

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SISTEMA AUTOMATIZADO DE GESTIÓN DE UNIFORMES PARA EL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

Expediente: A/SUM-037334/2021

1. OBJETO.

El objeto del contrato será la adquisición de una solución automática para gestionar la uniformidad de quirófano en el Centro Quirúrgico del Hospital General Universitario Gregorio Marañón, esta solución deberá estar compuesta por dos sistemas de dispensación y tres sistemas de retorno.

La prestación del suministro debe cumplir con las especificaciones y características establecidas en las siguientes cláusulas y los requerimientos técnicos y de calidad expresamente exigidos por la normativa nacional e internacional.

2. ALCANCE DEL CONTRATO.

En virtud del presente procedimiento de licitación, el HGUGM pretende contratar la adquisición, instalación y puesta en servicio de los equipos que se relacionan a continuación y su mantenimiento durante el período de garantía.

Los equipos que el adjudicatario se obliga a suministrar, instalar y mantener son los siguientes:

- 2 sistemas de dispensación de pijamas con capacidad para 1.200 prendas cada uno.
- 3 sistemas de retorno de ropa para jaulas de lavandería.
- Software de gestión centralizado

La empresa adjudicataria deberá asimismo realizar todas las actuaciones necesarias para encastrar las tres unidades de retorno y uno de los dos dispensadores según plano adjunto (Anexo 1).

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

Los requerimientos técnicos que deben cumplir los equipos a suministrar son los siguientes:

3.1. Sistema de dispensación con capacidad para 1.200 prendas (2 unidades).

Sistema tipo armario para dispensar y almacenar pijamas limpios. Los equipos de dispensación deberán ofrecer un óptimo servicio para los profesionales del centro y cumplir con las capacidades y modularidad interior requeridos por el centro. El interior de cada módulo dispensador dispondrá de celdas con varios tamaños/capacidades, que permitan una configuración en base al stock y tipología, talla y color de prenda.

- Deberá poder dispensar casacas y pantalones de forma unitaria de las tallas XS a XXL sin necesidad de embolsado o sujeción, la ropa deberá salir del sistema bien doblada y sin arrugas.



- El armario deberá ser cerrado con llave y los usuarios solo tendrán acceso a las prendas que soliciten a través de la pantalla.
- La unidad central debe estar compuesta por:
 - Una pantalla táctil de manejo sencillo e intuitivo para la selección de prendas.
 - Un sistema de identificación de usuarios mediante tarjetas “Mifare 4K y 1K (ICS70) de lectura y escritura” ISO 14443A. Las tarjetas utilizadas son las de los empleados del Hospital Gregorio Marañón que tienen chip mifare, el adjudicatario debe integrar su software para que autenticación y validación para la dispensación y el retorno se realice mediante esta tarjeta de empleado.
 - Una bandeja de dispensación para la entrega de ropa.
- El tiempo de entrega de prendas se considera muy importante para evitar aglomeraciones de personal en las horas punta, por lo que el proceso de dispensación no podrá superar en ningún caso los 12 segundos por prenda (excluyendo el tiempo de identificación, selección y validación), valorándose tiempos inferiores. Es necesario que cada licitador incluya una descripción de su funcionamiento paso a paso describiendo la tecnología empleada para realizar la entrega de prendas.
- El tiempo total del proceso de dispensación de dos prendas no podrá superar los 28 segundos (el límite se establece en 4 segundos de identificación como tiempo medio fijo + 12 segundos de dispensación + 12 segundos de dispensación). Las ofertas que superen los 28 segundos serán excluidas del procedimiento.
- Los licitadores deberán incluir una descripción completa de su funcionamiento paso a paso, desde la autenticación del usuario hasta el momento en el que se le dispensa la uniformidad, describiendo la tecnología empleada para realizar la entrega de prendas. La descripción del funcionamiento de dispensación debe realizarse para el supuesto de la solicitud de un uniforme completo (casaca y pantalón) y se incluirán los tiempos de cada proceso.
- El sistema deberá permitir entregar las prendas de forma controlada con y sin chip RFID (tipo UHF). En el caso de que algunas prendas no cuenten con el chip, el sistema será capaz de mantener un registro de consumos descontando los créditos correspondientes a cada usuario.
- El tiempo de llenado del armario debe ser inferior a 15 minutos y ser lo más ergonómico posible para el personal encargado del relleno. Debe poder dispensar todos los colores de casaca y pantalón que se determinen con sus respectivas tallas según ubicación.
- Cada unidad dispensadora debe ser capaz de almacenar como mínimo 40 variantes distintas de prendas, manteniendo la capacidad mínima de almacenamiento por encima de las 1.200 prendas.
- El equipo deberá disponer de un sistema de alarmas tanto para incidencias técnicas como para el control del servicio. Este sistema deberá poder dar aviso por correo electrónico, SMS o similar, incluso ser integrado a través de MIBS con el sistema de monitorización del HGUGM basado en la herramienta NAGIOS.
- Medidas aproximadas de la unidad dispensadora: 3250 x 800 x 2250 mm (ancho x profundo x alto).
- El sistema debe ser conectable y compatible con la red informática del HGUGM y con las comunicaciones de Red Corporativas.
- El armario de dispensación deberá ir vinculado a un software central encargado de controlar todos los parámetros del sistema a tiempo real, tales como el nivel de carga del sistema, transacciones realizadas e incidencias técnicas.
- El sistema debe ser capaz de entregar las prendas y mantener un registro de consumos.



- Peso máximo de cada unidad dispensadora de 700 kg

3.2. Sistema de retorno de ropa (3 unidades)

Sistema encargado de la recogida y almacenamiento de los pijamas sucios de forma controlada.

- Puerta principal de apertura vertical y de fácil acceso para depositar las prendas sucias a una altura ergonómica y accesible a pie plano, como mínimo se deben poder devolver dos piezas por transacción.
- Deberá disponer de una pantalla táctil que permita el retorno de prendas de forma fácil, intuitiva y rápida.
 - Un sistema de identificación de usuarios mediante tarjeta “Mifare 4K y 1K (ICS70) de lectura y escritura” ISO 14443A. Las tarjetas utilizadas son las de los empleados del Hospital Gregorio Marañón que tienen chip mifare, el adjudicatario debe integrar su software para que autenticación y validación para la dispensación y el retorno ser realice mediante esta tarjeta de empleado.
 - Los usuarios se deberán identificar previa devolución de las prendas
- El sistema debe ser capaz de controlar las prendas devueltas mediante la identificación de chips RFID y cámara fotográfica, en ambos casos es necesario que el control sea completamente automático y que el sistema sea capaz de identificar las prendas pertenecientes al circuito de ropa.
- Los licitadores deberán incluir una descripción completa de su funcionamiento paso a paso, describiendo la tecnología empleada para realizar la entrega de prendas. La descripción del funcionamiento de retorno debe realizarse para el supuesto de la devolución de un uniforme completo (casaca y pantalón) y se incluirán los tiempos de cada proceso.
- Los sistemas se instalarán empotrados en la pared para que los usuarios devuelvan las prendas sucias desde el pasillo y las prendas quedarán almacenadas en una habitación de ropa sucia, que quedará cerrada bajo llave.
- El sistema de retorno almacenará las prendas en una jaula de lavandería con medidas aproximadas de 80 x 68 x 175 cm.
- Cada sistema de retorno deberá ir vinculado a un software central encargado de controlar todos los parámetros del sistema a tiempo real, tales como el nivel de carga del sistema, transacciones realizadas e incidencias técnicas.
- El equipo deberá disponer de un sistema de alarmas tanto para incidencias técnicas como para el control del servicio. Este sistema deberá poder dar aviso por correo electrónico, SMS o similar, incluso ser integrado a través de MIBS con el sistema de monitorización del HGUGM basado en la herramienta NAGIOS.
- Medidas aproximadas de la unidad de retorno: 600 x 450 x 2250 mm (ancho x profundo x alto).

3.3. Software de gestión de uniformes

Software encargado de vincular la comunicación de los sistemas y ofrecer herramientas de gestión diaria de las actividades que se realizan en cada uno ellos, tales como:



- Interfaz de usuario de fácil comprensión y manejo que permiten un uso sencillo, ágil y efectivo del software, que permita la trazabilidad de todas las operaciones.
- Estudio en tiempo real de las necesidades de reposición de ropa limpia en los sistemas por tipología.
- Registro de los usuarios que tienen acceso a la instalación.
- Registro de las prendas gestionadas por tallas, modelos y colores.
- Consultas y estadísticas de ocupación, prendas necesarias, usadas, en servicio, etc.
- Diferenciación de dotación personal en función de categoría y/o turno.
- Control de prendas retiradas y devueltas por cada usuario.
- Configuración de limitaciones por grupos y permisos de acceso.
- Gestión y explotación de la base de datos y creación de informes y estadísticas con la posibilidad de elegir los criterios de ordenación y extracción en diferentes formatos.
- Posibilidad de realizar entregas y devoluciones de forma manual manteniendo un control sobre las mismas.
- "Almacén virtual" para gestionar inventario y lencería fuera del sistema.
- Monitorización del estado del sistema en todo momento con sistema de alertas para el control del servicio y averías: Falta de ropa, puertas mal cerradas, nivel de relleno, incidencias técnicas, etc. Éstas podrán ser enviadas por correo electrónico y/o sms o similar, incluso ser integrado a través de MIBS con el sistema de monitorización del HGUGM basado en la herramienta NAGIOS.
- Aplicativo dedicado a la gestión de incidencias y problemas técnicos de forma remota.
- Accesible desde diferentes puntos del Hospital con capacidad de asignación de niveles de acceso para los operadores del sistema a través de "nombre de usuario" y "password", integrado con el LDAP corporativo.
- El adjudicatario deberá integrar la herramienta de gestión con el software con Recursos Humanos para gestionar las altas y bajas del personal de forma automática, bajo las necesidades según los circuitos funcionales que indique el HGUGM.
- Funcionamiento "offline" del sistema en caso de caída temporal del servidor.
- Las Licencias de Software correrán por cuenta del adjudicatario, así como los gastos de adecuación e integración del software de los equipos a los sistemas instalados en el Hospital. La adecuación será realizada por cuenta del Adjudicatario del Contrato.
- Los requerimientos del sistema de gestión en cuanto a la parte técnica deben cumplir con el anexo II.

4.- SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá realizar todas las actuaciones necesarias para instalar la unidad dispensadora y las tres unidades de retorno tal y como se describe en el plano (Anexo I). Dichas actuaciones, que correrán a su cargo, la realizará en coordinación con el Hospital, siguiendo las indicaciones de los Servicios de Ingeniería y Medicina Preventiva.

Se entiende por equipo el conjunto completo de la máquina o aparato con todos los accesorios imprescindibles para su funcionamiento, incluido el software. Los equipos ofertados se suministrarán con todos aquellos dispositivos o elementos de interconexión, accesorios de anclaje o fijación necesarios para un total y correcto funcionamiento y obtención de los correspondientes permisos y autorizaciones requeridas por la legislación vigente y, en su caso, debidamente integradas con los Sistemas de Información de que dispone el Hospital.



La empresa adjudicataria debe indicar con suficiente antelación las fuentes de suministro de energía necesarias, sus características y el consumo estimado para el correcto funcionamiento de los equipos.

Los equipos deberán estar en funcionamiento con un plazo máximo de 3 meses desde la firma del contrato en el lugar que indique el responsable del contrato. El adjudicatario enviará el equipamiento para que posteriormente realice la instalación y puesta en marcha a ritmo que considere necesario el HGUGM, siendo almacenado mientras tanto, en las dependencias del adjudicatario. El HGUGM avisará al adjudicatario con 5 días naturales de antelación para realizar los envíos de equipamiento. El retraso en la entrega a partir del sexto día será penalizado.

Toda la organización, gestión, logística y todos los costes de embalaje, envío y recepción en el HGUGM, así como desembalaje y posterior instalación, montaje, puesta en marcha y configuración, por cada uno de los equipos, serán realizados y asumidos por el adjudicatario. Cualquier transporte necesario del equipamiento será realizado por el adjudicatario durante todo el proceso de suministro y proceso de instalación. Se determinará que la solución está funcionando, cuando los usuarios funcionales den el visto bueno al jefe de proyecto asignado por el HGUGM, y éste a su vez, al interlocutor del adjudicatario.

Los equipos deben ir convenientemente embalados para que lleguen en perfectas condiciones.

El coste de las gestiones necesarias para garantizar que el equipo se suministra en perfectas condiciones, así como el coste de los desperfectos ocasionados en los equipos durante su transporte hasta el lugar de suministro será asumido por la empresa adjudicataria.

La instalación y puesta en funcionamiento de los equipos se debe realizar de forma coordinada con el Hospital Gregorio Marañón y en presencia del personal designado por la Dirección que autoriza y supervisa la instalación.

No se considerará instalada sin el visto bueno del interlocutor válido del proyecto del HGUGM.

La empresa adjudicataria facilitará el peso y el volumen de todos los componentes embalados que configuren el conjunto de cada equipo. Del mismo modo, cada paquete debe venir correctamente identificado con códigos y textos a efectos de facilitar su localización y manipulación.

La empresa adjudicataria debe estar capacitada para llevar a cabo los servicios de transporte, entrega, instalación y servicio postventa de todos sus productos con personal propio. En caso de que, algunos de estos servicios se subcontraten, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo previamente a la realización de los servicios y por escrito al Hospital Universitario Gregorio Marañón para su aceptación.

La solución se considerará totalmente implantada una vez se valide por el HGUGM y comenzará el periodo de garantía en ese momento.

La licencia será una licencia corporativa y propiedad del Hospital y su uso será ilimitado.

La tasa de fallos de los equipos suministrados no podrá ser superior al 5% en el momento de su recepción, y hasta 2 meses después de dicha recepción.



Se considera fallo a cualquier incidencia que impida el correcto funcionamiento del equipamiento entregado, incluyendo la falta de elementos, o partes del mismo. La tasa de fallo se calculará por el montante total, de forma que las penalizaciones serán relativas a estos.

En el caso de que la tasa de fallos sea superior al porcentaje indicado, los equipos defectuosos deberán ser repuestos en el plazo máximo de 1 día laborable, siendo el adjudicatario el que corra con todos los costes de las piezas, y los portes de recogida y posterior envío de las piezas averiadas y dejar completamente funcionando el equipo en la ubicación del edificio dependiente del HGUGM requerida. Los retrasos en esta reposición tendrán el mismo tratamiento de penalizaciones que el considerado en el acuerdo de Nivel de Servicio de Suministro.

Como se ha comentado, el proceso de instalación del equipamiento tendrá que ser realizado por parte del adjudicatario, y contemplará para la solución completa:

- Recepción del equipamiento en la ubicación física indicada.
- Desembalaje y posterior instalación de elementos que componen la solución.
- Traslado del equipo a la ubicación determinada por el HGUGM.
- Montaje del equipamiento tal y como está definido en el plano (Anexo I)
- Puesta en marcha
- Realizar la limpieza de todos los residuos y suciedad producidos por las tareas de desembalaje, recepción, traslado, montaje e instalación de los equipos, a fin de dejar el espacio donde se han realizado estas tareas en las mismas condiciones que se encontraba antes de la llegada de los equipos.
- Presentar el certificado de conformidad del nº de serie del equipo juntamente con el certificado CE.
- Conexión a la red WIFI existente en la ubicación o a la red LAN.
- Configuración de las Estaciones de trabajo y periféricos suministrados de manera óptima y según los requisitos estipulados por el HGUGM.
- Configuración de políticas de seguridad, borrado de temporales e instalación de ejecutables para correcta operativa del profesional.
- Integración en el dominio corporativo indicado por el HGUGM.
- Introducción de equipamiento en el inventario corporativo. En caso de realizarse automáticamente vía aplicación, comprobar que está incluido.
- Configuración de todos los elementos de la infraestructura tecnológica central si la solución lo requiere, como pueden ser servidores, sistemas operativos equipos de almacenamiento, servidores de aplicaciones...etc. El HGUGM debe validar la configuración realizada.
- Integración óptima de todos los equipos y software de la solución, según los estándares expuestos en el presente documento,
- La solución no quedará completamente terminada, hasta que los interlocutores designados por el HGUGM no validen las integraciones realizadas.
- Verificación por parte de un funcional del servicio del correcto funcionamiento.

Durante la vigencia del contrato, estarán incluidos sin coste para el HGUGM todos aquellos servicios de integración derivados de las sustituciones o modificaciones resultantes de los sistemas de información que impacten en la integración de los equipos objeto del mismo. Para



estos cambios, igualmente, la solución no quedará completamente terminada, hasta que los interlocutores válidos del HGUGM no validen las integraciones realizadas.

Cualquier tipo de material adicional que se requiera para dejar totalmente operativa la solución, corre a cargo de la empresa adjudicataria. Entendemos por instalación, la acometida de todo el proceso de instalación para toda la solución.

Los retrasos en la instalación tendrán el mismo tratamiento de penalizaciones que el considerado en el acuerdo de Nivel de Servicio de Suministro.

La empresa adjudicataria debe asumir el coste de las actuaciones necesarias para instalar adecuadamente los equipos. Además, queda obligada a restituir, rematar o adecuar todas las posibles afecciones en paramentos y pavimentos que se deriven del montaje e instalación de sus equipos.

La empresa adjudicataria será la responsable de introducir en el sistema de gestión los usuarios que el Hospital determine como personal habilitado para la utilización de los dispensadores de uniformidad. Asimismo, introducirá la categoría profesional de cada uno de ellos y el número de créditos habilitados según el tipo de prenda.

5.- MANUALES Y DOCUMENTACIÓN.

La empresa adjudicataria entregará al Hospital Gregorio Marañón, junto con los equipos, dos juegos de todos los Manuales íntegramente en castellano, correspondientes a la descripción y operatividad de los equipos, y que deben ser como mínimo los siguientes:

- Manual de instalación.
- Instrucciones de uso: debe incluir una explicación detallada de los principios de funcionamiento, controles, operaciones de manejo y seguridad de los usuarios, alarmas y operaciones rutinarias para verificación del funcionamiento apropiado del equipo previsto en su uso diario.
- Manuales de mantenimiento y técnicos que deben incluir esquemas eléctricos y mecanismos completos, despiece, recambios y accesorios, operaciones de mantenimiento preventivo, calibración y ayuda en la localización de averías, etc.
- Documentación de formación.
- Documento de Seguridad.
- Memoria técnica de medidas de seguridad implantadas.

Toda la documentación detallada en el párrafo anterior se debe entregar en formato electrónico y en cualquier soporte multimedia.

6.- FORMACIÓN.

La empresa adjudicataria debe realizar formación sobre las características técnicas, prestaciones y manejo de los equipos al personal técnico del HGUGM. El objetivo de la formación es que el personal técnico adquiera los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para un adecuado uso de los equipos.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación e información necesaria para facilitar la formación del personal que debe realizar las inspecciones periódicas y el mantenimiento preventivo necesarios una vez transcurrido el plazo de garantía.



Cuando se produzca cualquier modificación o actualización de los equipos, la empresa adjudicataria deberá realizar la formación del personal del HGUGM tal y como se ha previsto en los apartados anteriores.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta técnica, el plan de formación con la descripción de los cursos que se realizarán, el profesorado que impartirá los cursos y su planificación. Los cursos tendrán una duración mínima de 4 horas lectivas.

La empresa adjudicataria será también la responsable de impartir la formación a los profesionales habilitados para su utilización.

7.- GARANTÍA Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO.

Las ofertas deberán incluir para el conjunto instalado y para cada uno de los equipos ofertados, una garantía integral (mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo, adaptativo y sustitución de piezas y/o componentes) mínima de veinticuatro meses a partir de la fecha de su recepción definitiva en funcionamiento, incluyendo para dicho periodo las prestaciones y condiciones propias de un contrato de mantenimiento a todo riesgo.

En cuanto al mantenimiento evolutivo, el adjudicatario se compromete a realizarlo de manera semestral, en dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión de software incluidos en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la aplicación que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para el HGUGM.

Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HGUGM de al menos 2 días.

El adjudicatario, dentro del mantenimiento evolutivo, suministrará cada nuevo módulo existente perteneciente a la solución ofertada para el Hospital con licencias ilimitadas.

El adjudicatario, presentará un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HGUGM y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado “Actualizaciones de Versiones”.

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

Mantenimiento Adaptativo

El adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución ofertada en el presente expediente a esta nueva legislación durante la duración del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HGUGM.

De igual manera, dentro del Mantenimiento Adaptativo, se tendrá en cuenta en todo momento cualquier cambio realizado en la infraestructura del HGUGM, a nivel de Sistemas y



Telecomunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos y Servidores de Aplicaciones para adaptarlas a la misma; sin sobrecoste para el HGUGM.

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

Las ofertas contendrán la descripción del alcance y frecuencia de los servicios de mantenimiento preventivo para dicho período de garantía, incluyendo como mínimo dos revisiones exhaustivas anuales.

Las ofertas incluirán un mantenimiento on-line, con control on-line de las unidades y soporte telefónico para la resolución de incidencias.

El adjudicatario adquiere el compromiso firme de disponibilidad de repuestos durante la vida del equipo.

Se entregará carta de compromiso de continuidad de repuestos durante al menos 10 años. Se incluirá en el sobre nº 1.

Se valorará la inclusión de períodos de garantía superiores.

8.- SERVICIO TÉCNICO.

Se incluirá en las ofertas información acerca del servicio técnico que atenderá a los equipos ofertados, relativa a su la razón social, domicilio de la unidad desde la que se prestará el servicio, plantilla, cursos específicos recibidos en relación con el equipamiento ofertado, experiencia profesional respecto al mismo y medios disponibles en la Comunidad de Madrid, así como a nivel nacional y/o internacional, para cubrir las posibles incidencias relacionadas con el mantenimiento del sistema ofertado, tanto durante el periodo de garantía como en posterioridad a la misma.

El tiempo máximo de resolución del servicio técnico no será superior a 12 h laborables contadas a partir de la notificación de la incidencia durante los 365 días del año. Valorándose tiempos inferiores.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Hospital las fechas de las operaciones de mantenimiento preventivo, durante el periodo de garantía, con suficiente antelación para poder acordar el horario en que se realizarán los trabajos.

La empresa adjudicataria entregará al Hospital las hojas de las revisiones en las que se especificará las piezas sustituidas con sus referencias y se detallará las intervenciones realizadas.

9.- OFERTA TÉCNICA.

Las empresas licitadoras deberán entregar la siguiente documentación con la máxima descripción para permitir hacer una valoración completa y exhaustiva de las ofertas presentadas.

1. Memoria técnica en la que detallarán los equipos de dispensación y retorno, con sus características y especificaciones técnicas, modelos ofertados, dimensiones, materiales, funcionamiento, tiempos de dispensación, proceso de carga del sistema dispensador, capacidad de almacenaje, número de variantes que se pueden almacenar, medidas implantadas para la prevención de riesgos laborales, sistemas de alarmas, etc.... En dicha memoria se incluirán fotos de los elementos ofertados y la documentación necesaria que recojan el proceso de dispensación y retorno de la uniformidad.

Se incluirá una descripción completa de su funcionamiento paso a paso, desde la autenticación del usuario hasta el momento en el que se le dispensa la uniformidad,



describiendo la tecnología empleada para realizar la entrega de prendas. La descripción del funcionamiento de dispensación debe realizarse para el supuesto de la solicitud de un uniforme completo (casaca y pantalón) y se incluirán los tiempos de cada proceso. De la misma manera, se describirá paso a paso el funcionamiento para la entrega de uniformidad sucia (de un uniforme completo).

Asimismo, se detallará el sistema de gestión.

2. Plan General de Implantación, que ejecutará el adjudicatario tras la firma del contrato, y que deben contener las distintas fases de suministro, instalación y puesta en servicio, así como el cronograma de cada una de las fases.
3. Plan de formación.
4. Garantía y mantenimiento del equipo.
5. Servicio técnico.
6. Resto de especificaciones recogidas en el presente pliego.

10.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Normativa de seguridad y protección de datos.

El Adjudicatario, durante el ejercicio 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.

De igual forma, el Adjudicatario está obligado a cumplir con lo establecido 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, y en particular las medidas de seguridad establecidas para la categoría media.

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.



Encargado del Tratamiento.

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

El tratamiento de datos de carácter personal por el Encargado del Tratamiento, se regirá por un contrato o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

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

Limitación del acceso o tratamiento.

El Encargado del Tratamiento limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad del HGUGM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Encargado del Tratamiento, quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial del HGUGM que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

-El Encargado del Tratamiento y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.

-El Encargado del Tratamiento, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.

-El Encargado del Tratamiento utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del



presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.

-Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.

-En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.

-Si el Encargado del Tratamiento considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.

-En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.

-Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

-Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

-Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.

-Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.

-En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.

-En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055518269934628955329**

-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 Encargado del Tratamiento tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

-El Encargado del Tratamiento comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.

-El Encargado del Tratamiento estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la HGUGM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

-Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:

-En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la



verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

-En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Encargado del Tratamiento no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, así como sus datos de contacto.

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

El subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

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

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

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.

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.

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

Madrid, 13 de septiembre de 2021

Fdo.: Ana Cerrillo Martín

JEFA DE SERVICIO DE SSGG Y GESTIÓN AMBIENTAL



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055518269934628955329**