

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
“SUMINISTRO E INSTALACION DE MOBILIARIO Y AUDIOVISUALES PARA EL CENTRO DE
CONTROL DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN”**

EXPTE: A/SUM-035273//2021.

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Objeto | 2 |
| 2. Alcance | 3 |
| 3. Características Técnicas | 5 |
| 4. Planos | 14 |
| 5. Formación y gestión del cambio en la organización | 15 |
| 6. Implantación y garantía | 16 |
| 7. Mantenimiento | 17 |
| 8. Penalidades | 25 |
| 9. Documentación Técnica | 27 |
| 10. Seguridad y Confidencialidad de la Información | 28 |



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **088934980306512312875**

1. Objeto

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM o el Hospital) pretende, con la licitación del presente expediente, establecer las condiciones técnicas que han de cumplirse en la ejecución del contrato de suministro e instalación del mobiliario y solución audiovisual para el Centro de Control del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM)

Siguiendo los requerimientos especificados que se detallan a continuación:

- Mobiliario y sillería ergonómica para Sala de Control y Salas de Reuniones anexas.
- Sistema KVM y Video Wall
- Sistema Audio-Visual para dos Salas de Reuniones



2. Alcance

El objeto de presente licitación es la contratación del Suministro e instalación de mobiliario y solución audiovisual para el Centro de Control del Hospital General Universitario Gregorio Marañón.

El alcance se circunscribe a dotar de:

- Mobiliarios Sala de Control
- Mobiliarios Salas de Reuniones
- Sistema Audiovisual Sala de Control
- Sistema Audiovisual Sala Reuniones

En las tablas a continuación, se muestra para cada uno de las dotaciones la relación de los diferentes elementos que lo componen, así como el número de unidades a suministrar.

| Mobiliarios Sala Control | |
|---------------------------------|-----------------|
| ELEMENTO | CANTIDAD |
| MESA OPERADOR | 12 |
| BRAZO SOPORTE MONITOR | 12 |
| SILLA OPERATIVA 24H | 12 |
| TABIQUE ARMARIO | 1 |
| MONITOR 38" ULTRAPANORÁMICO | 12 |
| MINI PC | 12 |

| Mobiliarios salas de reuniones | |
|---------------------------------------|-----------------|
| ELEMENTO | CANTIDAD |
| MESA DE REUNIONES PARA 8 USUARIOS | 2 |
| SILLA REUNIONES | 16 |
| TABIQUE ARMARIO | 2 |



| Sistema Audiovisual Sala de Control | |
|--|-----------------|
| ELEMENTO | CANTIDAD |
| VIDEOWALL | 1 |
| FRONTAL VISUALIZACIÓN | 1 |

| Sistema Audiovisual Sala Reuniones | |
|---|-----------------|
| ELEMENTO | CANTIDAD |
| MONITOR MÍNIMO 65" | 2 |
| CÁMARA | 2 |
| TERMINAL AUDIOCONFERENCIA | 2 |



3. Características Técnicas

En líneas generales, se requieren productos modulares, ergonómicos, con valores estéticos actuales y de calidad contrastada.

El diseño de todos los elementos integrantes de cada uno de los elementos debe guardar la uniformidad necesaria entre ellos, tanto en línea cromática como estética, para constituir un conjunto armónico.

En los siguientes apartados, se detalla para cada uno de los elementos que integran cada uno de las dotaciones, los requisitos técnicos **mínimos** en cuanto a características, materiales, dimensiones y normativa específica de aplicación, que serán de obligado cumplimiento para los productos ofertados.

Los licitadores deberán presentar una descripción detallada del total de los productos que oferten

En el apartado 4, se incluye, a modo de orientación, una descripción básica de la sala, así como su planimetría.

Seguridad General De Los Productos

Todos los muebles incluidos en este contrato de suministro deberán cumplir las siguientes normas generales:

- Las partes con las que entra en contacto un usuario, en condiciones de uso normales, estarán diseñadas para evitar daños personales o materiales. En particular deberán minimizar los factores de riesgo de enfermedades cuyo origen se deban al lugar de trabajo.
- Los bordes accesibles con los que pueda entrar en contacto el usuario estarán achaflanados o redondeados, con cantos de 2 mm, y sin aristas, cantos vivos o afilados, ni rebabas.
- No existirán tornillos o salientes que puedan engancharse o clavarse en la ropa.
- Los planos de trabajos estarán exentos de agujeros, acanaladuras y salientes, y los huecos necesarios para el paso de cables deberán disponer de sus correspondientes tapas. Estos huecos pasa-cables deberán tener los cantos redondeados.
- Los extremos de las patas y elementos huecos estarán tapados o cerrados.
- Las partes metálicas estarán protegidas contra la humedad y corrosión, o fabricadas con materiales resistentes a ella.
- Los elementos móviles y regulables deben estar diseñados de manera que eviten las heridas y los funcionamientos accidentales.



- Las partes lubricadas deben estar protegidas de forma que el usuario, su ropa o sus documentos no pueden estar en contacto con el lubricante.
- Todos los muebles deberán ser fácilmente desmontables y tendrán asegurada su estabilidad y rigidez para el uso al que están destinados.
- Todas las mesas de la tipología que sea, estarán dotadas de conexión de la estructura de la mesa a toma de tierra, para evitar la concentración de carga electroestática.
- Los pedestales, tanto en mesas como en elementos de almacenamiento en cualquiera que sea su configuración, tendrán incorporados elementos de nivelación de al menos 10mm.
- Para todos los elementos que sea de aplicación, los tableros siempre se encontrarán recubiertos con cualquiera de sus terminaciones habituales (estratificación, cantos sintéticos, etc.) pero no al aire ni bajo pintura, incluso en interiores o partes no vistas.
- Los elementos de almacenaje, en cualquier de sus configuraciones, deberán tener una estructura debe ser lo suficientemente robusta para que las baldas no comben y las puertas cierren siempre correctamente.
- Los elementos de mobiliario en cualquier de sus configuraciones, deberán ser estables y resistentes a la humedad y la corrosión.

Normativas ergonómicas

En la fabricación de mobiliario técnico y consolas se contemplan las siguientes normativas:

- NTP 242. Análisis ergonómico de los puestos de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.
- NTP 602. Diseño ergonómico de los puestos de trabajo con pantallas de visualización.
- ISO 11226. Evaluación de la postura de los puestos de trabajo. Hipotrofia semicircular.
- ISO 16121-1.2012. Requisitos técnicos de los puestos de trabajo.
- UNE-EN ISO 7250. Definiciones de las medidas básicas del cuerpo humano para el diseño tecnológico.



SILLA OPERATIVA

- Silla ergonómica 24/7, con reposacabezas automático, dinámico y sensible a los cambios de posición.
- Base giratoria.
- Mecanismos de ajuste en respaldo, asiento, reposabrazos con apoyo y reposacabezas ajustable en altura.
- Asiento ajustable en altura: mínimo de 410 a 515 mm con una resistencia de entre 45 y 135 kg, asiento ajustable en profundidad: mínimo de 415 a 470 mm, respaldo ajustable en altura (mínimo 70 mm).
- Asiento y respaldo tapizado en tela.
- Ruedas duras.
- Resistencia del asiento para su uso intensivo de 24 horas diarias por personas con un peso de hasta 150 Kg.

SILLA REUNIONES.

- Silla de reuniones, con base giratoria con regulación de altura.
- Asiento y respaldo con estructura interior en Acero recubierta con espuma, con un grosor de respaldo mínimo de 20 mm y 30 mm el asiento, tapizados en tejido ignífugo de fácil limpieza.
- Reposabrazos con apoyo.



MESA OPERADOR

- Superficie de trabajo fabricada y mecanizada en tablero de resina fenólica compacta de alta presión, bilaminada con un espesor mínimo de 18 mm. Superficie de trabajo biselada y redondeada en todos sus puntos de contacto, eliminando cualquier tipo de arista o ángulo agresivo.
- Se admitirán soluciones que agrupen 2 o 4 puestos en una única mesa
- Área con conexiones eléctricas, datos y multimedia accesibles desde la superficie de trabajo mediante tapa compuesta como mínimo por 4 tomas de tensión + 2 tomas de datos y las necesarias para el Sistema de distribución de señales.
- Debe de contar con elementos estructurales para la distribución para todo el cableado eléctrico y de datos, también soporte adecuado para todo el equipamiento eléctrico necesario, incluido el equipamiento para el Sistema de distribución de señales que permita la transmisión y recepción de señales y su control desde los puestos de operador
- Paneles Laterales que faciliten la gestión y mantenimiento del sistema utilizando puertas de acceso que dejen totalmente libre el acceso al área técnica interior. En las tapas exteriores se integrará el logotipo corporativo.
- Sistema de Rail, que permita el libre posicionamiento del brazo de soporte
- Se valorará Kit de elevación eléctrica
- Se valorará certificaciones de las siguientes normativas expedidas por organismos acreditados por ENAC o similar:
 - UNE-EN 527-1:2011. Mobiliario de oficina. Mesas de trabajo. Parte 1: Dimensiones.
 - UNE-EN 527-2:2017. Mobiliario de oficina. Mesas de trabajo. Parte 2: Requisitos de seguridad, resistencia y durabilidad.
 - UNE-EN 527-3:2017. Mobiliario de oficina. Mesas de trabajo. Parte 3: Métodos de ensayo para la determinación de la estabilidad y la resistencia mecánica de la estructura.



MINI PC

Se instalará utilizando los elementos estructurales de la Mesa, asegurando así el máximo espacio de trabajo para el operador, la limpieza y organización del puesto.

Características mínimas:

- Procesador i7 10ª generación
- Memoria RAM 16 GB
- Almacenamiento 500GB SSD
- Teclado y ratón

MONITOR 38" ULTRAPANORÁMICO

Características mínimas:

- Panel curvo
- resolución 3840 x 2160 píxeles y brillo de 450 nits
- tiempo de respuesta de 1 ms
- Conexiones: 1 DisplayPort 1.4, 1 HDMI 2.0, 1 USB 3.0, 1 puerto USB Tipo C



MESA DE REUNIONES PARA 8 USUARIOS

- Dimensiones máximas: 280*140 cm, Altura total de la mesa 740mm. Se valorará sistema de elevación eléctrica.
- Superficie de trabajo fabricada y mecanizada en tablero de resina fenólica compacta de alta presión, bilaminada con un espesor mínimo de 18 mm. Superficie de trabajo biselada y redondeada en todos sus puntos de contacto, eliminando cualquier tipo de arista o ángulo agresivo.
- Área con conexiones eléctricas, datos y multimedia accesibles desde la superficie de trabajo mediante tapa compuesta como mínimo por 10 tomas de tensión + 8 tomas de datos y las necesarias para el Sistema de distribución de señales.
- Debe de contar con elementos estructurales para la distribución para todo el cableado eléctrico y de datos, también soporte adecuado para todo el equipamiento eléctrico necesario, incluido el equipamiento para el Sistema de distribución de señales que permita la transmisión y recepción de señales y su control desde los puestos de operador
- Paneles Laterales que faciliten la gestión y mantenimiento del sistema utilizando puertas de acceso que dejen totalmente libre el acceso al área técnica interior. En las tapas exteriores se integrará el logotipo corporativo.
- Conexión de la estructura de la mesa a toma de tierra, para evitar la concentración de carga electroestática
- Subida de cableado mediante tótem practicable.
- Se valorará certificaciones de las siguientes normativas expedidas por organismos acreditados por ENAC o similar:
 - o UNE-EN 527-1:2011. Mobiliario de oficina. Mesas de trabajo. Parte 1: Dimensiones.
 - o UNE-EN 527-2:2017. Mobiliario de oficina. Mesas de trabajo. Parte 2: Requisitos de seguridad, resistencia y durabilidad.
 - o UNE-EN 527-3:2017. Mobiliario de oficina. Mesas de trabajo. Parte 3: Métodos de ensayo para la determinación de la estabilidad y la resistencia mecánica de la estructura.



TABIQUES ARMARIO.

- Suministro e instalación de tabique armario adosado a pared con puertas abatibles, acabado interiormente en melamina, frentes con puertas batientes, acabadas en melamina, costados finales en el mismo acabado. Costados, suelos y techos fabricados con tableros de melamina de 19 mm de grueso. Cerraduras con bombillos desmontables. Batientes, zócalo, rodapié y rodapiés en el mismo acabado. Se valorará en la zona central una hornacina rematada con DM lacado y retroiluminado perimetralmente con una tira de led.
- Dimensiones aproximadas de los armarios:
 - o Sala de control: 7.280 x 2.500 mm; Fondo 550 mm.
 - o Salas de reuniones: 3.670 x 2.500 mm; 3.670 x 2.500 mm. Fondo 550 mm.

FRONTAL DE VISUALIZACIÓN.

- Suministro e instalación de frontal de visualización para un LCD WALL 5x2 de 55".
- Sistema de panelado acústico
- Refuerzo estructural que sirva de soporte al LCD WALL 5x2 de 55"
- Se valorará en la zona ocupada por las pantallas una hornacina, retroiluminado perimetralmente con una tira de led
- La instalación debe de garantizar la perfecta ventilación del VIDEO WALL
- Se valorará en la parte superior del frontal un rótulo corpóreo en PVC lacado con el logotipo del hospital.
- Dimensiones aproximadas del frontal: 7.270 x 2.500 mm.



VIDEO WALL.

- LCD Wall 5x2 55" con bisel fino, generando lienzo continuo de 9600 x 2160 px.
- Soportes a pared extraíbles para los monitores
- Sistema para distribución de señales que permita la transmisión y recepción de señales tanto desde el LCD WALL como desde los puestos de operador, así como el control del sistema desde los puestos de operador y las salas de reunión, como mínimo el sistema gestionara las siguientes fuentes:
 - o Dieciséis (16) fuentes. De diferentes orígenes, 4k, Fuentes escritorio remoto (RDP, VNC), Fuentes máquinas virtuales, Fuentes codificadores, Fuentes Web, Fuentes stream H264
 - o Dos (2) fuentes de señal por operador. En total 24 fuentes.
 - o Una (1) fuente de señal por sala de reuniones. En total 2 fuentes
 - o Una (1) fuente de señal LCD WALL
- Todas estas fuentes a efectos de capacidad de gestión de la solución propuesta se entenderán como mínimo de 4k.
- El control de todas las funcionalidades de la solución se gestionará desde una herramienta intuitiva y fácil de utilizar
- Esta herramienta o sistema de control a de permitir el conmutar cualquiera de las fuentes para que se muestre en el Video WALL, los puestos de operador y las salas de reunión
- Debe permitir el definir espacios de visualización sobre el VIDEO WALL, sala de reuniones y puestos de operador, donde mostrar la fuente deseada.



SISTEMA AV SALA REUNIONES.

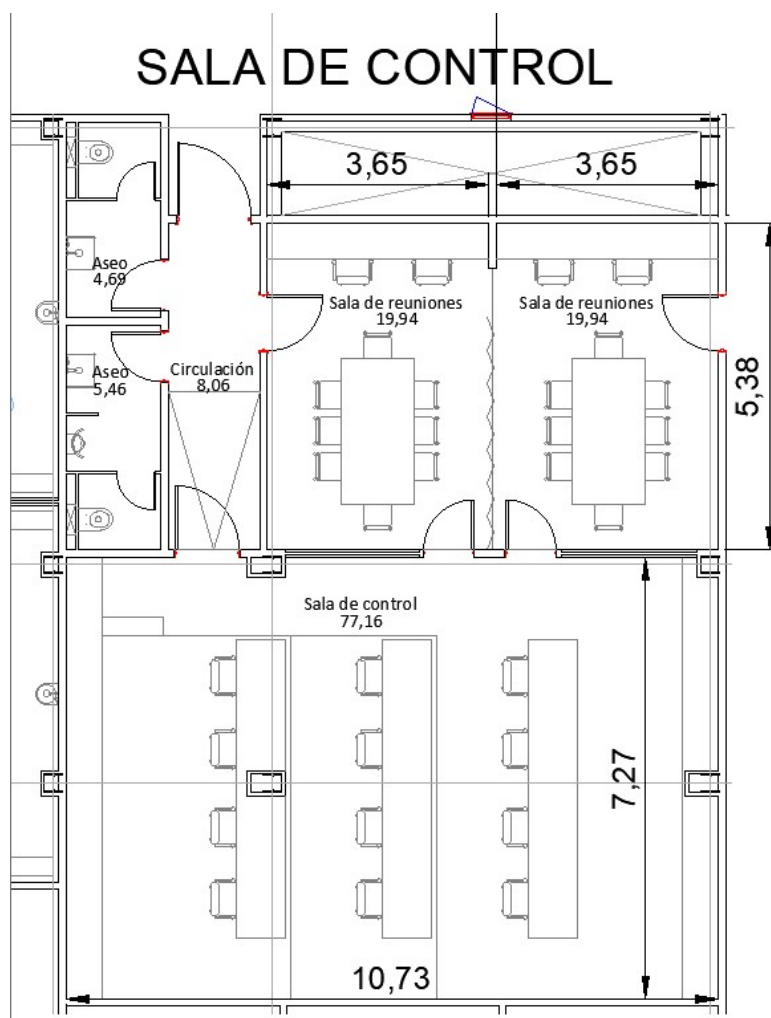
- Monitor 65," Resolución 4K UHD 16:9. Brillo 410cd/m2, sistema operativo que permita como mínimo la visualización desde un dispositivo USB de contenido pdf, docx, pptx
- Cámara Full HD, 1080px, zoom 18x, detección facial para captura y encuadre automático de los participantes, permita realizar reuniones en entornos a contraluz con un alto contraste.
- Terminal audioconferencia
- Conmutación video y USB
- Cableado necesario
- Se valorará Mini PC con procesador INTEL Core i7 g10, 16 Gb de RAM, 500 Gb de almacenamiento SSD y sistema operativo W10 Pro.

BRAZO SOPORTE MONITOR

- Brazo articulado con pistón de gas para monitor ofertado, que permita la regulación de la posición de la pantalla en altura, profundidad e inclinación($-45^{\circ}/+45^{\circ}$), sin necesidad de usar herramienta. Giro 180°
- Rotación 360° .
- Sistema VESA: compatible con el monitor ofertado
- Con sistema de gestión de cableado
- Compatible con el Sistema de Rail de la MESA DE OPERADOR



4. Planos



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889349803306512312875**

5. Formación y gestión del cambio en la organización

Se facilitará la gestión del cambio y se dotará a los usuarios funcionales, administradores y personal técnico informático de las adecuadas capacidades de gestión, administración, instalación, mantenimiento y soporte de los elementos desarrollados para la puesta en marcha de la solución, para lo cual se garantizará la formación necesaria para la implantación del nuevo servicio.

La gestión del cambio incluirá un plan de capacitación destinado a varios grupos de usuarios, por lo que se presentarán propuestas para cubrir las necesidades formativas de cada uno de ellos:

- Capacitación a usuarios funcionales: se deberá impartir un curso de capacitación para los futuros usuarios finales sobre el manejo del sistema y de la operativa a seguir.
- Capacitación a usuarios administradores: se deberá impartir un curso de capacitación para las personas encargadas de la administración del sistema.
- Capacitación a personal técnico informático: se deberá impartir un curso al personal designado por el hospital en materia de instalación y configuración de clientes y servidores, entre otros aspectos.

El adjudicatario debe tener en cuenta que la formación se realizará en las instalaciones que el hospital designe, y se realizarán varias sesiones para poder establecer turnos entre los profesionales que vayan a ser formados.

El adjudicatario capacitará al personal implicado y facilitará manuales de usuario en castellano para cada uno de los perfiles implicados (usuarios funcionales, usuarios administradores y personal técnico informático), debiendo éstos ser aprobados por la Subdirección de Sistemas de Información.



6. Implantación y garantía

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Trabajo detallado y cronograma definitivo tres días después de la firma del contrato. En el cronograma deberán constar los hitos más relevantes para la ejecución del proyecto, así como la previsión de fechas de conclusión de cada una de las fases.

El plazo de implantación del sistema será como máximo de 3 meses naturales desde la formalización del contrato.

Apoyo in situ a la puesta en marcha. El adjudicatario incluirá en su oferta soporte in situ de un implantador especialista del producto para 20 jornadas el hospital definirá donde y cuando se precisará dicho apoyo.

Para controlar la evolución del proyecto, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento periódicas definidas por la Subdirección de Sistemas de Información.

El adjudicatario debe asumir un año de soporte y mantenimiento desde la validación de la implantación para todos los elementos incluidos en la solución, tanto hardware como software y además 1 año de garantía para todo el equipamiento Hardware suministrado.

El adjudicatario suministrará los elementos precisos para la conexión del equipamiento a la instalación eléctrica y de datos del hospital, por parte del hospital se dotará de las tomas de datos y eléctricas precisas, próximas a la ubicación del Equipamiento, el conexionado desde estas tomas a los equipos será responsabilidad del adjudicatario, así como de su coste.

El adjudicatario realizará un replanteo de las ubicaciones para determinar con exactitud las dimensiones de la mismas con el fin de garantizar la idoneidad del equipamiento ofertado.

El adjudicatario suministrará todos los elementos de fijación (soportes, pletinas, candados, etc.) del Equipamiento suministrado, con el objeto de fijar dichos elementos a la estructura del hospital, evitar la sustracción, caída o desprendimiento de cualquier elemento de la instalación, el hospital validará dichas medidas con el adjudicatario y podrá incluir medidas adicionales para asegurar la seguridad de la instalación.

El adjudicatario será responsable del almacenaje y traslado de los equipos hasta pie de obra y coordinará la entrega en el hospital físicamente, se suministrará solo el equipamiento preciso para la jornada en curso, evitando dejar elementos bajo la custodia del hospital, se informará al hospital de los trabajos planificados y movimientos de material para su autorización.



El material sobrante preciso para la gestión de la garantía de los equipos, será responsabilidad del adjudicatario.

7. Mantenimiento

La duración del mantenimiento se extenderá a lo largo de la vigencia del contrato y la vigencia de la garantía.

En todo caso, se contemplarán las siguientes acciones:

- Mantenimiento preventivo. Comprobación de las configuraciones para prevenir posibles fallos de la solución. De igual manera, cotejar que el Software del presente pliego, recoge los datos de las baterías de los carros correctamente.
- Mantenimiento evolutivo: Suministro e Instalación de nuevas versiones de la aplicación de gestión y/o cualquier otro software de la solución.
- Mantenimiento correctivo: incluyendo la realización de las modificaciones que sean necesarias para solucionar los errores que se detecten en la solución.
- Mantenimiento adaptativo. Incluyendo las adaptaciones al entorno del HGUGM, y en el cual se incluye el mantenimiento técnico- legal.

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

7.1. Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento preventivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizará una comprobación de la configuración software de gestión para prevenir posibles fallos de la solución.

Se debe presentar un plan de Mantenimiento Preventivo como respuesta en el presente pliego, con las acciones a realizar dentro del mismo. El Hospital se reserva el derecho en cualquier momento de añadir tareas al plan presentado, y que deberán ser ejecutadas por el adjudicatario.

El adjudicatario presentará un informe detallado de todas las acciones realizadas, así como de los datos solicitados por el HGUGM para cada uno de los mantenimientos preventivos realizados. Las tareas asociadas a dicho mantenimiento serán realizadas por el adjudicatario.

7.2. Mantenimiento Evolutivo

El adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluidos en la



solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la aplicación que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para HGUGM. 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.

7.3. Mantenimiento Adaptativo

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

De igual manera, dentro del Mantenimiento Adaptativo, se tendrá en cuenta en todo momento cualquier cambio realizado en la infraestructura del HGUGM, a nivel de Sistemas y Telecomunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos y Servidores de Aplicaciones para adaptarlas a la misma; sin sobre coste para el HGUGM.

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

7.4. Mantenimiento Correctivo

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

En caso de incidencia en cualquier elemento, será subsanado, atendiendo a los niveles de servicios acordados en el presente pliego. El licitador deberá indicar al HGUGM sus criterios de tipificación de incidencias con el fin de facilitar y agilizar la comunicación de incidencias, y ajustarse a los procedimientos del HGUGM.



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

7.5. Actualización de versiones

Las tareas de actualización de versiones de cualquier elemento software de la solución, serán tratadas dentro de las tareas y planificación establecidas con el interlocutor designado por el HGUGM del contrato, que además, será el responsable de la coordinación de las tareas de soporte de la actualización de versiones.

Una vez validada la versión, el HGUGM comunicará y acordará con la empresa las fechas de puesta en producción de las versiones, debiéndose hacer las mismas en horario de menor impacto asistencial. El soporte a la puesta en producción de las nuevas versiones deberá llevarse a cabo en todas las instalaciones donde se encuentre implantada la solución. El interlocutor designado por el HGUGM, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HGUGM, incluso pudiéndose ejecutar trabajos fuera del horario laborable, sin sobrecoste para el HGUGM.

Las actualizaciones de versión en el momento del trabajo tendrán en cuenta lo siguiente, y ajustarse al mínimo impacto asistencial: VENTANA DE TRABAJO = Tiempo de preparación especializada técnica + tiempo de actuación (incluyendo el tiempo de corte necesario) + tiempo de pruebas + tiempo de marcha atrás (si fuera necesaria).

Los procesos de puesta en producción se deberán ajustar en todo momento al Protocolo de Implantación de Sistemas de Información vigente en cada momento, establecido por el HGUGM.

Todas las tareas asociadas a la implantación de nuevas versiones derivadas de mantenimientos correctivos, evolutivos y adaptativos, serán realizados por el adjudicatario, incluso si hiciera falta in situ y fuera de horario laborable para minimizar el impacto a la atención sanitaria, sin que ello derive en coste alguno adicional para el HGUGM. Además, como viene reflejado en el apartado Soporte, se realizará soporte ante la actualización de versión y habrá un soporte postproducción in situ.

Para todos los mantenimientos; tanto para la solución inicial aprobada por el HGUGM, así como para la presentación de nuevas versiones, vendrá acompañada de la correspondiente documentación tanto para el usuario final como para el soporte técnico. Deberá contemplar al menos:

- Manual de usuario completo y actualizado con los cambios de la nueva versión en castellano
- Manual de instalación y administración en castellano
- Manual técnico de configuración y arquitectura en castellano



- Resumen técnico de las modificaciones sufridas por el producto en su última revisión (bugs, nuevas funcionalidades, mejoras generales)

Las versiones deben ser remitidas suficientemente probadas para que, una vez verificadas por el personal técnico, puedan ser instaladas con la mayor brevedad posible en los centros por personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, si el HGUGM lo considera necesario por la envergadura de la versión, la empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación presencial necesarias indicadas por el propio HGUGM, para el personal funcional y técnico.

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

7.6. Gestión de los servicios de soporte

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Soporte, el servicio de soporte prestado comprende la resolución de incidencias escaladas desde los servicios de soporte del HGUGM. También incluye el soporte y la coordinación necesaria para la actualización de versiones.

7.7. Notificación y escalado de Incidencias

El HGUGM dispone de un Centro Soporte a Usuarios que, prestando el servicio de soporte de nivel 1, actúa como “puerta de entrada” al servicio de soporte y peticiones para todos los usuarios de todas las ubicaciones dependientes del HGUGM en el uso de todas las aplicaciones a las que tienen acceso. En este sentido el Centro de Soporte a Usuarios recepcionará toda incidencia o petición, la registrará recabando la información pertinente y si no estuviera dentro de su alcance solucionarla la escalará, junto con toda la información disponible sobre esta, al nivel y grupo funcional de soporte correspondiente interno del HGUGM, denominado como nivel 2. Si éste, tampoco pudiera resolverlo, lo escalará mediante las vías de comunicación definidas a la empresa adjudicataria.

La gestión de las incidencias se realizará a través de la herramienta corporativa de gestión de incidencias y peticiones del HGUGM y/o vía telefónica, pudiendo ser usado como medio alternativo el correo electrónico ante cualquier problema de la plataforma corporativa. El adjudicatario deberá facilitar una dirección de correo y un número de teléfono que estarán en funcionamiento según lo indicado en el apartado Horarios del Soporte.

Una vez que la empresa comunique al HGUGM la resolución de la incidencia junto con información sobre las actuaciones y procedimientos seguidos para tal fin, este al igual que hizo cuando registró la incidencia, será el encargado de cerrarla tras la confirmación con el usuario.



La empresa adjudicataria, creará y mantendrá un documento con un histórico de todas las incidencias que se produzcan (“Documento de Incidencias”) y que al menos detallará la siguiente información para cada una de ellas:

- Código de Identificación de la incidencia
- Fecha y hora de apertura de la incidencia
- Fecha y hora de resolución de la incidencia
- Descripción detallada del error
- Descripción detallada de la solución adoptada

Mensualmente, y siempre que lo requiera el HGUGM, durante la duración del contrato la empresa adjudicataria facilitará al HGUGM este “Documento de incidencias”.

7.8. Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.

Dentro del servicio de soporte, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una solución a las incidencias que se le comuniquen relativas a errores y/o averías que se produzcan, considerando los siguientes tiempos de respuesta y de resolución, que es el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte del HGUGM, mediante cualquiera de las vías ya descritas en apartados anteriores, hasta la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

- Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta para cualquier tipo de incidencia o petición escalada por el HGUGM, no será superior a 15 minutos.

- Tiempos de resolución:

Estos tiempos se establecen en función de la prioridad que se le asigne en el momento de la comunicación de la incidencia o petición:

- 2 horas naturales para incidencias de prioridad Crítica (Indisponibilidad Total de Servicio en una ubicación de un centro. Interrumpen la prestación del servicio de manera general, o producen una degradación del mismo apreciable que supone la pérdida de una funcionalidad anterior)
- 4 horas naturales para incidencias de prioridad Alta (Degradación del Servicio o Indisponibilidad Parcial de Servicio. Interrumpen la prestación del servicio de manera parcial, o producen una degradación del mismo de manera apreciable que supone la pérdida parcial de una funcionalidad en una ubicación)



- 1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia) para incidencias catalogadas como prioridad Media (Degradación del Servicio. El servicio se sigue prestando de forma total, pero se produce una degradación del mismo de manera apreciable)
- 72 horas para incidencias catalogadas como prioridad Baja (No implica Indisponibilidad ni Degradación del Servicio.)
- 120 horas naturales: consultas a través del servicio de atención 24x7.

Dentro de los niveles de soporte, podemos englobar el requerimiento de mantener el inventario completamente actualizado, con una exactitud superior al 98% de los equipos auditados por parte del adjudicatario.

El tiempo de inicio que se tomará a la hora de contar los tiempos de resolución de la incidencia o petición será a partir de la notificación de la misma a través de cualquiera de los cauces acordados.

El HGUGM, dispondrá de la potestad de poder asignar o cambiar de forma directa la prioridad de una incidencia o petición.

Niveles de Servicio:

| NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD) | |
|---|---|
| INCIDENCIA HARDWARE O SOFTWARE Y PETICIONES | TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN |
| Crítica | 2 horas naturales |
| Alta | 4 horas naturales |
| Media | 1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia) |
| Baja | 72 horas |
| Consultas | 120 horas |

Se considera que para aquellas incidencias o peticiones catalogadas con Nivel de Prioridad (Gravedad) “Crítica”, el tiempo máximo de resolución hace referencia a horas naturales, para incidencias “Alta” y “Media” se considerarán (en días laborables, 1 y 2 respectivamente),



considerándose para el resto de incidencias “Bajas” y “Consultas” el tiempo máximo de resolución contabilizado en horas laborables.

El HGUGM se reserva el derecho de, bajo su criterio, decidir si la resolución de una incidencia o petición, implica una solución temporal o una solución final. En caso de ser una solución temporal, el contador de tiempo de resolución se iniciaría de nuevo tras la reposición del servicio con la solución temporal, teniendo el adjudicatario que dar una solución final aprobada por el HGUGM. Solo se puede aplicar una solución temporal por incidencia o petición.

Por otro lado, la disponibilidad total de la solución, tomando como solución la suma de cada uno de los elementos incluidos, debe ser superior al 99,8% del tiempo en periodos de medición mensuales.

En función de esto se determinarán las indemnizaciones a aplicar, según el procedimiento establecido.

Si como consecuencia de la puesta en producción de un parche o nueva versión, se constatará que en este existe un error que implicara la modificación de ese desarrollo, esta modificación se podrá considerar a criterio del HGUGM como una incidencia, y como tal se le aplicaría los tiempos de resolución indicados en los acuerdos de servicios que figuran en este pliego.

7.9. Gestión de los servicios de mantenimiento

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Mantenimiento, los servicios de mantenimiento que son objeto del alcance de este procedimiento se gestionará de la siguiente forma:

Mantenimiento Correctivo

La empresa adjudicataria, tras recibir la notificación de una incidencia a través de las herramientas y procedimientos definidos por el HGUGM para la gestión de incidencias, definidos en el presente pliego, procederá a su resolución siguiendo el procedimiento establecido por el HGUGM.

En caso de ser necesario en las tareas de mantenimiento correctivo, interactuar con otros servicios de soporte o áreas del HGUGM, se realizaría mediante correo electrónico o teléfono, contactando con el personal designado por el HGUGM.

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

Mantenimiento Adaptativo



Cualquier cambio en la arquitectura y estándares por parte del HGUGM siempre será comunicado a la empresa en las mismas condiciones, siendo responsabilidad de la empresa realizar los cambios oportunos como parte del mantenimiento adaptativo, sin sobre coste para el HGUGM.

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

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

Mantenimiento Evolutivo

Como comentábamos en el apartado de Mantenimiento el adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluido en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la solución que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para HGUGM. Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HGUGM.

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

De acuerdo a lo anterior, el HGUGM acordará con la empresa adjudicataria las fechas de entrega de las versiones y su puesta en producción. El interlocutor designado por el HGUGM, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HGUGM.

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

Mantenimiento Preventivo

La empresa adjudicataria realizará las tareas necesarias, que en lo posible, detecten un futuro fallo en el uso de la solución, adelantando los procedimientos que eviten posibles incidencias.



Se presentará un Plan de Mantenimiento Preventivo en el que se indique como se hará la gestión del mismo.

8. Penalidades

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

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

| DESCRIPCIÓN | CUMPLIMIENTO | PENALIDAD |
|--|--|--|
| Cada 15 minutos de incumplimiento tiempo de respuesta | Respuesta en 15 minutos o menos | 0,5% cada 15 minutos de más, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones críticas y altas | Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias críticas y altas | 0,5% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones medias, bajas y consulta | Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias medias, bajas y consulta | 0,25% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| Cada día de incumplimiento por no acudir en la actualización de versiones | Necesidad de soporte postproducción | 0,5% cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| No realización de actualización de versiones cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego | Necesidad de subida de versiones de los elementos software | 1 % por incumplimiento de no subir una versión, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| No realización del mantenimiento preventivo cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego | Necesidad de mantenimiento preventivo cada 6 meses | 1 % por incumplimiento de realización de un mantenimiento preventivo, sobre el importe total del contrato adjudicado |



| | | |
|--|--|---|
| Superar en cada día, tras el cumplimiento de las 2 semanas, la persona que realiza soporte y mantenimiento in situ tras la petición de cambio del Hospital | Necesidad de cambio de persona in situ tras petición en menos de 2 semanas | 1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| Superar en cada día, tras el cumplimiento del mes, las integraciones a realizar tras la petición de cambio del Hospital | Necesidad de integración tras petición en menos de 1 mes | 1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado |



9. Documentación Técnica

Certificaciones del licitador

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

- UNE EN ISO 9001:2008: Sistema de gestión de calidad

Proyecto de implementación

Los licitadores deberán presentar un proyecto de implementación del sistema en formato PDF con una extensión no superior a 100 páginas, y que deberá constar del siguiente índice:

- Resumen ejecutivo
- Acatamiento expreso a todas y cada una de las condiciones que se incluyan en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas.
- Equipamiento ofertado y sus certificaciones
- Software ofertado, incluyendo arquitectura e integraciones del mismo para la gestión de las señales de video.
- Circuitos previstos y Procedimientos de uso
- Diseño de la solución propuesta desde el punto de vista estético
- Planos 2D y 3D de la solución propuesta, incluyendo mobiliario, dispositivo electrónicos y elementos ornamentales
- Cuadro con los criterios evaluables de forma automática incluidos en la oferta
- Mejoras no contempladas en el presente pliego

Los certificados del licitador y las certificaciones del personal del licitador deberán incluirse con la documentación administrativa (sobre 1), y el Proyecto de implementaciones deberá incluirse en los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor (sobre 2) la no inclusión será motivo de exclusión del procedimiento de licitación



10. Seguridad y Confidencialidad de la Información

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.

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.
- 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.

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, 4 de julio de 2021

El Subdirector de Sistemas de Información

Fdo.: Manuel Pérez Vallina



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0889349803306512312875**