

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
“SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES E
INFORMACION A FAMILIARES PARA EL NUEVO EDIFICIO DE ONCOLOGIA Y BLOQUE
QUIRURGICO DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN”**

EXPTE: A/SUM-027553/2021 (Antiguo A/SUM-010550/2021).

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Objeto | 2 |
| 2. Alcance | 2 |
| 3. Equipamiento | 3 |
| 4. Operativa del sistema..... | 6 |
| 5. Sistemas de información..... | 8 |
| 6. Formación y gestión del cambio en la organización | 9 |
| 7. Plazos de implantación y garantía..... | 9 |
| 8. Soporte y Mantenimiento | 11 |
| 8.1 Soporte de incidencias..... | 11 |
| 8.1.1 Horarios de Soporte | 11 |
| 8.1.2 Actuación de soporte..... | 11 |
| 8.2 Mantenimiento | 12 |
| 8.2.1 Mantenimiento Preventivo..... | 12 |
| 8.2.2 Mantenimiento Evolutivo | 12 |
| 8.2.3 Mantenimiento Adaptativo | 13 |
| 8.2.4 Mantenimiento Correctivo | 13 |
| 8.2.5 Actualización de versiones | 13 |
| 8.3 Gestión de los servicios de soporte | 14 |
| 8.3.1 Notificación y escalado de Incidencias | 14 |
| 8.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad. | 15 |
| 8.4 Gestión de los servicios de mantenimiento | 16 |
| 9. Penalidades..... | 17 |
| 10. Documentación Técnica..... | 19 |
| 11. Seguridad y Confidencialidad de la Información | 20 |

1. Objeto

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM o el Hospital) pretende, con la licitación del presente expediente, extender la solución existente en el HGUGM QUENDA que permite la identificación, direccionamiento, información, cartelería digital y ordenación de los pacientes y familiares que acuden al nuevo edificio de Oncología y Bloque Quirúrgico, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

El sistema debe permitir realizar tanto la llamada a los pacientes para que acudan a ser atendidos, a través de códigos de turno, como la prestación de información a los familiares y acompañantes del paciente, para que conozcan la situación en la que se encuentra el paciente en todo momento

Las comunicaciones destinadas a los acompañantes se mostrarán en las pantallas de las salas de espera o zonas indicadas por el Hospital, a través del uso de códigos alfanuméricos fáciles de recordar y que se encontrarán impresos en los tickets propios de paciente y acompañantes.

Este sistema debe de incluir funcionalidades específicas para gestionar los circuitos de atención para aquellas personas con discapacidad visual, en cumplimiento con las directrices marcadas por la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES).

El sistema deberá quedar completamente implantado y garantizado su funcionamiento, ateniéndose a los plazos y prescripciones que se describen a continuación.

2. Alcance

El alcance incluye la extensión del sistema de direccionamiento de pacientes QUENDA para el nuevo edificio Oncológico y Bloque Quirúrgico del HGUGM. El Hospital dispone de licencia corporativa de las soluciones Quenda Medic®, Anblick® y App Quenda Medic®, sin ningún tipo de límite a nivel de usuarios, centros, equipos o cualquier otra métrica.

Dentro del alcance se incluye la implantación y el mantenimiento del sistema de Información a familiares (SIA).

Supone suministrar todo el equipamiento necesario para el sistema (descrito en el apartado 3) así como proporcionar las aplicaciones y llevar a cabo las actuaciones necesarias para la implantación y su utilización.

El adjudicatario debe integrar la solución con los sistemas actuales del HGUGM:

- Historia Clínica Electrónica y Gestión de Pacientes (HCIS).
- Sistema de información del Laboratorio (MODULAB GOLD)
- Sistema de información de Farmacia (FARHOS)
- Sistema de direccionamiento de pacientes (QUENDA).
- Motores de integración del SERMAS.
- Sistema de monitorización NAGIOS.
- Directorio Activo mediante Servicios Web.

Áreas de implantación

Dentro del Nuevo Edificio de Oncología y Bloque Quirúrgico las áreas afectadas por la presente actuación son:

- Salas de Espera
- Salas de familiares
- Recepciones y admisiones
- Directorios

3. Equipamiento

El presente contrato incluye el suministro e instalación de todos los equipos. Deberán ser nuevos y de gama profesional, previstos para un uso intensivo y ser capaces de realizar todas las funciones descritas en el presente pliego.

El sistema ofertado debe de disponer de funcionalidades específicas para pacientes con discapacidad.

Todos los elementos que los componen como los consumibles que utilicen serán estándar y no exclusivos de un proveedor determinado.

La ubicación del equipamiento será determinada por el Hospital.

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 del equipamiento designadas por el hospital para determinar la idoneidad de las mismas según su experiencia y definirá la situación donde el hospital ha de instalar las tomas de datos y eléctricas necesarias.

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.

Descripción del equipamiento

Los equipos que deberá suministrar la empresa adjudicataria, en las cuantías y ubicaciones especificadas en el presente pliego son:

- Puntos de Identificación automática de acceso público (pedestales): los usuarios que tengan una cita para el día de su solicitud, se identificarán en ellos de forma electrónica (mediante DNI, Tarjeta de Atención Sanitaria o código de barras impreso en la Hoja de Citación) o introduciendo manualmente su número de DNI o de código CIPA o de Historia Clínica. Una vez procesada su identificación, obtendrá un tique relacionado con su solicitud y del correspondiente ticket de acompañante asociado. Este último incluirá un código identificativo que permitirá posteriormente consultar el estado del paciente. Finalizada su atención, podrá solicitar y obtener, mediante los mismos sistemas de identificación anteriores, un justificante

de su asistencia. En aquellos casos en los que requiera ser atendido en los puntos de Admisión para gestión de documentación, podrá solicitar en el pedestal un tique secuencial acorde a su necesidad utilizando las posibilidades que le ofrecerá la pantalla táctil del mismo. Los equipos estarán adaptados a personas con discapacidad.

En los pedestales se podrá consulta por parte de los familiares, introduciendo el “código de acompañante”, el estado histórico de los pacientes, permitiendo a los acompañantes visualizar en todo momento, sin necesidad de consultar las pantallas de las salas de espera, la situación de su familiar.

A continuación, se detallan las especificaciones mínimas de los pedestales:

- Monitor táctil de 19"
 - Minipc industrial, diseñado para uso intensivo (16x5)
 - Impresora térmica de 80mm
 - Lector de tarjetas
 - Lector de código de barras
 - Vinilado según identidad corporativa
 - Estructura antivandálica y gran resistencia
 - Altavoces y conector frontal de minijack para conexión de auriculares
 - Sistemas de accesibilidad para discapacitados
- Puntos de identificación del personal del hospital o Puesto administrativo: el Personal del HGUGM habilitado para ello podrá realizar las mismas operaciones que el paciente en el punto anterior. Para ello estos puntos dispondrán de periféricos de entrada de datos y dispositivos de salida para generar los mismos tiques que se mencionan en el punto anterior.

A continuación, se detallan las especificaciones mínimas de los puntos de identificación del personal del hospital:

- Impresoras de tickets de sobremesa
 - Teclado con lector de tarjetas
 - Lector de código de barras
- Sistemas multimedia de información: serán sistemas multimedia formados por monitores conectados a una unidad de procesamiento informático del que recibirán las instrucciones pertinentes que el HGUGM determine para comunicarse con los usuarios y familiares. Dicha información podrá ser visual y/o auditiva, comportándose como sistemas multimedia cuyo contenido será definido por el HGUGM mediante la Aplicación de Administración.

Las salas de espera habilitadas para las áreas de información a familiares dispondrán de pantallas de visualización en las que se dispondrá de la información actualizada y dinámica sobre el estado de la atención de los pacientes. A través de estas pantallas, así como las de otras ubicaciones que sean definidas, se mostrará, de forma anónima, información actualizada a los acompañantes de la situación en que se encuentra el paciente en cada momento).

A continuación, se detallan las especificaciones mínimas

Pantalla de visualización de 55". Incluye:

- Monitor de 55" para uso profesional (16x5). Dimensiones 1241,8 x 712,6 x 63,6 mm.
- MiniPC de alto rendimiento con certificación para uso intensivo (16x5) y Player Anblick
- Soporte de fijación a pared/techo
- Instalación física

Pantalla de visualización de 43" 24x7. Incluye:

- Monitor de 43" para uso profesional (24x7). Dimensiones 973,0 x 561,2 x 63,5 mm
- MiniPC de alto rendimiento con certificación para uso intensivo (24x7) y Player Anblick
- Soporte de fijación a pared/techo
- Instalación física

Pantalla de visualización de 98" 24x7. Incluye:

- Monitor de 98" para uso profesional (24x7). Dimensiones 2193,2 x 1248,2 x 87,9 mm
- MiniPC de alto rendimiento con certificación para uso intensivo (24x7) y Player Anblick
- Soporte de fijación a pared
- Instalación física

Pantalla de visualización de 86" 24x7. Incluye:

- Monitor de 86" para uso profesional (24x7). Dimensiones 1929,0 x 1100,0 x 69,5 mm
- MiniPC de alto rendimiento con certificación para uso intensivo (24x7) y Player Anblick
- Soporte de fijación a pared
- Instalación física

Tótem interior en formato vertical. Incluye:

- Estructura tipo pedestal, fabricación en acero y aluminio con portón trasero, sobre ruedas (con freno) y soporte de sujeción.
- Medidas totales aproximadas mueble: 2,20x1,10x0,10m (altoxanchoxfondo)
- Estructura con ventilación para generar circuito de aire expulsando el 90% del calor por el chasis.
- Color blanco y Vinilado según identidad corporativa
- Pantalla de led en P2,5 píxels, 1000 nits de brillo.
- Medidas pantalla de led: 1,92 alto x 0.96m ancho
- Sistema de sonido
- MiniPC de alto rendimiento con certificación para uso intensivo (24x7) y Player Anblick
- Instalación física

Cuantificación

Se proporcionará el suficiente equipamiento para cubrir las necesidades requeridas por el HGUGM. A continuación, se indica la cantidad mínima que se estima para cada tipo de equipamiento:

Nuevo Bloque Quirúrgico

| Planta | Pedestales | 55" | P. Adm | 43" | Tótem Interior | 98" | 86" |
|---------------|------------|-----------|-----------|----------|----------------|----------|----------|
| Planta Sótano | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Planta SS | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Planta baja | 2 | 9 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Planta 1ª | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Planta 2ª | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Planta 3ª | 3 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 12 | 20 | 12 | 9 | 1 | 1 | 1 |

Nuevo Edificio Oncológico

| Planta | Pedestales | 55" | P. Adm | 43" | Tótem Interior | 98" | 86" |
|---------------|------------|-----------|----------|----------|----------------|----------|----------|
| Planta Sótano | 3 | 8 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Planta SS | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Planta baja | 3 | 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Planta 1ª | 3 | 11 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Planta 2ª | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Planta 3ª | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Planta 4ª | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Planta 5ª | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | 10 | 28 | 9 | 9 | 2 | 3 | 0 |

4. Operativa del sistema

Tipos de usuarios

Se establecen 4 tipos de usuarios del Sistema según su perfil de acceso a los diferentes Equipos y Aplicaciones que lo componen y que se describen a continuación.

- Usuario: tendrá acceso a la utilización de los puntos de identificación automática de acceso público (pedestal).

- Personal del HGUGM asignado a las Áreas de Atención clínica, Admisión y Atención al Paciente.
- Personal autorizado por el HGUGM para la gestión de las diferentes Aplicaciones.
- Personal informático del HGUGM asignado a la administración y configuración del sistema.

Descripción del sistema según el tipo de usuarios:

Usuarios. En los pedestales se les ofrecerá la posibilidad de obtener tres tipos de producto:

- Los que tengan una actividad planificada para ser atendidos en el día de la solicitud, ofrecerán al usuario, previa identificación utilizando los medios ya descritos, un tique para cada una de las actividades que tenga para ese día en el que constarán unos datos fijos relacionados con la cita (Pabellón, Planta, Sala de Espera, Servicio de la cita), fecha y hora de obtención del tique y un código alfanumérico con un formato definido por el HGUGM que identificará de forma inequívoca a ese usuario durante ese día para todas las actividades que tenga durante el mismo. Se pondrán las medidas necesarias para impedir que aparezca el mismo código de identificación para dos usuarios en el mismo día. Una vez obtenido el tique se podrá dirigir al punto que se le indica en el mismo para ser llamado y atendido.
- Desde los pedestales se obtendrá el ticket de acompañante asociado. Este incluirá un código identificativo que permitirá posteriormente consultar el estado del paciente.
- Aquellos que requieran un Justificante de la atención prestada, podrán solicitarlo, una vez acabada su atención, previa pulsación de la opción deseada en el display táctil del pedestal y subsiguiente identificación en los términos establecidos en el punto anterior. En dicho justificante figurarán los datos que para cada situación determine el HGUGM teniendo la característica de ser parametrizable su composición (texto, datos que deben figurar, posibles espacios para logos...).
- Para actividad no programada o gestión administrativa, podrán solicitar un tique (en este caso sería secuencial: igual al anterior, pero con un número secuencial en lugar del código alfanumérico) sin que ello requiera ningún tipo de identificación. Una vez obtenido el tique se podrá dirigir al punto que se le indica en el mismo para ser llamado y atendido.

Personal del HGUGM: el personal habilitado para ello podrá utilizar dispositivos de impresión que manejará a través de la Aplicación de Admisión con objeto de poder obtener y facilitar al usuario que lo requiera un tique con las mismas características de personalización que el usuario podría haber obtenido en caso de haberse podido identificar en el pedestal. Por otro lado, desde la misma Aplicación de Admisión podrá realizar y controlar las llamadas que haga a los usuarios públicos que hayan obtenido un tique secuencial.

El personal que desarrolle su trabajo en las Áreas de Atención clínica tendrá acceso a la Aplicación desde la que podrá controlar la gestión de los usuarios que tenga en espera de ser atendidos, Asimismo este personal desde las aplicaciones de HCE vía integración con la solución ofertada podrá realizar las mismas funciones.

Personal autorizado: el HGUGM determinará los perfiles posibles para poder acceder a la Aplicación de Administración y/o a la Aplicación de Estadísticas e Informes. Dichas aplicaciones, como se verá en los apartados correspondientes, serán parametrizables por el HGUGM.

Personal informático: el personal de la Subdirección de Sistemas de Información que determine el HGUGM tendrá la posibilidad de administrar los sistemas informáticos implicados: el hardware, las aplicaciones, bases de datos, y cualquier otro sistema necesario que forme parte de la solución. Deberá tener la posibilidad de explotar el modelo de datos de las aplicaciones.

5. Sistemas de información

El sistema incluirá al menos siete aplicaciones que cubran la siguiente funcionalidad:

Aplicación del pedestal: Permitirá realizar las operaciones indicadas en la descripción del equipamiento, apartado "Puntos de Identificación automática de acceso público (pedestales)".

Aplicación de admisión: Permitirá realizar las operaciones indicadas en la descripción del equipamiento, apartado "Puntos de Identificación del personal del hospital".

Aplicación clínica: Permitirá al personal asistencial consultar el listado de pacientes, la situación de los mismos, y realizar llamadas y reenvíos. Permitirá también hacer un seguimiento de los movimientos del paciente.

Aplicación de Información a Familiares: Permitirá en las áreas de espera de familiares, proporcionar información del estado del proceso de atención en todo momento, orientada a los acompañantes del paciente y con el objetivo de que dispongan de información actualizada en todo momento manteniendo la confidencialidad del paciente en todo momento.

Aplicación de estadísticas e informes: Permitirá parametrizar y consultar todas las estadísticas de uso del sistema, tanto en relación a los tiques secuenciales (propios de las admisiones) como de los tiques de cita (propios de las consultas). Permitirá acotar por áreas, tipos de cita, servicios, agendas, prestaciones y horarios, así como rangos de fechas. Permitirá generar informes que puedan ser tratados.

Aplicación de configuración: Permitirá definir todos los parámetros del sistema para todas las aplicaciones anteriores, incluyendo, pero no limitado a la selección de áreas, agendas, servicios, prestaciones y horarios. Se podrá modificar la información proporcionada por los equipos multimedia (literales, adición de mensajes de información, incorporación de contenido informativo multimedia, cartelería digital).

Aplicación de Cartelería Digital: aplicación de cartelería integrada con el sistema de gestión de turnos, sobre la que se podrá modificar la información a emitir por las pantallas (literales, adición de mensajes de información, incorporación de contenido informativo multimedia, etc.).

Todas las aplicaciones, estarán integradas con los siguientes sistemas, siguiendo los estándares definidos por la Subdirección de Sistemas de Información y las directrices del DGSIES: directorio activo "Active Directory" a través del servicio web de GestionAI de la DGSIES, sistema de control de inventario "OCS Inventory", HIS "H-CIS", Sistema de Información de Laboratorio "MODULAB", Sistema de información de Farmacia "FARHOS" y el sistema de monitorización "Nagios". Además, el adjudicatario configurará toda la mensajería necesaria para el correcto funcionamiento de los circuitos de trabajo que determine el hospital en cada momento, atendiendo a dicho requerimiento en un plazo no superior a 1 mes natural.

Las integraciones con el sistema de gestión de pacientes (HCIS DXC) se llevarán a cabo mediante mensajería HL7 atendiendo a las guías de integración definidas por la DGSIES.

Las aplicaciones tendrán un control de usuarios, un control de la ubicación (a través del sistema de control de inventario), mantendrán trazas para hacer un seguimiento de posibles errores o fallos, permitirán ser controlados por el sistema de monitorización, e intercambiarán información de pacientes con el HIS y el visor clínico.

Se llevarán a cabo reuniones entre la empresa adjudicataria y las distintas áreas designadas por el hospital junto con la Subdirección de informática del hospital, donde se definirán los requisitos específicos que deben cumplir las aplicaciones previamente mencionadas.

Se proporcionará documentación de cada fase de la elaboración del proyecto, incluyendo al menos documentos de especificación de requisitos, diseño del sistema, plan e informe de pruebas, manuales de uso y explotación. Todos los entregables deberán ser aprobados por la Subdirección de Sistemas de Información para la aceptación del sistema.

Las licencias de todo el software de aplicación que provea el adjudicatario deben ser corporativas. Debe también incluir, sin coste adicional, cualquier ampliación del sistema a nuevas ubicaciones.

6. 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 cada uno de los centros cubiertos por el alcance del presente pliego, 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.

7. Plazos de 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.

Para la definición del Plan de Trabajo detallado y cronograma se tendrá en cuenta que cada edificio se abordará de forma separada en el tiempo, empezando por el despliegue en el Nuevo bloque Quirúrgico en los últimos tres meses de 2021 y terminando con el despliegue del nuevo edificio de Oncología en el primer cuatrimestre de 2022.

El plazo de implantación del sistema será como máximo de 7 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.

8. Soporte y Mantenimiento

Se realizará el Soporte y Mantenimiento del software (SW) y Hardware (HW) existente en el HGUGM, así como el que se añada durante la duración del contrato y garantía para el correcto funcionamiento de toda la solución.

Constará de Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal).

Se realizará también el Soporte y Mantenimiento de todas las conexiones de cualquier elemento que requiera conectarse a la solución existente.

Todos los integrantes del equipo de trabajo que realicen soporte y mantenimiento de solución ofertada, deberán contar con al menos 3 años de experiencia en la solución.

El adjudicatario nombrará un interlocutor responsable del contrato, que servirá como escalado jerárquico y funcional ante cualquier problema no resuelto por el equipo técnico, así como será el interlocutor en los Comités de Seguimiento, que se expondrán en apartados siguientes.

A continuación, se desglosa el Soporte y Mantenimiento a realizar por el adjudicatario:

8.1 Soporte de incidencias

La duración del soporte se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente.

En cuanto al Soporte, se tendrá en cuenta lo siguiente:

Soporte funcional y resolución de incidencias de usuario; Resolución de incidencias funcionales de cualquiera de las áreas de la solución. Se resolverán los errores o incidencias que puedan surgir con el uso de la solución. La resolución de dudas o consultas puntuales se consideran dentro de esta categoría.

Soporte técnico: ante cualquier incidencia que surja en de cualquiera de las áreas de la solución. Este servicio de soporte resolverá las cuestiones técnicas que plantea el uso de los equipos.

Atención telefónica para la resolución de dudas y/o consultas relacionadas con la solución.

Soporte post-producción para el centro donde se implante cualquier actualización de la solución.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del HGUGM un servicio de soporte y resolución para atender las necesidades de la solución objeto del contrato, que englobará todas las tareas destinadas a mantener la funcionalidad de la infraestructura operativa en los centros, incluyendo el soporte software, así como lo expresado en los puntos anteriores.

Dicho servicio incluirá el soporte y resolución de incidencias funcionales, técnicas y de integraciones. También incluirá las tareas de soporte y resolución de instalación de nuevas versiones y actualización de versiones en los entornos donde está implantado el producto.

8.1.1 Horarios de Soporte

El horario de soporte se prestará durante 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo festivos.

8.1.2 Actuación de soporte

Los trabajos de soporte se realizarán mediante actuaciones in situ en el Hospital en caso de no poder ser resuelto el problema en remoto.

Si, por necesidades del servicio, el HGUGM cambiara de ubicación algún equipo, manteniéndole en alguna sede dependiente del propio HGUGM, se notificará al adjudicatario para modificarlo en el inventario, y se seguirá prestando el servicio de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario sin sobre coste adicional.

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

8.2 Mantenimiento

La duración del mantenimiento se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente.

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:

8.2.1 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.

8.2.2 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.

8.2.3 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.

8.2.4 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.

8.2.5 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 sobre coste 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.

8.3 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.

8.3.1 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".

8.3.2 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) | TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN |
|---|---|
| INCIDENCIA HARDWARE O SOFTWARE Y PETICIONES | |
| 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.

8.4 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.

9. 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 |

10. 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
- UNE EN ISO 14001:2015: Sistemas de gestión medioambiental
- UNE EN ISO/IEC 27001:2005: Tecnología de la Información- Sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- Certificación en categoría MEDIA: Esquema Nacional de Seguridad.
- Presentar la certificación oficial del fabricante del software para realizar las tareas objeto de este contrato. Esta certificación será exigible para cada miembro del equipo de trabajo asignado al cumplimiento del objeto del contrato.
- Acreditación de la propiedad intelectual de los productos objeto del contrato en el PPT o acreditación de la autorización del fabricante del mismo, mediante certificación de éste indicando que le permite gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación

Certificaciones del personal del licitador

Al menos dos técnicos que vayan a prestar el servicio de implantación del sistema deberán estar certificados en HL7 v2.X. Las empresas licitadoras deberán acreditarlo mediante certificación autorizada.

Al menos dos técnicos que vayan a prestar el servicio de mantenimiento del sistema deberán estar certificados en ITIL Foundation. Las empresas licitadoras deberán acreditarlo mediante certificación de entidad legalmente autorizada.

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
- Software ofertado, incluyendo arquitectura e integraciones del mismo
- Circuitos previstos y Procedimientos de uso
- Definición de la integración para los diferentes circuitos previstos y Procedimientos de uso con la HCE.
- Metodología a emplear para el desarrollo del proyecto y la implantación, incluyendo el listado de la documentación a presentar
- Cronograma de implantación
- Mejoras no contempladas en el presente pliego
- Información adicional

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 evaluables por juicio de valor (sobre 2) la no inclusión será motivo de exclusión del procedimiento de licitación.

11. 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 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, 07 de junio de 2021

El Subdirector de Sistemas de Información



Fdo.: Manuel Pérez Vallina

