

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE EJECUCIÓN DE TAREAS  
DE APOYO RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACION  
PARA EL HGUGM*

**CENTRO:** Hospital General Universitario Gregorio Marañón

## HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Realizado / Modificado por	Fecha Modificación	Motivo del cambio
01			Creación del documento

## DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO:

Nombre	Área

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETO.....	5
3. ALCANCE DE LA NECESIDAD .....	7
4. AGENTES DE LA ORGANIZACIÓN .....	8
5. EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIO DE SERVICIO .....	9
6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO.....	12
7. PENALIDADES.....	13
8. CERTIFICACIONES DE EMPRESA.....	14
9. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS .....	15
10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	16
10.1 Normativa de seguridad y protección de datos .....	16
10.2 Finalidad. ....	16
10.3 Encargado del Tratamiento. ....	16
10.4 Limitación del acceso o tratamiento. ....	17
10.5 Medidas de Seguridad. ....	17
10.6 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio. ....	19
10.7 Cesión o comunicación de datos a terceros. ....	20
10.8 Obligaciones del responsable del tratamiento.....	20
10.9 Deber de información mutuo. ....	21
10.10 Responsabilidad en caso de incumplimiento. ....	22
11. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL.....	23
12. CONSIDERACIONES SOCIALES.....	24
13. CLÁUSULAS ADICIONALES.....	25

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

La Subdirección de Sistemas de Información es la encargada de la gestión de los sistemas de información del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) y que estos estén alineados con la estrategia de Sistemas de Información del Servicio Madrileño de la Salud.

Estos trabajos conllevan una labor de planificación, coordinación, seguimiento y control mediante la aplicación de técnicas de gestión de proyectos y de gestión del cambio, para mantener de forma constante una visión detallada del progreso y avance de cada uno de los planes de acción e identificar y anticipar las posibles amenazas que puedan atentar a la consecución de los objetivos.

La rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información y la reducción de los ciclos de vida de los productos origina que la información se convierta en un elemento clave para la gestión y prestación de servicios en el HGUGM.

Por ello, se requieren los servicios de un proveedor tecnológico que incorpore un equipo especializado para el apoyo a los procesos tácticos y operativos que sea capaz de desarrollar los servicios y actividades contemplados en el presente pliego técnico.

## 2. OBJETO

Constituye el objeto del contrato, la contratación del servicio para la **correcta ejecución de tareas en tiempo y forma** relativas a los siguientes ítems:

- Análisis, organización y transformación de datos en información:
  - Creación de ETLs (Extract-Transform-Load).
  - Implementación de indicadores definidos por el Hospital basados en los datos extraídos desde Sistemas de Información corporativos.
  - Análisis de la información extraída para corroborar su veracidad
  - Configuración de las cadenas de conexión necesarias entre Sistemas de Información corporativos para la implementación del cuadro de mandos.
  - Configuración de interfaz según criterio de la dirección.
  - Desarrollo de interfaz web necesaria para la visualización de indicadores según las necesidades del Hospital.
  - Realización de documentación relativa a todas las tareas ejecutadas.
- Integración en el ciclo de vida de los proyectos de la Subdirección de Sistemas de Información, con capacidad para ofrecer apoyo técnico funcional en las soluciones planteadas, soporte metodológico y documental, cumplimiento de los objetivos en los plazos y con los niveles de calidad establecidos.
  - Gestión del ciclo de vida de proyectos bajo la metodología implantada en el Hospital.
  - Análisis de viabilidad de soluciones de mercado sobre gestión de procesos internos, (Business Process Management) e implantación sobre diferentes circuitos de trabajo del Hospital.
  - Realización de documentación relativa a cada proyecto indicado por el Hospital bajo la metodología implantada.
  - Realización de documentación relativa a servicios existentes en el Hospital para su inclusión en el gestor documental existente.
- Definición y configuración del flujo de integración de aplicaciones del Hospital basadas en HL7 o webservices según las necesidades del Hospital.
  - Análisis y definición de flujos de trabajo entre aplicaciones con la validación por parte del Hospital.
  - Configuración e implementación de los flujos de trabajo definidos en las herramientas y aplicaciones de integración que indique el Hospital.
  - Realización de documentación de todos los canales existentes en el Mirth del Hospital, bajo las premisas marcadas por los responsables del Hospital.
- Gestión de proyectos y servicios relativos a las obras del edificio oncológico y del nuevo bloque quirúrgico.
- Asistencia a las reuniones que los responsables del Hospital consideren relativas a las tareas arriba mencionadas.
- Apoyo a los objetivos y estrategias del Hospital y la Subdirección de Sistemas de Información.
- Proporcionar información para el control de las actividades desarrolladas en el Hospital y la Subdirección de Sistemas de Información de todos los grupos de trabajo.

- Adaptación a las necesidades de información y a la evolución del Hospital y la Subdirección de Sistemas de Información.
- Coordinación e interlocución con los diferentes agentes de la organización.

Como condición general para todos los puntos expuestos en este apartado, el visado de la correcta ejecución de las tareas y de la documentación elaborada, será realizado por el interlocutor del servicio nombrado por parte del HGUGM.

Si se determina por parte del HGUGM que una tarea o documento, política, proceso, protocolo o entregable no es correcto, el adjudicatario tendrá 3 días naturales para subsanar los mismos. En caso de que, tras la nueva entrega por parte del adjudicatario, se determine por parte del HGUGM que sigue sin estar correcto, será motivo de aplicación de las penalidades correspondientes. Será motivo de rescisión de contrato la reiterada baja de la calidad de la documentación y/o tareas entregadas a criterio del Hospital.

En caso del incumplimiento de las entregas por parte del adjudicatario, será motivo de la aplicación de las penalidades correspondientes.

La entrega de documentos, políticas, protocolos, procesos y procedimientos por parte del HGUGM al adjudicatario se realizará en formato electrónico, recibiendo acuse de recibo en las siguientes 24 horas por parte del adjudicatario. En caso de no recibir dicho acuse de recibo y justificar el HGUGM su entrega mediante correos electrónicos, se considera entregado a efectos de contabilización de tiempos de realización de las tareas encomendadas.

Toda la documentación generada por el adjudicatario será en formato electrónico bajo los parámetros y ajustes definidos por el HGUGM al inicio del contrato.

Todo el material entre los que destacan, entregables, documentación, procesos, procedimientos, políticas y ejecución de tareas generados durante la duración del contrato será propiedad del HGUGM, y no podrá ser utilizado por el adjudicatario para otros fines que no sean la prestación del servicio objeto de este contrato.

Si fuera necesario dar acceso a herramientas corporativas, el HGUGM será el encargado de facilitarlo al adjudicatario.

El adjudicatario utilizará el gestor documental y resto de herramientas informáticas que en cada momento indique el HGUGM.

### **3. ALCANCE DE LA NECESIDAD**

---

El alcance de este procedimiento, será cubrir las necesidades funcionalidades y técnicas que se exponen a lo largo del presente pliego, en todas las ubicaciones del HGUGM.

Las necesidades funcionales corresponden a lo expuesto en el objeto, en todos los centros del HGUGM, con las máximas garantías de eficacia y eficiencia.

La dirección y el gobierno corresponden a personal propio de la organización.

El alcance organizativo, se especifica a continuación, donde se puede observar el número de sedes del HGUGM en las que se deben realizar los servicios:

- Instituto Provincial Médico-Quirúrgico (IPMQ)
- Hospital Materno-Infantil (HMI)
- Instituto Provincial de Rehabilitación (IPR)
- Edificio Oncológico (IPO)
- Edificio Consultas Externas
- Edificio Pruebas ambulatorias (PASA)
- Edificio nuevo bloque quirúrgico
- Edificio Anatomía Patológica
- Edificio Farmacia
- Edificio Psiquiatría
- Edificio Administrativo
- Edificio Docente
- Edificio Pabellón de Gobierno
- Edificio Lavandería
- Edificio sindicatos
- Edificio Clínica
- Edificio nuevos laboratorios
- Instituto Provincial de Oftalmología
- CEP Moratalaz
- CEP Hermanos Sangro
- CSM Retiro



## **4. AGENTES DE LA ORGANIZACIÓN**

El adjudicatario se encargará de la realización de las actividades requeridas en el alcance de los servicios objeto del contrato. Para ello, se incorporará a la Subdirección de Sistemas de Información siguiendo su modelo de relación y comunicación con las distintas unidades del hospital, la DGSIS y del SERMAS, con las cuales se requiere la adecuada coordinación:

- Los propios profesionales del HGUGM, entre los que destacan la Dirección, los Mandos intermedios y todos los funcionales del HGUGM,
- CEDAS (Centro de Datos de Administración y Soporte): responsable de los servicios de gestión integral de los CPDs del SERMAS, y por tanto, de la gestión, administración, operación y mantenimiento de la infraestructura centralizada en los Centros de Procesos de Datos Corporativos del SERMAS.
- MEDAS: tiene a su cargo el Mantenimiento, Evolución y Desarrollo de las Aplicaciones Sanitarias del SERMAS. MEDAS proporciona los requisitos de integración con las aplicaciones corporativas en uso y explotación desde el Hospital o que requieren la integración de datos a partir de los Sistemas de Información del Hospital.
- CESUS: dentro del ámbito de la gestión de los servicios TIC del SERMAS, es el interlocutor ante problemas o incidencias que puedan surgir en relación a dichos servicios. Es, asimismo, el canal principal de entrada de solicitudes de modificación, adecuación y evolución de aplicaciones, y apoya y da soporte al personal de informática de los Centros en las labores de operación y administración de las infraestructuras tecnológicas.
- Oficinas Técnicas: Encargadas de la planificación, puesta en marcha, seguimiento y control de los proyectos en los distintos ámbitos de actividad del SERMAS.
- Oficina Técnica de Proyectos: encargada de la planificación, seguimiento y gestión de los proyectos de carácter corporativo del SERMAS. Proporcionan las directrices y estándares a considerar para la integración del proyecto específico con otras iniciativas o proyectos que, estén en progreso o en producción.
- Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (AADCM), con la cual se relacionará en el ámbito de sus competencias.
- Adjudicatarios de otros contratos del HGUGM que prestan servicios para la Subdirección de Sistemas de Información a todos los niveles.
- Adjudicatarios de otros contratos que durante la duración del presente pliego licite tanto el SERMAS, como MADRID DIGITAL y como el Hospital.



## **5. EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIO DE SERVICIO**

El presente pliego se expone como un servicio, que se prestará con un equipo de trabajo de 3 recursos humanos, adicionales al responsable de servicio, en horario de 8.00 a 17.00, de lunes a viernes y, para ello, el adjudicatario presentará el equipo de trabajo que cumpla con los siguientes puntos:

Dos de los Recursos Humanos:

- Cumplirán cada uno al menos con 2 Certificaciones y 1 curso de formación de las que se exponen a continuación:
  - Certificaciones:
    - Auditor interno o externo ISO 9001
    - ITIL v3 Foundation o ITIL v4
    - ITIL Expert
    - PMP (Project Management Professional) o PRINCE2 o SCRUM Foundation
    - COBIT5 Foundation
    - SNOMED CT Foundation
    - CMMI dev
  - Formación:
    - Curso interoperabilidad semántica sanitaria de Historia Clínica electrónica (ISO-13606).
    - Curso de formación en Project Manager basado en SCRUM, PRINCE2 o PMP de al menos 35 horas.
    - Curso de formación de ITIL Foundation v3 o ITIL v4

Uno de los Recursos Humanos:

- Cumplirán al menos con 1 Certificación, 1 curso de formación de las que se exponen a continuación y experiencia demostrada de al menos 4 años en soluciones de Business Intelligence o BIG DATA. Se valorará positivamente experiencia demostrable con certificado de cliente de al menos 3 años trabajando en PENTAHO o MICROSOFT POWERBI:
  - Certificaciones:
    - ITIL v3 Foundation o ITIL v4
    - SNOMED Foundation
    - HL7 v2.5 o HL7 v2.6 o HL7 CDA
    - CMMI dev
  - Formación:
    - Cursos sobre estándares de interoperabilidad del entorno sanitario (HL7, IHE, CDA, DICOM, SNOMED CT),

- Curso interoperabilidad semántica sanitaria de Historia Clínica electrónica (ISO-13606).
  - Curso de Business Intelligence de al menos 100 horas en fabricantes como ORACLE o MICROSOFT o PENTAO o SAP.
  - Curso de especialista en Gestión de Base de Datos orientadas a aplicación de Business Intelligence.
- Al menos 2 de los recursos deberán contar con la titulación de:
    - Titulado Superior o Grado en Informática o Telecomunicaciones o Física o Matemáticas.
  - La aportación de recursos con carencias en el cumplimiento de los requisitos de titulación y/o de disposición de certificaciones serán considerados siempre y cuando dichas carencias estén compensadas con años de experiencia profesional, en ámbitos específicos de interés para el objeto del contrato, adicionales a los exigidos.
  - La validez de la experiencia adicional aportada como compensación a los requisitos de titulación y certificación no cubiertos se determinará según los siguientes criterios:

Carencia	Experiencia específica adicional
Menor nivel de Titulación Académica	7 años de experiencia en proyectos TIC en el ámbito de hospitales del SERMAS
Certificación PMP	7 años de experiencia en Oficinas Técnicas de Proyectos para el despliegue de sistemas de información sanitaria.

- Adicionalmente, se valorará positivamente que los recursos tengan la certificación SNOMED CT Implementation.
- Habrá un responsable del servicio por parte del adjudicatario, que cumplirá con Titulado Superior o Grado en Informática o Telecomunicaciones, certificación ITIL v3 Foundation o ITIL v4 y que tendrá una disponibilidad vía telefónica, videoconferencia y correo electrónico de 8.00 a 19.00 de lunes a viernes. Este responsable de servicio acudirá al menos a una reunión mensual en el Hospital, en horario que indique el Hospital en cada momento, para evaluar el estado del servicio.
- El servicio se prestará en las dependencias que el Hospital designe. El Hospital dará acceso a las aplicaciones de gestión de proyectos, solicitudes e incidencias; así como a los repositorios documentales de la Subdirección de Sistemas de Información y todas las herramientas (integración, analítica de datos, base de datos...etc.) que considere necesarias para el correcto desempeño de las tareas expuestas en el presente pliego.

- El adjudicatario asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas al equipo de trabajo y para estar comunicado durante el horario laborable. Asimismo, proveerán a los miembros del equipo del material de oficina y fungibles correspondientes, a excepción de un ordenador de sobremesa y sus periféricos, así como una extensión de línea fija corporativa de teléfono.

El horario de trabajo podrá verse afectado por las circunstancias y necesidades de las tareas, procesos, proyectos, sistemas de información y sus despliegues en cualquiera de las ubicaciones del HGUGM.

Si de forma excepcional, los servicios contratados pudieran implicar para el adjudicatario (por razones de cumplimiento de plazos u otras) la decisión de realización de los servicios en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en régimen de nocturnidad, éstos deberán ser asumidos por el proveedor del servicio, sin coste adicional alguno para el HGUGM.

La Subdirección de Sistemas de Información podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del Equipo, con un preaviso de quince días naturales, y cumpliendo lo expuesto en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a certificaciones, formación y titulación. Si la Subdirección de Sistemas de Información requiriera el cambio de los miembros en hasta en 3 ocasiones en total durante el contrato, podrá ser motivo de suspensión del contrato.

Si es el adjudicatario el que propone el cambio de una de las personas del equipo, deberá solicitarlo con al menos treinta días naturales de antelación, incluyendo una justificación detallada del motivo que suscita el cambio y la presentación de posibles candidatos con un perfil igual o superior al de la persona que se quiere sustituir, y cumpliendo con lo establecido en el presente pliego. Se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional para el Hospital, de al menos 30 días. Cualquier rotación del equipo que no cumpla este criterio, se considerará una rotación no planificada, pudiendo realizar en total durante el concurso 2 rotaciones no planificadas. A la tercera será motivo de penalización según la tabla de penalidades expuesta.

## **6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO**

---

Los Comités de Seguimiento estarán formados por los responsables designados por el HGUGM y el responsable del Servicio de la empresa adjudicataria y su función principal será la de articularse como mecanismo para el seguimiento y control de las tareas de los servicios de peticiones e incidencias.

La periodicidad de las reuniones del Comité de Seguimiento será por defecto de una vez al mes, a petición del HGUGM. El responsable del HGUGM podrá modificar la periodicidad por defecto. Así mismo podrá convocarse de manera excepcional, a petición del responsable del HGUGM o el de la empresa adjudicataria.

Corresponderá al Comité de Seguimiento las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que se les asigne durante la ejecución de la duración del expediente:

- Definición en detalle del alcance para los periodos contemplados, estableciendo los objetivos, cronograma de tareas y distribución de los recursos del servicio, orientados al cumplimiento de los entregables objeto del contrato.
- Seguimiento de la evolución del servicio y el grado de cumplimiento de los objetivos definidos para los diferentes periodos que se vayan estableciendo en comités anteriores.
- Aprobar cualquier documentación a presentar. En especial todas aquellas que describan de manera objetiva y formal la situación del servicio.
- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)

De estas reuniones del Comité, el responsable de Servicio de la empresa adjudicataria levantará acta, que será revisada y aprobada por los miembros del Comité, para dar constancia de la evolución de los distintos servicios, de los posibles problemas detectados, de los requerimientos aprobados, de la desviación de objetivos, etc.

## 7. PENALIDADES

Las penalidades a aplicar sobre los acuerdos de nivel de servicio son los siguientes:

	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	PENALIDAD
1	Cada hora de incumplimiento jornada laboral no justificada	Estancia in situ de lunes a viernes según descripción de pliego de 8.00 a 17.00	0,05% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
2	Tiempo máximo de respuesta a una tarea	< o = 4 horas laborables	0,2% cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
3	No uso de herramientas indicadas por el HGUGM	Uso de herramientas indicadas por HGUGM	5% sobre total del importe del contrato adjudicado
4	No gestión de herramientas indicadas por el HGUGM	Gestión de herramientas indicadas por HGUGM	5% sobre total del importe del contrato adjudicado
5	Incorporación en 15 días naturales tras preaviso del Hospital del cambio de miembro de equipos de trabajo	El recurso debe estar incorporado tras 15 días naturales tras preaviso del Hospital, sobre una petición de cambio	0,2% cada día de incumplimiento sobre el total del contrato adjudicado
6	Propuesta de cambio de recurso por el licitador incumpliendo 15 días naturales	Se deben cumplir al menos que el recurso esté prestando servicios 15 días naturales hasta que se produzca el cambio solicitado por el adjudicatario	0,2% cada día de incumplimiento sobre el total del contrato adjudicado
7	A la tercera vez que no se cumpla lo establecido en el punto 6 de penalidades durante todo el expediente, será motivo de una penalidad adicional	A la tercera vez que no se cumpla lo establecido en el punto 6 de penalidades durante todo el expediente, será motivo de una penalidad adicional	0,5% sobre el total del contrato adjudicado

## **8. CERTIFICACIONES DE EMPRESA**

---

### **Certificaciones del adjudicatario**

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión y adjuntar las siguientes certificaciones o equivalentes ISO vigentes:

- UNE EN ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad
- UNE EN ISO/IEC 27001:2005: Tecnología de la Información- Sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- UNE EN ISO 20000:2011: Tecnología de la información- Gestión del servicio.

Toda esta documentación deberá incluirse con la documentación administrativa, la no inclusión podrá ser motivo de exclusión del procedimiento de licitación.



## **9. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS**

Las proposiciones deben responder al siguiente índice y contenido que se muestra a continuación en no más de 30 páginas con Fuente Arial y Tamaño de Fuente 12:

### **1. - Resumen ejecutivo**

En la relación con los servicios ofertados para el cumplimiento del objeto del contrato, se definirán brevemente los objetivos y alcance, planteamiento general, organización y composición del equipo de trabajo, con horas estimadas por perfiles ofertados, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes de la oferta.

### **2.- Acatamiento expreso**

Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.

### **3.- Descripción de servicio propuesto**

Detalle exhaustivo de la propuesta de servicio. Se describirán el planteamiento para cada uno de los servicios contemplados en el contrato. Vías de comunicación, circuitos de trabajo para cada especificación técnica del servicio, metodología de trabajo aplicada al servicio.

### **4. Equipo de Trabajo**

Descripción de la cualificación y experiencia del equipo de trabajo.

### **5. Otros Datos Técnicos**

Cualquier otra información de interés para describir la solución y servicios ofertados.

## 10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 10.1 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, durante el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal del HGUGM por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, el HGUGM tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

### 10.2 Finalidad.

En la medida que para la prestación del *servicio* y/o de las obligaciones contraídas, *el encargado del tratamiento* requiera **imprescindiblemente** tratar o acceder a datos de carácter personal de los cuales es responsable *el responsable del tratamiento*, **éste estará** obligado a dar cumplimiento a las exigencias previstas en el artículo 28 del RGPD.

La finalidad del acceso y/o tratamiento consistirá en las relativas al objeto del contrato

### 10.3 Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el HGUGM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del Encargado del Tratamiento.

El tratamiento de datos de carácter personal por el Encargado del Tratamiento, se regirá por un contrato o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el Encargado del Tratamiento, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el HGUGM y el Encargado del Tratamiento de forma previa al inicio de los trabajos.

#### **10.4 Limitación del acceso o tratamiento.**

El Encargado del Tratamiento limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad del HGUGM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

#### **10.5 Medidas de Seguridad.**

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Encargado del Tratamiento, quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial del HGUGM que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Encargado del Tratamiento y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Encargado del Tratamiento, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Encargado del Tratamiento utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del

Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.

- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.
- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- El Encargado del Tratamiento comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Encargado del Tratamiento no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los

que pueda tener acceso en su condición de Encargado del Tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Tratamiento.

- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El Encargado del Tratamiento se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el del Encargado del Tratamiento tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Encargado del Tratamiento comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Encargado del Tratamiento estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la HGUGM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
- Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
- En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

## **10.6 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.**



Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.

### **10.7 Cesión o comunicación de datos a terceros.**

El Encargado del Tratamiento no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, así como sus datos de contacto.

La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde al Encargado del Tratamiento exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

El Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

### **10.8 Obligaciones del responsable del tratamiento.**

*El responsable del tratamiento* manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del *responsable del tratamiento*, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas



instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.

- En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del *responsable del tratamiento*, los datos de carácter personal a los que accederá el *encargado del tratamiento* en virtud del presente contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos del presente contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al *responsable del tratamiento* como responsable del tratamiento.
- Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del *encargado del tratamiento*.

## **10.9 Deber de información mutuo.**

Las partes informan a los representantes que firman el presente contrato de que sus datos de carácter personal, van a ser tratados con la finalidad del mantenimiento de las relaciones contractuales de cada una de las partes, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Asimismo, las partes garantizan cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual. Las partes se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la necesidad para la celebración y ejecución del presente contrato.

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante los años necesarios para atender las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social que consta al comienzo del presente documento, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

## 10.10 Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el *encargado del tratamiento* destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también *responsable del tratamiento*, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar a *el responsable del tratamiento*, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del *encargado del tratamiento* de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

## **11. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL**

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El HGUGM se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al adjudicatario el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos”.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de su actividad en las instalaciones del HGUGM.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital.
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje. Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.

## **12. CONSIDERACIONES SOCIALES**

La empresa adjudicataria no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo.

### 13. CLÁUSULAS ADICIONALES

El presente pliego junto, junto al de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato que se suscriba con el adjudicatario.

Madrid, 11 de agosto de 2020

El Subdirector de Sistemas de Información



Hospital General Universitario  
Gregorio Marañón

Comunidad de Madrid

Subdirección de Sistemas de  
Información

Fdo: Manuel Pérez Vallina