

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE
INFORMACIÓN, GESTIÓN, ALMACENAMIENTO Y
DISTRIBUCIÓN DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS (RIS/PACS) EN
EL HGUGM*

CENTRO: Hospital General Universitario Gregorio Marañón

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Realizado / Modificado por	Fecha Modificación	Motivo del cambio
01			Creación del documento

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO:

Nombre	Área

ÍNDICE

1. OBJETO	4
2. ALCANCE DEL PROYECTO	6
2.1 Alcance de ubicaciones	6
2.2 Alcance tecnológico	7
2.2.1 Soporte y Mantenimiento	7
2.2.2 Ampliación de funcionalidades:	17
2.2.3 Explotación de toda la información necesaria requerida por el Hospital relativa a los Sistemas de Información objeto del contrato.	18
3. EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIO DE SERVICIO	19
4. COMITÉ DE SEGUIMIENTO	20
5. PENALIDADES	21
6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	22
7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	23
7.1 Normativa de seguridad y protección de datos	23
7.2 Encargado del Tratamiento.	23
7.3 Limitación del acceso o tratamiento	23
7.4 Medidas de Seguridad.	24
7.5 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.	26
7.6 Cesión o comunicación de datos a terceros.	26
7.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento.	27
7.8 Cesión del contrato	27
8. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	28
9. CONSIDERACIONES SOCIALES	29
10. CLÁUSULAS ADICIONALES	30
11. anexo i: equipamiento existente hw y sw	31

1. OBJETO

Constituye el objeto del contrato, la contratación de los servicios que incluyen:

- Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal) de todo el software (SW) y hardware (HW) existente en el HGUGM y sus centros dependientes, para el correcto funcionamiento de toda la solución de Imagen de radiodiagnóstico y Medicina Nuclear basados en los acuerdos de nivel de servicio expuestos en el presente pliego basados en el PACS de PHILIPS y RIS Isite MEDAVIS, así como del desglose de los elementos se puede ver en el Anexo I.
Además, este soporte y mantenimiento incluye toda la solución de reconocimiento de voz existente en Hospital basada en la solución Speechmagic.
Correrá por cuenta del adjudicatario todo el almacenamiento utilizado durante la duración del contrato, teniendo en cuenta que el acceso a los recursos propios de almacenamiento debe ser de manera rápida y que funcionalmente no se resienta el trabajo de los profesionales. Todos los problemas derivados de la lentitud del sistema se achacarán a indisponibilidad de la solución y se penalizará sobre ello.
Se debe calcular el espacio de almacenamiento teniendo en cuenta que se deben disponer de backups, ante cualquier catástrofe que ocurra del CPD del Hospital.
- Ampliación de funcionalidades de todos los recursos necesarios y licencias adicionales a las ya existentes desglosadas en el Anexo I, para que las modalidades de los centros definidos en el alcance, queden integradas en el sistema, así como las nuevas modalidades incorporadas en el HGUGM durante la duración del presente expediente, incluyendo licencias ilimitadas para los diferentes servicios DICOM (WL, QR, ST, STC...etc). A la finalización del presente contrato, todos los recursos pasarán a ser propiedad del Hospital.
- Soporte (Técnico y Funcional)) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal) de las integraciones existentes entre el RIS y el PACS y los distintos Sistemas de Información del HGUGM y sus centros dependientes, entre los que destacan:
 - o Integración con HCIS (Historia Clínica Electrónica y Gestión de Pacientes).
 - o Integración con MIRTH (Motor de Integración del Hospital)
 - o Integración con las clínicas externas con las que trabaje el Hospital, durante la duración del contrato.
 - o Integración con aplicaciones dependientes de la Consejería tales como por ejemplo, el visor de Historia Clínica corporativo del SERMAS.
 - o Integración con otras soluciones software ya operativas en el Hospital, garantizando la compatibilidad con los estándares internacionales DICOM y HL7.
- Además, se realizarán las nuevas integraciones necesarias con terceros sistemas durante la duración del contrato en un plazo no superior a 1 mes tras la transmisión de la necesidad.
- Garantizar el nivel de disponibilidad del sistema completo de al menos un 99,8% medido al mes, incluyendo los componentes de HW y SW con penalizaciones en el caso de incumplimiento. En el apartado 5 se pueden ver las penalidades.

- Al menos un técnico cualificado sobre la solución, estará trabajando en la Subdirección de Sistemas de Información del Hospital durante la duración del contrato en horario de: 8.00 a 18.00. Dicho técnico, se trasladará a cualquier ubicación del Hospital y sus centros dependientes donde se requiera su presencia, para solucionar cualquier incidencia o petición de servicio. Todos los costes asociados correrán a cargo del adjudicatario.
- Explotación de toda la información necesaria requerida por el Hospital relativa a los Sistemas de Información objeto del contrato, incluso su integración con la solución de Business Intelligence del Hospital aportando las ETL que se requieran durante la duración del contrato. Esta información se solicitará en modo petición de servicio y se basará en los acuerdos de nivel de servicio de las propias peticiones.
- Soporte postproducción in situ de al menos dos personas durante el día de la puesta en producción y los 2 días siguientes a la puesta en marcha de una nueva versión tanto del RIS como del PACs.
- Mantenimiento de todas las actualizaciones de seguridad de todas los sistemas y licenciamiento de cualquier elemento de la solución. Para ello, se realizará un mantenimiento el primer miércoles de cada mes en horario de menor impacto a decidir por el Hospital, manteniendo el servicio en todo momento.
- Dentro del mantenimiento y teniendo en cuenta la obsolescencia del parque tecnológico de las estaciones de trabajo, el adjudicatario deberá contar con la sustitución al menos 15 estaciones de trabajo anuales, adicionales a las que sean necesario sustituir por cualquier otra causa durante la duración del contrato.
- Formación de los usuarios, administradores del sistema y Subdirección de Sistemas de Información ante cualquier cambio de versión de al menos 2 jornadas con una duración 7 horas cada una.
- Entrega de documentación técnica del sistema, manuales para los profesionales y técnicos informáticos incluyendo el diccionario de bases de datos.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

2.1 Alcance de ubicaciones

El alcance en cuanto a ubicaciones se circunscribe a todos los centros dependientes del Hospital General Universitario Gregorio Marañón, entre los que destacan:

- Instituto Provincial Médico-Quirúrgico.
- Hospital Materno-Infantil.
- Instituto Provincial de Rehabilitación.
- Edificio de Consultas Externas.
- Edificio de Clínica
- Edificio de Ambulatoria (PASA).
- Edificio Oncológico
- Edificio Farmacia
- Edificio Anatomía Patológica
- Edificio Psiquiátrico
- CEP Moratalaz
- CEP Hermanos Sangro.
- CSM Retiro.

Los centros incluidos en el alcance son los enumerados anteriormente o aquellos que los puedan sustituir o ampliar, debido a las necesidades o consideraciones organizativas del SERMAS.

2.2 Alcance tecnológico

El alcance tecnológico del presente documento, se circunscribe a los apartados que se observa a continuación, entre los que destaca el Soporte y Mantenimiento, explotación de información, formación, documentación y suministro de nuevas soluciones, y que se desglosan de la siguiente manera:

2.2.1 Soporte y Mantenimiento

Se realizará el (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal) del software (SW) y hardware (HW) existente en el HGUGM y sus centros dependientes, para el correcto funcionamiento de toda la solución de Imagen Radiológica y Medicina Nuclear.

Además, se realizará el Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal) de las integraciones existentes entre el RIS y el PACS y los distintos Sistemas de Información del HGUGM y sus centros dependientes, entre los que destacan:

- Integración con HCIS (Historia Clínica Electrónica y Gestión de Pacientes).
- Integración con MIRTH (Motor de Integración del Hospital)
- Integración con el visor de Historia Clínica corporativo del SERMAS y todas las necesidades que surjan de la consejería.
- Integración con las clínicas externas con las que trabaje el Hospital, durante la duración del contrato.
- Integración con otras soluciones software ya operativas en el Hospital, garantizando la compatibilidad con los estándares internacionales DICOM y HL7.

Se realizarán las nuevas integraciones necesarias con terceros sistemas durante la duración del contrato en un plazo no superior a 1 mes tras la transmisión de la necesidad. Las integraciones serán definidas por el Hospital y serán ejecutadas por el adjudicatario.

A continuación, se desglosan los tipos de Soporte y Mantenimiento a realizar por el adjudicatario:

2.2.1.1 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 de al menos 2 personas durante 2 días tras la actualización.

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 hardware y 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.

2.2.1.2 Horarios de Soporte

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

2.2.1.3 Actuación de soporte

Los trabajos de soporte se realizarán mediante actuaciones in situ en las ubicaciones donde exista la solución.

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 sobrecoste adicional.

Toda actuación de soporte que requiera cambio, actualización, sustitución, modificación de hardware, software o similar, correrá a cargo del adjudicatario. Además, el adjudicatario deberá realizar toda la gestión de residuos, equipos averiados, piezas hardware rotas, y su transporte ya sea dentro del HGUGM o fuera de él, a un punto limpio si la normativa de los equipos los requiere, durante toda la duración del contrato.

Al menos un técnico cualificado sobre la solución con experiencia en la misma de al menos 3 años, estará trabajando en la Subdirección de Sistemas de Información del Hospital durante la duración del contrato en horario de: 8.00 a 18.00. Dicho técnico, se trasladará a cualquier ubicación del Hospital y sus centros dependientes donde se requiera su presencia, para solucionar cualquier incidencia o petición de servicio. Todos los costes asociados correrán a cargo del adjudicatario.

En el caso de que cualquier incidencia fuera del periodo en el que esté el técnico in situ, requiera que el adjudicatario tenga que realizar actuaciones en cualquier

dependencia del HGUGM, éstas se realizarán sin sobre coste para el Hospital, cumpliendo los acuerdos de niveles de servicios del presente pliego.

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

2.2.1.4 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 la configuración del hardware 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 el hardware de la solución.
- Mantenimiento adaptativo. Incluyendo las adaptaciones al entorno del HGUGM, y en el cual se incluye también el mantenimiento técnico- legal.

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

2.2.1.4.1 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 y de todo el hardware 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.

Dentro de estas tareas de mantenimiento, se deberá fijar la realización de controles sobre las pantallas, revisando el correcto nivel de pixelado.

Los datos solicitados por el HGUGM podrán ser modificados y expuestos por el interlocutor del contrato designado.

2.2.1.4.2 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. Es decir, al menos se realizarán 2 subidas de versión de RIS y 2 de PACs anuales. Todas las tareas asociadas a dichas subidas de versión, incluyendo las pruebas, instalación, configuración, puesta en marcha...etc. serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ por 2 personas, si fuera demandado por el HGUGM de al menos 2 días tras la subida de versión.

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.

2.2.1.4.3 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, ya sea Hardware o Software a nivel de Sistemas y Telecomunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos, Servidores de Aplicaciones e Integraciones, para adaptarlas a la misma; sin sobre coste para el HGUGM. El plazo de esta actualización será de 2 semanas tras la petición por parte del Hospital.

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

2.2.1.4.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

Las incidencias pueden ser debidas a errores en cualquier elemento hardware que forme parte de la solución y/o en el software.

En caso de incidencia en cualquier elemento hardware, será reparado o sustituido por uno nuevo igual o superior del mismo fabricante sin sobrecoste para el HGUGM, in situ, atendiendo a los niveles de servicios acordados en el presente pliego. En caso de ser otro fabricante, antes de cualquier sustitución se deberán realizar pruebas técnicas y funcionales y ser aceptado por el Hospital para incluirlo como alternativa. Mientras tanto, el adjudicatario siempre sustituirá el equipamiento por un componente o equipo nuevo del mismo modelo que el averiado o superior.

El adjudicatario deberá indicar al HGUGM sus criterios de tipificación de incidencias con el fin de facilitar y agilizar la comunicación de incidencias.

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

2.2.1.4.5 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.

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 y funcional, 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.

Además, tras cualquier actualización de versión de cualquier elemento de la solución, el Soporte postproducción in situ será de al menos dos personas durante el día de la puesta en producción y los 2 días siguientes a la puesta en marcha.

La actualización de la versión de cualquier elemento de la solución, se realizará sin que conlleve impacto en el servicio prestado por los profesionales del centro. Si fuera necesario parar el servicio de cualquier elemento de la solución, el adjudicatario preparará un plan de continuidad de servicio que debe ser aprobado por el Hospital, con el fin de que no exista impacto asistencial.

Dentro de la actualización de versiones, cabe especial mención al mantenimiento de todas las actualizaciones de seguridad de todos los sistemas y licenciamiento de cualquier

elemento de la solución. Para ello, se realizará un mantenimiento el primer miércoles de cada mes en horario de menor impacto a decidir por el Hospital, manteniendo el servicio en funcionamiento en todo momento.

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

2.2.1.5 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.

2.2.1.5.1 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, pudiendo ser usado como medio alternativo el correo electrónico o vía telefónica 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".

2.2.1.5.2 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) INCIDENCIA HARDWARE O SOFTWARE Y PETICIONES	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Crítica	2 horas naturales
Alta	4 horas naturales
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 hardware y software incluido, debe ser superior al 99,8% del

tiempo en periodos de medición mensuales. Es por ello que la arquitectura de la solución debe ser completamente robusta y en alta disponibilidad de todos los elementos.

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 constata 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.

2.2.1.6 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 sobre coste 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 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.

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.

2.2.2 Ampliación de funcionalidades:

Se realizarán las siguientes ampliaciones de funcionalidades:

- Ampliación de funcionalidades de todos los recursos necesarios y licencias adicionales a las ya existentes, para que las modalidades de los centros definidos en el punto “Alcance de ubicaciones” queden integradas en la solución, así como las nuevas modalidades incorporadas en el HGUGM durante la duración del presente expediente, incluyendo las licencias ilimitadas para los diferentes servicios DICOM (WL, QR, ST, STC...etc.)

El suministro de estos recursos se realizará respetando los acuerdos de nivel de servicio para peticiones, del presente pliego, y con la prioridad que determine el Hospital en cada momento.

- Dentro del mantenimiento y teniendo en cuenta la obsolescencia del parque tecnológico de las estaciones de trabajo, el adjudicatario, deberá contar con la sustitución al menos 15 estaciones de trabajo (incluyendo pantallas) anuales, adicionales a las que sean necesario sustituir por cualquier otra causa durante la duración del contrato. El plazo para la dotación será, no más allá de 60 días naturales desde la firma del contrato.
- Realización de las integraciones necesarias solicitadas por el Hospital durante la duración del contrato bajo estándares DICOM y HL7. Estas integraciones se realizarán en un plazo no superior a 1 mes tras la petición del Hospital.

2.2.3 Explotación de toda la información necesaria requerida por el Hospital relativa a los Sistemas de Información objeto del contrato.

El adjudicatario se compromete a enviar toda la información técnica y de actividad asistencial requerida por el Hospital, siguiendo los acuerdos de nivel de servicio para peticiones del presente pliego y en el formato indicado por la propia Subdirección.

Además, el adjudicatario proporcionará todas las cadenas de conexión, así como MIBs necesarias para integrar el Sistema de Información de Radiología con el Cuadro de Mando Integral de la Subdirección de Sistemas de Información, aportando las ETL que se requieran durante la duración del contrato.

3. EQUIPO DE TRABAJO Y HORARIO DE SERVICIO

El presente pliego se expone como un servicio, que se prestará por parte del adjudicatario en horario 24 horas 7 días a la semana los 365 días del año (366 en caso de ser bisiesto).

Además, al menos una persona del equipo de trabajo prestará el servicio de 8.00 a 18.00 en dependencias del propio Hospital, en la ubicación que designe en cada momento el interlocutor del centro. Esta persona, deberá tener una experiencia mínima de 3 años en todos los componentes de la solución implantada.

El HGUGM se reserva el derecho de solicitar el cambio de la persona que realice los trabajos in situ, y el adjudicatario deberá ejecutar el cambio de la persona en menos de 2 semanas. En caso de solicitar en 3 ocasiones este cambio, será motivo de rescisión de contrato.

Por otro lado, habrá un responsable del servicio por parte del adjudicatario, que cumplirá con los requisitos expuestos en el punto inicial del presente apartado, y que tendrá una disponibilidad total vía telefónica y correo electrónico.

El resto del servicio se prestará desde las dependencias del adjudicatario, facilitando al Hospital las vías de comunicación de al menos, un teléfono de contacto y correo electrónico adicionales a los del responsable de servicio. Además, se dará acceso a la aplicación de gestión de incidencias y peticiones del HGUGM con la finalidad de que sean resueltas desde la misma, sin poder emplear otro medio.

4. 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.

5. PENALIDADES

Las penalidades a aplicar sobre los acuerdos de nivel de servicio son los siguientes:

	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	PENALIDAD
1	Cada hora de incumplimiento de estancia in situ	Estancia in situ de 5 días a la semana según descripción de pliego de 8.00 a 18.00	0,025% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
2	Cada día de incumplimiento de estancia in situ	Estancia in situ de 5 días a la semana según descripción de pliego de 8.00 a 18.00	0,5% cada día de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
3	Cada 15 minutos de incumplimiento tiempo de respuesta	Respuesta en 15 minutos o menos	0,5% cada 15 minutos de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
4	Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones críticas y altas	Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias críticas y altas	0,5% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
5	Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones medias, bajas y consulta	Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias medias, bajas y consulta	0,25% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado
6	Cada día de incumplimiento por no acudir en la actualización de versiones	Necesidad de soporte postproducción	0,5% cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
7	No realización de actualización de versiones cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego	Necesidad de subida de versiones de los elementos software	1 % por incumplimiento de no subir una versión, sobre el importe total del contrato adjudicado
8	No realización del mantenimiento preventivo cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego	Necesidad de mantenimiento preventivo cada 6 meses	1 % por incumplimiento de realización de un mantenimiento preventivo, sobre el importe total del contrato adjudicado
9	Superar en cada día, tras el cumplimiento de las 2 semanas, la persona que realiza soporte y mantenimiento in situ tras la petición de cambio del Hospital	Necesidad de cambio de persona in situ tras petición en menos de 2 semanas	1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
10	Superar en cada día, tras el cumplimiento del mes, las integraciones a realizar tras la petición de cambio del Hospital	Necesidad de integración tras petición en menos de 1 mes	1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado
11	Superar en cada día, tras el cumplimiento de los 60 días, la dotación de estaciones de trabajo tras la firma de contrato	Necesidad de dotación de estaciones de trabajo antes de 60 días desde la firma de contrato	1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado

6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Certificaciones del adjudicatario

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

- UNE EN ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad
- UNE EN ISO 14001:2004: Sistemas de gestión medioambiental

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

7. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 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.

7.8 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.

8. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El HGUGM se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El contratista deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos”.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de su actividad en las instalaciones del HGUGM.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital.
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje. Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.

9. CONSIDERACIONES SOCIALES

La empresa adjudicataria no debe practicar o apoyar la discriminación en la contratación, remuneración, acceso a la capacitación, promoción, despido o jubilación basada en la raza, origen social o nacional, casta, nacimiento, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, estado civil, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe interferir en el ejercicio de los derechos de su personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, origen social o nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, responsabilidad familiar, afiliación a sindicatos, opiniones políticas, o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación.

La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo.

10. CLÁUSULAS ADICIONALES

El presente pliego junto, junto al de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato que se suscriba con el adjudicatario.

11. ANEXO I: EQUIPAMIENTO EXISTENTE HW Y SW

El presente pliego junto, junto al de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato que se suscriba con el adjudicatario.

- ESTACIONES DE TRABAJO:

Nu m.	WS Type	Hostname	Ubicación	Model Mon.1	Model Mon.2	Model Mon.3
1	OptiPlex 755	PACSWSECO03	ECOGRAFÍA	Philips Brilliance 220S	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
2	HP Z230	PACSWSECODMPH	ECOGRAFÍA	Philips Brilliance 220S	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
3	OptiPlex 755	PACSWSECO06	ECOGRAFÍA	Philips Brilliance 200P	Barco MDRC-2120 2 MPX	Barco MDRC-2120 2 MPX
4	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPNEURO	NEURO (DPCHO DEL FONDO)	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
5	CELSIUS R630	PACSTNEU2	NEURO-TC-CRANEAL	Planar PX 1910M	DOME-3MPX	DOME-3MPX
6	OptiPlex 760	PACSTNEUR02	NEURO-TC-CRANEAL	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
7	CELSIUS M460	PACSW33PH	HMI-1 (MATERNO INFANTIL)	EYE-Q	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
8	OptiPlex 755	3MPXPhilipsHM1	HMI-1 (MATERNO INFANTIL)	Planar PX 1910M	EIZO RadiForce RX350	EIZO RadiForce RX350
9	HP PRO DESK 600 G1 TWR	PACSWSMATERNO1	HMI-1 (MATERNO INFANTIL)	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
10	OptiPlex 755	PACSWSHMI2	HMI-2 (MATERNO INFANTIL)	EYE-Q	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
11	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPMATER3	HMI-2 (MATERNO INFANTIL)	HP Compaq LA1951g	BARCO E-5620 5MPX	BARCO E-5620 5MPX
12	OptiPlex 7010	IGG-PC	HMI-2 (MATERNO INFANTIL)	HP Compaq LA1951g	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
13	CELSIUS R630	PACSMATER5MPX	HMI-3 (MATERNO INFANTIL)	Philips Q19-S	Barco MDNG-6121 5MPX	Barco MDNG-6121 5MPX
14	CELSIUS R630	PACSWSMAT2MPX	HMI-3 (MATERNO INFANTIL)	Philips Q19-S	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
15	OptiPlex 760	PACSWSHMI4	HMI-4 (MATERNO INFANTIL)	Planar PX 1910M	Barco MDNG-6121 5MPX	Barco MDNG-6121 5MPX
16	OptiPlex 7010	bodyPC	BODY	PHILIPS-2MPX	Barco MDRC-2120 2 MPX	Barco MDRC-2120 2 MPX
17	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPWSPACSBODY2	BODY	PHILIPS 2MPX	PHILIPS 2MPX	PHILIPS 2MPX
18	OptiPlex 760	pacsbodydentro	BODY-DENTRO	PHILIPS-2MPX	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
19	OptiPlex 760	PACSWSBODY03	BODY	EIZO-2MPX	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
20	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPURGencias	URGencias	PHILIPS-2MPX	EIZO RadiForce RX350	EIZO RadiForce RX350
21	HP Z230	HPURGenciasS2	URGencias	PHILIPS-2MPX	Barco MDNC-2221 2MPX	Barco MDNC-2221 2MPX
22	OptiPlex 790	HPESQ03	ESQUELETO	Planar PX 1910M	DOME-3MPX	DOME-3MPX
23	DELL PRECISION T5500	HPESQ02	ESQUELETO	Planar PX 1910M	Barco MDCG 3120-CB 3MPX	Barco MDCG 3120-CB 3MPX
24	CELSIUS R630	PACSWSESQ02	ESQUELETO	Planar PX 1910M	Barco MDCG 3120-CB 3MPX	Barco MDCG 3120-CB 3MPX
25	HP Z230	PACSZ230DIGES	DIGESTIVO	Planar PX 1910M	Barco MDNC-2221 2MPX	Barco MDNC-2221 2MPX
26	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPPACSDIGES02	DIGESTIVO	HP-2MPX	Barco E-3620-MA 3MPX	Barco E-3620-MA 3MPX
27	Precision WorkStation T5400	DIGESTIBARCOTV	DIGESTIVO	DELL-2MPX	Barco MDNC 4130 4MPX	-
28	HP PRO DESK 600 G1 TWR	LUISHDEZ	JEFE DE SERVICIO - RAYOS	Philips Brilliance 200P	Barco MDRC-2120 2 MPX	Barco MDRC-2120 2 MPX

29	HP Compaq 8100	PACSWWS18PH	RESO ANTIGUO JUNTO JEFE	PHILIPS-2MPX	PHILIPS-2MPX	PHILIPS-2MPX
30	OptiPlex 755	PACSWWS17PH	RESO2	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
31	HP xw6400 Workstation	PC_NEURO_MR	RESO NEURO	Planar PX 1910M	Philips Brilliance 200P	Philips Brilliance 200P
32	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPDIGESTIVO	RESO1	Planar PX 1910M	DOME-3MPX	DOME-3MPX
33	OptiPlex 760	PACSWSECO02	RESO1	Planar PX 1910M	Barco E-3620-MA	Barco E-3620-MA
34	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPWSTORAXLAT	TORAX	Philips Brilliance 190B	EIZO RadiForce RX350	EIZO RadiForce RX350
35	DELL PRECISION T3600	PACSWSTEMP TORAX	TORAX	Philips Brilliance 190B	EIZO RadiForce RX350	EIZO RadiForce RX350
36	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPWSTORAX	TORAX	Philips Brilliance 190B	DOME-3MPX	DOME-3MPX
37	HP xw6400 Workstation	HPESQUE01	TORAX	Philips Brilliance 190B	DOME-3MPX	DOME-3MPX
38	OptiPlex 755	PACSWWSurgencias	HMI-2,5 (antigua neonatos)	Philips Brilliance 190B	Philips Brilliance 190B	Philips Brilliance 190B
39	CELSIUS M460	PACSWWS30PH	NUCLEAR-SALA HOUSTON	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
40	CELSIUS R630	PACSWWSMN	NUCLEAR-SALA HOUSTON	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
41	CELSIUS R630	PACSWWS32PH	NUCLEAR-SALA HOUSTON	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
42	HP Compaq dc7900	ucm-3b2dc72ff57	NUCLEAR-SALA HOUSTON	HP-L1950g-2MPX	VACIO	VACIO
43	OptiPlex 760	PACSVASC06	VASCULAR	Philips Brilliance 241P	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
44	Optiplex 755	PACS-VASCULAR01	VASCULAR	EYE-Q	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
45	HP PRO DESK 600 G1 TWR	HPVASCULAR04	VASCULAR DENTRO	EYE-Q	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
46	OptiPlex 7010	PACSWSONC001	ONCOLOGIA	Philips Brilliance 190P	DOME-3MPX	DOME-3MPX
47	HP-COMPAQ-8200	PACSWSECO04	ECOGRAFIA	PHILIPS-2MPX	PHILIPS-2MPX	PHILIPS-2MPX
48	HP PRO DESK 400 G1 SFF	MAQUINA3ONCO	ONCOLOGIA	SyncMaster T190	Philips 241S	Philips 241S
49	Optiplex 755	PACSWWSURG2	MORATALAZ-ECO	PHILIPS-2MPX	BARCO-2MPX	BARCO-2MPX
50	HP PRODESK 400 G2 MT	PACSMZHPI3	MORATALAZ-MAMO	Planar PX 1910M	BARCO-5MPX	BARCO-5MPX
51	CELSIUS M	VIRTORRE	MORATALAZ-GENERAL	HP-2MPX	DOME-3MPX	DOME-3MPX
52	OptiPlex 755	SANGRO0	HNOS. SANGRO	HP-2MPX	PHILIPS-3MPX	PHILIPS-3MPX
53	CELSIUS R630	PACSWWSBODY01	HNOS. SANGRO	HP-2MPX	DOME-3MPX	DOME-3MPX
54	Optiplex 755	PACSVASC05	VASCULAR DENTRO	NEC-2MPX	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
55	CELSIUS R630	PACSWWS_43PH	IPR	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
56	HP Compaq 8100	PACSWSONC002	ONCOLOGIA	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
57	HP PRODESK 400 G2 MT	HPMATER4	HMI-2(MATERNAL INFANTIL)	Philips Q19-S	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
58	Optiplex 755	PCNEUROMR2	RESO NEURO	Philips Brilliance 190B	Planar PX 1910M	Planar PX 1910M
59	HP-COMPAQ-8300	PCNEUROMR3	RESO NEURO	Fujitsu-Siemens Scaleoview	Barco MDRC-2120 2 MPX	DOME-3MPX
60	HP z240	RMWS2018	RESO NEURO	Philips 24V645L	BARCO MDRC-2224	BARCO MDRC-2224
61	HP z241	COMTU2018	Comité de tumores	Philips 24V645L	BARCO MDRC-2224	BARCO MDRC-2224
62	HP z242	ONCOWS2018	ONCOLOGIA	Philips 24V645L	BARCO MDRC-2224	BARCO MDRC-2224
63	DELL PRECISION 690	NEUPHWS1116	NEURO	Philips Brilliance 230W	Planar PX 1910M	

Los equipos 34, 35, 36 y 37 tienen un cuarto monitor del Modelo Planar PX 1910M, que también serán soportados y mantenidos por el adjudicatario.

A este inventario se debe sumar, al menos un incremento del 8% de estaciones de trabajo adicionales de alguno de estos modelos, que se deberá soportar y mantener en las condiciones del presente pliego, como posible aumento del parque desde que se licita el pliego hasta que se adjudica.

De igual manera, si durante el transcurso de la licitación, alguna de estas estaciones de trabajo se ha modificado o sustituido por otra de cualquier modelo, el adjudicatario asumirá su soporte y mantenimiento en las condiciones del presente pliego.

- **SERVIDORES:**

Nu m.	Fab ric	Equipment	Descripción	Ubicació n	S/N	Número Producto	Descripción Producto	Tamañ o Disc
1	IB M	IBM System x3630 M4	Server 1 - HGM00cluster02m	CPD	06EDGE T	7158B4G	iSite	3 TB
2	IB M	IBM System x3630 M4	Server 1 - HGM00cluster02	CPD	06EDFF M	7158B4G	iSite	3 TB
3	IB M	IBM System x3630 M3	Server 3 - HGM00cluster01m	CPD	KD6L20 P	7377C2G	iSite	1 TB
4	IB M	IBM System x3630 M3	Server 2 - HGM00cluster01m	CPD	KD6L20 K	7377C2G	iSite	1 TB
5	IB M	IBM System x3630 M3	Server 1 - HGM00cluster01m	CPD	KD6L20 H	7377C2G	iSite	1 TB
6	IB M	IBM System x3550 M2	SPEECH	CPD	KD35N 1D	794652G	SPEECH	300 GB
7	HP	HP ProLiant DL380	SPEECH Backup	CPD	GB8621 880V	378738-421	SPEECH	146-300 GB
8	IB M		HGM00MG03	CPD	KD995B N	7947-52G	iSite-Migration	300 GB
9	IB M		HGN00MIG01	CPD	KD35M 8P	7947-52G	iSite-Migration	300 GB
10	IB M	IBM System x3630 M3	Server 3 - HGM00cluster01	CPD	KD6L20 W	7377C2G	iSite	1 TB
11	IB M	IBM System x3630 M3	Server 2 - HGM00cluster01	CPD	KD6L19 X	7377C2G	iSite	1 TB
12	IB M	IBM System x3630 M3	Server 1 - HGM00cluster01	CPD	KD6L20 F	7377C2G	iSite	1 TB
13	DEL L	DELL PowerEdge R720	RIS4	CPD	2QY5ZX 1	598307202 1	RIS	300 GB
14	DEL L	DELL PowerEdge R720	RIS3	CPD	8QY5ZX 1	190437660 37	RIS	300 GB

15	DEL L	DELL PowerEdge R720	RIS2	CPD	HPY5ZX 1	385743408 85	RIS	300 GB
16	DEL L	DELL PowerEdge R720	RIS1	CPD	5QY5ZX 1	125134190 29	RIS	
17	DEL L	DELL PowerEdge 2950	Rhapsody	CPD	FPCRB3 J	341848189 27	Rhapsody	73 GB
18	HP	HP ProLiant DL360 G5	Rhapsody Backup	CPD	CZJ722 064E	416560- 421	Rhapsody	72 GB
19	IB M	IBM System x3550 M3	Server 1 - HGM01cluster01 HS	HNOS SANGRO	KD4K5 M0	7944D2G	iSite	
20	IB M	IBM System x3550 M3	Server 1 - HGM02cluster01 Moratalaz	MORATA LAZ	KD7D1 X3	7944D2G	iSite	


Al listado anterior, hay que añadir todos los dedicados a la aplicación PORTAL y que actualmente se encuentran en producción.

A este inventario se debe sumar, al menos un incremento del 20% de servidores adicionales, que se deberá soportar y mantener, en las condiciones del presente pliego, como posible aumento del parque desde que se licita el pliego hasta que se adjudica.

Madrid, 24 de octubre de 2019

El Subdirector de Sistemas de Información

Manuel Pérez Vallina


 Hospital General Universitario
 Gregorio Marañón
 Subdirección
 Sistemas de Información