el Sistema IA permitirá técnicamente el registro automático de eventos ("logs") durante la vida útil del Sistema IA, incluyendo, en particular, el registro de los Datos de Entrada procesados y los Resultados de Salida generados, de forma que sea posible reconstruir la trazabilidad completa de cada resultado producido por el Sistema IA. El registro automático de eventos se realizará de conformidad con los estándares y requisitos establecidos en la normativa de referencia aplicable.

6.4.7 Prohibición de uso de datos para entrenamiento

Queda expresamente prohibido que el adjudicatario utilice cualesquiera datos, datos de entrada, resultados de salida o cualquier otra información a la que acceda en virtud del Contrato para entrenar, reentrenar, ajustar, validar o enriquecer modelos o sistemas de inteligencia artificial, propios o de terceros, fuera del estricto ámbito y finalidad del presente Contrato. Esta prohibición se extiende, sin carácter limitativo, al desarrollo o mejora de modelos de inteligencia artificial de uso general y a procesos de anonimización, pseudonimización o agregación de datos con fines distintos a los contractualmente previstos.

6.4.8. Documentación, transparencia

El adjudicatario se obliga a entregar a EGARSAT MCSS 276 la documentación técnica, las instrucciones de uso y los medios necesarios para garantizar la interoperabilidad, la plena operatividad y la utilización adecuada del Sistema IA conforme a su Finalidad Prevista. Esta documentación deberá ser completa,

actualizada y suficiente para permitir la comprensión de su funcionamiento. El adjudicatario actualizará dicha documentación con cada modificación relevante del Sistema IA y la pondrá a disposición de EGARSAT MCSS 276 sin dilación indebida.

El adjudicatario colaborará activamente con EGARSAT MCSS 276, cuando éste último así lo requiera, en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, proporcionando explicaciones claras sobre el funcionamiento del Sistema IA y su incidencia en la generación de los Resultados de Salida, de conformidad con los estándares establecidos en la normativa de referencia aplicable. EGARSAT MCSS 276 queda autorizado a divulgar dicha información en la medida necesaria para informar a las personas afectadas y cumplir con las obligaciones legales de transparencia.

6.4.9. Notificación de incidentes

El adjudicatario notificará a EGARSAT MCSS 276 cualquier incidente, fallo, vulnerabilidad o comportamiento anómalo del Sistema IA, de conformidad con los plazos, procedimientos y canales de comunicación establecidos.

El adjudicatario deberá informar a EGARSAT MCSS 276 en caso de (i) recibir requerimiento de información de una autoridad de control o (ii) gestionar y notificar a dichas autoridades de control un incidente de IA, cuando para dar curso a ambas acciones sea preciso facilitar información propiedad del EGARSAT MCSS 276.

6.4.10. Finalización y transición

A la finalización de la prestación de servicios objeto del Contrato, por cualquier causa, o en caso de que EGARSAT MCSS 276 decida migrar las funcionalidades derivadas del Sistema IA a otro sistema de inteligencia artificial, el adjudicatario se compromete a: (i) prestar el soporte técnico razonablemente necesario para facilitar dicha transición, con el objetivo de asegurar, en la medida de lo posible, la continuidad de las operaciones que EGARSAT MCSS 276 viniera realizando; y (ii) facilitar sin demora a EGARSAT MCSS 276 los registros generados automáticamente por el Sistema IA durante la vigencia del Contrato que hayan sido conservados por el adjudicatario, junto con cualesquiera Resultados de Salida que obren en su poder, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

7 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN DEL CAMBIO Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Planificación

El inicio de la prestación del servicio tendrá lugar una vez formalizado el contrato y completadas las actividades preparatorias necesarias para garantizar la correcta puesta en marcha de la solución en un entorno asistencial. Estas actividades deberán realizarse dentro del plazo máximo de cuatro semanas desde la formalización del contrato, salvo causas justificadas y aprobadas por EGARSAT MCSS 276, y su finalización constituirá un hito obligatorio para autorizar el inicio del servicio.

Una vez verificadas y validadas estas actividades, EGARSAT MCSS 276 emitirá la autorización de inicio efectivo del servicio, tras la cual se activará el despliegue progresivo de la solución en los centros asistenciales. Durante esta fase inicial, el adjudicatario deberá proporcionar soporte reforzado y asegurar una transición ordenada hacia la operación habitual del sistema, siguiendo la planificación acordada y garantizando la continuidad asistencial.

a) Acciones previas al inicio efectivo del servicio

Antes del inicio efectivo del servicio, el adjudicatario deberá llevar a cabo las actividades preparatorias necesarias para garantizar la correcta puesta en marcha de la solución en un entorno asistencial. Estas acciones deberán completarse dentro del plazo máximo establecido para la preparación inicial del servicio, fijado en cuatro semanas desde la formalización del contrato, salvo causas justificadas y aprobadas por EGARSAT MCSS 276. Estas actividades serán condición necesaria para la autorización de inicio del servicio.

Las acciones previas incluirán, como mínimo:

- Configuración inicial de la solución, incluyendo plantillas, perfiles, parámetros operativos y ajustes específicos definidos por EGARSAT MCSS 276.

- Verificación del correcto funcionamiento de la plataforma desde los equipos corporativos y validación de accesos mediante los mecanismos de autenticación establecidos.
- Suministro, configuración y comprobación del equipamiento incluido en el contrato.
- Formación inicial a los colectivos designados por EGARSAT MCSS 276, asegurando que los usuarios disponen de los conocimientos necesarios para utilizar la herramienta.
- Realización de pruebas funcionales en un entorno representativo, con la participación del personal asistencial designado, y validación conjunta de los resultados.

La finalización satisfactoria de estas actividades deberá documentarse y comunicarse al responsable del contrato, quien autorizará el inicio efectivo del servicio y el despliegue progresivo en los centros asistenciales.

b) Despliegue progresivo

El despliegue de la solución se realizará de forma progresiva en los centros asistenciales de EGARSAT MCSS 276, siguiendo una planificación acordada entre el adjudicatario y el equipo de proyecto. La incorporación completa de los centros deberá haberse completado en un plazo máximo de ocho semanas a partir del inicio efectivo del servicio, salvo causas justificadas y aprobadas por EGARSAT MCSS 276.

La planificación tendrá en cuenta la disponibilidad operativa de los centros, el volumen de actividad y la secuencia óptima para garantizar una implantación ordenada y sin impacto en la continuidad asistencial. Durante el periodo inicial del despliegue, el adjudicatario deberá proporcionar soporte reforzado y realizar un seguimiento cercano del uso de la plataforma en los primeros centros incorporados, con el fin de identificar incidencias tempranas, resolver dudas de los usuarios y proponer mejoras que optimicen la adopción del sistema.

El despliegue se estructurará en fases sucesivas, que incluirán, como mínimo:

- Evaluación del centro y verificación técnica previa.
- Activación del servicio en el entorno del centro.
- Formación del personal asistencial y perfiles designados.
- Acompañamiento y seguimiento intensivo durante el arranque.
- Revisión conjunta de incidencias y valoración de la experiencia de los usuarios.

Al finalizar el despliegue, el adjudicatario entregará un informe de cierre que incluirá la trazabilidad de las actividades realizadas, incidencias tratadas, resultados obtenidos y propuestas de mejora para la fase de estabilización del servicio.

En las ofertas, SOBRE N° UNO, se deberá incluir la siguiente documentación a nivel de planificación y equipo técnico asignado:

- Plan de implementación detallado
- Equipo técnico asignado al proyecto

Gestión del cambio

El adjudicatario apoyará a EGARSAT MCSS 276 en las actividades de gestión del cambio necesarias para facilitar la adopción efectiva de la solución por parte de los profesionales asistenciales y técnicos. Estas actividades deberán acompañar al proceso de implantación y contribuir a una transición ordenada, minimizando impactos en la actividad asistencial y asegurando la correcta incorporación de los nuevos flujos de trabajo.

La gestión del cambio incluirá actuaciones de comunicación orientadas a facilitar la adopción de la solución tanto a nivel interno como, cuando proceda, en su difusión externa. Estas actuaciones deberán informar a los colectivos implicados sobre los objetivos del proyecto, las funcionalidades disponibles, los beneficios esperados y las pautas de uso recomendadas. Asimismo, el adjudicatario colaborará con EGARSAT MCSS 276 en la elaboración de materiales de comunicación que contribuyan al posicionamiento de la entidad como referente en la aplicación de tecnologías basadas en inteligencia artificial en el ámbito asistencial.

Las actividades de gestión del cambio podrán incluir comunicaciones a los centros, materiales informativos, sesiones breves de presentación, acciones formativas complementarias y otros recursos orientados a facilitar una transición ordenada y a maximizar la adopción de la solución por parte de los usuarios.

Asimismo, el adjudicatario colaborará en la recogida de feedback de los usuarios durante el periodo de despliegue, identificando dudas recurrentes, barreras de adopción y oportunidades de mejora. Dicho feedback servirá para ajustar los materiales de apoyo, reforzar las sesiones de formación cuando sea necesario y proponer mejoras funcionales o de uso de la plataforma.

Las acciones de gestión del cambio se coordinarán con EGARSAT MCSS 276 para garantizar su alineación con los procedimientos internos y con el plan de implantación general del servicio. El adjudicatario deberá poner a disposición del proyecto los recursos necesarios para asegurar una transición fluida y una adecuada adopción de la solución en los centros asistenciales.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la formación específica de los usuarios en relación con el uso de la solución, con especial énfasis en los principios de supervisión humana requeridos por el Reglamento de Inteligencia Artificial (RIA). Esta formación deberá asegurar que los profesionales comprendan adecuadamente el funcionamiento general del sistema, sus limitaciones, los posibles riesgos asociados y las pautas de uso responsable.

En particular, se deberá capacitar a los usuarios para ejercer una supervisión efectiva de los resultados proporcionados por el sistema, evitando una dependencia automatizada de sus recomendaciones y garantizando que las decisiones finales se adopten bajo criterio profesional. Asimismo, se deberán incluir directrices claras sobre la detección de posibles errores, sesgos o resultados anómalos, así como los mecanismos de actuación en dichos casos.

Estas acciones formativas deberán integrarse dentro del plan global de gestión del cambio y adaptarse a los distintos perfiles de usuario, contribuyendo a un uso seguro, ético y conforme a la normativa vigente del sistema de inteligencia artificial.

Seguimiento del servicio

Con el fin de asegurar la correcta ejecución del contrato, se establece el siguiente modelo de gobernanza:

Interlocución y roles

- Responsable del contrato (EGARSAT MCSS 276): valida hitos, autoriza el inicio efectivo del servicio y aprueba decisiones relevantes del proyecto.
- Interlocutor técnico (Adjudicatario): punto de contacto único para la coordinación técnica y operativa.
- Service Manager (Adjudicatario): responsable de la prestación continua del servicio y del cumplimiento de los niveles de servicio.
- Equipo de proyecto (ambas partes): perfiles funcionales y técnicos necesarios para la implantación, operación y mejora del servicio.

Comités y cadencia

- Comité de Seguimiento (operativo): semanal durante el primer mes desde el inicio efectivo del servicio y, posteriormente, mensual.
- Comité de Seguimiento (estratégico): trimestral o a demanda, para decisiones estratégicas o de alcance.

Contenido mínimo de las reuniones

- Estado de implantación y despliegue por centros.
- Indicadores de uso y calidad del servicio.
- Incidencias relevantes y acciones en curso.

- Cambios planificados y ventanas de intervención.
- Riesgos, dependencias y plan de mitigación.
- Acuerdos y decisiones, con responsables y fechas objetivo. ▫ Seguimiento de la gestión económica del servicio.

Actas y seguimiento

- El adjudicatario remitirá acta de cada reunión con acuerdos, responsables y plazos.
- El adjudicatario mantendrá un plan de trabajo actualizado y una matriz de riesgos accesibles para EGARSAT MCSS 276.

Escalado

Se establecerá un proceso de escalado con niveles de responsabilidad (operativo → gerencial → dirección) y tiempos objetivo, alineado con los niveles de servicio.

8 MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

El modelo de gestión del servicio incluye el Plan de soporte y mantenimiento integral de la solución (preventivo, correctivo y evolutivo), así como la definición del circuito de resolución de incidencias.

Las incidencias y consultas relacionadas con el funcionamiento de la plataforma serán gestionadas conforme al modelo de gestión del servicio definido en este pliego. Todas las solicitudes deberán canalizarse a través del sistema de ticketing establecido, garantizando su registro, clasificación por criticidad, trazabilidad y resolución dentro de los niveles de servicio acordados.

Se considerarán incidencias aquellas situaciones que afecten al acceso, estabilidad, rendimiento o uso de la plataforma, así como a cualquier funcionalidad prevista en el contrato. Las consultas incluirán dudas funcionales, solicitudes de información o peticiones de apoyo en el uso de la herramienta.

EGARSAT MCSS 276 podrá solicitar en cualquier momento información actualizada sobre el estado de las incidencias abiertas, su evolución y las medidas adoptadas por el adjudicatario. La resolución de incidencias y consultas deberá ajustarse a las prioridades y tiempos definidos en los niveles de servicio y a los procedimientos de escalado establecidos.

8.1 Servicio de soporte técnico

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de soporte técnico que garantice el correcto funcionamiento de la plataforma durante toda la vigencia del contrato. Este soporte incluirá la atención y resolución de incidencias relacionadas con el acceso a la plataforma, el funcionamiento del dictado y la transcripción, la generación de informes, la exportación de datos y cualquier otra funcionalidad asociada al servicio.

El soporte se prestará principalmente en modalidad telemática, mediante los canales establecidos por EGARSAT MCSS 276, asegurando una atención eficaz al personal asistencial y técnico. Cuando la naturaleza de la incidencia lo requiera y no sea posible su resolución a distancia, el adjudicatario deberá proporcionar asistencia presencial puntual en los centros afectados, garantizando la continuidad operativa del servicio.

El adjudicatario mantendrá un sistema de registro de incidencias que permita su clasificación, seguimiento y resolución, accesible para EGARSAT MCSS 276 en todo momento. Asimismo, será responsable de aplicar actualizaciones correctivas y evolutivas que garanticen la estabilidad, seguridad y mejora continua de la plataforma.

El mantenimiento incluirá la resolución de errores, la mejora del rendimiento, la incorporación de mejoras funcionales razonables y la adaptación del sistema a posibles cambios normativos o técnicos que afecten a su operación. El adjudicatario deberá asegurar que la solución permanezca actualizada y operativa, proporcionando versiones estables y compatibles con la infraestructura corporativa de

8.2 Centro de Atención usuarios

El adjudicatario deberá disponer de un Centro de Atención al Usuario orientado a resolver incidencias y consultas relacionadas con el funcionamiento de la plataforma. El modelo de atención estará basado en un sistema de ticketing que garantice trazabilidad, priorización y seguimiento adecuado de las solicitudes.

El objetivo es asegurar que el personal asistencial de EGARSAT MCSS 276 recibe soporte eficaz sin interferir en su actividad clínica ni sobrecargar los canales operativos internos.

Canales de atención

- Portal de tickets: canal principal para la comunicación de incidencias y consultas, garantizando su registro, clasificación y seguimiento.
- Correo electrónico: canal adicional para la apertura simplificada de tickets o derivación automatizada al sistema de ticketing.
- Atención telefónica: disponible exclusivamente para incidencias de criticidad alta o crítica que requieran una respuesta inmediata para preservar la continuidad asistencial.

Principios de atención

- Todas las solicitudes se registrarán en el sistema de ticketing con identificador único, clasificación por criticidad y trazabilidad completa de las actuaciones realizadas.
- Se garantizará una comunicación clara sobre el estado de cada ticket, incluidas actualizaciones, acciones pendientes y resolución final.
- El adjudicatario mantendrá criterios homogéneos de priorización, asegurando que las incidencias de mayor impacto asistencial se atienden con preferencia.

Horario de atención

- El Centro de Atención prestará servicio de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 20:00 (horario peninsular).
- Para incidencias críticas que afecten a la continuidad asistencial, el adjudicatario deberá disponer de un procedimiento específico de atención fuera del horario general.

Tipo de soporte incluido

- Acceso, autenticación y uso de la plataforma.
- Funcionamiento del dictado y transcripción.
- Generación, edición y exportación de informes.
- Gestión de perfiles y permisos.
- Uso del equipamiento asociado al contrato.

Información y resolución

- El adjudicatario proporcionará orientaciones iniciales, resolución de dudas funcionales y soporte técnico especializado cuando sea necesario.
- En caso de incidencias no resolubles telemáticamente, el adjudicatario deberá garantizar atención presencial puntual para asegurar la continuidad del servicio.

Integración con la gestión del servicio

- Toda la actividad del Centro de Atención quedará integrada con el modelo de gestión del servicio definido en este pliego, utilizando el sistema común de ticketing, criterios de criticidad y niveles de servicio establecidos.

8.2.1. Modelo de gestión del servicio (operación, incidencias, reporting y cambios)

El adjudicatario será responsable de la operación del servicio y de su mejora continua conforme a las siguientes directrices:

Canales y horario

- Canales de atención: teléfono, correo electrónico y portal de tickets.
- Horario mínimo: de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 20:00 (horario peninsular).
- Fuera de dicho horario, deberá existir un procedimiento específico para la atención de incidencias críticas.

Gestión de incidencias y solicitudes

- Todas las incidencias y solicitudes se registrarán en una herramienta de ticketing, con número de referencia y trazabilidad de actuaciones.
- Clasificación orientativa de criticidad:
 - Crítica: caída general del servicio o imposibilidad de uso en un centro completo.
 - Alta: impacto severo sobre un colectivo o una funcionalidad esencial. o Media: impacto acotado con alternativas temporales de trabajo.
 - Baja: consultas y mejoras no urgentes.

Niveles de servicio (SLA)

Los tiempos máximos de respuesta y resolución aplicables a las incidencias comunicadas a través del Centro de Atención al Usuario serán los siguientes:

Incidencias	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Crítica	< 15 minutos laborales	< 4 horas laborables
Alta	< 1 hora laborable	< 8 horas laborables
Media	< 4 horas laborables	< 2 días laborables
Baja	< 8 horas laborables	< 2 días laborables

Definiciones:

- Tiempo máximo de respuesta: tiempo transcurrido desde que EGARSAT MCSS 276 comunica la incidencia al servicio de soporte hasta que el adjudicatario contacta con el interlocutor designado por EGARSAT MCSS 276.
- Tiempo máximo de resolución: tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte de EGARSAT MCSS 276 hasta el restablecimiento del funcionamiento correcto del servicio.
- Incidencia crítica: aquella que impide totalmente el uso de la aplicación o afecta a un centro completo, comprometiendo la continuidad asistencial.
- Incidencia alta: aquella que afecta de forma relevante a funciones principales y dificulta o impide la actividad de un colectivo o servicio concreto.
- Incidencia media: afecta parcialmente al funcionamiento, existiendo alternativas de trabajo temporales sin comprometer la actividad asistencial.
- Incidencia baja: consultas, dudas, solicitudes de mejora o incidencias menores que no afectan a la operativa asistencial.

Horario de atención:

El servicio de soporte estará disponible de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 20:00 (horario peninsular). Deberá existir un procedimiento específico para la atención de incidencias críticas fuera del horario general, orientado a preservar la continuidad asistencial.

Objetivos de recuperación (RTO/RPO):

Para garantizar la continuidad del servicio, se establecen los siguientes objetivos mínimos de recuperación que deberán cumplirse en caso de incidente técnico:

RTO (Recovery Time Objective): 4 horas

RPO (Recovery Point Objective): 15 minutos

Estos valores deberán estar alineados con la capacidad de recuperación de la plataforma, los mecanismos de redundancia y los procedimientos de copia de seguridad definidos.

Cambios, versiones y ventanas de intervención

- Las peticiones de cambio seguirán un proceso acordado con EGARSAT MCSS 276 e incluirán análisis de impacto, validación y reversibilidad.
- Las actualizaciones de la plataforma se realizarán en ventanas de mínimo impacto asistencial, comunicadas con antelación suficiente y acompañadas de notas de versión.
- El adjudicatario mantendrá un registro actualizado de cambios y una hoja de ruta consensuada con EGARSAT MCSS 276.

Monitorización y reporting

- El adjudicatario deberá disponer de mecanismos de monitorización que permitan supervisar el estado operativo del servicio, incluyendo disponibilidad, errores, rendimiento y otros indicadores técnicos relevantes.
- La información operativa podrá integrarse, cuando sea viable, con las capacidades de seguimiento funcional descritas en el apartado de “Servicios sujetos al contrato”, con el fin de ofrecer a EGARSAT MCSS 276 una visión unificada del uso y del estado del servicio y evitar duplicidades en la supervisión.
- El adjudicatario elaborará un informe mensual que incluirá, como mínimo:
 - o Actividad y uso por centro. o Número de usuarios activos. o Incidencias registradas y su estado. o Cambios aplicados y actualizaciones relevantes. o Riesgos identificados y acciones de mitigación.
 - o Propuestas de mejora del servicio.
- Podrán establecerse informes o revisiones adicionales durante el arranque en nuevos centros o en fases críticas del despliegue, cuando así lo requiera EGARSAT MCSS 276.

Continuidad y recuperación

- El adjudicatario deberá disponer de medidas de continuidad y recuperación acordes con la naturaleza asistencial del servicio.
- Los objetivos de recuperación (RTO/RPO) se definirán en los niveles de servicio.

Transición y cierre

- Al finalizar el contrato, el adjudicatario colaborará en la transición ordenada del servicio, entregando documentación, configuraciones y datos necesarios para facilitar la continuidad operativa y minimizar el impacto sobre EGARSAT MCSS 276.

8.3 Modelo de gestión económica del servicio

El adjudicatario deberá aplicar un modelo de gestión económica del servicio, garantizando la transparencia, eficiencia y optimización continua de los costes asociados a la prestación del servicio de inteligencia artificial. Este modelo deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

- Visibilidad detallada del consumo: el adjudicatario deberá proporcionar información clara y trazable sobre el consumo asociado al servicio, incluyendo uso por centro asistencial, número de informes generados, actividad por perfil profesional y cualquier otro indicador relevante definido por EGARSAT MCSS 276.
- Mecanismos de monitorización económica: deberán establecerse herramientas o informes que permitan a EGARSAT MCSS 276 supervisar la evolución del gasto, analizar tendencias, identificar desviaciones y evaluar la eficiencia del servicio en cada periodo.
- Reportes periódicos: el adjudicatario deberá remitir un informe económico con la frecuencia acordada, alineado con los mecanismos de monitorización y reporting del servicio, que incluya el detalle del consumo, métricas relevantes, desglose por centro y cualquier información complementaria necesaria para validar la facturación.
- Alertas y controles preventivos: el adjudicatario deberá implementar mecanismos de alerta ante desviaciones presupuestarias o patrones de consumo no previstos, notificándolos a EGARSAT MCSS 276 de manera proactiva para su revisión y actuación.

- Optimización continua: el adjudicatario deberá proponer medidas orientadas a garantizar un uso eficiente del servicio, incluyendo recomendaciones de configuración, mejoras operativas, ajustes de parámetros y cualquier actuación que contribuya al control del gasto sin comprometer la calidad asistencial.

8.4 Evolutivos

Para la evolución del servicio, se contemplará un soporte evolutivo para la incorporación de ajustes y mejoras no contempladas inicialmente, articulado mediante una bolsa de horas puesta a disposición de EGARSAT MCSS 276. Esta bolsa estará orientada a actividades de alcance acotado que no supongan una modificación sustancial del objeto del contrato ni de la arquitectura de la solución.

El soporte evolutivo podrá incluir, entre otras, tareas de parametrización adicional, ajustes de plantillas y reglas de validación, mejoras de usabilidad, optimizaciones razonables de rendimiento, adaptación a necesidades operativas identificadas durante la explotación, actualización de contenidos formativos y elaboración de materiales complementarios vinculados al uso de la herramienta.

Las actuaciones se iniciarán previa solicitud y aprobación por parte de EGARSAT MCSS 276. El adjudicatario presentará para cada solicitud una propuesta de alcance, esfuerzo estimado y planificación, y su ejecución quedará condicionada a la conformidad de EGARSAT MCSS 276. La priorización y el seguimiento de estas actuaciones se realizará en el Comité de Seguimiento Operativo, con reporte del estado en las reuniones de seguimiento establecidas.

El consumo de la bolsa de horas será trazable y se reportará mensualmente, detallando tareas realizadas y dedicación empleada. Las condiciones económicas, límites máximos, vigencia y criterios de facturación de la bolsa de horas se regirán por lo establecido en los pliegos.

9 UNIDADES ESTIMADAS Y PRECIOS UNITARIOS BASE DE LICITACIÓN

A continuación, se detalla el importe unitario máximo incluido en el alcance del contrato para las métricas definidas en el contrato, así como las cantidades estimadas para cada uno de ellos. El cálculo económico estimado se basa en un horizonte contractual de 2+1 años, según lo establecido en el Pliego de Condiciones Particulares.

CONCEPTO / MÉTRICA	CANTIDAD (*)	IMPORTE UNITARIO	TOTAL
Nº informes realizados con IA (1)	195.000	0,30€	58.500,00 €
Bolsa de horas	90	90 €	8.100,00 €

(1) se estima como nº informes realizados con IA.

(*) Se ha dimensionado el servicio sobre la base de potenciales visitas asistenciales que requieran la elaboración de informes con IA.

Dado que el contrato se ha establecido por precios unitarios, los datos aquí mostrados no suponen en ningún caso un compromiso de consumos por parte de Egarsat MCSS 276, ya que éstos variarán en función de la acogida por los usuarios de los nuevos servicios, y de las condiciones sociales y económicas existentes durante el periodo de prestación del servicio. De este modo, solo se facturará el consumo real sobre los servicios, no estando obligada EGARSAT MCSS 276 al consumo de la totalidad de servicios estimados para la obtención del presupuesto base de licitación.

Los importes que presenten las empresas proveedoras deberán incluir todos los costes asociados a la provisión de los servicios presentados, Egarsat MCSS 276 no permitirá ningún otro tipo de coste derivado

de la provisión de los servicios detallados en la tabla de costes presentada en este apartado.

El importe correspondiente al período inicial de ejecución del contrato asciende a 47.100,00 euros, IVA excluido, según se detalla a continuación. Por su parte, el importe correspondiente a la última prórroga se estima en 19.500,00 euros, IVA excluido, de acuerdo con el desglose que se indica seguidamente:

IMPORTE CORRESPONDIENTE A LA DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO (24 meses)

CONCEPTO / MÉTRICA	CANTIDAD (*)	IMPORTE UNITARIO (SIN IVA)	TOTAL (SIN IVA)
Nº informes realizados con IA (24 meses)	130.000	0,30€	39.000,00 €
Bolsa de horas	90	90 €	8.100,00 €

IMPORTE CORRESPONDIENTE A LA PRÓRROGA DEL CONTRATO (12 meses)

CONCEPTO / MÉTRICA	CANTIDAD (*)	IMPORTE UNITARIO (SIN IVA)	TOTAL (SIN IVA)
Nº informes realizados con IA (12 meses)	65.000	0,30€	19.500,00 €

10 FACTURACIÓN Y ALBARANES

La facturación se basará exclusivamente en el consumo real del servicio, de acuerdo con los precios unitarios ofertados y con la información registrada en los sistemas de monitorización y seguimiento definidos en este Pliego. Las facturas deberán acompañarse de un informe de consumo que refleje con claridad las unidades efectivamente utilizadas durante el periodo facturado, incluyendo número de informes generados, uso por centro asistencial y cualquier otro indicador requerido por EGARSAT MCSS 276 para su validación.

Los suministros físicos incluidos en el contrato, el adjudicatario deberá aportar albaranes detallados que incluyan unidades entregadas, número de serie, fecha de entrega y centro destinatario.

La información de facturación y consumo deberá ser coherente con los mecanismos de monitorización y reporting establecidos en el presente Pliego y se someterá a revisión periódica en los comités de seguimiento del servicio.

11 REQUERIMIENTOS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPROMISOS AMBIENTALES

El adjudicatario deberá garantizar que la prestación del servicio cumple con los estándares de calidad definidos por EGARSAT MCSS 276, asegurando la estabilidad técnica de la plataforma, la correcta atención a los usuarios y la mejora continua del sistema durante toda la vigencia del contrato.

Calidad del servicio

- El adjudicatario garantizará el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos según lo definido en el apartado Modelo de Gestión del Servicio.

- El servicio deberá operar con un enfoque de mejora continua, incorporando feedback de usuarios, métricas de uso e incidencias para optimizar la experiencia asistencial.
- Se garantizará una atención eficaz a los usuarios, resolviendo incidencias y consultas dentro de los tiempos definidos y aplicando criterios homogéneos de priorización.
- El adjudicatario deberá mantener la solución actualizada, incorporando mejoras funcionales y correcciones necesarias para su correcto funcionamiento.

Compromisos ambientales

- El adjudicatario promoverá buenas prácticas orientadas a minimizar el impacto ambiental asociado a la prestación del servicio, priorizando la reducción de desplazamientos presenciales innecesarios y el uso eficiente de recursos tecnológicos.
- Los suministros físicos incluidos en el contrato (p. ej., equipamiento), se garantizará que cumplen con los criterios de eficiencia, reutilización y reciclabilidad aplicables.
- El personal asignado deberá aplicar prácticas responsables en el uso de recursos, conforme a las directrices vigentes de EGARSAT MCSS 276.

Firmado digitalmente por Xavier Paredes (Director Sistemas de Información de Egarsat MCSS 276)

