



Dirección General de Sistemas
de Información y Equipamientos Sanitarios
Servicio Madrileño de Salud
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GENERACIÓN DE FICHEROS CITACIÓN MASIVA SOBRE LA AGENDA DE CITACIÓN SELENE

La autenticidad de este documento se puede comprobar mediante el siguiente código seguro de verificación:

| | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | OBJETO | 3 |
| 3. | ÁMBITO Y ALCANCE | 3 |
| 4. | DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS | 3 |
| 4.1 | NUEVOS DESARROLLOS, PARAMETRIZACIONES Y SOPORTE DE LOS MICROSERVICIOS AUTOCITA Y GESTIÓN DE ACCESOS (QR DE CITA) | 3 |
| 4.2 | FASE DE EJECUCIÓN PERIÓDICA Y RECURRENTE | 4 |
| 5. | ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO | 7 |
| 5.1. | DESEMPEÑO ACTIVIDADES Y DURACION | 7 |
| 6. | EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO | 8 |
| 6.1. | MODELO DE RELACIÓN | 8 |
| 6.2. | EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 9 |
| 6.3. | SEGUIMIENTO Y CONTROL | 9 |
| 7. | PROPIEDAD INTELECTUAL | 9 |
| 8. | SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 10 |
| 8.1 | NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS | 10 |
| 8.2 | ENCARGADO DEL TRATAMIENTO | 10 |
| 8.3 | LIMITACIÓN DEL ACCESO O TRATAMIENTO | 10 |
| 8.4 | MEDIDAS DE SEGURIDAD | 10 |
| 8.5 | DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 12 |
| 8.6 | CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS | 13 |
| 8.7 | RESPONSABILIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO | 13 |
| 8.8 | CESIÓN DEL CONTRATO | 14 |
| 9. | DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS | 14 |
| 10. | CALIDAD | 14 |
| 11. | TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA | 14 |
| 12. | DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR | 14 |

1. INTRODUCCIÓN

Con la declaración de 11 de marzo de 2020 de pandemia global consecuencia de la COVID-19, por parte de la OMS, se pusieron en marcha una serie de procedimientos para frenar su expansión y limitar sus efectos en todos los ámbitos. El instrumento principal es el proceso de vacunación que se ha ido desarrollando conforme a la "Estrategia de vacunación del COVID-19 en España" establecido por el Ministerio de Sanidad y sus diversas actualizaciones, así como los planes de vacunación desarrollados, dentro de este marco, por la comunidad de Madrid.

En la actualidad se pretende ampliara a los tramos de edad más jóvenes dicha vacunación, ya que no se pueden conseguir niveles que garanticen inmunidad hasta que no se alcance una amplia cobertura de vacunaciones igual o superior al 70% de la población.

Por tanto, para articular ese sistema de citación es preciso generar agendas de citación y los ficheros necesarios para abordar la citación masiva de diferentes tramos de edad poblacionales. Ficheros que se han de volcar a unas agendas de citación, que descansan sobre la solución SELENE, implantada en todos los puntos de vacunación centralizados de Atención Primaria, existiendo del orden de 47 puntos de vacunación con esta solución.

2. OBJETO

Este expediente tiene como objetivo la generación de ficheros para la cita masiva de la población en el proceso de vacunación de la COVID-19, sobre las agendas de citación de SELENE habilitadas para este fin.

3. ÁMBITO Y ALCANCE

La actuación de los servicios objeto del presente contrato incluye todos los centros de vacunación masiva o no del SERMAS, susceptibles de la utilización de estos ficheros.

Se estima una duración de 15 semanas, pudiendo concluir antes a decisión de la DGSIES, de acuerdo con la estrategia de vacunación delimitada por la D. G. de Salud Pública. No obstante, este proceso podrá ser inferior si lo acuerda la DGSIES, en aplicación de las directrices sobre estrategia de vacunación.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

A continuación, se definen, con carácter general, los distintos servicios solicitados en el presente pliego. Los servicios de consultoría técnica a presentar por el adjudicatario se dividen en dos áreas:

4.1 Nuevos desarrollos, parametrizaciones y soporte de los microservicios autocita y gestión de accesos (QR de cita)

Este servicio consiste el diseño, desarrollo, puesta en marcha y soporte de las modificaciones de autocita que requieran cambios en el código de los microservicios, así como en todos los servicios de parametrización y soporte para el correcto funcionamiento del sistema.

Autocita. Desarrollo, Parametrización, Soporte

| Tarea | Control de Calidad |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Modificaciones de Franjas de edad | Pruebas con Datos Simulados en cert |
| Modificaciones de visibilidad o tiempo de cierre de citaciones | Pruebas con Datos Simulados en cert |
| Parametrizaciones de nuevas agendas o nuevos centros | Pruebas con Datos Simulados en cert |
| Controles de franjas de edad por agenda | Pruebas con Datos Simulados en cert |
| Análisis de Incidencias | Análisis de Datos y búsqueda de causa raíz |
| Monitorización de Carga de Microservicios | Evaluación de umbrales |

4.2 Fase de ejecución periódica y recurrente

En esta fase se describen las tareas diarias de gestión del poblacional, el proceso de gestión de agendas y modificación, así como la gestión de incidencias y reclamaciones.

En ellas se han incluido tanto la descripción de la tarea en sí, todas ellas responsabilidad de la empresa adjudicataria, los requisitos previos que se deben cumplir y el tiempo de antelación óptimo como el control de calidad a seguir para evitar errores.

Población diana de colectivos seleccionada a partir de ficheros

Se envía los ficheros de diferentes colectivos al buzón por parte de diversas unidades del SERMAS (Salud Publica, DGSIES u otros), se revisan por la Oficina Técnica de Hospitales que verifica si los datos están completos y en formato correcto, pasando a su gestión por la empresa adjudicataria, en un pazo de 48-72 horas antes de citación.

| Tarea | Responsable | Requisito | Control de Calidad | Tiempo de antelación óptimo |
|----------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Recepción y Registro de ficheros | | Ficheros depurados por Oficina Hospitales | Revisión nomenclatura ficheros | 48 horas antes de citación |
| Cruce con Poblacional Extendido | | Poblacional Extendido actualizado | Primer Cruce por DNI y Fecha Nacimiento. Segundo Cruce por DNI. Revisión errores | 24 horas antes de citación |
| Inclusión de Población Depurada en Poblacional Extendido | | -- | Evaluación en muestreo de registros para asegurar procesos de carga. | 24 horas antes de citación |
| Inclusión de Población depurada en poblacionales de colectivos | | -- | Evaluación en muestreo de registros para asegurar procesos de carga. | 24 horas antes de citación |
| Retorno de ficheros erróneos para revisión | | -- | Revisión formato retorno del fichero de errores | |

| | | | |
|-------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguimiento de ficheros erróneos | Oficina Hospitales | Proceso de depuración de CGM por fichero | Control del Iteración del fichero hasta cierre de errores |
| Actualización periódica de mutuas | | -- | Evaluación en muestreo de registros para asegurar procesos de carga y calidad del proceso. |
| Cruces Periódicos con Tanathos | | -- | Evaluación en muestreo de registros para asegurar procesos de carga y calidad del proceso. |
| Controles de Duplicados Poblacional | | -- | |

Planificación de vacunación semanal

La planificación semanal se realiza por la Gerencia de Planificación y la DGSIES, siguiendo las estrategias de vacunación de la D. G. Salud Publica sobre la base de las poblaciones objetivo y la disponibilidad de dosis vacunales.

| Tarea | Requisito | Control de Calidad | Tiempo de antelación óptimo |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Evaluación de la planificación para generación de algoritmos de proceso | Planificación de vacunación | -- | -- |
| Gestión de Poblaciones en función de criterios de colectivo, edad, centro de Salud | Poblacional extendido actualizado | Comprobaciones en muestro de cumplimiento de criterios | -- |
| Poblaciones Diana para primaria u otras solicitudes | Poblacional Extendido actualizado | Evaluación en muestreo de registros para asegurar procesos | 24 horas antes de la entrega |

Proceso de citación

Por parte de la DGSIES y la Gerencia de Planificación se identificarán las localizaciones de los centros de vacunación, así como la definición de horarios y capacidad por centro. Esta último con una antelación de 72 horas antes del inicio de la vacunación. En caso de ser necesaria reprogramaciones puntuales a demanda serán abordadas por los administrativos del SERMAS.

| Tarea | Requisito | Control de Calidad | Tiempo de antelación óptimo |
|-------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|
| Creación y Gestión de Agendas | Definición horarios, capacidad por centro | -- | Al menos 24 horas antes comienzo vacunación |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Citación de Población Diana con posibles condicionantes (distritos, municipios, cercanía del centro educativo al centro de salud, etc.) | -- | -- | Al menos 24 horas antes comienzo vacunación |
| Controles de edad, ya vacunados, condicionantes clínicos. | -- | -- | -- |
| Gestión de dosis y laboratorio. | -- | -- | -- |
| Preparación y envío de Ficheros al CAP. | Citación correcta en agendas | -- | -- |
| Preparación y envío población diaria a vacunar al RUV | -- | -- | -- |
| Listados de citados para cada centro | -- | -- | -- |
| Procesado de fichero de vuelta CAP y RUV | Ficheros diarios CAP y RUV | -- | -- |
| Cancelaciones Masivas | -- | -- | -- |
| Citación en huecos libres | -- | -- | -- |
| Gestión de Bolsas y Rescates | -- | -- | -- |
| Incidencias Circuito | -- | -- | -- |
| | -- | -- | -- |
| Citación de Segundas Dosis | -- | Comprobación con RUV por centro y día que todos los pacientes de Segunda dosis están incluidos | Dos semanas antes segunda dosis |

Gestión de Reclamaciones

El registro de reclamaciones se abordará por la DGSIES, la empresa adjudicataria la que efectuará su análisis y propuesta de solución.

Explotaciones

La DGSIES y la D. G. Salud Pública definirán y establecerán los cuadros de mando y estadísticas a obtener. La preparación y publicación de los cuadros y estadísticas, la ingesta de datos de citación en Cloudera y la ingesta de datos de RUV en Cloudera, son cometidos a desempeñar por la empresa adjudicataria.

Otras tareas transversales durante el proyecto

Coordinación de las actividades del proyecto.

Servicio de Guardias localizadas para situaciones excepcionales:

- Disponibilidad a demanda de lunes a viernes, entre las 18h00 y las 21h00
- Disponibilidad a demanda en fines de semana y festivos, entre las 9h00 y las 13h00

5. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

A partir de estas tareas y áreas de responsabilidad descritas en el capítulo anterior, el adjudicatario establecerá un equipo de trabajo con experiencia contrastada para la ejecución del proyecto, compuesto por profesionales con experiencia en la implantación de SELENE.

Todo el equipo de trabajo propuesto estará certificado en el sistema CGM SELENE a nivel funcional, integraciones, explotaciones de datos o de Sistemas. A continuación, se definen la organización y rol de los consultores que conforman el equipo propuesto para la ejecución del conjunto del proyecto:

Director del proyecto, dependiendo del mismo un coordinador producción y un arquitecto de desarrollo y soporte.

Dependiendo del coordinador de producción:

- Consultor funcional
- Ingeniero de datos
- Consultores de incidencias
- Consultor de integraciones

Dependiendo del arquitecto de desarrollo y soporte:

- Consultores de incidencias
- Analista desarrollo

El equipo de trabajo asumirá la gestión de incidencias fuera del horario habitual de funcionamiento y en fines de semana y festivos, como se indica en el apartado anterior. Para lo que establecerá el sistema de localización, turnos o ampliación horaria a su personal que estime conveniente; asegurando la cobertura de dichas incidencias.

5.1. DESEMPEÑO ACTIVIDADES Y DURACION

El equipo de trabajo asumirá las funciones y cometidos descritos en el apartado 4 anterior, estimándose una duración de 15 semanas, con fecha de previsión de terminación de 1 de diciembre. Si el proceso de vacunación terminara antes los servicios correspondientes terminarán en la fecha en que se acuerde por parte de la DGSIES.

6. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

6.1. MODELO DE RELACIÓN

El contratista se encargará de la realización de todas las actividades requeridas en el alcance de los servicios objeto del contrato. Para ello, deberá establecer un modelo de relación con las distintas unidades de los centros de vacunación, la DGSIES y del SERMAS, o de la Consejería de Sanidad, con las cuales se requiere la adecuada coordinación:

CEDAS (Centro de Datos de Administración y Soporte): responsable de los servicios de gestión integral de los CPD 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 con el que contactarán los usuarios de la CSCM 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.

OSSI (Oficina de Seguridad de los Sistemas de Información Sanitaria): tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la CSCM, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo, y entre otras funciones, presta apoyo a la CSCM en materia de seguridad de la información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.

Oficina Técnica de Hospitales: la Oficina Técnica de Hospitales (OTH) tiene como objetivo prestar servicios de Oficina Técnica para la gestión, planificación, seguimiento y apoyo en el control de proyectos de evolución en el ámbito de la atención hospitalaria, cubriendo principalmente las soluciones HIS, RIS/PACS, aplicaciones departamentales y las integraciones entre estas y las aplicaciones corporativas, así como el apoyo a la administración técnica del Centro de Imagen Médica, asegurando los requisitos funcionales y estándares de calidad de la CSCM.

Oficina Técnica de Proyectos: encargada de la planificación, seguimiento y gestión de los proyectos de carácter corporativo (transversales) del SERMAS. Proporciona las directrices y estándares a considerar para la integración del proyecto específico con otras iniciativas o proyectos que, desde Servicios Centrales, estén en progreso o en producción.

El contratista deberá nombrar a un Director de Proyecto para que coordine la prestación del servicio, gestione el trabajo del resto del equipo y sea el interlocutor con la DGSIES. Es responsabilidad del contratista impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores. Este deberá proporcionar informes periódicos, así como todos aquellos otros que, a petición de la DGSIES, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

Desde el inicio del contrato, se organizarán reuniones periódicas, a las que asistirá obligatoriamente el representante de la DGSIES y el Director del Proyecto del contratista, y todos aquellos técnicos que por ambas partes se considere necesario.

Adicionalmente, se celebrarán las reuniones relativas a la ejecución del contrato y los proyectos implicados en la misma, según lo estime necesario la DGSIES.

6.2. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá dimensionar adecuadamente la dotación de los diferentes perfiles con objeto de garantizar la correcta ejecución y buen orden del servicio objeto del contrato, los plazos y los niveles de calidad de servicio exigidos.

El contratista se compromete a aportar el material de oficina, equipamiento informático y consumibles necesarios para el funcionamiento del equipo propuesto, asumiendo el riesgo ante cualquier emergencia (mediante la elaboración de un plan de contingencia) y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

El equipo de trabajo ofertado se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

La DGSIES podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del equipo, con un preaviso de 15 días, por otro de igual categoría. Si el contratista es el que propone el cambio de una de las personas del equipo base, deberá solicitarlo con al menos 30 días de antelación y cumplir con los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el cambio que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior a la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por parte de la DGSIES de los candidatos propuestos.

En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecen periodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y saliente será de 30 días.

El contratista deberá proponer los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos sin observar el procedimiento y requisitos establecidos en este pliego, facultará a la DGSIES para calificar dicha modificación como una rotación no planificada.

6.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante un seguimiento continuado de la evolución del contrato entre el Director de proyecto y el representante de la DGSIES, con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al contrato, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, la DGSIES podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de

explotación de los programas desarrollados específicamente para la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y de las bases de datos creadas o modificadas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos.

En caso de finalización o resolución del contrato, el Contratista deberá garantizar la transferencia de las bases de datos a un formato de fichero estándar, a definir por el Director del Proyecto, que permita la restauración de la totalidad de los datos, entregando además las bases de datos originales con la documentación pertinente asociada (descripción de tablas y campos, enlaces y relaciones, jerarquías, tablas auxiliares, etc.) y destruyendo las copias que pudieran existir.

El contratista debe garantizar al Servicio Madrileño de Salud, en caso de abandono la línea de productos, cese de su actividad en el sector, o ante cambios contractuales en la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte, el acceso al código fuente del software HCIS objeto del contrato.

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

8.1 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la de realizar labores de generación de ficheros de citación masiva y agendas SELENE, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en 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); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); 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, y a los efectos de este contrato, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM tendrán 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.

8.2 Encargado del Tratamiento

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

8.3 Limitación del acceso o tratamiento

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

8.4 Medidas de Seguridad

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de 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 de la CSCM 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario, 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 Adjudicatario 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, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, 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, la LOPDGDD 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 y 31 de la LOPDGDD, 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 y por el artículo 34 de la LOPDGDD, 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 y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.
- 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario 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 o de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS.
- 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento y a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS, 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 Adjudicatario 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 CSCM 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.

8.5 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.

8.6 Cesión o comunicación de datos a terceros

El contratista 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 sub-encargada, 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 sub-encargado, 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.

8.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento

El Encargado del Tratamiento será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.

- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

8.8 Cesión del contrato

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

9. DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva del SERMAS sin que el contratista pueda conservarla, copiarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste.

Toda la documentación se entregará en castellano y según las indicaciones que indique la DGSIES en cuanto a formato, plantillas o en las herramientas de gestión habilitadas.

10. CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el representante de la DGSIES establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

11. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

12. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que el licitador considere pertinente:

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance, planteamiento general, descripción, organización y propuesta de servicio, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio migración en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

b) Descripción del servicio de resolución de incidencias

Se incluirán aquellos aspectos del proceso de comunicación de incidencias, de puesta en marcha del grupo encargado de su tramitación, de su efectiva resolución, los mecanismos de envío propuestos.

c) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

d) Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras en los plazos previstos como tiempo optimo o en los procesos a establecer.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

Madrid,
**LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS**

Firmado digitalmente por: DE LOS MARTIRES ALMINGOL MARIA LUZ
Fecha: 2021.07.29 18:08