

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMATIZACIÓN DE
LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE ADULTOS DEL
HGUGM
A/SER-000719/2019*

CENTRO: Hospital General Universitario Gregorio Marañón

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Realizado / Modificado por	Fecha Modificación	Motivo del cambio
01	Victor Cuadrado Martinez	04/12/2018	Creación del documento
02	Victor Cuadrado	11/01/2019	Modificación Documento

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO:

Nombre	Área
Jesus Hernandez Mendoza	Contratación Administrativa

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETO.....	6
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	8
4. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES	10
4.1 DATOS DEL PACIENTE	10
4.2 INFORME DE INGRESO Y PLANIFICACIÓN	10
4.3 CONEXIÓN A EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE PACIENTE.....	10
4.4 MODELIZACIÓN DEL CURSO DEL PACIENTE Y TÉCNICAS Y PLANES	10
4.5 GRÁFICAS	11
4.6 TÉCNICAS Y NOTAS CLÍNICAS	11
4.7 ESCALAS, INFORMES Y CODIFICACIÓN	11
4.8 ENFERMERÍA	12
5. SOPORTE Y MANTENIMIENTO	13
5.1 Soporte de incidencias.....	13
5.1.1 Horarios de Soporte.....	14
5.1.2 Actuación de soporte.....	14
5.2 Mantenimiento	14
5.2.1 Mantenimiento Preventivo.....	15
5.2.2 Mantenimiento Evolutivo	15
5.2.3 Mantenimiento Adaptativo	15
5.2.4 Mantenimiento Correctivo	16
5.2.5 Actualización de versiones.....	16
5.3 Gestión de los servicios de soporte	17
5.3.1 Notificación y escalado de Incidencias	17
5.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.....	18
5.4 Gestión de los servicios de mantenimiento.....	20
6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO.....	22
7. PENALIDADES.....	23
8. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.....	24
9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	25
10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	26
10.1 Normativa de seguridad y protección de datos.....	26
10.2 Encargado del Tratamiento.	26
10.3 Limitación del acceso o tratamiento.	26

10.4 Medidas de Seguridad.	27
10.5 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.	29
10.6 Cesión o comunicación de datos a terceros.	29
10.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento.	30
10.8 Cesión del contrato.	30

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM) pretende dotar a su Unidad de Cuidados Intensivos (en adelante UCI), de un Servicio de informatización completa, con gestión de toda la información generada tanto por los propios profesionales como por los equipos electromédicos, permitiendo, por un lado, mostrar de manera fácil y ordenada la información, y por otro lado, realizando el volcado de toda la información generada a la Historia Clínica Electrónica de manera automática; con la finalidad de optimizar la operatividad de los profesionales de la unidad, ahorrando en tiempo de procedimientos administrativos en beneficio de la mejora de la atención al paciente.

Además, con la integración con los Sistemas de Información del Hospital, se mejora de manera significativa la calidad de los datos almacenados y accesibles de cada paciente; con el fin de poder ser consultados por los profesionales sanitarios desde cualquier ubicación del HGUGM.

2. OBJETO

Constituye el objeto del contrato, la contratación del servicio que incluye al menos:

- Suministro de licencias del sistema de Información para, al menos, la monitorización, gestión y control de 23 pacientes simultáneamente.
- El Sistema de Información debe ser accesible desde cualquier puesto de trabajo del Hospital o cualquiera de sus dependencias.

- Servicios incluidos al menos:

- Implantación de todo el software necesario para el correcto funcionamiento del Sistema de Información de la UCI.
- Instalación, configuración y puesta en marcha del Sistema de Información de la UCI según las necesidades del Hospital. El Sistema solo quedará completamente instalado y configurado, cuando el Hospital dé el visto bueno.
- Conectividad total con los equipos existentes (al menos monitores, bombas de infusión, tensiómetros y respiradores) en las habitaciones de la UCI según necesidades del Hospital.

(Para cualquier adquisición del equipamiento mencionado para la UCI efectuada por el Hospital durante la licitación y duración del presente contrato, el adjudicatario se compromete a realizar la conectividad con el Sistema de Información de la UCI según las necesidades del Hospital).

- Integración con al menos los siguientes Sistemas de Información, a través de HL7 siguiendo las directrices marcadas por las Guías de Integración de la Consejería de Sanidad de Madrid, y las necesidades del Hospital:
 - Historia Clínica Electrónica y Gestión de Pacientes (HCIS)
 - Sistema de Información de Farmacia (FARHOS/HIGEA)
 - Sistemas de Información de Laboratorio (MODULAB Y SERVOLAB)
 - Sistemas de Información de Radiología (ISITE MEDAVIS, INTELLISPACE PACS)
 - Motores de Integración del SERMAS.
- Integración con el directorio Activo Corporativo (Web Services de autenticación o integración vía LDAP).
- Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal) de todo el software (SW) incluido en la propuesta, para el correcto funcionamiento de toda la solución basados en los acuerdos de nivel de servicio expuestos en el presente pliego.

- Adaptación al estándar Clinical Document Architecture en la generación de documentos e informes.
- Exportación de todos los datos generados durante la ejecución del contrato a un formato abierto y procesable, con definición del modelo de datos que pueda ser utilizado y migrado por el centro a la finalización del contrato resultante del presente pliego.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

Sistema informático de gestión de la UCI.

Se realizará el suministro, instalación, configuración, puesta en marcha, integración con la Historia Clínica del Hospital y Gestión de Pacientes (herramientas basadas en HCIS de DXC), Sistema de Información de Radiología, Sistemas de Información de Laboratorio, Sistema de Información de Farmacia y Visor HORUS de la Comunidad de Madrid, así como la conectividad con el equipamiento de la UCI, según las necesidades del Hospital, soporte y mantenimiento del Sistema de gestión de la UCI que debe cumplir como mínimo, los siguientes requisitos:

- Arquitectura centralizada, adecuado 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 de aplicaciones necesarias para la correcta instalación del sistema, manteniendo 2 entornos operativos, certificación y producción.
- Integración con el directorio activo de SALUD para centralizar la gestión de usuarios.
- 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...) y distintas categorías profesionales (administrativo, administrador, enfermería, clínico) de modo que cada usuario tenga acceso sólo a las herramientas y datos que necesita. 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.
- Configuración de integración de datos demográficos de pacientes, mediante mensajería HL7 según las guías de integración de la Consejería de Sanidad de Madrid.
- Configuración de la integración tareas y actividades de enfermería, mediante mensajería HL7 según las guías de integración de la Consejería de Sanidad de Madrid.

- Configuración de envío de resultados, tanto de registros estructurados, como en documento pdf recibidos desde el equipamiento conectado al Sistema Informático de la UCI hacia HCIS, mediante mensajería HL7 según las guías de integración de la Consejería de Sanidad de Madrid.
- Un número no inferior a 23 licencias para controlar y gestionar toda la información de todas las camas de la UCI.
- Licencias ilimitadas para poder visualizar la información desde cualquier puesto del Hospital.
- El adjudicatario impartirá al personal que va a utilizar el sistema una formación suficiente para manejar todas aquellas funcionalidades que requiera en sus labores cotidianas, con la frecuencia y periodicidad necesarias. Esta formación incluirá tanto las funcionalidades de la solución como la configuración y parametrización del sistema. El licitador detallara en su oferta los mínimos estimados para esta formación.
- Configuración y puesta en marcha de los flujos de trabajo equipamiento conectado - Sistema de Gestión de UCI – (Sistemas de Información de definidos del Hospital), necesarios para el Hospital para el funcionamiento indicado por el Hospital en UCI. No se dará por terminada la puesta en marcha hasta que el Hospital no dé el visto bueno a todos los circuitos de trabajo requeridos.
- Realización de pruebas funcionales y técnicas de cada circuito validadas por el Hospital.
- Capacidad de acceso transparente a otras aplicaciones departamentales o generales sin requerir nueva introducción de contraseñas (autenticación automática).

4. ESPECIFICACIONES FUNCIONALES

4.1 DATOS DEL PACIENTE

- Datos demográficos del paciente (datos de filiación: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, sexo, dirección, teléfono; número de historia; número de admisión) adquiridos mediante importación directa del HIS mediante ADT.
- Importación de alergias.
- Historia clínica: importación de datos de la historia más relevantes para evitar duplicidades con la información del HIS.
- Diagnósticos de enfermería (NANDA) y planificación de cuidados mediante el uso de intervenciones (NIC o Nursing Interventions Classification) y objetivos de enfermería (NOC o Nursing Outcomes Classification).
- Integración, o acceso rápido, a resultados de laboratorio y radiología.
- Fármacos recibidos en planta previamente a su ingreso en UCI mediante XML o HL7 indicando principio activo.
- Incorporación de datos de un ingreso anterior reciente en UCI, especialmente cuando el enfermo no ha abandonado el hospital.

4.2 INFORME DE INGRESO Y PLANIFICACIÓN

- Herramienta para realizar informes de ingreso, capaz de generar texto en diferentes formatos y soportar el uso de macros, abreviaturas u otros elementos de ayuda a la escritura. Integración de informes con la Historia Clínica Electrónica del Hospital.

4.3 CONEXIÓN A EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE PACIENTE

- Discriminación, mediante reglas preestablecidas, de posibles datos anómalos bien por error del dispositivo de monitorización, o bien porque realmente el enfermo presente este valor.
- Avisos y alarmas de estas desviaciones para su verificación, y ulterior corrección si es preciso.

4.4 MODELIZACIÓN DEL CURSO DEL PACIENTE Y TÉCNICAS Y PLANES

- Incorporación de guías clínicas y planes de cuidados, tanto médicos como de enfermería. Posibilidad de programar protocolos clínicos de acuerdo con guías clínicas.
- Hoja de objetivos y problemas diarios (a incluir como nota médica y de enfermería editable).
- Integración relacional entre la planificación de cuidados que realiza la enfermera y la gráfica que implica la relación interna entre la información que aparece en ambos apartados del registro (gráfica-planes de cuidado).
- Generación de avisos de datos anómalos de monitorización.

4.5 GRÁFICAS

- Hoja gráfica electrónica (EMR), que capture los datos desde los equipos y dispositivos del paciente, con posibilidad de registro de anotaciones y programas de actuación terapéutica predefinidos
- Visualización de enfermos mediante tabla (parrilla de enfermos).
- Permitirá ver cualesquiera datos clínicos, de laboratorio, y fluidos en formato gráfico y/o tabular.
- Deberán poderse configurar diferentes tipos de gráficas y sus valores ---rangos, disposición, etc., para diferentes parámetros y tipos de enfermos
- Capacidad de configurar tendencias gráficas y tabulares configurables por el usuario.
- Posibilidad de introducir eventos y marcas de tiempo.
- Todo el tratamiento pautado, así como los cuidados de enfermería, figurarán en la gráfica para poder unir en la misma línea temporal los datos del paciente (monitorización, analíticas, etc.) con la terapia y los cuidados que se le prestan.
- Posibilidad de configurar un panel de avisos sobre datos anómalos, desviaciones de cuidados (no realización de una valoración), escalas (incremento marcado de una puntuación) y protocolos.

4.6 TÉCNICAS Y NOTAS CLÍNICAS

- El sistema contará con un módulo de técnicas más comunes en UCI.
- El menú de técnicas tendrá posibilidad de incluir fecha de realización y contador diario de duración.
- El sistema informará de cuántas y qué tipo de técnicas realiza un usuario.
- El sistema permitirá elaborar notas médicas y de enfermería de acuerdo con plantillas previamente acordadas; estas plantillas se realizarán con una herramienta de uso sencillo por un administrador.

4.7 ESCALAS, INFORMES Y CODIFICACIÓN

- El sistema incluirá escalas de gravedad y valoración por órgano, situación (dolor, sedación, riesgo de ulceración, etc.) o proceso patológico (sepsis, traumatismo, pancreatitis, coronario, enfermo posquirúrgico, fracaso multiorgánico, etc.) para facilitar su cálculo y analizar sus resultados. Deberá importar datos demográficos y clínicos para completar cálculos. Incluirá escalas de cálculo de cargas de enfermería (TISS, NAS, NEMS), así como la posibilidad de incluir nuevas escalas.
- El sistema dispondrá de una herramienta de elaboración de informes que permita configurar diferentes formatos (técnicas, procedimientos, alta). Esta herramienta deberá

ser fácilmente utilizable por un administrador con un mínimo entrenamiento, y deberá permitir la exportación de información relevante sobre el ingreso del paciente en UCI al HIS, la Importación automática de campos del SIC (procedimientos, diagnósticos, fármacos, complicaciones, etc.) a la plantilla de informe exportable, y tendrá capacidad de exportación de datos anonimizados a bases de datos externas mediante formatos específicos (XML, Excel, valores definidos por comas [CVS], etc.).

- El sistema deberá permitir clasificar a los pacientes mediante un conjunto mínimo básico de datos (CMBD) adecuado al entorno de UCI. El sistema permitirá la codificación en versiones CIE 9-10 de diagnósticos, procedimientos y complicaciones.

4.8 ENFERMERÍA

- El sistema incluirá herramientas para la planificación de cuidados, que proporcionen informes de actividad sobre los mismos. Estas, preferentemente, deben utilizar estándares metodológicos basados en taxonomía validada (lenguaje NANDA, NIC y NOC), y en la manera en que se estructura o presenta la información (criterios de relación). Además, las aplicaciones deben permitir la codificación nueva o autónoma, lo que posibilita el desarrollo profesional, y el trabajo con procedimientos de enfermería y los oportunos informes de indicadores

5. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se realizará el Soporte y Mantenimiento del software (SW) existente en el HGUGM, para el correcto funcionamiento de toda la solución del Software de la UCI.

Además, se realizará el Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal) de las integraciones y conexiones existentes entre el Sistema de Información de la UCI y los distintos Sistemas de Información del HGUGM, entre los que destacan:

- Historia Clínica Electrónica y Gestión de Pacientes (HCIS)
- Sistema de Información de Farmacia (FARHOS/HIGEA)
- Sistemas de Información de Laboratorio (MODULAB Y SERVOLAB)
- Sistemas de Información de Radiología (ISITE MEDAVIS, INTELLISPACE PACS)
- Motores de Integración del SERMAS.

Las integraciones serán definidas por el Hospital y serán ejecutadas por el adjudicatario.

Se realizará también el Soporte y Mantenimiento de todas las conexiones realizadas al equipamiento de la UCI.

A continuación se desglosa el Soporte y Mantenimiento a realizar por el adjudicatario:

5.1 Soporte de incidencias

La duración del soporte se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente. En cuanto al Soporte, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Soporte funcional y resolución de incidencias de usuario; Resolución de incidencias funcionales de cualquiera de las áreas de la solución. Se resolverán los errores o incidencias que puedan surgir con el uso de la solución. La resolución de dudas o consultas puntuales se consideran dentro de esta categoría.
- Soporte técnico: ante cualquier incidencia que surja en de cualquiera de las áreas de la solución. Este servicio de soporte resolverá las cuestiones técnicas que plantea el uso de los equipos.
- Atención telefónica para la resolución de dudas y/o consultas relacionadas con la solución.
- Soporte post-producción para el centro donde se implante cualquier actualización de la solución.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del HGUGM un servicio de soporte y resolución para atender las necesidades de la solución objeto del contrato, que englobará todas las tareas destinadas a mantener la funcionalidad de la infraestructura operativa en los centros, incluyendo el soporte software, así como lo expresado en los puntos anteriores.

Dicho servicio incluirá el soporte y resolución de incidencias funcionales, técnicas y de integraciones. También incluirá las tareas de soporte y resolución de instalación de nuevas versiones y actualización de versiones en los entornos donde está implantado el producto.

5.1.1 Horarios de Soporte

El horario de soporte se prestará durante 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo festivos.

5.1.2 Actuación de soporte

Los trabajos de soporte se realizarán mediante actuaciones in situ en el Hospital en caso de no poder ser resuelto el problema en remoto.

Si, por necesidades del servicio, el HGUGM cambiara de ubicación algún equipo, manteniéndole en alguna sede dependiente del propio HGUGM, se notificará al adjudicatario para modificarlo en el inventario, y se seguirá prestando el servicio de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario sin sobre coste adicional.

En el apartado Gestión de los Servicios de Soporte, se obtendrán más detalles sobre la prestación del Soporte.

5.2 Mantenimiento

La duración del mantenimiento se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente.

En todo caso, se contemplarán las siguientes acciones:

- Mantenimiento preventivo. Comprobación de las configuraciones para prevenir posibles fallos de la solución. De igual manera, cotejar que el Software del presente pliego, recoge los datos de las baterías de los carros correctamente.
- Mantenimiento evolutivo: Suministro e Instalación de nuevas versiones de la aplicación de gestión y/o cualquier otro software de la solución.
- Mantenimiento correctivo: incluyendo la realización de las modificaciones que sean necesarias para solucionar los errores que se detecten en la solución.
- Mantenimiento adaptativo. Incluyendo las adaptaciones al entorno del HGUGM, y en el cual se incluye el mantenimiento técnico- legal.

A continuación se describe cada uno de los mantenimientos y lo que incluye, más detalladamente:

5.2.1 Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento preventivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizará una comprobación de la configuración software de gestión para prevenir posibles fallos de la solución.

Se debe presentar un plan de Mantenimiento Preventivo como respuesta en el presente pliego, con las acciones a realizar dentro del mismo. El Hospital se reserva el derecho en cualquier momento de añadir tareas al plan presentado, y que deberán ser ejecutadas por el adjudicatario.

El adjudicatario presentará un informe detallado de todas las acciones realizadas, así como de los datos solicitados por el HGUGM para cada uno de los mantenimientos preventivos realizados. Las tareas asociadas a dicho mantenimiento serán realizadas por el adjudicatario.

5.2.2 Mantenimiento Evolutivo

El adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluidos en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la aplicación que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para HGUGM. Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HGUGM de al menos 2 días.

El adjudicatario, presentará un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HGUGM y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado "Actualizaciones de Versiones".

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

El licitador hará referencia en su oferta técnica a la evolución de la solución al soporte de entornos multihospital.

5.2.3 Mantenimiento Adaptativo

El adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución ofertada en el presente expediente a esta nueva legislación durante la duración del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HGUGM.

De igual manera, dentro del Mantenimiento Adaptativo, se tendrá en cuenta en todo momento cualquier cambio realizado en la infraestructura del HGUGM, a nivel de Sistemas y Telecomunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos y Servidores de Aplicaciones para adaptarlas a la misma; sin sobre coste para el HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

5.2.4 Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento correctivo, es la actividad consistente en diagnosticar y solucionar incidencias de funcionamiento de la solución.

En caso de incidencia en cualquier elemento, será subsanado, atendiendo a los niveles de servicios acordados en el presente pliego. El licitador deberá indicar al HGUGM sus criterios de tipificación de incidencias con el fin de facilitar y agilizar la comunicación de incidencias, y ajustarse a los procedimientos del HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

5.2.5 Actualización de versiones

Las tareas de actualización de versiones de cualquier elemento software de la solución, serán tratadas dentro de las tareas y planificación establecidas con el interlocutor designado por el HGUGM del contrato, que además, será el responsable de la coordinación de las tareas de soporte de la actualización de versiones.

Una vez validada la versión, el HGUGM comunicará y acordará con la empresa las fechas de puesta en producción de las versiones, debiéndose hacer las mismas en horario de menor impacto asistencial. El soporte a la puesta en producción de las nuevas versiones deberá llevarse a cabo en todas las instalaciones donde se encuentre implantada la solución. El interlocutor designado por el HGUGM, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HGUGM, incluso pudiéndose ejecutar trabajos fuera del horario laborable, sin sobrecoste para el HGUGM.

Las actualizaciones de versión en el momento del trabajo tendrán en cuenta lo siguiente, y ajustarse al mínimo impacto asistencial: VENTANA DE TRABAJO = Tiempo de preparación especializada técnica + tiempo de actuación (incluyendo el tiempo de corte necesario) + tiempo de pruebas + tiempo de marcha atrás (si fuera necesaria).

Los procesos de puesta en producción se deberán ajustar en todo momento al Protocolo de Implantación de Sistemas de Información vigente en cada momento, establecido por el HGUGM.

El licitador hará referencia en su oferta técnica a la escalabilidad de la solución a otros ámbitos del hospital (Anestesia y Reanimación, Unidades de cuidados intermedios, otras unidades de cuidados intensivos, cuidados críticos neonatales).

Todas las tareas asociadas a la implantación de nuevas versiones derivadas de mantenimientos correctivos, evolutivos y adaptativos, serán realizados por el adjudicatario, incluso si hiciera falta in situ y fuera de horario laborable para minimizar el impacto a la atención sanitaria, sin que ello derive en coste alguno adicional para el HGUGM. Además, como viene reflejado en el apartado Soporte, se realizará soporte ante la actualización de versión y habrá un soporte postproducción in situ.

Para todos los mantenimientos; tanto para la solución inicial aprobada por el HGUGM, así como para la presentación de nuevas versiones, vendrá acompañada de la correspondiente documentación tanto para el usuario final como para el soporte técnico. Deberá contemplar al menos:

- Manual de usuario completo y actualizado con los cambios de la nueva versión en castellano
- Manual de instalación y administración en castellano
- Manual técnico de configuración y arquitectura en castellano
- Resumen técnico de las modificaciones sufridas por el producto en su última revisión (bugs, nuevas funcionalidades, mejoras generales)

Las versiones deben ser remitidas suficientemente probadas para que, una vez verificadas por el personal técnico, puedan ser instaladas con la mayor brevedad posible en los centros por personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, si el HGUGM lo considera necesario por la envergadura de la versión, la empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación presencial necesarias indicadas por el propio HGUGM, para el personal funcional y técnico.

En el apartado Gestión de los Servicios de Mantenimiento, se obtendrán más detalles sobre la prestación del Mantenimiento.

5.3 Gestión de los servicios de soporte

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Soporte, el servicio de soporte prestado comprende la resolución de incidencias escaladas desde los servicios de soporte del HGUGM. También incluye el soporte y la coordinación necesaria para la actualización de versiones.

5.3.1 Notificación y escalado de Incidencias

El HGUGM dispone de un Centro Soporte a Usuarios que, prestando el servicio de soporte de nivel 1, actúa como “puerta de entrada” al servicio de soporte y peticiones para todos los usuarios de todas las ubicaciones dependientes del HGUGM en el uso de todas las aplicaciones a las que tienen acceso. En este sentido el Centro de Soporte a Usuarios recepcionará toda incidencia o petición, la registrará recabando la información pertinente y si no estuviera dentro de su alcance solucionarla la escalará, junto con toda la información disponible sobre esta, al nivel y grupo funcional de soporte correspondiente interno del HGUGM, denominado como nivel 2. Si éste, tampoco pudiera resolverlo, lo escalará mediante las vías de comunicación definidas a la empresa adjudicataria.

La gestión de las incidencias se realizará a través de la herramienta corporativa de gestión de incidencias y peticiones del HGUGM y/o vía telefónica, pudiendo ser usado como medio alternativo el correo electrónico ante cualquier problema de la plataforma corporativa.

El adjudicatario deberá facilitar una dirección de correo y un número de teléfono que estarán en funcionamiento según lo indicado en el apartado Horarios del Soporte.

Una vez que la empresa comunique al HGUGM la resolución de la incidencia junto con información sobre las actuaciones y procedimientos seguidos para tal fin, este al igual que hizo cuando registró la incidencia, será el encargado de cerrarla tras la confirmación con el usuario.

La empresa adjudicataria, creará y mantendrá un documento con un histórico de todas las incidencias que se produzcan ("Documento de Incidencias") y que al menos detallará la siguiente información para cada una de ellas:

- Código de Identificación de la incidencia
- Fecha y hora de apertura de la incidencia
- Fecha y hora de resolución de la incidencia
- Descripción detallada del error
- Descripción detallada de la solución adoptada

Mensualmente, y siempre que lo requiera el HGUGM, durante la duración del contrato la empresa adjudicataria facilitará al HGUGM este "Documento de incidencias".

5.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.

Dentro del servicio de soporte, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una solución a las incidencias que se le comuniquen relativas a errores y/o averías que se produzcan, considerando los siguientes tiempos de respuesta y de resolución, que es el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte del HGUGM, mediante cualquiera de las vías ya descritas en apartados anteriores, hasta la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

- Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta para cualquier tipo de incidencia o petición escalada por el HGUGM, no será superior a 15 minutos.

- Tiempos de resolución:

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

- 2 horas naturales para incidencias de 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)
- 4 horas naturales para 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)
- 1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia) para 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)
- 72 horas para incidencias catalogadas como prioridad Baja (No implica Indisponibilidad ni Degradación del Servicio.)
- 120 horas naturales: consultas a través del servicio de atención 24x7.

Dentro de los niveles de soporte, podemos englobar el requerimiento de mantener el inventario completamente actualizado, con una exactitud superior al 98% de los equipos auditados por parte del adjudicatario.

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

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

Niveles de Servicio:

NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD) INCIDENCIAS Y PETICIONES	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Crítica	2 horas
Alta	4 horas
Media	1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)
Baja	72 horas
Consultas	120 horas

Se considera que para aquellas incidencias o peticiones 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, 1 y 2 respectivamente), 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.

Por otro lado, la disponibilidad total de la solución, tomando como solución la suma de cada uno de los elementos incluidos, debe ser superior al 99,8% del tiempo en periodos de medición mensuales.

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

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.

5.4 Gestión de los servicios de mantenimiento

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Mantenimiento, los servicios de mantenimiento que son objeto del alcance de este procedimiento se gestionará de la siguiente forma:

Mantenimiento Correctivo

La empresa adjudicataria, tras recibir la notificación de una incidencia a través de las herramientas y procedimientos definidos por el HGUGM para la gestión de incidencias, definidos en el presente pliego, procederá a su resolución siguiendo el procedimiento establecido por el HGUGM.

En caso de ser necesario en las tareas de mantenimiento correctivo, interactuar con otros servicios de soporte o áreas del HGUGM, se realizaría mediante correo electrónico o teléfono, contactando con el personal designado por el HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

Mantenimiento Adaptativo

Cualquier cambio en la arquitectura y estándares por parte del HGUGM siempre será comunicado a la empresa en las mismas condiciones, siendo responsabilidad de la empresa realizar los cambios oportunos como parte del mantenimiento adaptativo, sin sobrecoste para el HGUGM.

Por otra parte, el adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución soportada en el presente expediente a esta nueva legislación durante la duración del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

Mantenimiento Evolutivo

Como comentábamos en el apartado de Mantenimiento el adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluido en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la solución que sean sacadas por el fabricante y sin sobrecoste para HGUGM. Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HGUGM.

El adjudicatario, presentará a la Subdirección de Sistema de Información un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HGUGM y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado "Actualizaciones de Versiones".

De acuerdo a lo anterior, el HGUGM acordará con la empresa adjudicataria las fechas de entrega de las versiones y su puesta en producción. El interlocutor designado por el HGUGM, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

Mantenimiento Preventivo

La empresa adjudicataria realizará las tareas necesarias, que en lo posible, detecten un futuro fallo en el uso de la solución, adelantando los procedimientos que eviten posibles incidencias.

Se presentará un Plan de Mantenimiento Preventivo en el que se indique como se hará la gestión del mismo.

6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

7. PENALIDADES

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD) INCIDENCIAS Y PETICIONES	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN	PENALIDAD
Crítica	2 horas	0,05% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Alta	4 horas	0,05% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Media	1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)	0,2% cada día de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Baja	72 horas	0,03% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Consultas	120 horas	0,03% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.

8. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

Las proposiciones deben responder al siguiente índice y contenido que se muestra a continuación en no más de 80 páginas con Fuente Arial y Tamaño de Fuente 12:

1. - Resumen ejecutivo

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

2.- Acatamiento expreso

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

3.- Descripción de la solución propuesta

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

- 1 Planteamiento global del Proyecto de Implantación.
- 2 Adaptación a los procedimientos de la UCI del HGUGM.
- 3 Planteamiento de Análisis de Riesgos y Evaluación de impacto.
- 4 Servicio de integración e interoperabilidad de la solución ofertada.
- 5 Conectividad de dispositivos médicos.
- 6 Planteamiento de la Gestión del Cambio.

4. Equipo de Trabajo

Descripción de la cualificación y experiencia del equipo de trabajo.

5. Otros Datos Técnicos

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

9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Certificaciones del adjudicatario

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

- UNE EN ISO 9001:2008: Sistema de gestión de calidad
- UNE EN ISO 14001:2004: Sistemas de gestión medioambiental
- UNE EN ISO/IEC 27001:2005: Tecnología de la Información- Sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- CMMI-DEV Nivel 5: Desarrollo de productos y servicios
- UNE EN ISO 20000:2011: Tecnología de la información- Gestión del servicio.

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

10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

10.1 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, durante el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal del HGUGM por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); la Ley Orgánica 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.

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

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

10.3 Limitación del acceso o tratamiento.

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

10.4 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 Encargado del Tratamiento tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Encargado del Tratamiento comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Encargado del Tratamiento estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la HGUGM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

- Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
- En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

10.5 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.

10.6 Cesión o comunicación de datos a terceros.

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

En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

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

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

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

10.7 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.

10.8 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.

Madrid, 04 de diciembre de 2018

JEFE SECCION SUBDIRECCION DE SISTEMAS
DE INFORMACION



Victor Cuadrado Martinez

JEFE DE SERVICIO DE MEDICINA INTENSIVO



Jose Eugenio Guerrero Sanz