

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN, IMPRESIÓN, MANIPULADO, ENSOBRAO Y DEPÓSITO EN CORREOS DE LAS NOTIFICACIONES A PACIENTES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS Y CENTROS DEPENDIENTES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto regular y definir el alcance y las condiciones técnicas y especiales que regirán el contrato para la prestación del servicio que consistirá en la recepción y tratamiento diario de ficheros informáticos encriptados que contienen notificaciones a pacientes del Hospital Universitario Príncipe de Asturias y sus centros dependientes, la adecuación de los ficheros, la impresión, el manipulado (plegado, alzado, ensobrado de las cartas), clasificación de envíos y depósito en Correos.

El coste del servicio incluirá los recursos humanos, logísticos y tecnológicos, los consumibles y el material necesario para la prestación del mismo incluidos los sobres personalizados según modelo facilitado por el Hospital.

2.- ALCANCE DEL SERVICIO.

El servicio comprende:

1. La recepción diaria del fichero. El envío de los archivos se realizará a través de un protocolo de transmisión segura y encriptado de uso privado que deberá autorizar el Hospital.
2. El tratamiento diario de los ficheros para la producción de las notificaciones. El adjudicatario deberá procesar estos archivos para su envío en la fecha más próxima posible a su recepción sin exceder, en ningún caso, a los 2 días hábiles.
3. La impresión láser a doble cara en color negro, de un modelo de carta personalizada en papel blanco formato A4 de 80 gr mínimo.
4. El plegado, alzado y ensobrado y cierre mecánico de la carta en sobre americano blanco de 80 gr, con ventana derecha e impresión en offset según modelo facilitado y aprobado por el Hospital.
5. El ensobrado debe permitir hasta 4 hojas por sobre.
6. La clasificación según normativa vigente y depósito en Correos de las notificaciones como carta ordinaria en los días determinados por el Hospital. Tomando como referencia el calendario laboral de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá garantizar que las cartas generadas se envían en un plazo de tiempo nunca superior a 2 días hábiles a contar desde la entrega del fichero.
7. Se garantizará la correcta entrega de las cartas con las máximas garantías de seguridad de la información prevista en la Ley Orgánica de Protección de Datos y en norma ISO 27001.
8. La implementación de la herramienta que permita la monitorización del servicio definida por el licitador, accesible vía web, para el Servicio de Admisión y Documentación Clínica del Hospital Universitario Príncipe de Asturias.
9. El número de notificaciones emitidas por el Hospital Universitario Príncipe de Asturias como cifra aproximada y sin que, en ningún caso, tenga la consideración de mínimo exigible ni carácter vinculante, es de 30.000 unidades mensuales.
10. Por cada depósito realizado en Correos se deberá generar su correspondiente albarán de entrega validado y remitirlo al Servicio de Registro General del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Crta / Alcalá-Meco s/n 28805 Alcalá de Henares (Madrid), correo electrónico: registro.hupa@salud.madrid.org.
11. El Hospital Universitario Príncipe de Asturias mantiene con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos un catálogo de precios fijados según Acuerdo Marco. El adjudicatario pondrá a disposición del servicio de correos y telégrafos las notificaciones a pacientes sin que ello suponga ningún incremento de los precios establecidos del Servicio postal del Hospital.
12. La Oficina de Correos donde depositar las notificaciones por parte del adjudicatario deberá encontrarse a una distancia máxima de 100 km del Hospital Universitario Príncipe de Asturias, para evitar demoras en las comunicaciones a los pacientes.

3.- LUGAR Y MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los trabajos deberán realizarse en las instalaciones del adjudicatario por ello deberá indicaren su oferta técnica la localización y características de las instalaciones desde donde se prestará el servicio objeto del presente pliego, tanto en régimen normal como en régimen de posibles contingencias.

Igualmente, previo a la formalización del contrato, el adjudicatario presentará una declaración responsable por la que se compromete a ubicar los servidores y prestar servicios relacionados con el tratamiento de datos de usuarios del sistema nacional de salud, dentro del territorio de la Unión Europea, conforme el art 46.bis de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, en su redacción dada por el Real Decreto Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones (Según modelo de Anexo VII).

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 y los artículos 40, 41, 42 y 43 de la LOPDGDD

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para cubrir las necesidades de recepción y tratamiento de los ficheros, impresión de las notificaciones, manipulado y ensobrado y clasificación de las mismas y puesta a disposición de Correos de la correspondencia en los plazos establecidos. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien deberá cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, así como las tributarias referidas al propio personal a su cargo.

Deberá designar un responsable que será el interlocutor válido, permanentemente localizable por teléfono móvil en días hábiles, con el Hospital Universitario Príncipe de Asturias y, de igual manera, nombrará un interlocutor técnico para la coordinación de todas las actividades de instalación, pruebas y puesta en marcha del servicio contratado.

El adjudicatario dispondrá de los medios materiales y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio y que serán descritos en su oferta técnica.

El adjudicatario se compromete a mantener sus medios tecnológicos, necesarios para la realización del servicio del presente pliego, en perfecto estado de uso, evitando la obsolescencia de los mismos para que no afecte en modo alguno a la correcta prestación de los trabajos encomendados, no siendo éste motivo para la modificación de precios o ralentización de plazos.

Si los medios técnicos del adjudicatario, tuvieran que ser adaptados o adquiridos para la conexión con los sistemas de información del Hospital, los costes originados serán por cuenta del adjudicatario.

4.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

El contratista está obligado a respetar la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. El contratista, como encargado del tratamiento, queda obligado al cumplimiento de lo dispuesto en 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 (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, especialmente en lo indicado en sus artículos 5, 28 y 33, y en el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en cuanto no se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el mencionado Reglamento (UE) y en la Ley Orgánica 3/2018.

Asimismo, son de aplicación las previsiones relativas a la protección de datos de carácter personal contenidas en la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP.

Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado de forma previa al inicio de los trabajos, y que recogerá los siguientes puntos:

El Encargado del Tratamiento, se obliga con respecto a la información y material recibido a:

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

Será responsable ante el incumplimiento de esta obligación, ya sea por sus empleados o por subcontractados.

El acceso a datos de carácter personal en el contrato se realiza con el único fin de permitir una adecuada prestación de los servicios.

4.1.- DEBER DE SECRETO.

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

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el Encargado del Tratamiento acceda en virtud del presente contrato, en especial la información y datos personales, responsabilidad del Responsable del Tratamiento, a los que haya accedido o acceda durante la ejecución del mismo.

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

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

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

4.2.- OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

El Encargado del Tratamiento asume las siguientes obligaciones:

- Acceder a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- Tratar los datos conforme a las instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.

- Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, 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.
- No destinar, aplicar o utilizar los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento con fin distinto del indicado en el presente contrato o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de las instrucciones del Responsable del Tratamiento.
- Asumir la condición de responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del contrato, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.
- No permitir el acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento a ningún empleado de su responsabilidad que no tenga la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa del Responsable del Tratamiento.
- El Encargado del Tratamiento, así como cualquier empleado o voluntario del mismo, se compromete a cumplir la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, establecida en la Orden 491/2013, de 27 de junio, y todas las políticas, normas y procedimientos que emanen del citado código, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos de carácter personal.
- 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.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Poner a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD y en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS), que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, así como cumplir con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como Encargado del Tratamiento con arreglo al RGPD y LOPDGDD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.
- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.

4.3.- OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

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

a) En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.

b) En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, los datos de carácter personal a los que accederá el Encargado del Tratamiento en virtud del presente contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.

c) Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como Responsable del Tratamiento y es consciente de que los términos del presente contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al Responsable del Tratamiento como tal.

d) Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.

4.4.- MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIOLACIÓN DE LA SEGURIDAD

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

a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;

b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.

c) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) un catálogo de medidas de seguridad reconocido en normativas o estándares de seguridad de la información.

Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el Encargado del Tratamiento tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

El Encargado del Tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por el mismo.

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

Igualmente, las medidas de seguridad serán las que resulten de la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad.

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

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

4.5.- DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada 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, emisión 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.

El Encargado podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con él.

4.6.- EJERCICIO DE DERECHOS ANTE ENCARGADO DE TRATAMIENTO.

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

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

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

4.7.- 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.

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.

4.8.- SUBCONTRATACIÓN.

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

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

En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

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

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

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

4.9.- RESPONSABILIDAD.

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

El Encargado del Tratamiento será considerado responsable del tratamiento en el caso de que destine los datos a otras finalidades, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

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

4.10.- CONFIDENCIALIDAD.

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

5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- Firmar el Contrato de Encargado de Tratamiento.
- El adjudicatario se obliga a disponer de un completo plan de contingencia de forma que se garantice la total prestación del servicio contratado en caso de eventualidades, asegurándose en todo momento la calidad y los plazos de entrega, no descuidando en ningún momento la integridad de la información contenida en el documento elaborado por el adjudicatario a través de los datos facilitados por el Hospital Universitario Príncipe de Asturias.
- Como concepto de mejora el adjudicatario clasificará y devolverá al Hospital las cartas generadas con datos personales mal consignado o dirección incompleta para su rectificación por el Hospital antes de su depósito en Correos con el fin de que el comunicado pueda llegar a su destinatario.

- El servicio se facturará mensualmente. Para la elaboración de la factura el adjudicatario deberá enviar al Servicio de Gestión Económica del Hospital en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante ese mes en que se detallen la fecha de recogida del archivo, fecha de los ficheros tratados, nombre del fichero, número de notificaciones correspondientes a cada fichero, número de envíos entregados en Correos, número de notificaciones generadas con datos erróneos entregadas al Hospital para su rectificación.

- Asimismo, el adjudicatario facilitará, cuando así se le solicite, informes detallados sobre los trabajos realizados.

- Se deberán realizar los envíos mínimos semanales al servicio de Correos que garanticen los plazos estipulados en el punto 2.-Alcance del Servicio. -

- Si durante el periodo de vigencia del contrato el Hospital modificase la forma de entrega del archivo o el modelo de carta resultante, el adjudicatario habrá de adaptarse al mismo siendo por su cuenta los costes de adaptación al nuevo formato y facilitando al Hospital toda la ayuda necesaria para la realización de las pruebas previas que se requieran a tal fin.

- El Hospital se reserva el derecho de llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado, tanto en lo referente a la calidad de su desempeño como a la integridad de la información. Para ello el adjudicatario se compromete a facilitar, **en tiempo real**, información sobre el estado de cada envío recibido, reflejando:

- o Fecha de recepción del envío.

- o Estado de la recepción.

- o Fecha prevista de impresión (debe ser un intervalo fijo desde la recepción que garanticen los plazos estipulados en el punto 2.-Alcance del Servicio. -

- o Fecha prevista de manipulado y ensobrado (debe ser un intervalo fijo desde la recepción que garanticen los plazos estipulados en el punto 2.-Alcance del Servicio. -

- o Fecha prevista de entrega en Correos (debe ser un intervalo fijo desde la recepción que garanticen los plazos estipulados en el punto 2.-Alcance del Servicio.-.

- o Fecha real de impresión.

- o Número total de cartas impresas (con identificador individualizado).

- o Fecha real de manipulado y ensobrado.

- o Número total de sobres preparados.

- o Fecha real de entrega en Correos.

- o Número total de sobres entregados, estratificados por el peso y el destino de las cartas.

El **no cumplimiento** de alguno de estos ítems dará lugar a las **penalizaciones previstas en el punto 21 del PCAP**

6.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.

Las ofertas técnicas, o propuestas para la ejecución de los servicios solicitados, deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio a prestar, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en el presente pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no contener información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice:

1. **Memoria explicativa** del plazo de implantación y procedimiento a seguir para el tratamiento de datos, edición, impresión, manipulado, ensobrado de las notificaciones.
2. Declaración indicando toda la infraestructura, los medios personales, tecnológicos del que se dispondrá para la ejecución del servicio a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.
3. Plan de contingencia ante situaciones de Emergencia.
4. Elementos de garantía y seguridad de los envíos realizados.
5. Declaración responsable y acreditación por empresa acreditada del cumplimiento en los procedimientos requeridos para la ejecución del presente contrato de las Normas:

- **Certificación de Calidad ISO 9001:2015 o equivalente.** Emitido por entidad acreditada ENAC, o equivalente, en vigor. **Alcance del certificado:** Actividades de prestación de servicios análogos a lo requeridos en el presente procedimiento.
- **Certificación de ISO 14001:2015 o equivalente.** Emitido por Entidad acreditada ENAC, o equivalente, en vigor. **Alcance del certificado:** Actividades de prestación de servicios análogos a lo requeridos en el presente procedimiento.
- **Certificación de ISO UNE-EN 27001** o equivalente en sistema de seguridad de la información vigente.

7.- NORMATIVA.

En la ejecución del presente contrato se tendrá en cuenta toda la legislación europea, estatal, autonómica y / o local vigente tanto en el momento de la formalización del mismo como toda la que sea promulgada durante su vigencia y que sea de aplicación:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Reglamento General de Protección de Datos (RGPD): Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, (GDPR).
- Real Decreto por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, Ley del Servicio Postal Universal de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.
- Reglamento de Prestación de los Servicios Postales (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre).

COORDINADOR DEL SERVICIO DE ADMISIÓN
Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

Fdo: PEDRO ORTIZ DEL POZO

COORDINADOR DE ADMISIÓN Y D.C.
Fdo.: Dr. P. Ortiz del Pozo
Hospital Universitario
Príncipe de Asturias
SaludMadrid