

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO DE  
CONTRATACION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS DE TELEMONTORIZACION DE  
PACIENTES CON PATOLOGIA CRÓNICA (EPOC Y/O INSUFICIENCIA CARDÍACA)****Expediente: A/SER-005067/2019****INTRODUCCION**

El sistema de monitorización objeto de este expediente, que exige una correcta coordinación de los agentes intervinientes, permite el seguimiento continuo de los pacientes en su hogar, así como la respuesta ante una alerta que precise activar los diferentes niveles asistenciales, según sus características o gravedad.

Con un sistema de monitorización, el papel del paciente y sus cuidadores cambia, puesto que ambos están directamente implicados en el control de la enfermedad. Su participación permite detectar de forma precoz signos o síntomas de agravamiento y actuar en consecuencia.

Funcionará a través un programa de implementación y despliegue, que pretende, detectar y dar respuesta a las necesidades generadas de la atención a patologías crónicas, utilizando la tecnología para introducir modelos de atención no presenciales que permitan la telemonitorización de constantes en el hogar, incorporando la participación de los propios pacientes y sus cuidadores.

Los objetivos globales se centran en proporcionar al paciente un papel central en la gestión de su enfermedad con el fin de ajustar la elección y dosis de medicamentos, promover el cumplimiento del tratamiento, ayudar a los profesionales a detectar signos tempranos de empeoramiento y así evitar reingresos frecuentes, con lo que se mejoraría la calidad de vida y la percepción de control de la patología por parte del paciente.

Con ello se pretende aumentar los beneficios en salud de los pacientes crónicos atendidos en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Y como consecuencia, contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario diseñando una intervención con posibilidad de perdurar en el futuro como práctica habitual en la atención al paciente, aminorando el número de hospitalizaciones y el número total de estancias hospitalarias.

**1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato es la contratación de servicios tecnológicos de telemonitorización de salud, para conseguir una detección temprana de exacerbaciones que incluye un programa de telemonitorización para la gestión de las patologías crónicas de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica y /o la Insuficiencia cardíaca. Incluye asimismo la formación suficiente a los pacientes y/o cuidadores en cuanto a su participación en este proyecto y una coordinación entre el adjudicatario del contrato y los servicios asistenciales.

El contenido del presente pliego se considera de carácter mínimo, pudiendo los licitadores incluir además todas aquellas prestaciones que consideren necesario para conseguir el perfecto cumplimiento del objeto del contrato, siempre y cuando tengan coherencia y relación con el mismo.

Los objetivos específicos del programa son:

- Disminuir la tasa de reingresos por exacerbación en un grupo de pacientes con Patología crónica.
- Disminuir la frecuentación de los servicios de urgencias hospitalarios.
- Frenar la caída de calidad de vida y conseguir alta satisfacción de los pacientes y Cuidadores.
- Disminuir los costes médicos derivados de las hospitalizaciones.

## **2.- CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEMONITORIZACION.**

Los pacientes que se incluirán en el servicio objeto de este contrato con pacientes con EPOC o Insuficiencia Cardíaca o ambas patologías, cuyo perfil se establecerá de acuerdo con los protocolos de este centro sanitario

A título meramente informativo, se estima el número de pacientes a incluir hasta 49.

En los tres primeros meses se incluirán el 80 por ciento de los pacientes y el 20 por ciento restante se incluirán en un periodo máximo de 6 meses.

Cada paciente deberá disponer en su domicilio de un sistema de recogida de datos. A través del mismo envían la información de una serie de variables fisiológicas (p.ej. tensión arterial, saturación de oxígeno, frecuencia cardíaca y peso. La frecuencia de envío de esta información se establecerá en un protocolo clínico particular para cada tipo de patología. Estos datos deberán estar convenientemente cifrados para asegurar que ningún atacante externo pueda visualizarlos mediante una captura del tráfico. Se recomienda que establezcan un cifrado con protocolo TLS 1.3 o de características superiores.

Esta información debe ser es tratada en una plataforma a la que tendrán acceso los profesionales autorizados de los equipos clínicos de referencia. El adjudicatario les comunicará a los profesionales designados por la Dirección del centro sanitario a través medios electrónicos, las alertas y actuaciones realizadas por los diferentes agentes implicados en la atención, en función de los datos emitidos y el protocolo de actuación determinado. Según el nivel de alerta la respuesta puede ser telefónica, evaluación en asistencia primaria, evaluación en consulta o evaluación en el servicio de urgencias hospitalarias. Además, es posible que se den incidencias técnicas que se resuelve por el equipo técnico encargado de la gestión.

El adjudicatario, para conseguir este objetivo, deberá ejecutar el servicio objeto del contrato en base entre otras a los siguientes requerimientos:

- Los servicios se realizarán conforme a un horario homologado y con unos niveles de calidad homogéneos.
- El horario prestación del servicio será de 9 de la mañana a 6 de la tarde, los días laborables, teniendo que adaptar el adjudicatario los recursos disponibles en cada momento para que se cumplan los requerimientos de calidad y accesibilidad establecidos en la presente licitación.
- La plataforma estará disponible los 365 días del año durante las 24 horas.
- El adjudicatario contará con una estructura cualificada y suficiente para acometer la prestación del servicio con las debidas garantías de calidad

exigidas por la presente licitación. La responsabilidad de planificar y realizar la contratación de los recursos necesarios para cumplir los niveles de servicio establecidos corresponde al adjudicatario.

- El adjudicatario tiene que disponer de condiciones técnicas, de infraestructuras y equipos humanos adecuados y suficientes para evolucionar al ritmo de los requerimientos e iniciativas que vayan surgiendo a lo largo del periodo de contratación.
- Dispondrá de personal cualificado experto en gestión de servicios de atención a clientes y en supervisión de servicios similares.
- El personal técnico de soporte en domicilio deberá estar perfectamente identificado.
- El adjudicatario realizará encuestas de calidad de vida que se adjunta como Anexo 1 a este Pliego, y serán remitidas con carácter anual al órgano de contratación

### **3.-CONDICIONES ESPECÍFICAS DE EJECUCION DEL CONTRATO.**

La empresa adjudicataria deberá desarrollar el contrato en base a las siguientes estipulaciones:

- La instalación del equipo en el domicilio de la persona solicitante deberá ser realizado en un plazo de 5 días naturales a contar desde la fecha de notificación del alta. El paciente deberá disponer de un justificante de la instalación con el número de serie del aparato.
- Todas las nuevas altas deberán recibir una llamada de cortesía dentro de las 24 horas posteriores a la instalación en el domicilio.
- Las averías de los terminales, deberán ser resueltas en un plazo inferior a 48 horas, desde su notificación. Se valorará un tiempo de respuesta inferior.
- La retirada del equipo, por baja de persona usuaria, deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días naturales.
- Higienización de equipos y revisión antes de volver a ser utilizados por un nuevo paciente.
- El adjudicatario formará a los pacientes, al inicio de su inclusión en este programa, así como que se considere necesario a lo largo de la ejecución del mismo en el uso de los dispositivos y en la necesidad de que se haga de acuerdo con el protocolo clínico establecido. Deberán los licitadores presentar un plan de formación en el sobre número 1, en el que se describa de forma pormenorizada el contenido, alcance y personas que lo van a efectuar, así como los plazos y tiempo de duración de los mismos
- Deberá elaborar de manera mensual un informe de quejas y reclamaciones de los usuarios sobre la prestación del servicio, y también del cliente interno.
- Los responsables del hospital deberán tener acceso a la información necesaria que garantice que se cumplen los objetivos de calidad establecidos en el presente pliego. Para ello entre otras medidas, se establecerá un sistema de

reuniones trimestrales, como comisión de seguimiento, entre los responsables de la empresa adjudicataria, y los responsables de la entidad contratante, para analizar la consecución de los compromisos de calidad y resolución de posibles incidencias.

- A fin de hacer un seguimiento sobre la calidad de la prestación, deberá el adjudicatario presentar con carácter mensual un informe con los siguientes indicadores de calidad y gestión:

Días para instalación desde alta de paciente (m/n establecido).

Nuevos pacientes en programa.

Pacientes totales activos en programa.

Desglose de nº de pacientes que han permanecido en el servicio, por edad, sexo.

Nº de pacientes que han causado baja.

Nº de mediciones recibidas y promedio de mediciones/paciente.

Análisis de alertas (Número, tipología, clasificación por tipo de causa.

Análisis de llamadas (Número, tipología y duración).

Nº de llamadas de soporte técnico.

Nº de incidencias.

Tiempo medio resolución de las incidencias.

Nº de atenciones en domicilio para resolver problemas técnicos.

El licitador deberá incluir en su propuesta un **Modelo de Informe de Seguimiento Mensual** que recoja, al menos, toda la información señalada.

El adjudicatario iniciará las prestaciones objeto del contrato, en un periodo máximo de un mes a contar desde la fecha de formalización del mismo.

La documentación acreditativa del cumplimiento de estos requisitos deberá incluirse en el sobre núm. 1

Los oferentes incluirán en el sobre 1 además:

La descripción de un mapa de procesos general, y la descripción de dichos procesos, necesarios para el desarrollo del servicio.

Un programa de implantación del servicio, detallando pormenorizadamente las actuaciones a realizar, y el tiempo preciso.

#### **4.- EQUIPAMIENTO MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN DE LA TELEMONITORIZACIÓN.**

La oferta de los licitadores, deberá detallar una solución tecnológica para la recogida y el envío de datos correspondientes a variables fisiológicas y a preguntas

preestablecidas sobre síntomas o percepciones del paciente sobre su salud. Se incluirá preceptivamente una descripción técnica de los equipos en el sobre número 1.

El dispositivo encargado del envío de la información desde el domicilio del usuario, podrá ser un dispositivo móvil.

Los dispositivos mínimos de lectura de constantes de salud serán los siguientes:

Para pacientes de Epoc: pulsioxímetro, y tensiómetro.

Para pacientes con insuficiencia cardíaca: báscula, tensiómetro y pulxioxímetros.

Todos estos dispositivos deberán disponer de transmisión automática y cumplir con la normativa vigente (marcado CE...). La acreditación de este requisito se incluirá en el sobre 1. El licitador deberá favorecer la simplificación del número dispositivos necesarios, manteniendo siempre la capacidad de recogida de todas las constantes de salud que se incluyen en los dispositivos seleccionados.

Además de la toma de constantes de salud, la propuesta del licitador deberá incluir la posibilidad de gestionar cuestionarios de salud, a modo de árbol de decisión, y la recogida manual de valores. Todo el proceso deberá ser personalizable, en función del perfil del paciente y de las patologías asociadas, de acuerdo con los servicios clínicos responsables del Hospital General Universitario Gregorio Marañón

El suministro, instalación, mantenimiento y la reparación del equipamiento, correrá a cargo del adjudicatario, que presentará en su oferta detalle de estos servicios.

Son obligaciones concretas del adjudicatario en relación con el equipamiento las que se detallan a continuación:

- Verificar la idoneidad del canal de comunicación con el domicilio para poder ofrecer los servicios de telemonitorización.
- En casos de nuevas altas, instalar en el domicilio de los pacientes, los equipos de telemonitorización.
- Prestar la formación necesaria a los profesionales, usuarios y familiares que convivan con el mismo en el manejo de dispositivos. Las entidades adjudicatarias deberán facilitar Manuales de Usuario.
- Prestar soporte técnico telefónico de incidencias, a pacientes y a profesionales sanitarios. La propuesta de las entidades adjudicatarias deberá incluir un Sistema de Gestión de Incidencias Técnicas, accesible a los gestores del servicio de la entidad contratante, y de los profesionales que la Gerencia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón designe.
- Prestar el mantenimiento preventivo y correctivo de todo el parque de dispositivos en uso, garantizando el servicio de manera ininterrumpida, durante la duración del contrato.
- Retirada de los equipos dados de baja del servicio.
- Higienización de los mismos.

- Incluirán en la oferta los licitadores, cualquier otra propuesta que permita garantizar la prestación ordinaria del servicio.
- El coste de las líneas precisas para ejecutar el servicio de telemonitorización serán a cargo del adjudicatario, de manera que no puede repercutir ningún gasto en el usuario.

La documentación acreditativa de todos estos extremos se incluirán en el sobre núm. 1

## **5.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA.**

La propuesta del licitador deberá incluir una plataforma tecnológica, en lo referente a sistema de información e infraestructura hardware, que permita atender, como mínimo, los requerimientos de este expediente. Deberá impartir en el mes siguiente a la formalización del contrato, la formación precisa para su utilización por los profesionales implicados en la atención sanitaria de los pacientes.

El adjudicatario deberá tener capacidad de respuesta para organizar servicios a corto plazo, así como para poner en marcha servicios imprevistos o de contingencia garantizando la continuidad ininterrumpida del servicio. Se deberá garantizar dos niveles de almacenamiento de datos y capacidad de reenvío automatizado, ante problemas en las comunicaciones: en primer lugar, en los propios dispositivos instalados en los domicilios y, en segundo lugar, en la plataforma de gestión del proveedor, garantizando el reenvío selectivo o masivo en un intervalo de tiempo.

El cumplimiento de todos estos requisitos se justificará documentalmente por el licitador en el sobre núm. 1

## **6.- COLABORACION SOCIO-SANITARIA.**

Con el objetivo último de favorecer el cuidado de la persona en su domicilio, el adjudicatario, para garantizar la continuidad asistencial, deberá facilitar la adaptación de los servicios objeto de este contrato a los protocolos asistenciales y de información.

## **7.- REQUISITOS TECNICOS VALORABLES.**

- 1.- Se valorará estar acreditado en la norma ISO 14001
- 2.- Se valorara estar acreditado en la norma ISO 9001
- 3.- Se valorara el tiempo de respuesta en la reparación de equipos.

La acreditación de estos puntos se incluirán en el sobre 3

## **8.- PROTECCION DE DATOS.**

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón y la empresa adjudicataria, se comprometen a cumplir las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales así como en el Reglamento (UE) 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) y a la normativa nacional que lo desarrolle.

Los datos de carácter personal que se recaben u obtengan en el desarrollo y aplicación del pliego serán tratados y utilizados de conformidad con la normativa vigente.

Asimismo, el deber de secreto y las limitaciones en su uso marcadas por la normativa de aplicación serán aplicables a cualquier información a la que se tenga acceso en la realización de actividades objeto del presente pliego. La manipulación de datos relacionados con los pacientes, estará sometida a la confidencialidad debida a la naturaleza de los mismos, quedando expresamente prohibida su transferencia o utilización distinta a los fines previstos en el contrato.

El tratamiento de los datos del presente convenio queda sometido a la mencionada normativa, así como a la vigente en cada momento.

El adjudicatario deberá firmar además del contrato de servicios un contrato de confidencialidad que se adjunta como Anexo II a este Pliego.

También será de aplicación la Ley 41/2002, de 14 de noviembre reguladora de la autonomía del paciente y derechos en materia de información y documentación clínica, así como cualquier otra normativa presente o futura referente a la circulación de datos informáticos.

Al adjudicatario solo se le facilitarán los datos de filiación: el nombre, apellidos, domicilio y contacto telefónico o correo electrónico de los pacientes incluidos en este programa. No accederá a historias clínicas ni a ninguna base de datos del centro.

#### **8.1.- Normativa de seguridad y protección de datos de la CONSEJERIA DE SANIDAD:**

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

## **9.- PENALIZACIONES.**

Se establecen las siguientes penalizaciones:

- **Tiempo medio de resolución de una avería**

Indicador normal: inferior a 48 horas en más del 97% de los casos.

Penalidad: por cada punto de desviación, penalización del 0,1% de la facturación en el mes en curso.

- **Satisfacción personas usuarias con el servicio.**

Indicador normal: nivel de satisfacción positiva (satisfactorio y muy satisfactorio) del servicio 90%.

Penalidad: por cada punto de desviación, penalización del 0,2% de la facturación anual.

- **Reclamaciones.**

Indicador normal: 1 por cada 100 usuarios al año.

Penalidad: por cada 0,1 puntos que superen esta cifra se reduce un 1% la facturación del periodo.

- **Demora en la entrega del informe mensual.**

Indicador normal: entrega durante los 7 primeros días laborables del mes.

Penalidad: sanción económica de 50 euros por cada día de retraso.

- **Demora en la instalación de equipos.**

Indicador normal: instalación en el domicilio en el plazo de 5 días naturales a contar desde la fecha de comunicación.

Penalidad: abono del coste de dicho usuario durante el primer mes.

La medición de los parámetros de penalidad se realizará de forma programada con carácter mensual, y además por la entidad contratante cuando ésta lo considere oportuno.

## **10.-FACTURACION.**

La facturación de este contrato se realizará a mes vencido, en función de los días de permanencia por paciente en programa y se desglosa en dos partes: una fija y una variable, en función de los resultados obtenidos mes a mes.

La parte variable, se aplicara transcurrido un año desde la puesta en marcha del programa, y se calculará únicamente teniendo en cuenta los pacientes que hayan cumplido un año en el programa en el mes considerado. El resultado obtenido se aplicara a la totalidad de días mensuales de programa incluyendo los pacientes fallecidos y aquellos que hayan salido del programa antes de cumplir un año.

La parte variable, que se aplicara transcurrido un año desde la puesta en marcha del programa, se calculara teniendo en cuenta:

Indicador de resultado asistencial

Reducción de ingresos hospitalarios

Reducción de número de derivación a urgencias. Reducción de días de hospitalización

Resultado de las encuestas de calidad.

En el ejercicio 2020 el importe se calcula añadiendo al precio de licitación del ejercicio 2019 (3.5 euros) un máximo de 1.50 euros más por paciente y día, si se cumplen con los objetivos máximos de rentabilización de los número de ingresos, días de hospitalización y satisfacción del paciente, tal y como se indica en los Pliegos de Condiciones Técnicas que rigen este procedimiento.

### **Sistema de determinación del precio:**

- El precio del contrato se determinará por unidad de prestación de servicio usuario/día.



- Precio unitario de licitación (que reviste la condición de máximo): 3.5 € usuario/día para el primer año y hasta un máximo de 5 euros usuario/día según el siguiente cuadro:

1.5 euros más por paciente y día, es decir, 5 euros, si se reduce un 40 por ciento los ingresos hospitalarios por Epoc, se disminuye en 3 días la estancia media hospitalaria y se mejora en un 20 por ciento la calidad de vida medida por cuestionario que se junta al PPT.

1.25 euros más por paciente y día por si se reduce entre un 39 y un 30 por ciento los ingresos hospitalarios y se disminuye entre 3 días y 2,90 la media de estancia hospitalaria

0.87 euros más por paciente y día si se reducen los ingresos hospitalarios entre un 29 por ciento y un 15 por ciento y además se disminuye la estancia media entre más de uno y 2 días

0.25 euros más por paciente y día si se reducen los ingresos hasta un 14 por ciento y mayor al ítem inicial y además se reducen los días de estancia hasta un día.

#### **11.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL.**

La adjudicataria deberá contar durante la vigencia del contrato con un plan de protección medioambiental aplicado a los materiales que se retiren, (terminales y dispositivos, pilas, etc.), de forma que quede garantizada la entrega y eliminación de los residuos en puntos de reciclaje autorizados, poniendo a disposición de la entidad contratante los correspondientes certificados de los puntos de reciclaje.

#### **12.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

Existe la posibilidad de modificación del importe del contrato por incorporación de mayor número de usuarios de los previstos inicialmente o la puesta en marcha de proyectos que aborden otras patologías.

#### **13.- DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS DEL LICITADOR.**

Los licitadores deberán declarar que datos de su propuesta son confidenciales. Esta información se incluirá en el sobre 1.

Madrid, 8 de febrero de 2019

Fdo: Luis Puente Maestu  
Jefe del Servicio de Neumología del  
H.G.U. Gregorio Marañón



# Evaluación de la calidad de vida en pacientes frágiles

Cuestionario EQ-5D

## CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN

NUSHA :

NOMBRE Y APELLIDOS:

FECHA DE LA ENTREVISTA:

Pretest ☐

Posttest ☐

1. Evaluación de la calidad de vida en pacientes frágiles (EQ-5D)

Debajo de cada enunciado, **marque UNA casilla**, la que mejor describe su salud **HOY**.

MOVILIDAD	
No tengo problemas para caminar	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas leves para caminar	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas moderados para caminar	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas graves para caminar	<input type="checkbox"/>
No puedo caminar	<input type="checkbox"/>

AUTO-CUIDADO	
No tengo problemas para lavarme o vestirme	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas leves para lavarme o vestirme	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas moderados para lavarme o vestirme	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas graves para lavarme o vestirme	<input type="checkbox"/>
No puedo lavarme o vestirme	<input type="checkbox"/>

ACTIVIDADES COTIDIANAS (Ej.: trabajar, estudiar, hacer las tareas domésticas, actividades familiares o actividades durante el tiempo libre)	
No tengo problemas para realizar mis actividades cotidianas	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas leves para realizar mis actividades cotidianas	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas moderados para realizar mis actividades cotidianas	<input type="checkbox"/>
Tengo problemas graves para realizar mis actividades cotidianas	<input type="checkbox"/>
No puedo realizar mis actividades cotidianas	<input type="checkbox"/>

DOLOR / MALESTAR	
No tengo dolor ni malestar	<input type="checkbox"/>
Tengo dolor o malestar leve	<input type="checkbox"/>
Tengo dolor o malestar moderado	<input type="checkbox"/>
Tengo dolor o malestar fuerte	<input type="checkbox"/>
Tengo dolor o malestar extremo	<input type="checkbox"/>

ANSIEDAD / DEPRESIÓN	
No estoy ansioso ni deprimido	<input type="checkbox"/>
Estoy levemente ansioso o deprimido	<input type="checkbox"/>
Estoy moderadamente ansioso o deprimido	<input type="checkbox"/>
Estoy muy ansioso o deprimido	<input type="checkbox"/>
Estoy extremadamente ansioso o deprimido	<input type="checkbox"/>

2. Evaluación de la calidad de vida relacionada con la salud. Evaluación de la calidad de vida en pacientes frágiles (EQ-5D)

**La mejor salud que usted se pueda imaginar**

Nos gustaría conocer lo buena ó mala que es su salud HOY. La escala está numerada del 1 al 100.

100 Representa la mejor salud que usted se pueda imaginar.

0 Representa la peor salud que usted se pueda imaginar.

Ahora , en la casilla que encontrará a continuación escriba el numero que ha marcado en la escala

- 100 ☐
- 95 ☐
- 90 ☐
- 85 ☐
- 80 ☐
- 75 ☐
- 70 ☐
- 65 ☐
- 60 ☐
- 55 ☐
- 50 ☐
- 45 ☐
- 40 ☐
- 35 ☐
- 30 ☐
- 25 ☐
- 20 ☐
- 15 ☐
- 10 ☐
- 5 ☐
- 0 ☐

SU SALUD  
HOY



### 3. Evaluación de la calidad de vida relacionada con la salud

#### VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

EDAD:  (Años cumplidos)

PROVINCIA:

MUNICIPIO DE RESIDENCIA:

(Para las preguntas que siguen, marque con un círculo su respuesta)

**Sexo:** ☐ Varón ☐ Mujer

#### **Nivel de estudios:**

- ☐ Sin estudios
- ☐ Primarios
- ☐ Secundarios
- ☐ Universitarios

#### **Estado Civil**

- ☐ Casado/a ó pareja estable
- ☐ Separado/a ó divorclado/a
- ☐ Viudo/a
- ☐ Soltero/a

#### **Situación Laboral**

- ☐ Trabaja (contratado o autónomo)
- ☐ En Paro y buscando empleo
- ☐ Jubilado
- ☐ Incapacitado/a para trabajar por enfermedad ó discapacidad de larga duración
- ☐ Cuidando de la familia y/o hogar
- ☐ Estudiando ó en formación a jornada completa
- ☐ Otro      Especifique:

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN





**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON ACCESO A DATOS DE CARÁCTER PERSONAL  
ENTRE [RAZÓN SOCIAL DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO] Y [RAZÓN SOCIAL DEL  
ENCARGADO DE TRATAMIENTO]**

En [LUGAR Y FECHA]

**REUNIDOS**

**DE UNA PARTE**

**[RAZÓN SOCIAL DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO]** (en adelante, **[RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO]**), con domicilio social en [DOMICILIO] y NIF [NIF], entidad representada en este acto por D/D<sup>a</sup>. [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], con DNI [DNI REPRESENTANTE], en calidad de [CALIDAD DE REPRESENTACIÓN].

**DE OTRA PARTE**

**[RAZÓN SOCIAL DEL ENCARGADO DE TRATAMIENTO]** (en adelante, **[ENCARGADO DE TRATAMIENTO]**), con domicilio social en [DOMICILIO] y NIF [NIF], entidad representada en este acto por D/D<sup>a</sup>. [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], con DNI [DNI REPRESENTANTE], en calidad de [CALIDAD DE REPRESENTACIÓN].

Ambas partes, reconociéndose previa y recíprocamente la capacidad legal necesaria para el otorgamiento del presente Contrato,

**EXPONEN**

1. Que **[RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO]** es una entidad dedicada a [ACTIVIDAD].
2. Que **[ENCARGADO DE TRATAMIENTO]** es una entidad dedicada a la prestación de servicios de [SERVICIOS].
3. Que **[RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO]** está interesada en contratar los servicios prestados por el **[ENCARGADO DE TRATAMIENTO]** conforme a las siguientes.

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.**

El presente contrato tiene por objeto regular los servicios prestados por **[ENCARGADO DE TRATAMIENTO]** y que implican un tratamiento de datos de carácter personal responsabilidad de **[RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO]**.

A los efectos de este contrato, **[RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO]** tendrá la consideración de responsable del tratamiento y **[ENCARGADO DE TRATAMIENTO]** tendrá la consideración de encargado del tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento



(UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD).

Los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento consisten en: [DESCRIPCIÓN].

En consecuencia, el Encargado del Tratamiento, se obliga con respecto a la información y material recibido a:

- a) Utilizar dicha información de forma reservada.
- b) No divulgar ni comunicar la información facilitada o recibida como resultado de la firma del presente contrato.
- c) Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que goce de aprobación escrita de las partes y únicamente en términos de tal aprobación.
- d) Se restringirá el acceso a la información a sus empleados y subcontractados, salvo en la medida en que razonablemente puedan necesitarla para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
- e) No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución del presente contrato.

Las partes serán responsables ante el incumplimiento de esta obligación, ya sea por sus empleados o por subcontractados.

Asimismo, ambas partes, se comprometen a cumplir con todos los términos fijados en el presente Contrato, y muy especialmente aquellos relativos a las cláusulas sobre propiedad intelectual e industrial, confidencialidad y obligación de secreto, manteniendo esta confidencialidad y evitando revelar la información a toda persona que no sea empleado o subcontractado.

## **SEGUNDA.- DEFINICIONES.**

Los términos específicos en materia de protección de datos, serán interpretados conforme a lo establecido en el artículo 4 del RGPD.

## **TERCERA.- DEBER DE SECRETO.**

El Encargado del Tratamiento se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial facilitada por el Responsable del Tratamiento con motivo de la prestación de servicios objeto de este contrato.

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el Encargado del Tratamiento acceda en virtud del presente contrato, en especial la información y datos



personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a los que haya accedido o acceda durante la ejecución del mismo.

La obligación de confidencialidad recogida en el presente contrato tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre las partes.

El Encargado del Tratamiento será responsable de que su personal, colaboradores, directivos y en general, todas las personas de su responsabilidad que tengan acceso a la información confidencial y a los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento de datos de carácter personal, aun después de finalizar su relación con el Encargado del Tratamiento. Por tanto, el Encargado del Tratamiento realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

El Encargado del Tratamiento mantendrá a disposición del Responsable del Tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el párrafo anterior.

#### **CUARTA.- OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

El Encargado del Tratamiento, en su calidad de encargado del tratamiento asume las siguientes obligaciones:

- Acceder 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.
- Tratar los datos conforme a las instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento.
- 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.
- No destinar, aplicar o utilizar los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento con fin distinto del indicado en el presente contrato o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de las instrucciones del Responsable del Tratamiento.
- Asumir la condición de responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del contrato, los comunique o los utilice

incumpliendo las estipulaciones del contrato o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

- No permitir el acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento a ningún empleado de su responsabilidad que no tenga la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa del 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.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Poner 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.
- 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.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, así como cumplir con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como Encargado del Tratamiento con arreglo al RGPD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.
- 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.

#### **QUINTA.- OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL FICHERO**

El Responsable del Tratamiento manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

- a) En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- b) En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, los datos de carácter personal a los que accederá el Encargado del Tratamiento en virtud del presente contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- c) Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos del presente contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al Responsable del Tratamiento como responsable del tratamiento.
- d) Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.

#### **SEXTA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIOLACIÓN DE LA SEGURIDAD**

Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Encargado del Tratamiento aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- c) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) un catálogo de medidas de seguridad reconocido en normativas o estándares de seguridad de la información.

Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el Encargado del Tratamiento tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la



destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos. El Encargado del Tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por el mismo.

Asimismo, en caso de modificación de la normativa vigente en materia de protección de datos o de otra normativa relacionada y que resultase aplicable al tratamiento objeto del presente contrato, el Encargado del Tratamiento garantiza la implantación y mantenimiento de cualesquiera otras medidas de seguridad que le fueran exigibles, sin que ello suponga una modificación de los términos del presente contrato.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el Encargado del Tratamiento para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el Encargado del Tratamiento deberá notificar al Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD.

En tal caso, corresponderá al Responsable del Tratamiento comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente.

#### **SÉPTIMA.- DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

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.

#### **OCTAVA.- EJERCICIO DE DERECHOS ANTE ENCARGADO DE TRATAMIENTO.**

El Encargado del Tratamiento deberá dar traslado al Responsable del Tratamiento de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, efectuada por un afectado cuyos datos hayan sido tratados por el Encargado del Tratamiento con motivo del cumplimiento del objeto del presente contrato, a fin de que por el mismo se resuelva en los plazos establecidos por la normativa vigente.

El traslado de la solicitud al Responsable del Tratamiento deberá hacerse con la mayor celeridad posible y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.





Asimismo, el Encargado del Tratamiento deberá tramitar cualquier instrucción relativa a derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, que reciba a través del Responsable del Tratamiento, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud como la ejecución de la tarea encomendada.

#### **NOVENA.- DEBER DE INFORMACIÓN MUTUO.**

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

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

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

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante 15 años con la finalidad de atender a las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

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

#### **DÉCIMA.- SUBCONTRATACIÓN.**

El Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, 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 subcontratista y



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

En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, está obligado igualmente 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.

El Encargado del Tratamiento está obligado a informar al Responsable del Tratamiento de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados con una antelación de 1 mes, dando así al Responsable del Tratamiento la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

#### **UNDÉCIMA.- RESPONSABILIDAD.**

El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente contrato y en la normativa vigente, en relación con el presente encargo de tratamiento.

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 presente contrato, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Las partes responderán de las infracciones en que hubiesen incurrido personalmente, manteniendo indemne a la parte contraria frente a cualquier perjuicio que se derivase de dicha infracción.

#### **DUODÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD.**

La totalidad de los términos y condiciones del presente documento, incluidos sus anexos, tienen carácter confidencial, estando sujetos a las obligaciones expuestas a lo largo del acuerdo.

Ambas partes, en prueba de su conformidad, firman el presente contrato, por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha arriba indicados.

**[RAZÓN SOCIAL DEL RESPONSABLE DEL  
TRATAMIENTO]**

**[RAZÓN SOCIAL DEL ENCARGADO DE  
TRATAMIENTO]**

**[NOMBRE DEL REPRESENTANTE]**

**[NOMBRE DEL REPRESENTANTE]**

## COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO

### I. Confidencialidad:

1. Queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de su función, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que esté determinado, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Esta obligación subsistirá una vez finalizada la relación entre las partes.
2. Queda prohibida la salida de información propiedad de **INDICAR CENTRO**, obtenida de sus sistemas de información o de otras fuentes, por cualquier medio físico o telemático, salvo autorización por escrito del Responsable del Tratamiento dicha información.
3. Para el caso de que quede extinguida la relación con **INDICAR CENTRO**, los datos de carácter personal pertenecientes al mismo que pueda tener bajo control del abajo firmante, deberá destruirlos o devolverlos, por el método acordado, así como cualquier otro soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal.

### II. Políticas de Seguridad:

4. El abajo firmante se compromete a cumplir la *Política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid*, publicada mediante la Orden 491/2013, de 27 de junio, y todas las políticas, normas y procedimientos de la CSCM, que emanen de la citada Política, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos de carácter personal. Para su conocimiento, se le proporcionará acceso a la normativa que le sea de aplicación.
5. El acceso lógico a los Sistemas de Información y Comunicaciones de **INDICAR CENTRO**, se hará con la autorización correspondiente, en la forma que se indique y con las medidas de seguridad que se marquen en cada caso, no pudiendo acceder a datos reales sin la autorización por escrito del Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.
6. Ante cualquier duda que pueda incidir en la seguridad de los Sistemas de Información y Comunicaciones, deberá consultar con su enlace o Responsable en **INDICAR CENTRO**. La función del enlace será ofrecerle asesoramiento, atender cualquier tipo de consulta o necesidad, transmitir instrucciones, ponerle al corriente de sus cometidos, objetivos, entre otras.

### IV. Propiedad intelectual:

7. Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos en los sistemas de información de **INDICAR CENTRO** sin la correspondiente licencia y/o autorización. Los programas informáticos propiedad de **INDICAR CENTRO** están protegidos por propiedad intelectual, y por tanto está estrictamente prohibida su reproducción, modificación, cesión o comunicación sin la debida autorización.
8. Queda estrictamente prohibido en los sistemas de información de **INDICAR CENTRO**, el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier otro tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.



#### IV. Derecho de información:

9. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se le informa de que los datos personales que se faciliten serán responsabilidad de **INDICAR CENTRO** como Responsable del Tratamiento, cuyo Delegado de Protección de Datos (DPD) es el "Comité DPD de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid" con dirección en Plaza Carlos Trías Bertrán nº7 (Edif. Sollube) Madrid 28020, y cuya finalidad es la contemplada en el presente documento objeto de firma.
10. La base jurídica que legitima el tratamiento es la prestación de su consentimiento y su condición de colaborador con la CSCM, así como la demás legislación vigente. Con esta finalidad sus datos serán conservados durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones estipuladas en la normativa vigente aplicable. Asimismo, se le informa de que los datos no serán comunicados a terceros, salvo en aquellos casos obligados por Ley.
11. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, a través de comunicación escrita al Responsable del Tratamiento, con domicilio en **DOMICILIO**, concretando su solicitud, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (C/Jorge Juan, 6 Madrid 28001) [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

Leído y entendido, el abajo firmante se compromete a cumplir los requisitos arriba indicados.

Madrid, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Firmado: \_\_\_\_\_