

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECOGIDA,
TRANSPORTE Y CUSTODIA DE SOPORTES DE COPIAS DE
SEGURIDAD, DESTRUCCIÓN CONFIDENCIAL DE SOPORTES Y
PROTECCIÓN CONTINUA DE DATOS PARA LOS CENTROS DEL
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO	3
3.	ÁMBITO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS	3
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	4
5.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	5
5.1	Servicio de Recogida, Transporte y Custodia de Soportes Informáticos con las Copias de Seguridad:	5
5.2	Servicio de Destrucción Confidencial Certificada de Soportes:.....	6
5.3	Servicio Complementario de Protección Continua de los Datos de Servidores, Portátiles y PC's de diversas dependencias:	7
6.	DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....	10
7.	PLANIFICACIÓN	11
8.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO	11
8.1	Horario de prestación del servicio.....	11
8.2	Modificaciones en el equipo prestador del servicio.....	12
8.3	Propiedad de los trabajos	12
8.4	Calidad de los trabajos.	13
9.	SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.	13
	Normativa de seguridad y protección de datos	14
	Encargado de tratamiento.....	15
	Cesión del contrato.....	¡Error! Marcador no definido.
10.	CONTENIDO DEL PROGRAMA DE TRABAJO.....	20

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Madrileño de Salud, dada su dispersión geográfica en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, tiene una importante distribución de sus sistemas de información entre sus centros. Estos sistemas de información, dado el carácter confidencial y criticidad de los datos, exigen que sean adoptadas especiales medidas de seguridad en su manejo, tales como la copia y salvaguarda de los citados datos.

La distribución de estas copias de seguridad en un extenso territorio, puede suponer un riesgo para asegurar una custodia eficaz y segura, por lo que el Servicio Madrileño de Salud entiende que es necesario y prioritario disponer de un servicio centralizado que asegure la realización de dichas copias y el almacenamiento seguro de esta información, cuya protección es de vital interés.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la cobertura de los siguientes servicios:

- Servicio de recogida, transporte y custodia de soportes informáticos con las copias de seguridad de los distintos Centros.
- Servicio de destrucción confidencial certificada de soportes de los Centros.
- Servicio complementario de protección continua de los datos de servidores, portátiles y pc's de diversas dependencias.

3. ÁMBITO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El número de centros donde se prestarán los servicios ascenderá a un máximo de 44 Centros, encontrándose todos ellos en el ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

Los Centros donde se prestarán los servicios descritos podrán ser objeto de variación geográfica como consecuencia de las políticas de prestación de servicios del SERMAS.

La relación actual de Centros, que se muestra a título informativo, es la siguiente:

CENTRO 1 HOSPITAL DE ALCORCON
CENTRO 2 HOSPITAL CARLOS III
CENTRO 3 HOSPITAL GENERAL DE LA CRUZ ROJA
CENTRO 4 HOSPITAL DOCE DE OCTUBRE
CENTRO 5 HOSPITAL EL ESCORIAL

CENTRO 6 HOSPITAL LA FUENFRIA
CENTRO 7 HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑON
CENTRO 8 HOSPITAL DE GUADARRAMA
CENTRO 9 HOSPITAL INFANTIL NIÑO JESUS
CENTRO 10 HOSPITAL LA PAZ
CENTRO 11 HOSPITAL LA PRINCESA
CENTRO 13 HOSPITAL PSIQUIATRICO DOCTOR R. LAFORA
CENTRO 14 HOSPITAL RAMON Y CAJAL HOSPITAL
CENTRO 15 UNIVERSITARIO CLINICO SAN CARLOS
CENTRO 16 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE
CENTRO 17 HOSPITAL UNIVERSITARIO PRINCIPE DE ASTURIAS
CENTRO 18 HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA
CENTRO 19 HOSPITAL UNIVERSITARIO SEVERO OCHOA
CENTRO 20 HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA
CENTRO 21 HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE
CENTRO 22 INSTITUTO PSIQUIATRICO SERVICIOS DE SALUD MENTAL JOSE GERMAIN
CENTRO 23 HOSPITAL DE MÓSTOLES
CENTRO 24 HOSPITAL PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA
CENTRO 25 HOSPITAL DEL SURESTE
CENTRO 26 HOSPITAL DEL TAJO
CENTRO 27 HOSPITAL INFANTA CRISTINA
CENTRO 28 HOSPITAL INFANTA LEONOR
CENTRO 29 HOSPITAL INFANTA SOFIA
CENTRO 30 HOSPITAL DEL HENARES
CENTRO 31 HOSPITAL DE FUENLABRADA
CENTRO 32 SUMMA 112
CENTRO 33 SEDE CENTRAL HOSPITAL 12 DE OCTUBRE
CENTRO 34 SEDE CENTRAL DE ADUANA
CENTRO 35 SEDE CENTRAL MELCHOR FERNÁNDEZ ALMAGRO
DISTINTAS LOCALIZACIONES EN ATENCION PRIMARIA
OTRAS SEDES DE SERMAS

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del contrato permiten al SERMAS disponer de las siguientes funcionalidades:

- Transporte y custodia de copias de seguridad y procedimientos de recuperación asociados centralizados, estando preparada así la Organización ante la eventualidad de situaciones relacionadas con catástrofes naturales, sustracción, etc.
- Procedimientos de seguridad normalizados de gestión de soportes de datos y documentación para todo el Servicio Madrileño de Salud.

- Contenedores seguros de soportes informáticos magneto-ópticos que garanticen su destrucción con los mayores niveles de confidencialidad en los Centros principales.
- Protección continua mediante copias redundadas de los datos de servidores y puestos de trabajo de diversas dependencias.

Estas funcionalidades permiten avanzar en el cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables a ficheros y tratamientos de datos de carácter personal del Servicio Madrileño de Salud, atendiendo, en particular, a lo establecido en los artículos 92, 101 y 102 del Reglamento (RD 1720/2007) de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, 15/1999, relativos a las copias de respaldo y la destrucción segura de soportes.

Los servicios a prestar por el adjudicatario deberán ofrecer las máximas garantías de seguridad y confidencialidad conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y su reglamento de desarrollo, especialmente, durante los procesos de almacenaje, manipulado, transporte, entregas y recogidas, etc., aportando la empresa adjudicataria todos los mecanismos técnicos, organizativos y procedimentales que considere oportunos, más allá de los especificados en este Pliego.

5. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

Las especificaciones técnicas que han de regir los Servicios objeto del presente Pliego son las siguientes:

5.1 Servicio de Recogida, Transporte y Custodia de Soportes Informáticos con las Copias de Seguridad:

- Recogida de los soportes con copias de seguridad de los centros del Servicio Madrileño de Salud en contenedores con protección contra impactos, vibraciones, humedades accidentales, etc., que se puedan precintar por el personal del Servicio Madrileño de Salud, anónimos y codificados, y especiales para soportes informáticos
- Cada contenedor podrá albergar como mínimo de 1 a 6 soportes (cintas DLT, Super DLT, DAT, LTO o CD's/DVD's)
- Recogida en vehículos exclusivos y anónimos, con control de temperatura para la conservación adecuada de los soportes en tránsito, y con al menos dos operadores.
- Seguimiento de las rutas de los vehículos vía GPS
- Entrega y recogida por personal autorizado y adecuadamente identificado
- Durante todo el proceso de recogida, entrega y transporte, los contenedores con soportes han de estar permanentemente custodiados

- Frecuencia del servicio: Semanal o bajo demanda
- Servicio de Lunes a Viernes laborables en horario de 8:00 a 15:00, y en caso de coincidencia del día de servicio con festivo, se realizará el día laborable posterior
- Depósito, custodia y manipulación de los soportes informáticos en instalaciones de alta seguridad, con las siguientes características mínimas:
 - a) Construcción estanca al agua por anegación y con puerta de alta seguridad (doble llave), más puerta de reja para trabajo y a más de 12 km. de cualquiera de los Centros a los que se presta este Servicio.
 - b) Control medioambiental de temperatura y humedad.
 - c) Elementos de seguridad adicionales tales como conexión a Central de Alarmas, dispositivos de control de acceso, detectores de presencia, sistema de detección y extinción de incendios.
- Depósito en instalaciones de alta seguridad, en los que se reservará capacidad para al menos 1.200 soportes.
- Retención en las instalaciones de alta seguridad: 2 semanas.
- Entrega en los centros a petición del Servicio Madrileño de Salud en un plazo inferior a 4 horas, pudiendo requerirse aleatoriamente Servicios de Emergencia con Entrega Inmediata.
- Disponibilidad de los soportes 24 horas al día, los 365 días del año.

En la actualidad este servicio está desplegado en 11 centros que podrán variar a lo largo de la duración del contrato, La facturación se realizará por los centros que accedan al servicio pudiendo variar este número con una periodicidad mensual mediante un fijo, y facturando además por cada solicitud de entrega de forma excepcional. Esta entrega debe realizarse en un tiempo inferior a 4 horas.

5.2 Servicio de Destrucción Confidencial Certificada de Soportes:

- Entrega de un contenedor de 70 litros para la destrucción de soportes por Centro.
- Frecuencia del servicio de recogida: Bajo demanda
- Recogida en contenedores que se puedan precintar por el personal del Servicio Madrileño de Salud.
- Recogida en vehículos exclusivos y anónimos, con control de temperatura para la conservación adecuada de los soportes en tránsito, y con al menos dos operadores.
- Seguimiento de las rutas de los vehículos vía GPS.
- Entrega y recogida por personal autorizado y adecuadamente identificado.

- Durante todo el proceso de recogida, entrega y transporte, los contenedores han de estar permanentemente custodiados.
- Custodia en instalaciones de alta seguridad hasta su destrucción.
- Destrucción del contenido de los contenedores.
- Por cada destrucción, se emitirá un Certificado de Destrucción Confidencial de todo el material destruido, conforme a la LOPD y de acuerdo a la normativa medioambiental ISO 14001.

En la actualidad este servicio está desplegado en 24 centros mediante contenedores alojados en los centros, este número podrá variar con una periodicidad mensual. Se facturará un valor fijo por cada centro que pertenezca al servicio, además de un importe por cada intercambio de contenedor solicitado y realizado.

5.3 Servicio Complementario de Protección Continua de los Datos de Servidores, Portátiles y PC's de diversas dependencias:

- Solución de copia de seguridad transparente a los usuarios, mediante "copia continua" de ficheros y otras estructuras de datos de los Servidores, Portátiles y PC's en local, para la posible restauración inmediata de dichos datos, con réplica remota en otro centro como nivel de seguridad contra contingencias graves.
- Funcionamiento tanto en LAN como en WAN con la misma tecnología, con soporte en múltiples plataformas cliente (Windows, Linux, MAC).
- Control del ancho de banda dedicado a las copias de seguridad, para evitar colapsos en el medio de comunicaciones (LAN, WAN).
- Protección de los datos respaldados sobre plataformas hardware con sistemas RAID y posibilidad de replicación de dichos datos.
- Que permita la compresión y encriptación de datos en la plataforma origen (AES 256 u otra validad por los responsables de SERMAS).
- Clave de encriptación individual o global.
- Monitorización del servicio, con soporte presencial o remoto a los usuarios o CAU de usuarios.
- Posibilidad de recuperación de los datos 24x7.

En la actualidad este servicio está desplegado en 12 centros con dispositivos locales (appliances) en cada uno, y con un dispositivo remoto en el CPD central, utilizando un total de 13 dispositivos con capacidades de 1 a 30 TB. Estos datos podrán variar a lo largo de la duración del contrato con una periodicidad mensual por bajas o altas. Ante el alta de nuevos centros en este servicio, será necesario impartir formación de uso y gestión de la plataforma.

Las características principales del servicio actualmente implantado son:

▪ Appliances:

- Hardware:
 - Almacenamiento tolerante a fallos mediante RAID.
 - Sensores de monitorización de todos los componentes reportando a consola de monitorización.
 - Integración de fallos de HW en la herramienta de ticketing del adjudicatario.
 - Sustitución de cualquiera de los elementos que genere fallo, o del propio dispositivo si es necesario.
- Consola de gestión WEB:
 - Información a tiempo real del estado de los elementos de HW.
 - Rendimiento del sistema (CPU, RAM).
 - Gestión de servicios.
 - Configuración de red.
 - Logs de replicación entre appliances.
- Software de backup:
 - Basado en Java.
 - Agentes de backup para BBDD (SQL Server, Oracle, MySQL), gestores de Correo electrónico (Exchange, Lotus Domino), diversos SSOO (Windows, Linux, MacOS, HP-UX, Solaris).
 - Cifrado en origen (AES 256).
 - Incremental perpetuo, con consolidación de deltas en destino.
 - Gestión de cuotas asignada por cuenta de backup con alertas integradas en consola de monitorización.
 - Políticas de retención avanzada, permitiendo históricos semanales, mensuales y anuales.
 - Consola central de configuración de backup de todos los agentes compatibles con los backups actuales manteniendo la capacidad de restauración de los backups históricos.
 - Todo el tráfico debe provenir del agente, sin que haya tráfico con origen del appliance hacia el agente. No son necesario la creación de reglas NAT en los firewalls de los centros.
 - Réplica del backup de todos, o ciertas cuentas de backup a otro appliance.
 - Recuperación por WEB sin necesidad de agente de backup..

▪ Réplica

- Con el fin de externalizar los backups en un appliance se podrá replicar él mismo a otro appliance.
- La replicación podrá hacerse global o individual por agente de backup.
- En caso de fallo en el appliance de backup se podrá:
 - Seguir haciendo backup contra el appliance de réplica.
 - Restaurar la información desde la réplica realizada en el otro appliance.
- Integración de los logs en la consola de gestión del appliance.

- **Consola de monitorización**
 - Interfaz WEB.
 - Alertas HW.
 - Alertas SW de backup.
 - Estado de los servicios del appliance.
- **Informes ejecutivos**
 - Acceso por web.
 - Generación de informes a demanda y programables para envío por email.
 - Informe mensual sobre el alcance de los servicios prestados, incluyendo los servicios tecnológicos y logísticos.
- **Soporte técnico**
 - Telefónico 9x5.
 - Correo electrónico 24x7.
 - Control remoto para asistencia al usuario.
 - Ticketing - CRM (24x7).
 - Acceso a la creación y seguimiento de incidencias del servicio.
 - Avisos por email de la evolución de las incidencias.
- **Seguridad**
 - Un único puerto de comunicaciones abierto en el appliance, con tráfico SSL por 443.
 - Todo el tráfico de monitorización y gestión es iniciado por el appliance, sin necesidad de reglas NAT en los appliances.
 - Todo el tráfico de backup es iniciado por el agente, sin necesidad de reglas NAT en los equipos en los que se instala el agente de backup.
 - Todo el tráfico es cifrado, mediante SSL.

Se facturará por appliance instalado y ofreciendo servicio en función de la capacidad de los dispositivos de salva, no teniendo en cuenta el número de equipos clientes donde residen los datos a salvar. Por tanto, quedan recogidas todas las labores de mantenimiento tanto hardware como software de los dispositivos, incluyendo los parches y/o actualizaciones necesarias.

Dentro del alcance económico del pliego, las actividades contempladas en las anteriores secciones, se podrán redistribuir conforme mejor se adapte a las necesidades de la CSCM, y deberán tener la suficiente flexibilidad para adecuarse a los posibles cambios en la estructura y composición de la CSCM. Cualquier alta, baja o modificación de cada servicio, debe ser consensuada y aprobada por el Servicio Madrileño de Salud.

Estos servicios se prestarán con estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos. Los procedimientos estarán debidamente protocolizados y documentados, permitiendo la completa trazabilidad de las tareas realizadas, y dispondrán de un control de incidencias de cada uno de los servicios.

El Servicio Madrileño de Salud se reserva la capacidad de establecer auditorías de los servicios contratados.

6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

El SERMAS nombrará un Director/a Técnico/a que será el encargado del seguimiento de la ejecución del contrato. Este Director Técnico velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. Realizará las siguientes tareas:

- Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad de los trabajos.
- Planificar y priorizar las actividades del equipo prestador del servicio.
- Supervisar y validar la ejecución de las actividades a realizar.
- Dar conformidad a los resultados finales del servicio.

El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El contratista designará un Responsable del Servicio que participará en la planificación de las actividades principales del sistema; será responsable de la gestión de los recursos, de las labores de coordinación, control, supervisión y aseguramiento, revisará periódicamente la calidad del servicio prestado, gestionará el seguimiento del servicio y participará en las reuniones de seguimiento. Se coordinará con el Director/a Técnico del SERMAS para el mejor desarrollo de los trabajos contratados, y estará a su disposición para tratar cualquier asunto relacionado con los mismos en cuanto así se lo pida. Será responsable de:

- Informar al Director Técnico del SERMAS de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Mensualmente remitir a la DGSIS un informe detallado que permita constatar el cumplimiento de la calidad del servicio prestado, sin menoscabo de que la misma pueda realizar aquellas actuaciones que considere oportuno para contrastar la veracidad de los datos aportados.
- Mensualmente, como mínimo, mantener con DGSIS-SERMAS una reunión de seguimiento del servicio prestado en el mes previo y validación de la propuesta para el mes siguiente a la misma.

El contratista deberá prestar el servicio con recursos cualificados para llevar a cabo cada una de las funciones y tareas necesarias para garantizar la entrega del Servicio de una manera eficaz y eficiente.

El contratista responderá de la correcta realización de los trabajos y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar. La Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria (en adelante DGSIS) podrá rechazar en todo o en parte los

trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación o no superasen los niveles de calidad acordados.

Independientemente de las actas de reuniones o informes de seguimiento que se soliciten por la DGSIS en cualquier momento, el seguimiento del servicio se realizará mediante un conjunto de indicadores estructurados en un cuadro de mando que será proveído por el adjudicatario.

Como resultado de la realización de estas actividades, los sistemas de información de la DGSIS deberán mantener el nivel de seguridad acorde a los requisitos establecidos en el marco jurídico y en la normativa que le aplica.

El Servicio Madrileño de Salud se reserva el derecho de verificar que los licitadores cumplen con los requerimientos del presente Pliego por medio de visitas a las dependencias del licitador y la comprobación in situ de las condiciones del centro de almacenaje, condiciones de seguridad y de los medios de transporte, así como verificar por los medios que sean necesarios, la viabilidad de los servicios de valor añadido que ofrezcan en sus ofertas.

7. PLANIFICACIÓN

Los trabajos se desarrollarán en las fases siguientes:

- FASE I, periodo de transición: Los primeros 30 días desde el inicio de los trabajos. Constitución del equipo de trabajo, identificación de las tareas inmediatas a realizar y suministro por parte del Director Técnico de la DGSIS de toda la información relativa para establecer el marco de trabajo. En este periodo en adjudicatario deberá tomar el total control del servicio.
- FASE II, periodo de ejecución estable: Desde el final de la Fase 1 al mes previo a la finalización del contrato. Funcionamiento a pleno rendimiento del equipo de trabajo
- FASE III: Un mes antes de la finalización del contrato, preparación de la transferencia de conocimiento y actividades para la renovación de los servicios: relación de actividades cerradas y en curso.

En la primera quincena de cada mes se presentará a la DGSIS la consolidación de los indicadores correspondientes al mes previo y las recomendaciones para el siguiente período derivadas de los niveles alcanzados.

8. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

8.1 Horario de prestación del servicio

La prestación de los servicios se realizará en horario de 8:00 a 15:00, en modalidad 8x5 para los servicios estándar de recogida de contenedores para la destrucción e intercambio de Soportes Informáticos con las copias de seguridad. No obstante, el licitador tendrá en consideración la posibilidad de actuaciones

fuera de horario que deberán estar cubiertas, de entre las cuales cabe destacar la entrega de Soportes Informáticos con copias de seguridad, incidencias graves en el servicio de Protección continua mediante copias redundadas de los datos de servidores y puestos de trabajo, y retirada de contenedores para destrucción ante causas excepcionales.

La composición básica del equipo debe tener flexibilidad, de forma que ante determinadas circunstancias atendiendo a picos de demanda, la DGSIS pueda modificar el programa de trabajo y requerir un mayor número de servicios.

8.2 Modificaciones en el equipo prestador del servicio.

Excepcionalmente, la CSCM tendrá la potestad de exigir, cuando existan razones suficientemente motivadas que afecten al normal desarrollo de la prestación del servicio, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo prestador de los servicios del adjudicatario. Este cambio se solicitará por el Director Técnico, a través de las reuniones de Seguimiento, garantizando al adjudicatario un preaviso de 15 días laborables, para que pueda proceder a la sustitución de dicho componente.

Si el contratista propusiera el cambio de cualquiera de los miembros del equipo prestador del servicio, se deberá comunicar por escrito a la CSCM con 15 días laborables de antelación, comunicando:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación del candidato con perfil y cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

En el supuesto de que se produzcan estas modificaciones en los equipos, se requerirá un solapamiento del personal durante un periodo mínimo de 10 días laborables.

Durante todo el plazo de ejecución, el adjudicatario deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar los servicios de suplencia que estime oportunos, que serán cubiertos, a ser posible, con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la CSCM, etc., que esto suele llevar asociado. Por rotación planificada se entiende aquella que se comunica a la CSCM como mínimo 15 días laborables antes de que se produzca, y se acompaña de un solapamiento del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a 10 días laborables.

8.3 Propiedad de los trabajos

Todos los documentos, productos y demás entregables resultantes de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la DGSIS, quien podrá

reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El contratista renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGSIS.

8.4 Calidad de los trabajos.

Al objeto de justificar la conformidad del licitador con normas de garantía de calidad de que disponga, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. Igualmente, se tendrán en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores el licitador aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad.

Los estándares de calidad de servicio a prestar serán evaluados mensualmente, al menos a través de los indicadores reflejados anteriormente en el apartado 6. No obstante lo anterior, durante el desarrollo de los trabajos, la DGSIS-SERMAS podrá establecer controles de calidad y acciones de aseguramiento de la calidad de la actividad desarrollada.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá proponer las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada durante el tiempo de ejecución del presente contrato.

9. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Se establece a continuación el conjunto de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), que serán objeto de seguimiento mensual y el nivel de cumplimiento de los mismos como umbral de calidad de servicio. El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan al SERMAS y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como en su evolución en el tiempo.

El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los ANS mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato. La información será objetiva y obtenida preferentemente a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión automáticas y que la almacenarán durante toda la vida del contrato.

Igualmente presentará mensualmente al personal que designe el SERMAS el informe correspondiente a la medición de los ANS, dicha información deberá ser

obtenida mediante los procedimientos y mecanismos acordados con el SERMAS, que se reserva el derecho de contrastar la información facilitada.

Servicio de Recogida, Transporte y Custodia de Soportes Informáticos con las Copias de Seguridad

- Servicio ordinario. 95% de retiradas realizadas en las fechas planificadas.
- Servicio extraordinario. Envío en menos de 4 horas del material solicitado.

Servicio de Destrucción Confidencial Certificada de Soportes

- Retirada en menos de 2 días naturales desde que se solicite la retirada.

Servicio de Protección Continua de Datos para los Centros del Servicio Madrileño de Salud

Resolución o mitigación de averías, dejando el servicio operativo temporal o definitivamente operativo en menos de 8 horas.

10. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

Normativa de seguridad y protección de datos

El adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la LOPD y normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que resulten de aplicación, entre ellos los que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RDLOPD).
- Orden 1943/2005, del Consejero de Sanidad, por la que se aprueba el Código de Buenas Prácticas para usuarios de sistemas informáticos, así como otras normativas y estándares que en materia de seguridad sean adoptados por la Consejería.

- Y 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.

Encargado de tratamiento

El adjudicatario en cuanto prestador de un servicio respecto de datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del contratista se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 12 de la citada Ley Orgánica 15/1999, y no como una cesión o comunicación de datos a terceros a los efectos previstos en la Ley Orgánica. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Por consiguiente las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Fichero o del tratamiento.

Al objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el art. 12 de la citada Ley Orgánica 15/1999, las cláusulas que se incluyen a continuación regularán el posible uso y tratamiento de datos de carácter personal por parte del encargado de tratamiento y por cuenta de la CSCM.

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.

Medidas de seguridad.

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el R.D. 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, éste quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal. Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, se encontrará sujeto por las siguientes disposiciones, que concretan, de conformidad con el artículo 9 de la LOPD, los requisitos y condiciones que deberán reunir los ficheros y personas que participen en el tratamiento de los datos de carácter personal.

- Los licitador/es aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.
- La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- El adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, que de conformidad con el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 regulan su acceso como encargado del tratamiento de los ficheros de datos de carácter personal.
- El adjudicatario realizará, un estudio previo de los datos de carácter personal a tratar, identificando su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con lo establecido en el RD 1720/2007, de 11 de junio.
- El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará operativamente, que estos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Igualmente, estos tratamientos almacenarán los datos de carácter personal de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición, siendo responsabilidad del adjudicatario habilitar mecanismos y procedimientos que faciliten el ejercicio de estos derechos.
- La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.
- Igualmente, estos diseños o desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
 - En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación

de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

- Para los ficheros de protección de nivel alto el adjudicatario creará los correspondientes registros de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de las comunicaciones, así como los mecanismos técnicos que permitan obtener fácilmente información de auditoría a partir de dichos registros.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- El adjudicatario, a la finalización del contrato, emitirá un informe en el que indicará el tipo de datos de carácter personal tratados, el nivel protección exigible a los ficheros creados y las medidas de seguridad implementadas en cada caso.
- El contratista 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 fichero, y de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente a la CSCM, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- El contratista adoptará, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, las medidas de índole técnica y organizativa establecidas en el artículo 9 de la LOPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, y que eviten su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El contratista adoptará, en todo caso, cuando se traten datos especialmente protegidos, de las medidas de seguridad correspondientes al nivel de seguridad alto del Título VIII de medidas de seguridad del RD 1720/2007, de conformidad con el artículo 81 de dicho Reglamento, y en particular de las detalladas en los artículos 103 (registro de accesos) y 104 (telecomunicaciones).
- El contratista no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. No obstante, de conformidad con el artículo 21 del RDLOPD, se autoriza al encargado de tratamiento para proceder a la subcontratación de terceras entidades, bajo las siguientes condiciones:
 - Se podrán subcontratar las tareas y actividades contempladas en el alcance del servicio adjudicado de conformidad con lo previsto en el correspondiente pliego de prescripciones.
 - Se deberán comunicar a la CSCM los nombres de las entidades subcontratadas, así como las actividades y finalidades contempladas en el ámbito de cada subcontratación.

- Los tratamientos de datos personales llevados a cabo por las entidades subcontratadas se realizarán con estricta sujeción a las instrucciones previstas en la estipulación cuarta de las presentes cláusulas.
- El contratista deberá formalizar con cada entidad subcontratada las correspondientes cláusulas de conformidad con el artículo 12 de la LOPD, que deberán indicar expresamente que las entidades subcontratadas asumirán, a su vez, la figura de encargados de tratamiento, y que, en el caso de que destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las instrucciones descritas en el punto anterior, o cualquier otro requisito exigible, serán considerados, también, responsables del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido personalmente.
- El Responsable de la contratación por parte del adjudicatario deberá comunicar a la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid cualquier contrato que celebre y que incluya el tratamiento de datos de carácter personal por parte de un tercero, con anterioridad a la firma del mismo.
- Sin perjuicio de lo anterior, 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 33 y 34 de la LOPD.
- El contratista 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 contratista 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 de tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Fichero o de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud. En este supuesto, deberá destruir o devolver los datos accedidos, al igual que cualquier resultado del tratamiento realizado, y cualquier soporte o documento en el que se hallen, por los medios que se determinen, según cualesquiera instrucción del responsable del Fichero a la finalización de la prestación del servicio o cuando los datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento. Los sistemas de información del adjudicatario deberán proporcionar mecanismos que permitan la extracción de datos de forma disociada, conforme a lo contemplado en esta materia en el RD 1720/2007, sea requerido. De conformidad con el art. 22 del RDLOPD, no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando la CSCM dicha conservación. El contratista conservará, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la CSCM.

- El contratista comunicará al Responsable del fichero y a la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, 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 contratista 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 Consejería de Sanidad a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

Personal prestador del servicio.

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual, así como a la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento previo del titular del dato y el conocimiento de la Comunidad de Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Orgánica 15/1999 y en el RD 1720/2007.

El Contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a la Comunidad de Madrid, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

Responsabilidad en caso de Incumplimiento

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 43 al 49 de la LOPD.

11. CONTENIDO DEL PROGRAMA DE TRABAJO.

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. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, el programa de trabajo deberá presentarse en papel y en soporte magnético u óptico (USB, CD-ROM, DVD, etc.), compatible con las herramientas instaladas en el SERMAS (aplicaciones de ofimática habituales).

El programa de trabajo deberá presentarse a los 15 días de la formalización del contrato y deberá incluir como mínimo el siguiente índice:

1. RESUMEN EJECUTIVO

El licitador deberá resumir su propuesta de forma sintética, prestando especial atención a los aspectos más destacables en relación a los requisitos, recursos y las mejoras ofrecidas.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA

Después de un breve resumen de la forma en que se plantea la prestación del servicio, este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los requerimientos de los servicios a prestar, describiendo las diferentes actividades, calendarios propuestos, documentación necesaria, organización del equipo humano, distribución de responsabilidades, etc. Incluirá las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Descripción de las medidas propuestas para controlar y asegurar la calidad de la prestación del servicio, que habrá de ajustarse a la normativa en materia de protección de datos.

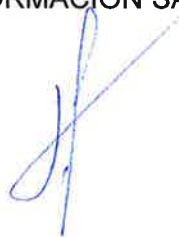
5. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

El licitador podrá incluir en este apartado cualquier documentación adicional que se considere necesaria. Si se tienen, pueden aportarse las certificaciones y homologaciones en relación con:

- Características físicas del centro de almacenaje en relación con su estanqueidad, resistencia estructural, resistencia al fuego, etc.
- Características físicas de la caja de seguridad donde se hará depósito de los soportes en custodia.
- Protocolos de seguridad adoptados durante los procedimientos definidos para la prestación de los servicios.
- Homologación del centro de destrucción confidencial.
- Detalles de los métodos de destrucción de los soportes y de la documentación.
- Medidas medioambientales adoptadas en la destrucción de los soportes, la documentación, radiografías, etc.
- Detalles que se incluirán en el certificado de Destrucción Confidencial y Medioambiental.

Madrid, 4 de mayo de 2016

EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN SANITARIA



José Antonio Alonso Arranz