



Dirección General de Sistemas
de Información y Equipamientos Sanitarios
Servicio Madrileño de Salud
CONSEJERÍA DE SANIDAD

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE OFICINA DE APOYO A
LA GESTIÓN DEL COMITÉ DE APROBACIÓN DE SOLICITUDES DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS DEL
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276370852811946675323**

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO.....	3
3. ÁMBITO Y ALCANCE.....	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.....	4
4.1 SOPORTE A LA PLANIFICACIÓN Y EL ESTUDIO DE VIABILIDAD PRESUPUESTARIA	4
4.2 GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS E INVERSIÓN DEL CAS	4
4.3 MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN.....	5
4.4 SOPORTE TÉCNICO A LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DEL CAS	5
5. DOCUMENTACIÓN.....	6
6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO	6
7. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	8
9. PROPIEDAD INTELECTUAL	9
10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	9
11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	9
12. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	10
12.1. NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	10
12.2. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	11
12.3. LIMITACIÓN DEL ACCESO O TRATAMIENTO.....	11
12.4. MEDIDAS DE SEGURIDAD	11
11.5. DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
11.6. CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS.....	15
11.7. RESPONSABILIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	16
11.8. CESIÓN DEL CONTRATO.....	17
13. OFERTA	18



1. INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES) tiene entre sus funciones, la coordinación de la contratación de bienes y servicios informáticos (TIC) de los centros asistenciales del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS).

A tal efecto se encarga de la promoción de expedientes de contratación de suministros hardware, software y de servicios informáticos y de desarrollo de aplicaciones, necesarios para el funcionamiento de los sistemas de información del SERMAS.

Dentro del alcance se realizan funciones de participación en la planificación y en el estudio de viabilidad de los proyectos de sistemas de información de la DGSIES, tanto de los que se realizan de manera centralizada para todo el sistema, como los realizados a través de la Gerencia de Hospitales y de la Gerencia de Atención Primaria.

Estas tareas tienen como objetivo controlar y gestionar las solicitudes y recursos, de forma que, por un lado, se recojan y prioricen adecuadamente todas las necesidades de la organización y, por otro, se pueda controlar la eficiente asignación de recursos económicos para la satisfacción de dichas necesidades.

La gestión diaria de las solicitudes o peticiones sobre aspectos de Tecnologías y Sistemas de Información y Comunicaciones es muy variada, ya sea por el objeto de la petición que incluye aspectos de mantenimiento de sistemas informáticos, desarrollos de programas o el ámbito afectado que puede ser para servicios centralizados, para hospitales y centros de salud, como en los aspectos de la gestión presupuestaria y de contratación, que por su naturaleza jurídica es amplio y diverso.

De cara a continuar con la realización de estas tareas de forma eficiente, se requieren los servicios de una oficina técnica orientada a la gestión de la demanda de solicitudes que se formulan al Comité de Aprobación de Solicitudes (CAS), que se encargue de mantener las herramientas que permiten un control de las tareas asociadas y que de apoyo a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios en la planificación y estudio de viabilidad de todos los proyectos de adquisiciones, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y equipamiento.

2. OBJETO

El objeto del contrato son los servicios de oficina técnica para la gestión de los expedientes presentados al CAS promovidos por la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES) y la gestión de las diferentes solicitudes de información de diferentes proyectos de otras direcciones generales, desde la Gerencia de Atención Primaria o desde los Hospitales a la DGSIES.



Una parte fundamental del objeto del contrato es el mantenimiento y soporte de las herramientas informáticas para el control de la planificación, estudio de viabilidad y seguimiento de la tramitación de estos expedientes.

3. ÁMBITO Y ALCANCE

El Centro Directivo destinatario de este contrato es la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamiento Sanitario del Servicio Madrileño de Salud, dependiente de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

Esta oficina de gestión de solicitudes deberá dar soporte a las siguientes tareas:

4.1 Soporte a la planificación y el estudio de viabilidad presupuestaria

Es necesaria la realización de las siguientes tareas:

- Apoyo en la programación de los planes de Sistemas de Información a la DGSIES y estudio de la viabilidad de los proyectos en el ámbito presupuestario.
- Control de indicadores y análisis de resultados.
- Elaboración de informes, resúmenes ejecutivos, memorias de inversión TIC y otros.
- Documentación del flujo de los procesos de los diferentes tipos de expedientes de contratación (suministros, servicios, etc) y se encargará de su mantenimiento y actualización.

4.2 Gestión de las solicitudes de servicios e inversión del CAS

Se dará soporte al Comité de Aprobación de Solicitudes (CAS) de la DGSIES en las siguientes tareas:

- Recepción y revisión de la documentación de las solicitudes de expedientes de contratación. La Oficina se encargará de la recepción de las solicitudes de todos los organismos del SERMAS, realizando tareas de soporte para la revisión técnica del contenido mínimo de la documentación (objeto, ámbito, precio, etc.).
- Preparación de actas y orden del día, informes y estadísticas relativas a la gestión de la demanda, elaboración del informe de aprobación de solicitudes para su envío a los



miembros del Comité y a los hospitales correspondientes o a la Gerencia de Atención Primaria.

4.3 Mantenimiento de la aplicación de gestión de expedientes de contratación

Actualización de datos en las diferentes herramientas de planificación y promoción de expedientes de contratación, que permita una visión precisa y global en cada momento de la situación de los expedientes de la DGSIES y control del ciclo de vida de las mismas.

La aplicación está formada por una base de datos SQL Server y de un interfaz de usuario sobre Microsoft Access organizada en tres módulos: administración, gestión de solicitudes y gestión de certificaciones.

Principalmente se debe realizar la actualización de información en la aplicación en el módulo de gestión de solicitudes y de gestión de certificaciones.

Para ello es necesaria la realización de las siguientes tareas:

- Altas, bajas y modificaciones de los datos de los expedientes.
- Exportación semanal de informes de situación de expedientes de contratación, cronograma de los contratos y seguimiento del estado de tramitación de los contratos TIC, todo ello en el ámbito de la planificación y promoción de expedientes de contratación
- Elaboración de resúmenes ejecutivos e informes a demanda.

4.4 Soporte técnico a la aplicación de gestión del CAS

Será el Director Técnico nombrado por la DGSIES quien determine las tareas de mantenimiento de la herramienta a realizar dentro del alcance de este contrato y que pueden abarcar las siguientes actividades:

- Mejoras de los diferentes formularios del interfaz, incorporación de nuevos campos o reestructuración y adaptación de los actuales: inclusión de nuevos estados de los documentos contables, cambios en las certificaciones, nuevos estados de los expedientes, etc.
- Mantenimiento y actualizaciones de las plantillas que genera la aplicación HGD, en función de los requerimientos de la dirección.
- Adaptación a nuevas versiones de SW base
- Mantenimiento adaptativo a cambios legislativos
- Análisis y migración a las nuevas versiones de base de datos.
- Análisis y migración a nuevas versiones de Microsoft Access.



- Análisis y migración a nuevos entornos de gestión de expedientes que se determine en la DGSIES.

5. DOCUMENTACIÓN

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con los criterios que establezca en cada caso la DGSIES.

Debe proporcionar apoyo en la gestión de la documentación técnica de todos los proyectos y elaborar estadísticas e informes en función de las necesidades detectadas.

6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

El servicio se prestará en las dependencias del SERMAS que determine la DGSIES.

Medios y recursos a aportar por la empresa para la ejecución del servicio: El contratista asumirá la provisión y mantenimiento de equipamiento de hardware y software necesario para el desempeño de las tareas encomendadas. Asimismo, proveerá del material de oficina y fungibles correspondientes.

La dedicación de los recursos ofertados será de jornada completa, en horario de mañana y tarde comprendido entre las 8 y las 19:00, de lunes a viernes.

El horario de servicio se acordará por parte de la DGSIES con el contratista y deberán comprometerse a una disponibilidad horaria según lo exija la criticidad o urgencia de los servicios considerados.

7. EQUIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El equipo de trabajo ofertado (u otro de superior nivel de formación y experiencia) se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de las tareas señaladas.

La DGSIES podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del Equipo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría. Si es el contratista el que propone el cambio de una de las personas del equipo base, deberá solicitarlo con al menos treinta días de antelación y cumplir los siguientes requisitos:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.



- Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por la DGSIES de los candidatos propuestos.

En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 30 días.

El adjudicatario deberá proponer los mecanismos adecuados para minimizar la rotación del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de conocimiento y el impacto en los niveles de servicio e imagen.

En todo caso, la incorporación o sustitución de personas en el equipo deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.

La modificación de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos, sin observar el procedimiento y requisitos establecidos en este pliego, facultará a la DGSIES para calificar dicha modificación como una rotación no planificada.

El equipo de trabajo estará compuesto por dos perfiles y deberá cumplir los siguientes requisitos de titulación y experiencia:

DENOMINACIÓN PUESTO	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO
Operador de Soporte Avanzado	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos un año en soporte y gestión de oficinas técnicas orientadas a la gestión de expedientes y control presupuestario. Al menos tres (3) años de experiencia como analista o analista programador, en labores de desarrollo (análisis de requisitos, elaboración de documentos de diseño, programación y planes de pruebas) de proyectos de tecnologías de la Información. Conocimiento de herramientas informáticas del entorno de gestión de expedientes y económico financiero. Conocimiento y experiencia en desarrollo de aplicaciones en lenguaje .NET, JavaScript y Visual Basic.



DENOMINACIÓN PUESTO	PERFIL MÍNIMO REQUERIDO
	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia en SQL Server y Office avanzado
Documentalista Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia de al menos 3 años en oficinas técnicas orientadas a la gestión de la demanda y/o a la gestión jurídica. Experiencia mínima de 3 años adicionales a los anteriores, en Oficinas de Calidad. Experiencia en el mantenimiento de herramientas de planificación y gestión de la demanda. Conocimiento de herramientas ofimáticas nivel avanzado (Word, Excel, Power Point, Access) y de herramientas de diseño de work-flow de procesos y procedimientos Conocimiento y experiencia en metodologías y estándares de planificación de proyectos y calidad. Experiencia en gestión de documentación

8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

La DGSIES nombrará un Director Técnico que será el encargado la dirección, seguimiento y evaluación de la ejecución del contrato. Este Director de Proyecto velará por el cumplimiento de todas y cada una de las cláusulas de este pliego y se encargará de las relaciones con la empresa adjudicataria para todo lo referente a este contrato. Evaluará el cumplimiento y calidad de los trabajos realizados y marcarán las prioridades en base a las necesidades de la DGSIES. Asimismo, dará su conformidad previa al pago de las facturas que la empresa presentará en los momentos previstos. El Director Técnico podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo.

El contratista designará un Representante de Servicio que será el responsable de la correcta ejecución de las labores de planificación, coordinación, control, y aseguramiento que corresponden al equipo de trabajo del contratista. Será responsable de la gestión de los recursos y soporte que se proporcione al SERMAS, revisará periódicamente la calidad prestada bajo las presentes cláusulas, gestionará el seguimiento del servicio y participará en las reuniones de seguimiento.



La empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere o que se pudieran derivar. La DGSIES podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos o no superasen los niveles de calidad acordados.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del SERMAS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

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

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSIES, la información y documentación que soliciten.

10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se establecen un conjunto de Acuerdos de Niveles de Servicio –ANS- que serán objeto del seguimiento en cuanto al nivel de cumplimiento con el objetivo de no traspasar unos umbrales mínimos de calidad de servicio.

El principal objetivo de los ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la DGSIES y al contratista controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como de su evolución en el tiempo.



El contratista deberá preparar y documentar un plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio proporcionado. El plan de calidad deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento. El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos mediante los correspondientes informes de seguimiento y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el período de vigencia del contrato.

Indicador	Unidad de Medición	Nivel Permitido	Periodicidad
Documentación	Catalogación y almacenaje tanto en formato papel como en formato digital de la documentación de los expedientes	100 %	Mensual
Actividades de Gestión	% de actividades de gestión retrasadas en más de 1 día, frente al plazo comprometido	5 %	Mensual
Informes	% de informes solicitados entregados con más de 1 día de retraso con respecto al plazo comprometido o cuya calidad no sea admisible por la DGSIES	5 %	Mensual
Actualización Herramienta de Gestión de la Demanda	% de actualización de la información a registrar en la Herramienta de Gestión de la Demanda de los expedientes de contratación con más de 1 día de retraso.	5%	Mensual

12. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

12.1. Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal en el desempeño de su función de apoyo como oficina técnica, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en 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); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); 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, y a los efectos de este contrato, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM tendrán 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.

12.2. Encargado del Tratamiento

El Adjudicatario o Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la DGSIES. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del Adjudicatario.

12.3. Limitación del acceso o tratamiento

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la Consejería de Sanidad, 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.

12.4. Medidas de Seguridad

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de 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 de la Consejería de Sanidad 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario, 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 Adjudicatario 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, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal como 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, la LOPDGDD 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 y 31 de la LOPDGDD, 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 y por el artículo 34 de la LOPDGDD, 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 y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.
- 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario 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 o de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS.
- 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento y a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS, 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 Adjudicatario 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 CSCM 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.

11.5. 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.

11.6. Cesión o comunicación de datos a terceros

El Adjudicatario 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 sub-encargada, 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 sub-encargado, 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.

11.7. 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.

Restricciones generales

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.



- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.
- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

11.8. Cesión del contrato

El contratista no podrá ceder total o parcialmente, los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSIES, 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.



13. OFERTA

La oferta deberá dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio propuesto, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio, la oferta deberá presentarse electrónicamente

La oferta debe incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que los licitadores consideren pertinente.

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance de la Oficina de Apoyo a la Gestión del CAS, planteamiento general, organización y propuesta de servicio, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del programa de trabajo.

II. Descripción de la solución propuesta.

a) Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio de Oficina de Apoyo a la Gestión del CAS en cuanto al alcance, a la organización del mismo y a la metodología.

Se describirán los aspectos operativos, de gestión y de planificación de los servicios. Serán expresados con el máximo nivel de detalle y especificidad.

b) Metodología y calidad

Plan de calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad del servicio Inclusión de todos aquellos aspectos que aseguren la calidad del servicio.

c) Seguridad de la información.

Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

d) Otra información de interés



Los licitadores deberán expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su programa de trabajo, en las siguientes líneas de interés:

- Seguridad del acceso a los datos.
- Mejoras de la capacitación técnica del personal propio del SERMAS.
- Cualquier tipo de información que se desee indicar y que no tenga cabida en apartados anteriores.

e) Mejoras

Los licitadores podrán aportar una serie de mejoras que se valoran en los criterios de valoración del Pliego de Cláusulas Administrativas:

- Horas adicionales de Consultoría para mejoras en la implementación de procesos en la gestión del CAS y su implantación en las herramientas informáticas.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN Y EQUIPAMIENTOS SANITARIOS

Fdo.: María Luz de los Mártires Almingol

