



*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE
REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS SERVIDORES,
ELECTRÓNICA DE RED DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS
Y REDES DE ALMACENAMIENTO INSTALADOS EN EL HOSPITAL
GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN*

EXPEDIENTE: A/SER-039702/2020

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 DEL CONTRATO.....	4
2. AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	5
2.1 Ámbito de prestación de los servicios	5
2.2 Servicios	5
2.2.1 Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo	5
2.2.2 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones.....	6
2.2.3 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad.	6
3. DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS.....	8
4. GESTIÓN DE LA PLANTA EN USO.....	9
5. COMITÉ DE SEGUIMIENTO.....	10
6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.	11
7. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.	12
8. PENALIDADES.....	13
9. CERTIFICACIONES DE EMPRESA.....	14
10. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.....	15
11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	16
11.1 Normativa de seguridad y protección de datos.....	16
11.2 Finalidad.....	16
11.3 Encargado del Tratamiento.	16
11.4 Limitación del acceso o tratamiento.	17
11.5 Medidas de Seguridad.	17
11.6 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.	20
11.7 Cesión o comunicación de datos a terceros.	20
11.8 Obligaciones del responsable del tratamiento.....	20
11.9 Deber de información mutuo.	21
11.10 Responsabilidad en caso de incumplimiento.	22
12. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL.....	23
13. CONSIDERACIONES SOCIALES.....	24
14. CLÁUSULAS ADICIONALES.....	25

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento instalados en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón, a partir de ahora HGUGM.

2. AMBITO Y ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios de Mantenimiento Preventivo y correctivo de Servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento, deben contar con los medios materiales y humanos que sean precisos para garantizar la cobertura suficiente en la gestión de:

1. Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo.
2. Logística e Instalación de Dotaciones.
3. Gestión, Administración y Control de Calidad.

La prestación de los servicios que constituyen el objeto del contrato se realizará de conformidad con los requerimientos fijados en las cláusulas del presente Pliego y Anexos.

2.1 Ámbito de prestación de los servicios

Los servicios objeto de este contrato se prestarán en las instalaciones del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

2.2 Servicios

2.2.1 Mantenimiento Hardware Preventivo y Correctivo

2.2.1.1 Mantenimiento preventivo.

Asistencia técnica de carácter periódico para realización de las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, al objeto de evitar un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

En el caso de que el mantenimiento preventivo de un equipo exija una parada planificada del mismo, la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM decidirá el momento idóneo para la realización de la misma.

2.2.1.2 Mantenimiento correctivo.

Asistencia técnica a petición de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM con el fin de solucionar las averías que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, que impidan el correcto funcionamiento del equipo, tanto de los componentes integrados como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento, con reposición de la información.

Todas las reparaciones deberán realizarse "in situ". Cuando lo anterior no sea posible, se seguirán los procedimientos establecidos por la Subdirección de Sistemas de Información

del HGUGM para la salida de soportes y se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que el adjudicatario retiró para su reparación. Por el contrario, cuando no baste con la reparación y la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM considere que sea necesaria la sustitución parcial o total del equipo, este será de similares características e iguales o superiores prestaciones.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Tanto en su respuesta ante la comunicación de la incidencia como en la resolución de la propia avería, el adjudicatario deberá contemplar unos tiempos mínimos que se definen en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio.

2.2.2 Servicio de Logística e Instalación de Dotaciones.

Contempla las actividades relacionadas con la logística, instalación y mantenimiento de inventario de los servidores, electrónica de red del Centro de Proceso de Datos y redes de almacenamiento, y se compone de:

Almacenaje, Instalación y Configuración, a partir del aprovisionamiento del material.

Retirada, saneamiento y almacenaje, a partir de la orden de baja en el inventario de activos.

Servicio de Mantenimiento de Inventario, consistente en la actualización, mantenimiento y puesta al día del inventario de activos de TI referidos en el Anexo I y los datos relativos a ubicación, marca, modelo, nº de serie, dirección lógica, garantía o cualquier otro dato técnico contemplado por la herramienta de inventario puesta a disposición del adjudicatario.

El HGUGM determinará que ubicaciones dentro de sus instalaciones, se podrán utilizar para las labores de Almacenaje descritas en los servicios objeto del contrato.

2.2.3 Servicio de Gestión, Administración y Control de Calidad.

Comprende el conjunto de actividades y acciones encaminadas al cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos en el entorno de Mantenimiento, la mejora continua y la provisión de indicadores y cuadros de mando para el gobierno del contrato por parte del HGUGM.

Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM establezcan y estarán sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS) sobre indicadores de carácter objetivo. Estos niveles de servicio inicialmente definidos, podrán ser susceptibles de variación o ampliación durante el periodo de ejecución del servicio, a través del Comité de Seguimiento del Contrato, según se señala en el apartado Modelo De Seguimiento Del Contrato del presente pliego.

Así mismo, en relación a los incumplimientos, tanto de los niveles de servicio como de los requerimientos que se solicitan a lo largo del presente Pliego, conllevarán la imposición de las correspondientes penalizaciones que se irán detallando a lo largo del pliego y que también quedan recogidas y detalladas en el apartado de Acuerdos De Nivel De Servicio.

El adjudicatario adquirirá la total responsabilidad sobre los servicios objeto del presente contrato, bajo la perspectiva de mejora continua del servicio prestado, así como el reporte y transferencia de la información y el conocimiento a los responsables designados para el seguimiento del presente contrato.

3. DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS.

El adjudicatario deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos objeto del contrato. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales.

Esto incluye aquellos repuestos que pudieran ser considerados por los licitantes como consumibles, como por ejemplo las baterías de las controladoras de disco, adaptadores de interfaz y de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo.

En el caso de la sustitución de soportes de información no volátiles, la empresa efectuará un borrado lógico in situ de los datos en el dispositivo en el que estén alojados según procedimiento marcado por la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, garantizando su irrecuperabilidad. Si esto no fuese posible, una vez extraído el dispositivo, el responsable de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM procederá a destruirlo físicamente, quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los responsables que haya dispuesto la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM.

La empresa certificará los equipos en los que se ha efectuado el borrado de los datos así como el procedimiento de borrado empleado.

4. GESTIÓN DE LA PLANTA EN USO.

El adjudicatario aceptará el alta y baja de los mantenimientos unitarios según se vayan produciendo renovaciones tecnológicas de los equipos que son objeto del pliego. La variación de los activos objeto del contrato no supondrá modificación del servicio objeto de este contrato, sino la aplicación de dicho servicio a los nuevos elementos.

5. 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 entregables objeto del contrato.
- 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 (ANS)
- Determinación del grado de incumplimiento de ANS con el objeto de aplicar las correspondientes penalizaciones que se establecen en el pliego de cláusulas técnicas.
- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el adjudicatario, previa autorización de la Subdirección de Sistemas de Información del HGUGM, en caso de incumplimiento de los ANS o derivadas de planes de mejora.

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.

6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

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

El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del HGUGM. Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de los servicios y productos elaborados durante la ejecución del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid y, particularmente, al HGUGM.

7. DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS.

El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de la Comunidad de Madrid, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

8. PENALIDADES

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

	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO	PENALIDAD
1	Tiempo de respuesta , para averías tipificadas como "Críticas"	inferior a 0,5 horas	3% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
2	Tiempo de respuesta , para averías tipificadas como "Altas"	inferior a 1 horas	2% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
3	Tiempo de respuesta , para averías tipificadas como "Normales"	inferior a 1,5 hora	1% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
4	Tiempo de resolución , para averías tipificadas como "Críticas"	inferior a 3 horas	3% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
5	Tiempo de resolución , para averías tipificadas como "Altas"	inferior a 6 horas	2% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
6	Tiempo de resolución , para averías tipificadas como "Normales"	inferior a 12 horas	1% cada hora de incumplimiento, sobre el importe total de la facturación mensual
7	Mantener el inventario de activos	exactitud superior al 95% de los equipos auditados	1 % sobre total del importe de la facturación mensual

9. CERTIFICACIONES DE EMPRESA

Certificaciones del adjudicatario

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

- UNE EN ISO 9001 Sistema de gestión de calidad
- UNE EN ISO 14001 Sistemas de gestión medioambiental
- UNE EN ISO 27001 Sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- UNE EN ISO 20000 Gestión del servicio.

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

10. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

Las proposiciones deben responder al siguiente índice y contenido que se muestra a continuación en no más de 30 páginas con Fuente Arial y Tamaño de Fuente 12:

1. - Resumen ejecutivo

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

2.- Acatamiento expreso

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

3.- Descripción de la solución propuesta

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

a) Modelo de prestación de servicios:

- Actividades y cronograma propuestos para garantizar la prestación de cada uno de ellos.

b) Modelo de organización y supervisión de los servicios

- Equipo de Coordinación propuesto (estructura y organización).
- Dimensionamiento de los equipos de trabajo propuestos para la prestación de los servicios

c) Modelo de comunicación y reporting

- Seguimiento y reporting de los servicios.
- Herramientas tecnológicas de seguimiento.

d) Plan de transición de entrada y salida del servicio.

e) Actuaciones propuestas para la mejora continua del servicio.

- Herramientas tecnológicas complementarias.

f) Plan de Emergencias Críticas ofertado, en el que describirán los protocolos de actuación y medios asignados en el caso de producirse una emergencia crítica.

4. Equipo de Trabajo

Descripción de la cualificación y experiencia del equipo de trabajo.

5. Otros Datos Técnicos

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

11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

11.1 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; 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.

11.2 Finalidad.

En la medida que para la prestación del *servicio* y/o de las obligaciones contraídas, *el encargado del tratamiento* requiera **imprescindiblemente** tratar o acceder a datos de carácter personal de los cuales es responsable *el responsable del tratamiento*, **éste estará** obligado a dar cumplimiento a las exigencias previstas en el artículo 28 del RGPD.

La finalidad del acceso y/o tratamiento consistirá en las relativas al objeto del contrato

11.3 Encargado del Tratamiento.

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

El tratamiento de datos de carácter personal por el Encargado del Tratamiento, se regirá por un contrato o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza

y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

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

11.4 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.

11.5 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.

11.6 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.

11.7 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.

11.8 Obligaciones del responsable del tratamiento.

El responsable del tratamiento manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

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

11.9 Deber de información mutuo.

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

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

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

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante los años necesarios para atender las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social que consta al comienzo del presente documento, aportando

fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

11.10 Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el *encargado del tratamiento* destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también *responsable del tratamiento*, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar a *el responsable del tratamiento*, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del *encargado del tratamiento* de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

12. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

El adjudicatario 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 adjudicatario evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El adjudicatario 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 adjudicatario 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.

13. 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.

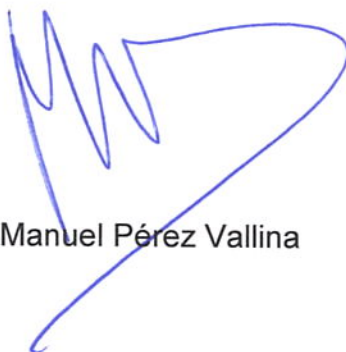
La empresa adjudicataria no debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico en el lugar de trabajo.

14. CLÁUSULAS ADICIONALES

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

Madrid, 12 de noviembre de 2020

El Subdirector de Sistemas de Información,



Fdo.: Manuel Pérez Vallina