

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE VEINTICINCO ELECTROCARDIOGRAFOS CON INTEGRACIÓN A LA HISTORIA CLÍNICA PARA EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO "GREGORIO MARAÑÓN"

EXPTE.: A/SUM-017656/2018

Es objeto del presente procedimiento, el suministro e instalación de 25 electrocardiógrafos con integración a la historia clínica electrónica del Hospital General Universitario "Gregorio Marañón".

- Plazo de suministro e instalación: 1 mes.
- El adjudicatario almacenará en sus instalaciones, sin coste alguno para el Hospital, el material a suministrar hasta la fecha en que el Hospital le indique la entrega de éste.
- El adjudicatario retirará, sin coste alguno para el Hospital, los equipos a los que sustituyen.
- Requerimientos protección de datos: El adjudicatario actuará conforme a lo establecido en el **Anexo I**, en los casos en que se aplique.

Características técnicas mínimas:

25 electrocardiógrafos

- Adquisición de 25 electrocardiógrafos de 12 canales y tira de ritmo, altas prestaciones con registro térmico continuo DIN A velocidad de impresión 5, 12.5, 25 y 50 mm/s.
- Teclado alfanumérico completo para introducción de datos de membrana para la protección para la acumulación de partículas o líquidos y lector de código de barras.
- Pantalla de visualización TFT color de al menos 7" de al menos 800 x 480
- Aviso de desconexión de electrodos, calidad de señal y visualización continua de la frecuencia cardíaca, ID de paciente.
- Visualización previa del registro ECG tomado antes de la impresión o envío al sistema de gestión.
- Capacidad de memorizar al menos 200 ECG's para su posterior estudio y para garantizar el envío en caso de pérdida de conexión a la red.
- Potabilidad con batería de ion litio incorporada, sustituible. Deberá tener autonomía mínima para tomar 150 registros y/o 6 horas de monitorización.
- Protección para desfibrilador.
- Peso no mayor de 5,5 kg.
- Puerto de comunicación a ordenador de diagnóstico. Ethernet 10/100 Base-TX mediante RJ-45 Integrado.
- Conexión WIFI encriptada, Sistema abierto, Sistema compartido, WPA -PSK*, WPA2/PSK*, WPA/WPA2 con PEAP, WPA/WPA2 con TLS, WPA/WPA2 con TTLS.
- Interfaz para recuperar datos de paciente y órdenes mediante gestión de listas de trabajo (worklists) para identificación inequívoca del paciente configurable mediante protocolo estándar HL7 v2.5 ó v2.7

ADTs, SIUs, ORMs, OMGs según guías de integración de la Consejería de Sanidad de Madrid y ordenes Query con el sistema informático de gestión.

- Capacidad de comunicación con sistema de gestión de listas de trabajo (worklists) para identificación inequívoca del paciente. El adjudicatario lo configurará según las necesidades del Hospital.
- Capacidad de conexión a lector de código de barras vía USB para identificación del paciente. El adjudicatario lo configurará según las necesidades del Hospital.

Integración historia clínica electrónica

- Se realizará el suministro, instalación, configuración, integración, puesta en marcha, soporte y mantenimiento de un Sistema de gestión de registros gráficos electrocardiográficos.
- Se realizará la integración del Sistema de gestión de registros gráficos electrográficos, con la Historia Clínica del Hospital y Gestión de Pacientes (herramientas basadas en HCIS de DXC) e integración con los 25 ECGs suministrados y al menos 20 equipos ya existentes en el Hospital.
- Los requisitos mínimos a cumplir serán:
 - El adjudicatario asumirá todos los costes derivados de la integración con terceros.
 - Arquitectura centralizada, adecuada a las comunicaciones existentes, ubicable en el CPD del hospital.
 - Instalación, configuración y parametrización de Base de datos, servidor de aplicaciones y software de integración en servidores del hospital en entorno virtualizado (compatible con VMware 5.1 y superior). Se suministrarán todas las licencias software (licencia de aplicación, de sistema operativo, de bases de datos, de integración, de servidor de aplicación y de cliente) necesarias para su correcta instalación a excepción de la del software de virtualización, manteniendo 2 entornos operativos, certificación y producción. Se debe especificar la manera de calcular la dimensión de las máquinas virtuales en función del tamaño de cada prueba, amoldándose en todo momento al entorno del Hospital.
 - Se proporcionará, instalará y configurará al menos 3 TB netos de almacenamiento de acceso rápido dedicados dentro de la infraestructura existente del Hospital para que estén accesibles desde la aplicación.
 - Integración con el directorio activo de SALUD para centralizar la gestión de usuarios (autenticación del usuario y su inicio de sesión), debe poder funcionar con tres modos Windows AD: Utiliza la gestión del Dominio, Windows + LDAP: Utiliza la gestión de LDAP, LDAP: Permite trabajar con un PC en modo kiosk.
 - El Software de gestión debe permitir la creación de diferentes perfiles de usuarios con diversos niveles de acceso (visualización, edición, revisión, mantenimiento, variación de datos administrativos...) de modo que cada usuario tenga acceso sólo a las herramientas y datos que necesita. Dichos perfiles pueden definirse en grupos de Directorio Activo, No siendo necesaria una doble gestión de la seguridad. El adjudicatario lo configurará según las necesidades del Hospital.
 - Explotación estadística programable de la base de datos, tanto de datos numéricos como alfanuméricos. Se deberá poder integrar con herramientas de Inteligencia de Negocio como

PENTAHO, para la explotación de indicadores. El adjudicatario proporcionará los cuadernos de carga (ETL) según las necesidades del Hospital.

- Configuración de la Interfaz para recuperar datos de paciente y órdenes desde HCIS, mediante gestión de listas de trabajo (worklists) para identificación inequívoca del paciente configurable mediante protocolo estándar HL7 v2.5 ó v2.7 ADTs, SIUs, ORMs, OMGs, QRYs según guías de integración de la Consejería de Sanidad de Madrid y ordenes Query.
- Configuración de funcionalidad de listas de trabajo (worklists) enviadas a los 25 electrocardiógrafos suministrados y al menos 20 equipos ya existentes en el Hospital. para identificación inequívoca del paciente.
- Configuración de envío de resultados en pdf recibidos desde los 25 electrocardiógrafos suministrados y al menos 20 equipos ya existentes en el Hospital, desde el Sistema Informático de Gestión de Electrocardiografía hacia HCIS, mediante mensajería HL7 v2.5 ó v2.7 ORUs según guías de integración de la Consejería de Sanidad de Madrid.
- Debe permitir enviar DICOM Modality Worklist, para la recepción de listas de trabajo en los electrocardiógrafos. Se configurarán al menos para 45 equipos (25 ECGs suministrados y al menos 20 equipos ya existentes en el Hospital). El adjudicatario lo configurará según las necesidades del Hospital.
- Debe permitir envío de resultados con posibilidad de diferentes formatos (SOP Classes): 12-lead ECG DICOM waveform Storage, General ECG Waveform Storage, DICOM encapsulado PDF. El adjudicatario lo configurará según las necesidades del Hospital.
- Configuración de la recepción de archivos DICOM de electrocardiógrafos de terceros en el software de gestión electrocardiográfica. Se configurará en al menos 45 ECGs (25 ECGs suministrados y al menos 20 equipos ya existentes en el Hospital)
- Deberá incluir el documento DICOM Conformance Statement.
- Un número no inferior a 25 licencias flotantes para clientes concurrentes de software de interpretación de ECG accesible desde cualquier puesto de trabajo en la red de los edificios dependientes del Hospital.
- Dentro de la solución ofertada no se permitirán elementos adicionales hardware que no se puedan ubicar e integrar en el Centro de Proceso de Datos.
- Formación de usuarios y administradores del sistema. Al menos 2 sesiones para funcionales y 1 para técnicos de duración no inferior a 2 horas.
- Configuración y puesta en marcha de los flujos de trabajo con integración ECG-Sistema de Gestión de ECG – HCIS necesarios definidos por el Hospital, para el funcionamiento indicado por el Hospital en Urgencias, Hospitalización, Hospitales de Día, Consultas Externas, ámbitos quirúrgicos y pruebas diagnósticas.
- Realización de pruebas funcionales y técnicas de cada circuito validadas por el Hospital.
- Capacidad de interpretación de los registros electrocardiográficos, con comparación de al menos 2 registros indicando evolución del paciente.

Otros:

- Los licitadores se comprometerán al suministro de un electrocardiógrafo en demostración y una demo del sistema de gestión iguales a los ofertados en la licitación, al objeto de comprobar el cumplimiento de las características mínimas exigidas, por un periodo mínimo de tres días y antes de la apertura de la mesa económica. El incumplimiento será causa de exclusión.
- El licitador se comprometerá al diseño, dentro de la plataforma eLearning del Hospital, de un tutorial para el personal de enfermería sobre la realización de la prueba con los nuevos dispositivos.

Asistencia técnica:

- El tiempo máximo de respuesta para la atención de averías no podrá ser superior a 8 horas. Se ajustará a lo detallado en **Anexo II** (Condiciones de Servicio Técnico).
- Propuesta de contrato de mantenimiento integral, incluidas baterías, de todos los elementos ofertados (sin exclusión alguna) no podrá ser superior a 15.000 €, IVA incluido.
- Se incluirán dos años de garantía. Durante estos 2 años se garantizará un equipo en préstamo en el caso de que una avería no pueda ser resuelta en el plazo máximo de 5 días. Durante este periodo se incluirá el mantenimiento correctivo y preventivo establecido por el fabricante.

Durante el periodo de garantía y dentro del contrato de mantenimiento el adjudicatario se compromete a una subida de versión anual del software de gestión de los electrocardiógrafos, incluyendo todas las tareas de instalación, configuración e integración que sean necesarias, y asumiendo si fuera necesario todas las licencias que derive del cambio. El servicio debe quedar completamente configurado para que el servicio se preste en las mismas condiciones que antes de la subida de la versión.

- El suministrador garantizará la existencia de piezas de repuesto para el mantenimiento preventivo y correctivo necesarias, al menos, durante 10 años después de la instalación del equipo.

Madrid, 24 de agosto de 2018

EL JEFE DEL Sº
DE CARDIOLOGÍA.

Francisco Fernández-Avilés Díaz

EL JEFE DE SECC.
DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Víctor Cuadrado Martínez

EL RESPONSABLE
DE ELECTROMEDICINA

Eugenio Herrero Alonso

CUESTIONARIO ANEXO AL PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

La omisión de datos de interés para la valoración incidirá negativamente en la puntuación de la oferta

Nº PEDIDO / EXPTE:

I. DATOS DEL EQUIPO

1. DENOMINACIÓN DEL EQUIPO:
2. MARCA:
3. MODELO:
4. CASA COMERCIAL:
5. CASA FABRICANTE:
6. CERTIFICADO DE HOMOLOGACIÓN DEL EQUIPO:
7. CERTIFICADO DE CALIDAD DE LAS CASAS:

II. GARANTÍA-SERVICIO DE MANTENIMIENTO

1. ¿Cuál es el periodo de garantía del equipo?
2. ¿Quién atenderá este equipo durante el periodo de garantía?
3. ¿Oferta usted contratos de mantenimiento para este equipo?

SÍ () NO ()

Especifique distintas modalidades indicando:

- 3.1. ¿Cuál es el coste anual de los contratos?

Preventivo
Correctivo
Integral

- 3.2. ¿Qué incluye?

- 3.3. ¿Qué excluyen? Y su coste

- 3.4. ¿Dónde se localizan los técnicos responsables de proporcionar este servicio?
- 3.5. Detalle el personal técnico y cualificación profesional de éste
- 3.6. ¿Cuál es el tiempo de respuesta para atender nuestro equipo?
4. ¿Durante cuánto tiempo se garantiza la asistencia técnica y el repuesto de materiales?
5. ¿Ofrece un programa de capacitación para nuestros técnicos de mantenimiento?

III. INSTALACIÓN

1. La instalación del equipo será responsabilidad del proveedor
2. Para la instalación de este equipo se precisan:
- 2.1. Energía eléctrica.
Voltaje:
- Amperaje:
- 2.2. Agua () SI
- 2.3. Desagüe () SI
- 2.4. Climatización () SI
- 2.5. Otros () SI. Especifique
3. ¿Con el equipo entrega usted los accesorios mecánicos, eléctricos o de otro tipo necesarios para su uso?

SI ()

NO ()

Si la respuesta es sí, explique

4. ¿El equipo necesita espacio físico especial?

SI ()

NO ()

5. ¿Cómo realizara usted la entrega del equipo?

6. ¿Coordinará que entrega e instalación se hagan en la misma fecha?

SÍ ()

NO ()

Explique:

IV. SERVICIO Y USO

1. ¿Suministra usted una unidad para la demostración o en sayo en el servicio?

SÍ ()

NO ()

En caso afirmativo, explique en qué condiciones y por cuánto tiempo

2. ¿Necesitará nuestro personal un formación previa para manejar el equipo?

SÍ ()

NO ()

3. ¿Cuál es el rendimiento del equipo en unidades de explotación o tratamiento/hora?

4. Según su información, ¿Cuál es el coste medio por explotación o tratamiento empleando este equipo?

5. Indique las actualizaciones posibles para el equipo ofertado y especifique qué componentes se comprometen a actualizar (materiales, programas informáticos, etc.) Indique modalidad de actualización (por contrato, etc.) y, en su caso, dé una valoración económica.

6. ¿Cuánto tiempo hace que está este equipo en el mercado?

7. ¿El equipo necesita consumibles para funcionar?

SÍ ()

NO ()

8. ¿Esté incluido en el precio del equipo el suministro de consumibles para empezar?

SÍ ()

NO ()

Si es así ¿qué?

9. ¿Los consumibles a utilizar son compatibles con los de otra firma?

SÍ ()

NO ()

10. ¿Presenta manuales de usuario y servicio en español?

SÍ ()

NO ()

11. Indique tres centro hospitalarios (indicando Servicio), lo más próximos posibles que utilicen este equipo y desde cuando.

V. PROVEEDOR

Utilice este sección para detallar cualquier información adicional que usted estime nos será de interés para tomar una decisión en la adjudicación.

Fecha y firma

ANEXO I:

REQUERIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE VEINTICINCO ELECTROCARDIOGRAFOS CON INTEGRACIÓN A LA HISTORIA CLÍNICA PARA EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO "GREGORIO MARAÑÓN"

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 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal; 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Cesión del contrato.

El Encargado del Tratamiento no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita del Responsable del Tratamiento, 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.

ANEXO II:

CONDICIONES DEL SERVICIO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE VEINTICINCO ELECTROCARDIOGRAFOS CON INTEGRACIÓN A LA HISTORIA CLÍNICA PARA EL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO "GREGORIO MARAÑÓN"

Dentro del servicio de soporte y mantenimiento, la empresa adjudicataria deberá proporcionar y ejecutar una solución a las incidencias y peticiones que se le comuniquen relativas a errores y/o averías que se produzcan en el equipamiento, el Sistema de gestión de registros gráficos electrocardiográficos, la integración con ECGs y HCIS o cualquiera de los circuitos del Hospital, considerando los siguientes tiempos de respuesta y de resolución, que es el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia o petición por parte del HGUGM, mediante las vías que nos facilite el proveedor, siendo aceptadas correo electrónico y teléfono de contacto, hasta la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

- Tiempos de respuesta ante peticiones e incidencias:

El tiempo de respuesta para cualquier tipo de incidencia escalada por el HGUGM, no será superior a 30 minutos.

- Tiempos de resolución de incidencias y peticiones:

Estos tiempos se establecen en función de la prioridad que se le asigne en el momento de la comunicación de la incidencia:

- Prioridad Crítica (Indisponibilidad Total de Servicio en una ubicación de un centro. Interrumpen la prestación del servicio de manera general, o producen una degradación del mismo apreciable que supone la pérdida de una funcionalidad anterior)
- Incidencias de prioridad Alta (Degradación del Servicio o Indisponibilidad Parcial de Servicio. Interrumpen la prestación del servicio de manera parcial, o producen una degradación del mismo de manera apreciable que supone la pérdida parcial de una funcionalidad en una ubicación)
- Incidencias catalogadas como prioridad Media (Degradación del Servicio. El servicio se sigue prestando de forma total, pero se produce una degradación del mismo de manera apreciable)
- Prioridad Baja (No implica Indisponibilidad ni Degradación del Servicio.)
- 120 horas naturales: consultas a través del servicio de atención 24x7.

El tiempo de inicio que se tomará a la hora de contar los tiempos de resolución de la incidencia y petición será a partir de la notificación de la misma a través de los cauces acordados.

El HGUGM, dispondrá de la potestad de poder asignar o cambiar de forma directa la prioridad de una incidencia.

Niveles de Servicio:

NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD)	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN INCIDENCIA Y PETICIONES HARDWARE	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN INCIDENCIA Y PETICIONES SISTEMA DE GESTIÓN DE REGISTROS GRÁFICOS ELECTROCARDIOGRÁFICOS
Crítica	8 horas naturales	4 horas naturales
Alta	NBD (Next Business Day) – Siguiente día laborable	8 horas naturales
Media	2 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)	NBD (Next Business Day) – Siguiente día laborable
Baja	72 horas	2 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)
Consultas	120 horas	120 horas

Se considera que para aquellas incidencias catalogadas con Nivel de Prioridad (Gravedad) "Crítica", el tiempo máximo de resolución hace referencia a horas naturales, para incidencias "Alta" y "Media" se considerarán en días laborables, considerándose para el resto de incidencias "Bajas" y "Consultas" el tiempo máximo de resolución contabilizado en horas laborables.

El HGUGM se reserva el derecho de, bajo su criterio, decidir si la resolución de una incidencia o petición, implica una solución temporal o una solución final. En caso de ser una solución temporal, el contador de tiempo de resolución se iniciaría de nuevo tras la reposición del servicio con la solución temporal, teniendo el adjudicatario que dar una solución final aprobada por el HGUGM. Solo se puede aplicar una solución temporal por incidencia o petición.

En función de esto se determinarán las indemnizaciones a aplicar, según el procedimiento establecido.

El adjudicatario se compromete a una subida de versión anual del software de gestión de ECG dentro del contrato, incluyendo todas las tareas de instalación, configuración e integración que sean necesarias, y asumiendo, si fueran necesario todas las licencias que derive del cambio. El servicio debe quedar completamente configurado para que el servicio se preste en las mismas condiciones que antes de la subida de la versión.

Si como consecuencia de la puesta en producción de un parche o nueva versión, se constatará que en este existe un error que implicara la modificación de ese desarrollo, esta modificación se podrá considerar a criterio del HGUGM como una incidencia, y como tal se le aplicaría los tiempos de resolución indicados en los acuerdos de servicios que figuran en este pliego.

El horario de atención de servicio de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario será días laborables de la Comunidad de Madrid de lunes a viernes de 7.30 a 18.00. Para las incidencias críticas, se consideran horas naturales, es decir, que si se emite incidencia a cualquier hora del día en horario de atención debe quedar resuelta a lo sumo, 8 horas más tarde para el caso de incidencia crítica Hardware y en 4 horas más tarde para caso de incidencia crítica relacionadas con el Sistema de Gestión.