



Dirección General de Sistemas  
de Información y Salud Digital  
Servicio Madrileño de Salud  
CONSEJERÍA DE SANIDAD



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIOS DE ANÁLISIS, GESTIÓN, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN, INFORMACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS DE LA DGSISD ASOCIADOS A PROYECTOS DE SALUD DIGITAL, FINANCIADOS CON FONDOS MINISTERIO DE SANIDAD Y UE.**

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>4. EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>5. MODELO DE RELACION .....</b>	<b>10</b>
<b>6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO .....</b>	<b>14</b>
<b>7. PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>18</b>
8.1 DIRECCIÓN POR PARTE DE LA DGSISD .....	18
8.2 DIRECCIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....	18
8.3 RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS .....	18
8.4 RESPONSABLE TÉCNICO.....	19
8.5 COMITÉS DE SEGUIMIENTO Y REUNIONES .....	19
8.5.1 <i>Comité de Seguimiento</i> .....	19
8.5.2 <i>Comité Técnico</i> .....	20
<b>9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>21</b>
9.1. REQUISITOS DE SEGURIDAD.....	21
9.2 ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD .....	23
9.3 NORMATIVA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS .....	24
9.4 ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	25
9.5 LIMITACIÓN DEL ACCESO O TRATAMIENTO.....	25
9.6 MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	25
9.7 DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	30
9.8 CESIÓN O COMUNICACIÓN DE DATOS A TERCEROS.....	30
9.9 RESPONSABILIDAD EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.....	31
9.10 RESTRICCIONES GENERALES.....	31
9.11 CESIÓN DEL CONTRATO.....	32
<b>10. PROPIEDAD INTELECTUAL .....</b>	<b>33</b>
<b>11. CALIDAD.....</b>	<b>34</b>
<b>12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA .....</b>	<b>35</b>



## 1.INTRODUCCIÓN

El Servicio Madrileño de Salud desarrolla diversas iniciativas en el marco de los proyectos de Estrategia de Salud Digital aprobado por el Consejo Interterritorial del SNS y que cuenta con financiación de fondos UE-MRR y otras fuentes de financiación. En dicho marco se han planteado diversos proyectos con carácter colaborativo y otros individuales tanto para la atención primaria como para otros proyectos de transformación de la actividad de centros sanitarios. El SERMAS es líder de proyectos colaborativos para los que necesita dotarlo de soporte, además de realizar el seguimiento y facilitar informes para su auditoria en el conjunto de los proyectos. Por tanto, se plantea la constitución de un equipo de trabajo con finalidad específica para el soporte de la DGSISD en el desarrollo de estos cometidos y que organice la documentación correspondiente.

## 2. OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de servicios de análisis, gestión, seguimiento, evaluación, información y control de las actividades de los programas operativos de la DGSISD vinculados a la financiación del Ministerio de Sanidad asociadas, entre otras fuentes, a proyectos financiados con fondos MRR (UE):

- Proyectos de Implantación de la estrategia de Atención Primaria.
- Proyectos relacionados con salud pública y vigilancia epidemiológica.
- Proyectos de digitalización actividades/áreas en diversos ámbitos asistenciales.

Estos proyectos, todos ellos vinculados a la elaboración, puesta en marcha y seguimiento de la Estrategia de Salud Digital del SNS y de los sistemas de información que se implementen en su ámbito, en cualquiera de las fases del ciclo de vida de desarrollo software en que se puedan encontrar, serán relativos tanto al desarrollo de aplicaciones, adquisición de productos comerciales y/o servicios sobre dichos productos, así como a la arquitectura de sistemas de información. Para ello el equipo dará soporte a la DGSISD para la organización de los diversos grupos de trabajo y seguimiento de sus actividades, preparando la documentación necesaria requerida por el Ministerio y UE.

El objetivo de las tareas a desarrollar por el equipo, será el siguiente:

- **Análisis, gestión, seguimiento, evaluación, información y control** de las actividades de los programas operativos de digitalización
- **Análisis, evaluación y asesoría para la coordinación, comunicación y seguimiento** proyectos en el marco de proyectos acordados con el Ministerio de Sanidad, con los agentes implicados.
- **Análisis, gestión, seguimiento, evaluación, información y control** para la preparación de los procesos de auditoría que la Comisión Europea realice con motivo de la asignación de Fondos MRR o del M. Sanidad por sus proyectos.
- **Apoyo a la planificación, coordinación, seguimiento y control** de los proyectos y sistemas de información que apoyan los proyectos de atención primaria, el proceso de vigilancia epidemiológica y procesos de transformación digital en asistencia sanitaria, en general.
- **Apoyo para la comunicación y organización entre agentes y grupos de trabajo implicados en el marco de los procesos anteriores, tanto de ejecución colaborativa como individual.**
- **Apoyo a la gestión interna** de los proyectos de la DGSISD señalados.
- **Tareas de consultoría y/o estudios de mercado** sobre herramientas y/o plataformas comerciales, para la instalación, implantación y servicios necesarios para la configuración completa y puesta en marcha en aquellos proyectos que así lo requieran.

DURACIÓN DEL CONTRATO: 2 años con posibilidad de prórroga 2 años más

### 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

El marco general de actuación en el cual se circunscribe el alcance de las tareas a realizar es el apoyo a proyectos, con atención a las siguientes líneas de actuación que se especifican:

Los siguientes puntos son aplicables a proyectos y sistemas de información relacionados con proyectos en curso de digitalización, así como a proyectos en el marco de los descritos en el objeto o que pudieran ser definidos en el período de ejecución del contrato.

- Apoyo metodológico para la planificación, coordinación, seguimiento y control de los proyectos, especialmente en lo relativo a la gestión de proyectos, gestión de configuración, gestión de cambios y gestión de requisitos.
- Apoyo en el despliegue y puesta en marcha de los sistemas de información, productos comerciales y/o servicios definidos, para la aplicación de las metodologías, tecnologías, directrices estratégicas, así como estándares y buenas prácticas de desarrollo.
- Apoyo en el desarrollo de los planes operativos y procesos, en relación con la evolución de los proyectos.
- Apoyo a la coordinación y relación con el resto de partes implicadas en los proyectos, tanto tecnológicas (áreas de calidad, área de seguridad, y áreas de operación, en las diferentes fases del ciclo de vida de los proyectos) como funcionales de otras unidades del SERMAS, M. Sanidad, etc. y preparación de las reuniones correspondientes.
- Gestión y normalización de un repositorio central de la documentación funcional y técnica que se genere durante el desarrollo de los proyectos, así como la documentación necesaria para el cumplimiento de los procesos de auditoría que la Comisión Europea o Ministerio de Sanidad pueda realizar.
- Generación de la documentación necesaria de los proyectos que surjan durante la vigencia del contrato en el ámbito indicado en el objeto del mismo.

Se deberán realizar las funciones mencionadas de acuerdo a los siguientes objetivos e hitos de referencia:

- En cuanto al apoyo metodológico y de gestión:
  - o Definición de indicadores de seguimiento de los proyectos y de la calidad del software, bajo las directrices de la DGSISD.
  - o Desarrollo y aplicación de metodologías y procedimientos para el funcionamiento interno del servicio y las funciones que tiene encomendadas.
  - o Seguimiento y control de calidad mediante la evaluación del servicio prestado por los proveedores frente a los requisitos y los compromisos adquiridos; elaboración de informes; y diseño y aplicación de medidas preventivas y correctivas para mejorar la calidad del servicio.
  - o Apoyo al seguimiento y control de los niveles de desempeño ofrecido por los contratos de servicios para la ejecución de los diferentes proyectos en el ámbito del presente expediente.

Para cada proyecto en curso se deberá entregar la planificación detallada, y un informe de resultados de cada fase, que incluya la validación de las actuaciones realizadas, las buenas prácticas y, en su caso, de las mejoras propuestas y resultados obtenidos, con periodicidad mínima mensual o a petición expresa de la DGSISD

- En cuanto a las labores de gestión/coordinación, control del desarrollo, instalación, implantación, configuración y despliegue, se realizarán las siguientes tareas:

- Apoyo para la generación de documentación de proyectos indicados.
- Procesamiento de la información de control con diversos fines, entre otros: validación, controles tecnológicos proactivos, como propuestas sobre la posible evolución de las plataformas tecnológicas implicadas en los proyectos.
- Soporte y coordinación para una adecuada gestión de las incidencias surgidas en los diferentes proyectos.
- Preparar los informes de seguimiento y control del proyecto para presentación a los diferentes interesados (M. Sanidad, UE).
- Manejo de herramientas de gestión de proyectos.
- Elaboración de informes de alcances de desarrollo, en base a requisitos.
- Elaboración de informes de planificación.
- Detección de riesgos de los proyectos.
- Vigilar que se siguen los estándares técnicos que se definan para el proyecto.
- Determinar inicialmente y vigilar que se contemplan durante el desarrollo los requisitos funcionales y no funcionales (técnicos, de seguridad, de calidad, ...) Vigilar que se siguen los procedimientos de desarrollo y calidad definidos por DGSISD

Se deberá entregar un informe detallado con periodicidad mensual, donde se reflejen los trabajos realizados relacionados con las tareas anteriores, las fechas de las actuaciones realizadas, los temas desbloqueados y las propuestas de mejora ligadas a las actuaciones.

- En cuanto a la relación y coordinación con los diferentes agentes participantes de los proyectos, se realizarán las siguientes tareas:

- Coordinación y asistencia a reuniones (convocatorias, actas, guion y otras tareas relacionadas), interlocución delegada con proveedores de los diferentes servicios y cualquier otra tarea de gestión y administración relacionada con el objeto del presente contrato o necesaria para su funcionamiento efectivo.
- Normalización y revisión de la coherencia de la información a compartir entre las partes implicadas.

- Coordinación con los interlocutores funcionales o usuarios de los diferentes proyectos, con las diferentes unidades de la DGSISD, del Ministerio de Sanidad, de las CCAA y del resto de agentes descritos en el modelo de relación.
- Coordinación interna en la Dirección General con las áreas de calidad, oficina de seguridad, etc...en las diferentes fases del ciclo de vida de los proyectos.
- Interlocución con los proveedores responsables de los desarrollos de los proyectos.

Se deberá entregar un informe de contactos y reuniones mantenidas, elevando para estas últimas las actas de las correspondientes reuniones. Este informe deberá elevarse con periodicidad mensual, para cada uno de los proyectos.

- En cuanto a la gestión del repositorio, deberá mantener actualizado el catálogo de documentación de proyectos, procesos y planes. Se elaborará y mantendrá actualizado un informe de guía para la documentación, que permita el aseguramiento del conocimiento adquirido. Este informe deberá ser entregado trimestralmente.

#### 4. EQUIPO DE TRABAJO Y CUALIFICACIÓN

El equipo a constituir para el desarrollo de las tareas ha de incluir los siguientes perfiles profesionales, sin perjuicio de que los oferentes puedan ampliar el número y dedicación de dichos perfiles:

perfiles	numero	dedicación	horas año
jefe proyecto	1	75%	1350
consultores	2	100%	1800
analista funcional	1	100%	1800
documentalista	1	100%	1800

EXPERIENCIA/FORMACIÓN REQUERIDA DE CADA PERFIL	Nº MÍNIMO DE AÑOS
<b>JEFE DE PROYECTO (RESPONSABLE DE LA OFICINA)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia mínima de 8 años en el ámbito de las tecnologías de la información con al menos 6 años de éstos dentro del sector sanitario.</li> </ul>	8 / 6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en coordinación o jefatura de proyectos TIC superior a 5 años.</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado universitario en el Nivel 2 (MECES Nivel 2) en estudios relacionados con las TIC.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación PMP</li> <li>En su defecto, se exigirá experiencia adicional de al menos 3 años en coordinación o jefatura de proyectos de las TIC en el ámbito del SERMAS.</li> </ul>	
<b>CONSULTORES SENIOR DEL SECTOR SANIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>5 años de experiencia en proyectos de consultoría, definición, arquitectura y coordinación de implantación de proyectos de Sistemas de Información en el ámbito Sanitario.</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requerirá dentro de la experiencia total, al menos 3 años de experiencia dentro del ámbito de Sanidad Pública en proyectos de integración e interoperabilidad de sistemas sanitarios en al menos 1 consultor.</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de la experiencia total, 2 años de experiencia en proyectos de actualización y mejora de la Historia Clínica Electrónica en centros asistenciales al menos 1 consultor.</li> </ul>	2

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especialización en imagen médica, con Certificación acreditativa de la formación específica en soluciones VNA, conocimientos de DICOM y de pasarelas HTML a DICOM, conocimientos de la implantación de servicios de imagen diagnóstica (radiología, y otros) en los centros de atención especializada en al menos 1 consultor.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro de la experiencia total, experiencia demostrable en proyectos de sistemas de información de gestión sanitaria o sociosanitaria e interoperabilidad utilizando Health ShareHealth Connect y HL7/FHIR en al menos 1 consultor.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia demostrable en proyectos de sistemas de información en los siguientes ámbitos en al menos 1 consultores:</li> <li>• Atención Primaria</li> <li>• Gestión del Conocimiento</li> <li>• Gestión de procedimientos asistenciales</li> <li>• Farmacia</li> <li>• Salud Pública</li> <li>• Imagen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en implantación de soluciones de Inteligencia Artificial, CRM, BMP, BPO en sistemas de información para la automatización de procesos, ayuda a la toma de decisiones, analítica avanzada y predictiva.</li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requieren las siguientes certificaciones a cumplir por el grupo de Consultores:</li> <li>• Al menos una certificación en Snomed-CT</li> <li>• Al menos dos certificaciones en HL7 ó FHIR</li> <li>• Al menos una certificación en LEAN IT</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado universitario en el Nivel 2 (MECES Nivel 2) en estudios relacionados con las TIC.</li> <li>• En su defecto, experiencia adicional de 2 años en dirección de proyectos TIC en ámbito sanitario o dirección de proyectos TIC en el ámbito de los sistemas de información de hospitales, incluyendo experiencia en labores de dirección de Oficina Técnica de Proyectos, en el sector sanitario y socio sanitario y para hospitales con sistemas de gestión y clínicos informatizados.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación acreditada en ITIL en al menos 1 consultor.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 años de experiencia en el análisis funcional de grandes sistemas TIC en el ámbito de los sistemas de información , toma de requisitos y diseño de soluciones técnicas y funcionales en el sector sanitario y socio sanitario</li> </ul>	5

<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado universitario en el Nivel 2 (MECES Nivel 2) en estudios relacionados con las TIC.</li> <li>En su defecto, experiencia adicional de 2 años en proyectos de consultoría y coordinación de implantación de proyectos de Sistemas de Información en el ámbito Sanitario.</li> </ul>	
TECNICO APOYO (DOCUMENTALISTA/ADMINISTRATIVO)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en la gestión de documentación y repositorios de información.</li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos avanzados del paquete MS Office en versiones actualizadas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico Superior (MECES Nivel 1) en estudios relacionados con gestión documental</li> </ul>	

#### Mecanismos de verificación de la cualificación

La DGSISD se reserva la potestad de verificar la adecuación de los miembros del equipo de trabajo a los requisitos mínimos del contrato y a la oferta del adjudicatario en caso de que incluya mejoras sobre los requisitos mínimos establecidos, pudiendo solicitar las sustituciones que estime oportunas por incumplimiento de la cualificación requerida u ofertada.

#### Modificaciones en la Composición del Equipo de Trabajo

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a la DGSISD. Toda modificación del equipo de trabajo se hará de forma planificada.

La valoración final de la calidad de los servicios corresponde a la DGSDS, siendo potestad suya solicitar mejoras en la misma. Se considera la modificación de los recursos de dicho equipo de trabajo, en estos casos, imputable al adjudicatario.

Si por causas ajenas al adjudicatario, éste propusiera el cambio de uno de los miembros del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con 15 días hábiles de antelación (periodo de preaviso), exponiendo las razones que obligan a la propuesta y con un plan de solapamiento para garantizar la continuidad del servicio

En el supuesto de que se produzcan sustituciones de personal del equipo, se deberá garantizar el aseguramiento de la continuidad del servicio conforme con los ANS aplicables.

Si el cumplimiento de los periodos de preaviso y/o solapamiento no fuera posible por causas imputables a la empresa se aplicarán las regulaciones de importe facturable correspondientes, calculadas según lo indicado en los ANS.

#### Reglas especiales respecto del personal de la empresa

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos técnicos y académicos exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. La DGSISD se reserva el derecho a constatar su cumplimiento y, consecuentemente, a realizar sustituciones por razones de conveniencia para el servicio.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del contrato.

En particular, el adjudicatario se compromete a impartir a todas las personas a su cargo las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de las responsabilidades y el obligado cumplimiento de las medidas de seguridad que asumen en virtud del presente contrato, sobre confidencialidad y secreto. En este sentido, el adjudicatario realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

## 5. MODELO DE RELACION

Los equipos podrán establecer relaciones con los siguientes actores de las siguientes entidades:

- Ministerio de Sanidad por el seguimiento y auditoría de asignación de fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia e Iniciativa REACT-UE, del programa Next Generation UE.
- Centros dependientes del SERMAS y entidades del sector público y privado relacionados con la salud y la investigación, como centros de salud, hospitales, fundaciones, laboratorios, centros de investigación, etc, que participen en los proyectos.
- Unión Europea.
- Organizaciones del sector privado con las que interese establecer mecanismos de ganancia mutua.
- Unidades dentro de la DGSISD implicadas en el desarrollo de los diferentes proyectos (CESUS, CEDAS, Oficinas de Gestión, etc.).

La DGSISD nombrará un interlocutor que realice las funciones de dirección y que configurará el Comité de Dirección por parte de la DGSISD.

El adjudicatario deberá nombrar a un Responsable del Servicio, para que coordine la prestación del servicio y sea el interlocutor designado por la DGSISD.

El Responsable del Servicio tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de cada contratista adjudicatario frente al Servicio Madrileño de Salud, canalizado la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la DGSISD, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el contratista adjudicatario con la DGSISD, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la DGSISD acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, cumpliendo lo establecido en el apartado 5 del presente pliego.

El Responsable del Servicio designados por el adjudicatario deberá proporcionar informes periódicos, así como todos aquellos otros que, a petición de la DGSISD, pudieran servir para

la óptima consecución de los objetivos previstos. Como mínimo estos informes deberán especificar el grado de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio comprometidos, así como resaltar:

- Tareas realizadas en el período anterior.
- Desviación de objetivos y plazos, y las correspondientes medidas correctoras.
- Incidencias y riesgos a destacar y acciones tomadas.
- Planificación concreta para el siguiente período.
- Desde el inicio de los contratos, el interlocutor designado por la DGSISD, junto con el jefe de proyecto, realizarán comités de seguimiento (Asistencia obligatoria), de acuerdo a la planificación que se establezca en el “modelo común de Reporting (incluyendo indicadores) y seguimiento de proyectos y actividades, así como de los riesgos asociados” a realizar durante las dos primeras semanas de la ejecución del proyecto. A estas reuniones asistirán todos aquellos profesionales que por las partes se considere necesario

Áreas de la DGSISD implicadas en el servicio objeto de licitación:

- Centro de Soporte a Usuarios (CESUS), es el interlocutor con el que contactarán los usuarios del SERMAS ante problemas o incidencias o peticiones que puedan surgir en relación con dichos servicios. Se encarga de:
  - Registrar en primera instancia la apertura y cierre de incidencias y solicitudes en el ámbito de los portales y servicios para los profesionales y ciudadanos.
  - Registrar la solicitud de sitios, páginas y otras estructuras.
  - Registrar la solicitud de permisos para espacios colaborativos.
  - Este centro será, por tanto, el punto de unión ente los usuarios de los portales y servicios objeto de este contrato y los responsables de los equipos de desarrollo de las mismas. En caso de tener que tomar decisiones respecto a los cambios a acometer, éstos deberán estar aprobados por quien determine la DGSISD.
- Oficina de Seguridad (OSSI,) tiene como objetivo principal definir y desarrollar las políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información de la Consejería de Sanidad, así como velar por su implantación y puesta en marcha. Asimismo, y entre otras funciones, presta apoyo a la Consejería de Sanidad en materia de seguridad de la información, tanto a nivel legal como técnico, con el objetivo de minimizar los riesgos y las amenazas en esta materia.

Todos los proyectos que se acometan o supervisen en el ámbito del contrato deberán obtener la validación de esta oficina en cuanto a la implementación de los estándares de seguridad de la DGSISD, del ENS y del ENI con el fin de evitar vulnerabilidades a nivel de software.

- Factoría de software para la Transformación Digital: será la encargada de desarrollo y mantenimiento aplicaciones. La relación se establecerá para integraciones con sistemas existentes o adaptaciones en dichos sistemas

- Centro de Datos, Administración y Soporte (CEDAS) es el encargado de la gestión, operación y explotación de los Centros de Procesos de datos (CPD's), en los que están instaladas las plataformas de gestión de contenidos y servicios actualmente operativas y se instalarán las nuevas implementaciones.

Además, todos los nuevos servicios deberán tener una validación expresa de este grupo en cuanto a la definición técnica propuesta para su implementación.

También será precisa una coordinación para establecer los pasos a producción en función de capacidades, disponibilidad y prioridades.

- Servicio de Arquitectura y Normalización. Se encarga de fijar los criterios tecnológicos y proporcionar la información y asesoría necesarias para que los proveedores de servicios de implementación, mantenimiento e implantación de sistemas de información se ajusten a los estándares y políticas definidos por la DGSISD en materia de arquitectura e integración.

En caso de que se requiera, las propuestas de diseño de arquitectura y de estándares que se realicen en el marco de este contrato deberán ser supervisadas y aprobadas por este servicio.

- Área de Gestión. Gestiona soporte administrativo a todos los procesos de contratación y rendición de cuentas sobre subvenciones y proyectos gestionados por la DGSISD.

Otras áreas implicadas no dependientes de la DGSISD directamente son:

- Centro de Atención Personalizada: Como canal de comunicación con el ciudadano para servicios de cita previa e información de algunos servicios electrónicos.
- Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Se tendrá interrelación con esta Agencia:

- Para la coordinación en el ámbito de interconexión de redes y accesos a los portales y servicios y aplicaciones corporativas
  - Para la interlocución para la publicación de sitios y páginas con servicios electrónicos.
  - Para la interlocución en el análisis y utilización de herramientas estadísticas de uso de las páginas en Internet y las Aplicaciones móviles.
  - Para la interlocución en relación con los sistemas de información o aplicaciones de carácter asistencial que pertenezcan a la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria y Salud Pública
  - También se puede necesitar de la involucración de esta Agencia para temas de Administración Electrónica, sistemas de información corporativos de la Comunidad de Madrid o sistemas georreferenciados.
- Departamentos TI de los Centros Hospitalarios, de Atención Primaria y del SUMMA112

- El SUMMA 112 y los distintos centros de atención especializada, disponen de servicios propios de TI, que dan soporte a las necesidades funcionales.

- Otros agentes

Por las características de los proyectos a gestionar por el equipo de trabajo, aparecerán para las diferentes iniciativas grupos, agencias, organismos, Administraciones y proveedores no descritos en este apartado.

## 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los indicadores objeto de seguimiento, se describen:

Código	Indicador	Unidad de medición	Nivel permitido	Periodicidad
F01	Disponibilidad de los recursos fijos	% de disponibilidad de los recursos fijos mínimos dedicados al contrato.	>95%	Mensual
F02	Rotación de recursos	Cantidad de recursos cuya rotación no ha sido planificada y acordada previamente	0	Mensual
F03	Documentación disponible	% de los documentos necesarios para el seguimiento del servicio y acordados en los comités de seguimiento grupos de trabajo no disponibles en la fecha prevista.	<=5%	Mensual
F04	Cumplimiento de hitos	Desviación sobre fecha cumplimiento hitos en calendario actividades	Desviación inferior a 4 días hábiles	mensual
F05	Errores en la realización de documentos y propuestas	Nº de propuestas de solución devueltas por los agentes y miembros de los grupos por insuficiente calidad o defectos en la solución propuesta	0	Mensual

## 7. PLANIFICACIÓN

La planificación, seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Revisión por parte de la DGSISD de la planificación y valoración elaborada por el adjudicatario.
- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas al objeto de revisar la planificación de los trabajos y grado de cumplimiento de los objetivos.
- La DGSISD podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados en la medida que no respondan

### Fases del servicio:

#### Fase de Constitución:

Las actividades a realizar serán todas las necesarias para la puesta del proyecto, entre las que podemos destacar las siguientes:

- Adquisición del conocimiento del objetivo, alcance, planificación y requerimientos de los diferentes proyectos a gestionar.
- Proponer metodología de trabajo en el equipo prestador del servicio.
- Informe de análisis, con las pautas para homogeneizar, los diferentes indicadores de seguimiento.
- Verificación inicial de la existencia de un ciclo de vida coherente definido para cada uno de los proyectos en curso.
- Propuesta del formato y contenido del informe de seguimiento global a todos los proyectos.
- Identificación inicial de los riesgos potenciales en los proyectos a lo largo de su vida y propuesta de medidas mitigadoras del riesgo.
- Definir el repositorio de información, utilizando únicamente herramientas corporativas de:
  - o Toda la documentación necesaria o generada en la gestión de los proyectos.
  - o Registro de entregables de todos los proyectos.
  - o Registro de incidencias.
  - o Registro de control de cambios.
  - o Registros de riesgos del proyecto.
  - o Registros de gestión de la demanda.
  - o Registros de tareas.
  - o Registro de seguimiento de cada proyecto.

- Definición de los requerimientos para los procesos, así como elección de una representación gráfica estandarizada para todos ellos, y siguiendo los estándares gráficos establecidos por la DGSISD.
- Definición de los procedimientos de aprobación de los entregables.

### **Fase de Operación**

Las actividades a realizar serían todas las necesarias durante la etapa de ejecución, entre las que podemos destacar las siguientes:

- Ayudar a la gestión y seguimiento los diferentes proyectos y su evolución en los planes estratégicos establecidos.
- Formar parte activa, en la medida que la DGSISD defina, de los grupos de control y seguimiento de los proyectos.
- Monitorizar de forma independiente, el avance de los proyectos en coordinación con los interlocutores que designen los gestores de esos proyectos en las CCAA, en el caso de proyectos de Atención Primaria.
- Verificar que se realizan las actividades programadas del ciclo de vida de los proyectos y que se respetan los plazos.
- Identificar posibles desviaciones en el cumplimiento de la ejecución de los proyectos según los plazos dados por los gestores de los proyectos.
- Garantizar la coherencia entre las planificaciones de los diferentes proyectos establecidos y transformación digital de Atención Primaria).
- Planificación y elaboración de convocatorias de reuniones para seguimiento del cumplimiento de compromisos según la planificación establecida.
- Elaborar y distribuir, a los interesados, las actas de las reuniones mencionadas una vez que hayan sido validadas su completitud.
- Actualización de los indicadores globales para el seguimiento global de los diferentes proyectos, asegurando su fiabilidad para facilitar el seguimiento.
- Realización del informe de seguimiento global a todos los proyectos.
- Gestionar los repositorios de información definidos, manteniendo en todo momento un único repositorio veraz y actualizado.

### **Fase de Cierre**

Las actividades a realizar serán al menos las siguientes:

- Verificar y asegurar que está guardada toda la información generada a lo largo de los proyectos y el seguimiento de las auditorias.

### **Productos resultantes del contrato**

Los productos resultantes de la ejecución del contrato y que deben ser entregados conforme a lo expresado en apartados anteriores, son:

- Documentación de la actualización del marco metodológico implantado.

- Informes de seguimiento y control.
- Documentación relativa a asistencia a reuniones y grupos de trabajo, incluyendo siempre un informe ejecutivo que refleje conclusiones y líneas de acción surgidas de las mismas.
- Documentación técnica relativa a la participación en cada uno de los proyectos que el ministerio asigne al servicio a lo largo de la vida del contrato.
- Documentación de gestión del propio servicio.
- Informes de seguimiento de la gestión de peticiones e incidencias.
- Informe de seguimiento específico sobre cumplimiento de hitos de proyectos financiados con fondos europeos.

La empresa adjudicataria deberá suministrar, las nuevas versiones de la documentación en función de las actualizaciones que se puedan producir.

Los productos generados durante la ejecución del contrato son propiedad exclusiva del SERMAS, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros en todo o en parte sin la expresa autorización de la DGSISD, que la daría, en su caso, previa petición formal del proveedor con indicación del fin.

Toda la documentación se entregará en español, debidamente comentada y estructurada. Se entregará dicha documentación en soporte digital y en formato directamente accesible mediante herramientas ofimáticas al objeto de facilitar su tratamiento y reproducción (Microsoft Word, Excel o Access).

## 8. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Para la adecuada dirección y control de la ejecución del contrato, se establece la siguiente estructura y modo de funcionamiento:

### 8.1 Dirección por parte de la DGSISD

A la formalización del contrato, la DGSISD designará al Responsable del Contrato que supervisará la ejecución de este. Sus funciones serán todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación. Entre ellas, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable de los servicios designado por la empresa adjudicataria.
- Supervisar y adoptar decisiones respecto a la ejecución del contrato dentro de las facultades otorgadas por el órgano de contratación.
- Realizar la propuesta de aplicación de penalidades por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.
- Aprobar por parte de la DGSISD los trabajos y entregables definidos en el contrato.
- Determinar la necesidad de incorporar, retirar o sustituir el personal del equipo de trabajo que presta los servicios y comunicarlo a la persona designada como Responsable de los servicios para que lleve a cabo las modificaciones oportunas.
- Todas aquellas que le sean encomendadas por el Órgano de Contratación

### 8.2 Dirección por parte de la Empresa Adjudicataria

Por su parte, la empresa adjudicataria designará los responsables indicados en los dos siguientes subapartados. Los dos recursos pueden ser desempeñados por la misma persona, siempre que cuente con el nivel de conocimientos y experiencia adecuadas, y haya sido investido por la empresa adjudicataria del nivel adecuado de decisión.

### 8.3 Responsable de los Servicios

Habitualmente se identifica como el responsable comercial de la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de la DGSISD en lo relativo a aspectos estratégicos y tácticos relacionado con el contrato (cumplimiento, necesidades de la DGSISD, aspectos comerciales, etc.).
- Asegurar la correcta realización de la prestación del contrato.
- Dictar instrucciones a la empresa y al Responsable técnico en base a las decisiones adoptadas por el Responsable del Contrato de la DGSISD.
- Verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

- Informar a la DGSISD de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

## 8.4 Responsable Técnico

Habitualmente se identifica como el responsable técnico posventa asignado a la cuenta, si bien podrá ser otra persona que asuma la responsabilidad última de los aspectos técnicos de los servicios y deberá tener una función en la empresa que le permita desarrollar adecuadamente esta función.

Durante las fases de implantación y mantenimiento del contrato, esta persona podrá ser la misma o dos diferentes (una en cada fase).

Entre sus funciones, a modo enunciativo, pero no limitativo, se encuentran:

- Actuar como interlocutor con el Responsable del Contrato de la DGSISD en lo relativo a aspectos técnicos (planificación, calidad de los servicios, necesidades operativas, etc.).
- Durante la Fase de Desarrollo:
  - Velar por que el desarrollo se ejecute en tiempo y forma, siendo el responsable último de la misma
- Durante la Fase de Tránsito:
  - Velar por el adecuado cumplimiento del contrato y verificar la calidad de los servicios y la calidad técnica de los trabajos entregados por la empresa adjudicataria.
  - Emitir los informes periódicos correspondientes a los ANS para su comprobación por parte de la DGSISD.
- En cualquier fase:
  - Proponer a la DGSISD para su aprobación las actuaciones operativas y su planificación
  - Dictar instrucciones al personal del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria en base a las decisiones adoptadas en los Comités (Técnico y de Seguimiento).
    - Informar a la DGSISD de cualquier incidencia que se produjera durante la ejecución del contrato.

## 8.5 Comités de Seguimiento y Reuniones

Se establecerán los siguientes comités:

### 8.5.1 Comité de Seguimiento

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

1. Estará encargado de tratar cualquier decisión estratégica relacionada con los servicios objeto del contrato.
2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de la DGSISD, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable de los servicios la empresa adjudicataria.
3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.

4. Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de la DGSISD o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será de al menos 1 al mes, sin perjuicio de que la DGSISD se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de la DGSISD. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de la DGSISD.

#### 8.5.2 Comité Técnico

Se regirá por las siguientes normas mínimas:

1. Estará encargado de tratar cualquier decisión táctica relacionada con los servicios objeto del contrato.
2. Estará formado, al menos, por el Responsable del Contrato de la DGSISD, que lo presidirá y tomará las decisiones finales, y el Responsable técnico la empresa adjudicataria.
3. A las reuniones podrá asistir cualquier persona que, en función de los temas a tratar, consideren necesarios los dos anteriores.
4. Tras las reuniones, el Responsable de los Contrato de la DGSISD o quien este designe levantará un acta de manera que exista un elemento documental que atestigüe los acuerdos alcanzados en dicha reunión.

La periodicidad de dichas reuniones será de al menos cada 15 días, sin perjuicio de que la DGSISD se reserve el derecho a convocar las que, atendiendo a la situación que corresponda, resulten necesarias, a juicio de la DGSISD. Estas reuniones serán por defecto de carácter telemático, excepto que por motivos técnicos se necesitara presencialidad en las dependencias de la DGSISD.

## 9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Corresponde a la DGSISD:

Canalizar los requerimientos de las áreas de negocio y la elaboración de las especificaciones funcionales, en colaboración con el centro directivo o centro sanitario a quien corresponda la responsabilidad funcional.

Planificar la entrega de la carga de trabajo solicitada al adjudicatario en base a las prioridades y directrices de la DGSISD.

Efectuar las pruebas de aceptación de los trabajos realizados por el adjudicatario, en colaboración con el centro directivo o subdirección a quien corresponda la responsabilidad funcional.

Revisar los trabajos y servicios para lograr los objetivos en base a las especificaciones del presente documento, sin perjuicio de las facultades de dirección y auto organización del adjudicatario.

Para la realización de los servicios objetos del presente pliego los contratistas adjudicatarios asignarán un equipo de recursos fijos y de dedicación exclusiva con el dimensionamiento y perfiles mínimos descritos anteriormente. La facturación de esta línea se realiza en función del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

### 9.1. Requisitos de Seguridad

El presente contrato **podría requerir tratamiento de datos personales**. Se prohíbe expresamente el acceso o cualquier otro tratamiento de datos personales por parte del contratista. Éste deberá aplicar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar tal fin. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso o cualquier otro tratamiento accidental o incidental de datos personales, el contratista deberá ponerlo en conocimiento del responsable del contrato en el plazo de 72 horas de haberse producido o evaluado el alcance y consecuencias, facilitando toda la información al responsable del tratamiento de datos del organismo destinatario. En estos supuestos el contratista permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones por parte del correspondiente responsable del tratamiento de datos o auditor autorizado por el mismo.

En el caso de que por necesidades del contrato fuese preciso que el contratista acceda a datos personales, se formalizará en ese momento el acuerdo para el tratamiento de los datos personales mediante un contrato o acto jurídico con arreglo a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable y del encargado de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos.

En todo caso, el contratista deberá respetar la normativa vigente en materia de protección de datos.

Adicionalmente deberá cumplir con:

- a) la obligación de mantener la finalidad para la cual se ceden los datos
- b) la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión europea en materia de protección de datos de carácter personal.
- c) la obligación de la empresa adjudicataria de presentar una declaración en la que se ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

Las obligaciones indicadas en las letras anteriores tienen el carácter de esenciales a los efectos previstos en la letra f) del artículo 223 TRLCSP. El contratista asume la total responsabilidad de las obligaciones anteriores en materia de protección de datos personales respecto a la ejecución del contrato que, en su caso, puedan efectuar los subcontratistas.

La efectividad de la adjudicación queda condicionada a la presentación de la declaración a la que se refiere la letra c) por parte del adjudicatario. No podrá iniciarse la ejecución del contrato basado en tanto el organismo interesado no constate que la declaración efectuada por el contratista cumple la normativa en materia de protección de datos personales.

#### Normativa de seguridad

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal.

Los servicios objeto del presente documento de licitación y encomendados por el ministerio serán realizados por el adjudicatario. En ningún caso, el adjudicatario podrá copiar o utilizar los datos con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a terceros, ni siquiera a efectos de conservación.

Los productos generados durante la ejecución del contrato son propiedad exclusiva del Ministerio, sin que la empresa adjudicataria pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros en todo o en parte sin la expresa autorización del SERMAS, que la daría, en su caso, previa petición formal del proveedor con indicación del fin.

En caso de tratarse de datos personales, el adjudicatario, conforme a la normativa sobre protección de datos personales vigente, incluirá en su oferta Memoria Descriptiva de las

medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

El adjudicatario deberá cumplir todas las medidas aplicables al tratamiento de la información recogidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero de 2010, sobre el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con la Política de Seguridad de la Consejería de Sanidad, y su normativa de desarrollo (normas y procedimientos).

## 9.2 Aspectos generales de la Gestión de la Seguridad

El contratista adjudicatario se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y su normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

El contratista adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 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.

El contratista adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad, Real Decreto 3/2010 y su modificación, Real Decreto 951/2015 (en adelante ENS). Se tendrá en cuenta la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del ENS, a una o varias dimensiones de seguridad y según el nivel determinado en cada caso. Dichos niveles de seguridad vendrán determinados conforme a lo establecido en el Anexo I del ENS por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados.

Tal como se recoge en el propio ENS, los desarrollos realizados o supervisados deberán adecuarse en caso necesario al cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o la legislación equivalente en cada momento.

Para el caso concreto de desarrollos web puede encontrarse información relacionada en la guía CCN-STIC-812 Seguridad en Entornos y Aplicaciones Web.

El contratista adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la CSCM o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirán la figura de **Encargado de Tratamiento** prevista en la

LOPDGDD y el RGPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte de los contratistas se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros de la citada Ley. Las obligaciones derivadas de esta responsabilidad asumida por el adjudicatario serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos, y que figura como Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Por consiguiente, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de **Responsables del Fichero o del tratamiento**.

El contratista adjudicatario aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En el caso de que los contratista adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otra exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con el artículo 12.4 de la LOPDGDD, estando sujeto, en su caso, al régimen sancionador establecido de conformidad con lo dispuesto en los correspondientes artículos de la LOPDGDD.

### 9.3 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el contratista adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal de la CSCM por razón de la prestación del servicio cuya finalidad es la de realizar las siguientes tareas de oficinas técnicas: la adecuada definición y desarrollo de nuevos proyectos TIC, la optimización de los procesos y circuitos del ámbito de Atención Primaria, asistencial-clínico, SUMMA 112, Salud Pública, Farmacia y de los servicios de atención al ciudadano, la gestión del mantenimiento y evolución de aplicaciones existentes y la transparencia, fiabilidad y agilidad en la disponibilidad de los datos sanitarios. Cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, en 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); Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD); 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, y a los efectos de este contrato, las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM tendrán 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.

#### 9.4 Encargado del Tratamiento

El contratista adjudicatario o Encargado del Tratamiento se comprometen a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la CSCM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del contratista adjudicatario.

#### 9.5 Limitación del acceso o tratamiento.

El contratista adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad de cualquiera de las Direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la CSCM, 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.

#### 9.6 Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del contratista adjudicatario, en su calidad de Encargados 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 de la CSCM que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado: En concreto:

1. El contratista adjudicatario se comprometen a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CSCM). El contratista adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirán el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
2. En el contrato a firmar por el contratista adjudicatario, se incluirá el acuerdo de confidencialidad, y el conocimiento y compromiso de cumplimiento de las Normativa de Seguridad específicas de la DGSISD.
3. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, incluidas las auditorías, derivadas del cumplimiento de la LOPDGDD, el RGPD, y su normativa relacionada, serán por cuenta del contratista adjudicatario
4. El contratista adjudicatario 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, y de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, perteneciente al SERMAS, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.

5. Asimismo, el contratista adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. En ningún caso podrán utilizar los datos para fines propios
6. El contratista adjudicatario no comunicará los datos a terceras personas u organizaciones, salvo que cuente con la autorización expresa de la empresa responsable del tratamiento. La autorización requiere identificar de forma previa y por escrito, la entidad a la que se pueden o deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. En el caso de transferencias de datos a un tercer país o a una organización internacional por requerimientos jurídicos inequívocos y fundamentados se informará a la empresa responsable de la exigencia de manera previa y específica.
7. El contratista adjudicatario presentará, antes de la formalización del contrato, una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores e infraestructuras que se vayan a utilizar para gestionar la documentación generada en el contrato y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, así como comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicha declaración.
8. El contratista adjudicatario 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.
9. El contratista adjudicatario 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 contratista adjudicatario 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.
10. Los trabajos objeto de los contratos se realizarán en las distintas dependencias de la DGSISD, aunque una parte de los mismos podría desarrollarse en las instalaciones del contratista adjudicatario, a las que deberá facilitar el acceso a personal de la DGSISD cuando ésta lo solicite con el fin de poder realizar su labor de inspección.
11. El acuse de recibo y compromiso de cumplimiento de las normativas internas existentes en la DGSISD, previa a la prestación del servicio, deberá realizarse por todo el personal interviniente en el mismo (tanto el contratista adjudicatario y como el de posibles subcontrataciones que haga ésta), de lo cual se encargará de recoger y custodiar la empresa proveedora que responderá en su nombre.
12. El contratista adjudicatario deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance

los niveles exigidos. Garantizarán la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

13. El contratista adjudicatario formarán regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.
14. El contratista adjudicatario se comprometen 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 Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
15. El contratista adjudicatario deben mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
16. El contratista adjudicatario garantizarán que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes. Manteniendo a disposición de la empresa responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación.
17. El contratista adjudicatario pondrá a disposición de la DGSISD toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que se realicen.
18. El contratista adjudicatario implantará las medidas de dispuestas en el catálogo de medidas de seguridad aplicables del Esquema Nacional de Seguridad.
19. Si el contratista adjudicatario, infringe lo establecido al determinar los fines y medios del tratamiento, adquiere la condición de responsable del tratamiento con respecto a dicho tratamiento (Art. 28.10 del RGPD).
20. El contratista adjudicatario estará obligado a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos (incluyendo, sin limitación, el RGPD y la LOPDGDD).
21. El contratista adjudicatario 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.
22. 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 de la empresa adjudicataria 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.
23. Si el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier

otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.

24. El contratista adjudicatario por medio de sus Encargados del Tratamiento notificarán a la DGSISD (Art. 33.2 del RGPD), sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, a través de correo electrónico a la persona responsable de ejecución y/o supervisión del objeto del contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, así como toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia (En concreto, descripción y potenciales consecuencias de la incidencia, categoría y número aproximado de personas afectadas, medidas adoptadas para revertir y mitigar incidencia).

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

25. En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.
26. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
27. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
28. El Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.
29. En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, el contratista adjudicatario 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 y 35 a 37 de la LOPDGDD.
30. En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria informará, mediante una declaración, al Responsable del Tratamiento de la ubicación de sus servidores, así como desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, y cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato en relación a la ubicación de los servidores, conforme al artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector público.
31. En caso de que el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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.

32. 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.
33. El contratista adjudicatario 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 o de la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS.
34. El contratista adjudicatario adoptará y aplicará 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.
35. El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento y a la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios del SERMAS, 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.
36. El Adjudicatario 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 CSCM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
37. 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:
  - a) 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.

- b) 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.

### **9.7 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 de la empresa adjudicataria, 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.

### **9.8 Cesión o comunicación de datos a terceros.**

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria 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 de la empresa adjudicataria 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 sub-encargada, 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 sub-encargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento de la adjudicataria y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde al Encargado del Tratamiento de la empresa adjudicataria exigir por contrato al sub-encargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

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

### 9.9 Responsabilidad en caso de incumplimiento.

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

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá articular la relación jurídica con la empresa subcontratada mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

*“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”*

### 9.10 Restricciones generales.

En el marco de la ejecución del contrato, y respecto a los sistemas de información que le dan soporte, las siguientes actividades están específicamente prohibidas:

- La utilización de los sistemas de información para la realización de actividades ilícitas o no autorizadas, como la comunicación, distribución o cesión de datos, medios u otros contenidos a los que se tenga acceso en virtud de la ejecución de los trabajos y, especialmente, los que estén protegidos por disposiciones de carácter legislativo o normativo.
- La instalación no autorizada de software, modificación de la configuración o conexión a redes.
- La modificación no autorizada del sistema de información o del software instalado, el uso del sistema distinto al de su propósito.
- La sobrecarga, prueba, o desactivación de los mecanismos de seguridad y las redes, así como la monitorización no autorizada de redes o teclados.
- La reubicación física y los cambios de configuración de los sistemas de información o de sus redes de comunicación.

- La instalación de dispositivos o sistemas ajenos al desarrollo del contrato sin autorización previa, tales como dispositivos USB, soportes externos, ordenadores portátiles, puntos de acceso inalámbricos o PDA's.
- La posesión, distribución, cesión, revelación o alteración de cualquier información sin el consentimiento expreso del propietario de la misma.
- Compartir cuentas e identificadores personales (incluyendo contraseñas y PINs) o permitir el uso de mecanismos de acceso, sean locales o remoto a usuarios no autorizados.
- Inutilizar o suprimir de forma no autorizada cualquier elemento de seguridad o protección o la información que generen.

### 9.11 Cesión del contrato.

El contratista adjudicatario no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSISD, que fijará las condiciones de la misma, no autorizándose la cesión de los contratos a favor de empresas incursas en causa de inhabilitación para contratar.

En todo caso, el contratista adjudicataria deberá articular la relación jurídica con la empresa subcontratada mediante un instrumento jurídico o contrato que refleje las mismas condiciones, medidas de seguridad aplicables e instrucciones que la empresa responsable ha establecido en el presente acuerdo.

De acuerdo con el art. 28.4 del RGPD:

*“Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato u otro acto jurídico entre el responsable y el encargado a que se refiere el apartado 3, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.”*

## 10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contratista acepta expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual sobre las configuraciones, parametrizaciones, adaptaciones, implementaciones complementarias, estudios, documentos, productos, subproductos, etc., generados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el contratista autor material de los trabajos.

Así, podrán ser reutilizados sin coste en cualquier otra implantación en el ámbito del SERMAS.

No se incluye en el anterior apartado los derechos de uso sobre los productos protegidos con propiedad intelectual y que se adquieran para la puesta en marcha de los sistemas citados como complemento a esta contratación.

A decisión de la DGSISD se incorporarán al SERMAS, mediante la correspondiente transferencia de conocimiento y producto, de aquellas herramientas que haya ofertado el adjudicatario que las considere adecuadas.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGSISD.

## 11. CALIDAD

El contratista adjudicatario deberá preparar y documentar un Plan de Calidad para los servicios contratados como medida de aseguramiento de la calidad de sus respectivos servicios proporcionados.

La oferta contendrá una propuesta de Plan de Calidad, dentro de la documentación correspondiente a las prestaciones técnicas, indicando los principales puntos y líneas maestras que desarrollarán en el proyecto.

**El desarrollo del Plan de Calidad, que deberá presentarse en un plazo de un mes desde el inicio del contrato para ser revisado y aprobado por la DGSISD**, deberá incluir, al menos, los mecanismos que se van a implantar para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio y establecer las actividades de análisis y seguimiento.

El adjudicatario deberá adoptar de forma efectiva las medidas de control de calidad comprometidas y especificadas en la Oferta Técnica para optimizar la actividad desarrollada durante la ejecución del contrato y asegurar la calidad de las tareas desarrolladas, garantizando que los servicios cumplen los requisitos y estándares estipulados.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución del proyecto, el Director del proyecto de la DGSISD establecerá controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos.

Se podrá solicitar un informe explicativo siguiendo el modelo que determine la DGSISD, analizando los resultados obtenidos y comparándolo con los parámetros aceptados de calidad.

El Director del proyecto de la DGSISD podrá solicitar la sustitución de aquellas personas o grupos de trabajo que técnicamente no demuestren el adecuado nivel de conocimientos y productividad requeridos.

Durante la ejecución de los contratos, el personal de la DGSISD o de las unidades administrativas destinatarias de los servicios podrá supervisar la correcta ejecución de la prestación, y en su caso, instar al adjudicatario a que adopte las acciones correctoras necesarias. Para ello, el adjudicatario deberán facilitar la documentación y la realización de cualquier acción dirigida a constatar el grado de avance y/o la calidad en la ejecución de los contratos.

## 12. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la DGSISD, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Los trabajos objeto del presente contrato deberán ser convenientemente documentados, para lo que el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación que sea aplicable por cada producto obtenido, o proyecto o iniciativa gestionada.

Asimismo, el contratista adjudicatario se compromete previo al final de sus contratos proporcionar a la DGSISD toda la documentación relacionada con sus trabajos realizados durante el proyecto en el formato establecido y compatible con sus herramientas aportadas para gestionar la documentación. A la finalización del contrato el personal de la DGSISD y la empresa que ella establezca habrá sido capacitado de forma tal que pueda asumir la gestión autónoma de todos los trabajos incluidos y el pleno conocimiento de la información relacionada.

En relación con este punto, la DGSISD y previo a la finalización del contrato del contratista, podrá requerir de ellos, las sesiones de aclaración de cualquier aspecto relacionado con sus trabajos.

El contratista adjudicatario deberá aportar un plan para dicha transferencia con la antelación suficiente y a requerimiento del Director del Proyecto de la DGSISD, que incluirá al menos: relación de la documentación y del conocimiento a transferir, tanto a nivel técnico como funcional, requerimientos que deberá cumplir el receptor (perfil, conocimientos previos, etc.), estrategia o método recomendado para el traspaso (paralelo, workshops, equipos mixtos, etc.), y marco temporal para el traspaso.

La transferencia deberá contemplar tanto el conocimiento tácito como el explícito, por lo que deberán de contemplarse las sesiones de transferencia de conocimiento necesarias entre el adjudicatario y el equipo de soporte, mantenimiento y monitorización, así como la disponibilidad por parte del adjudicatario para prestar soporte ante dudas durante el periodo de traspaso y al menos durante un periodo no inferior a un mes inmediatamente posterior a dicho traspaso.

Las dos últimas facturaciones periódicas estarán ligadas a la validación por la DGSISD de la documentación aportada y a la aceptación de la transferencia del conocimiento realizada. Solamente cuando la DGSISD realice esta validación y aceptación expresa se tramitará estas facturas. Si esto no ocurriese transcurridos dos meses de la finalización del contrato del adjudicatario, se denegarán estas facturas, considerándose como penalización por el incumplimiento de un punto clave del presente contrato.

Madrid,  
EL DIRECTOR GENERAL DE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: MIGUEL LOPEZ VALVERDE ARGUESO -   
Fecha: 2023.03.09 14:35