



Dirección General de Salud Digital
CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DE SERVICIOS DE ATENCION TELEFONICA E INFORMACION SOBRE CITAS A. PRIMARIA, COVID-19, PROCESO DE VACUNACIÓN Y TARJETA SANITARIA VIRTUAL.

Índice

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	OBJETO.....	4
3	DESCRIPCION GENERAL DE LOS SERVICIOS	4
3.1	Recepción de llamadas	4
3.1.1	Tarjeta Virtual Sanitaria.....	5
3.1.2	H24 Coronavirus	5
3.1.3	H24 Vacunación	5
3.1.4	Cita A. Primaria	5
3.1.5	Emisión de llamadas.....	6
3.2	Otros servicios	6
3.2.1	Buzón de mail TSV	6
4	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6
5	CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INFRAESTRUCTURAS DEL CAP	7
5.1	Medidas para la prevención de contagios del COVID-19:.....	7
5.2	Comunicaciones:	8
6	ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	8
7	EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO	9
7.1	Duración del contrato.....	9
7.2	Niveles de calidad y volúmenes	9
7.3	Diferenciación llamadas gestionadas y facturables.	9
7.4	Modelo de relación	9
8	PROPIEDAD INTELECTUAL.....	9
9	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	10
9.1	Normativa de seguridad y protección de datos	10
10.2	Encargado del Tratamiento	10
10.3	Limitación del acceso o tratamiento	10
10.4	Medidas de Seguridad.....	10
10.5	Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio	13
10.6	Cesión o comunicación de datos a terceros	13
10.7	Responsabilidad en caso de incumplimiento y cesión del contrato	13

El Encargado del Tratamiento Cesión o comunicación de datos a terceros.....	13
Cesión del contrato	14
11 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS	14
12 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	14
13 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR	15

1 INTRODUCCIÓN

Con la declaración de 11 de marzo de 2020 de pandemia global consecuencia de la COVID-19, por parte de la OMS, se pusieron en marcha una serie de procedimientos para frenar su expansión y limitar sus efectos en todos los ámbitos. Desaparecida la emergencia internacional con la declaración de la OMS el pasado 5 de mayo, se plantea la necesidad de reconducir una serie de servicios puestos en marcha con la emergencia internacional hacia otras vías, articulándose la información telefónica hacia el CAP en el que se centralizan una serie de servicios y al que se añade la experiencia de citación en A. Primaria liberando de la atención para citas mediante el teléfono al personal de A. Primaria.

El Centro de Atención Personalizada (CAP) es un servicio que provee la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid al que pueden dirigirse los ciudadanos siempre que tengan dudas en materia de citación sanitaria y acceso a los servicios sanitarios, que está operativo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se trata de un servicio prioritario que, con los recursos tecnológicos y humanos puestos en marcha, permite ofrecer a los ciudadanos del sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid, un único punto de atención, favoreciendo la accesibilidad del ciudadano de los servicios sanitarios, evitándole barreras burocráticas innecesarias.

2 OBJETO

Este expediente tiene como objetivo la atención telefónica de una serie de servicios vinculados al CAP como son información de Tarjeta Sanitaria Virtual, cita en A. Primaria e información sobre COVID19 y proceso vacunación.

ÁMBITO Y ALCANCE

La actuación de los servicios objeto del presente contrato incluye todos los centros de vacunación masiva o no del SERMAS, susceptibles de la utilización de estos ficheros.

Se estima una duración de 5 meses, pudiendo concluir antes a decisión de la DGSISD, de acuerdo con la estrategia seguida para la articulación de la atención telefónica del SERMAS a sus pacientes.

3 DESCRIPCION GENERAL DE LOS SERVICIOS

Los servicios a prestar en el marco de la situación generada en se agrupan según los siguientes criterios :

- Llamadas entrantes
- Soporte de aplicaciones

Dentro de las llamadas entrantes, se distinguen entre atendidas y no atendidas, sólo estas últimas son susceptibles de facturación. El soporte de aplicaciones se refiere a las llamadas sobre Tarjeta Sanitaria Virtual (TSV), certificado verde digital, etc....que puedan desplegarse para abrir canales de comunicacion con los ciudadanos.

A continuación se incluye una descripción de cada uno de los servicios incluídos en estos tres grupos.

3.1 Recepción de llamadas

En este apartado se incluyen los servicios que se realizan en el ámbito de recepción de llamadas en el

Centro de Atención COVID:

3.1.1 Tarjeta Virtual Sanitaria

Actualmente, la Tarjeta Virtual Sanitaria (TSV) tiene los mismos usos que la tarjeta física y está disponible para las personas mayores de 16 años. Dentro de este servicio, se han incluido otros que ya estaban disponibles para dispositivos móviles y que se han decidido agrupar, así como nuevos servicios que se han puesto en marcha: Cita Sanitaria, CoronaMadrid, Mi Medicación, Mis pruebas COVID, Carnet Vacunación Frente a SARS-Cov-2, Auto-cita Vacuna COVID y Certificado Covid Digital de la UE.

La Tarjeta Virtual Sanitaria se puede activar de dos maneras :

- Acudiendo a un centro de salud u hospital del Servicio Madrileño de Salud, donde le entregarán un código QR para incorporar en la aplicación móvil.
- Llamando al nuevo servicio donde después de responder unas preguntas, le enviarán por SMS, al teléfono que consta en los sistemas de información sanitaria del Servicio Madrileño de Salud, el código para incorporar en la aplicación móvil.

Además de gestionar el alta de la Tarjeta Virtual Sanitaria también se atienden llamadas solicitando información relacionada con la misma.

A continuación, se muestran los volúmenes aproximados de llamadas recibidas para la activación de la Tarjeta Virtual Sanitaria durante el primer semestre de 2021:

3.1.2 H24 Coronavirus

La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos un teléfono gratuito para resolver dudas sobre el coronavirus, que tiene la capacidad para derivar las llamadas de posibles casos a la Mesa de Coordinación del SUMMA 112 para lo cual se rellena un formulario con una serie de preguntas cuyo fin es identificar si el ciudadano refiere síntomas.

En este servicio también se proporciona información sobre cuestiones relacionadas con el coronavirus.

3.1.3 H24 Vacunación

Los ciudadanos pueden utilizar este servicio para actualizar o aportar sus datos y poder gestionar una solicitud de cita y así ser citados posteriormente mediante SMS o llamada.

En relación con la vacunación, se registran los datos del ciudadano en los siguientes casos para que posteriormente la Consejería de Sanidad gestione la solicitud, pero en ningún caso se dan plazos a los ciudadanos para ser citados:

- Cambio o Solicitud cita
- Cita rechazada por error
- Personas dependientes, que no pueden desplazarse para ser vacunados
- Personas que han tenido alguna incidencia al tratar de gestionar su autocita para vacunación

3.1.4 Cita A. Primaria

Se atienden llamadas solicitando cita en A. Primaria para los centros de salud que se incorporen a esta experiencia y a los que se abran las agendas para este fin.

3.1.5 Emisión de llamadas

En este apartado se incluyen los servicios que se realizan en el ámbito de emisión de llamadas a los ciudadano fundamentalmente para vacunación. En este servicio se llama al ciudadano para informarle de su cita de vacunación, si bien la llamada mayoritaria saliente es para gestionar citas de personas que no disponen de móvil, toda vez que se reciben las peticiones por el portal de autocita.

3.2 Otros servicios

3.2.1 Buzón de mail TSV

Se ha habilitado un buzón de correo electrónico al que los ciudadanos pueden enviar ideas, sugerencias e incidencias que tengan con la Tarjeta Virtual Sanitaria.

Este servicio se ampliará a corto plazo para dar soporte a las distintas aplicaciones para ciudadanos. El primer servicio que se incluirá en este servicio de soporte será el Certificado Digital a través del buzón que la Consejería de Salud ha puesto a disposición de los ciudadanos.

Para ello, se formará un grupo especializado y dedicado de operadores con un perfil técnico para poder atender este servicio adecuadamente. Este servicio se estima que arrancará con un grupo de veinte personas que atenderán el servicio de lunes a domingo.

4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema que se utilizará para la prestación de estos servicios será Healthcare Connect (HC), que ya está siendo utilizado por el CAP para la gestión de los servicios originales que provee. Este sistema además de ser un CRM con probada robustez, tiene la versatilidad de adaptarse rápidamente a nuevos requerimientos lo cual resulta crítico en la situación actual de pandemia.

Los procedimientos de gestión de llamadas e incidencias recibidas por mail deberán seguir las directrices del SERMAS. Una vez desarrollados los procedimientos de trabajo se enviarán a la Consejería de Salud para su aprobación antes de implantarlos en producción.

En los servicios de llamadas tanto entrantes como salientes, se deberá utilizar una aplicación integrada con la centralita telefónica para mejorar la productividad.

Además, la aplicación también deberá integrar el protocolo definido por el SERMAS:

- El agente estará siempre asistido por la aplicación, tanto en la operación como en las locuciones y en los mensajes trasladados al paciente mediante textos en pantalla.
- La asignación de solicitudes pendientes a los agentes será automática y atendiendo a la prioridad, antigüedad y fecha de siguiente llamada (reprogramada por la aplicación según protocolo o reprogramada a una fecha y hora definida por el paciente).
- Gestión automática de las tres llamadas por contacto (el ciudadano podrá disponer de tres teléfonos de contacto diferentes, con uno preferente), llamando siempre al preferente en primer lugar y gestionando los contestadores con intervención del agente que deja el mensaje definido por el protocolo, identificando con nombre y apellidos a la persona a la que va dirigido el mensaje.

También incorporará una gestión automática de la concurrencia con el resto de los canales alternativos, lo que es especialmente importante en la gestión de las colas de emisión predictiva y llamadas planificadas/reprogramadas.

Este sistema estará alojado en equipamiento físico y lógico radicado en la sede del CAP con las siguientes especificaciones:

- Dos servidores virtuales con Windows Server 2016 con 6 procesadores Intel Xeon CPU E-52630 @2.3GHz, 16 GB de RAM y 100 GB disco duro
- Dos servidores de aplicaciones HP DL320G6 E5503/ Intel® Xeon® Processor con licencias SW WINDOWS SVR STD 2008 R2 SNGL OLP NL
- Dos servidores HP DL380G7 Intel Xeon Processor E5620 para el Sistema Gestor de Base de Datos Oracle 11G con licencias WIN SVR ENT 2008 R2 SNGL OLP NL.
- Todo ello conectado a una cabina HP MSA2312fc SC SAN, con 9 discos de 300Gb, 4 en RAID10 (Dedicados a QUORUM 1GB, MSDTC1GB, DATAFILES299GB, INDEXES,299GB) + 1 Disco de SPARE (para ese conjunto) y 3 en RAID5 (DEDICADOS a ARCHIVELOG 150GB, BACKUP150GB) +1 Global spare (para todos los conjuntos).

La plataforma tecnológica de contactación estará configurada en Alta Disponibilidad, y dispondrá de una infraestructura principal y una segunda en ubicación distinta a modo de respaldo. Dicha plataforma estará destinada exclusivamente al servicio que se proporciona al SERMAS sin que pueda compartirse con otros posibles clientes. Es una plataforma dedicada. Por otra parte, la plataforma contará con la funcionalidad de ACD, CTI, marcación predictiva, posibilidad de generar informes ad hoc, monitor de colas, capacidades de enrutamiento inteligente etc. El centro estará operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.

5 CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INFRAESTRUCTURAS DEL CAP

La plataforma empleada para la prestación de este contrato será de uso exclusivo para el SERMAS, no pudiendo ser empleada para otros clientes.

El Servicio se prestará en instalaciones del proveedor ubicadas dentro de la propia Comunidad.

Se dispondrá de una ubicación o varios “sites” con posibilidades de ampliar según necesidades del servicio con un máximo de un 30% y un “site” de contingencia para el supuesto de desastre o gran contingencia. El centro contará con los mejores accesos posibles para sus trabajadores, cumpliendo con todas las normativas de seguridad y prevención de riesgos laborales. Además, contará con control de acceso personalizado y seguridad perimetral, además de vigilancia 24x7.

5.1 Medidas para la prevención de contagios del COVID-19:

Se garantizará que se pueda mantener la distancia interpersonal recomendada, de aproximadamente 2 metros en las posiciones de los agentes.

Además, se asegurará que se puede mantener la distancia interpersonal recomendada en las zonas comunes evitando aglomeraciones de personal en estos puntos. De esta forma, el aforo máximo permitirá cumplir con el requisito de distancia interpersonal.

Deberá de disponerse de mecanismos de control de acceso en las entradas y el personal estará perfectamente informado de las recomendaciones sanitarias que deben seguir de forma individual. Además, estará provisto de los productos de higiene para poder seguir las recomendaciones individuales.

5.2 Comunicaciones:

Acceso de comunicaciones. Las instalaciones contarán con acceso a la red corporativa de datos del SERMAS. Los equipos informáticos, a través de los cuales se prestan los servicios descritos en el apartado anterior, estarán destinados exclusivamente a dicha prestación, no pudiendo conectarse a ninguna otra red que no sea la red corporativa de datos del SERMAS.

También se dispondrá de las infraestructuras de comunicaciones necesarias para la prestación de los servicios: dotación de enlace dedicado y redundado, de 1 Gbps, para la conexión a la red del SERMAS en el punto que ésta determina. A través de dicho enlace los agentes tendrán conexión con la centralita de llamadas, y podrán acceder a las herramientas necesarias para la prestación del servicio. En este sentido, se aplica la normativa del SERMAS para conexiones externas.

Las instalaciones cumplirán con toda la normativa vigente en materia de Salud Laboral, prevención de Riesgos Laborales, Seguridad Privada y Protección Datos.

Las instalaciones e infraestructuras estarán adecuadas y acondicionadas para la prestación de los servicios descritos en el presente documento. Entre otros, las instalaciones estarán dotadas de los siguientes medios técnicos:

- Ordenador personal para todos los componentes de la empresa. Serán compatibles con la maqueta de puesto ofimática básico que el SERMAS proporcionará de cara a prestar los servicios descritos en este documento, y cumplirán los requisitos de seguridad que el SERMAS determina.
- Infraestructura de red local (LAN) para acceso de los puestos a la red.
- Todos los puestos trabajarán dentro de la red corporativa de datos del SERMAS mediante un acceso redundado a la misma.
- El mobiliario será el adecuado para la prestación del servicio.

6 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo estará compuesto por los siguientes recursos humanos:

- Equipo de dirección y coordinación: formado por un Director de Proyecto y un Responsable de centro, que serán interlocutores con el responsable designado por el SERMAS.
- Operadores (Supervisores, coordinadores de línea de servicio y responsables de turnos, además de los operadores de atención telefónica), que lo serán en exclusividad

A partir de estas tareas y áreas de responsabilidad descritas en el capítulo anterior, el adjudicatario establecerá un equipo de trabajo con experiencia contrastada para la ejecución del proyecto, compuesto por teleoperadores suficientes para atender el 85%, como mínimo, de las llamadas recibidas.

El equipo de trabajo asumirá la gestión de llamadas fuera del horario habitual de funcionamiento y en fines de semana y festivos, como se indica en el apartado anterior.

El contratista se compromete a aportar el material de oficina, equipamiento informático y consumibles necesarios para el funcionamiento del equipo propuesto, asumiendo el riesgo ante cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

La DGSISD podrá solicitar el cambio de cualquiera de los miembros del equipo, con un preaviso de 15 días, por otro de igual categoría.

7 EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

7.1 Duración del contrato

Este contrato contempla una duración estimada hasta completar el proceso de vacunación, se estima terminará en diciembre cifrándose en 5 meses semanas desde el inicio del contrato. En caso de que la DGSISD plante un nuevo contrato centralizando estas llamadas podrá acordar el cese de actividades y terminar el contrato, liquidando las llamadas realizadas hasta la fecha de terminación, previa su verificación.

7.2 Niveles de calidad y volumetrías

Se establece que las llamadas atendidas tendrán que superar el 85% de las recibidas, incurriendo en el descuento establecido de 1€ por cada llamada no atendida. Se estima una volumetría de 570.000 llamadas en los cinco meses de duración del contrato (atendidas y salientes), para lo que tendrá que dimensionar el equipo de operadores, garantizando la continuidad y calidad del servicio. El centro habrá de estar operativo en régimen 7x24.

7.3 Diferenciación llamadas gestionadas y facturables.

El conjunto de llamadas atendidas y salientes configura el conjunto de llamadas potencialmente facturables, se establece un coste por llamada facturable de 2,40€ (IVA excl.).

- En régimen de horario diurno de jornada laborable, domingos y festivos
- Quedan exceptuadas de facturación las llamadas gestionadas en horario nocturno.

La facturación de las mismas se realizará previa su verificación y se descontará el importe de las llamadas sobre las que se haya formulado reclamación por trato incorrecto o información inexacta o equivocada. El incremento del 5% de las llamadas finalmente facturables, en el conjunto de la duración del contrato, sobre las previstas inicialmente no dará derecho a facturación.

7.4 Modelo de relación

El contratista deberá nombrar a un Director de Proyecto para que coordine la prestación del servicio, gestione el trabajo del resto del equipo y sea el interlocutor con la DGSISD. Es responsabilidad del contratista impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores. Este 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.

Desde el inicio del contrato, se organizarán reuniones periódicas, a las que asistirá obligatoriamente el representante de la DGSISD y el Director del Proyecto del contratista, y todos aquellos técnicos que por ambas partes se considere necesario.

8 PROPIEDAD INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, la empresa licitadora acepta expresamente que los derechos de explotación de los programas desarrollados específicamente para el SERMAS y de las bases de datos creadas

o modificadas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al SERMAS, con exclusividad y a todos los efectos.

En caso de finalización o resolución del contrato, el Contratista deberá garantizar la transferencia de las bases de datos a un formato de fichero estándar, a definir por el Director del Proyecto, que permita la restauración de la totalidad de los datos, entregando además las bases de datos originales con la documentación pertinente asociada (descripción de tablas y campos, enlaces y relaciones, jerarquías, tablas auxiliares, etc.) y destruyendo las copias que pudieran existir.

9 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales de la CSCM por razón de la prestación del servicio definido en el objeto del contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales 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.

10.2 Encargado del Tratamiento

El Adjudicatario o Encargado del Tratamiento se compromete 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 Adjudicatario.

10.3 Limitación del acceso o tratamiento

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos personales 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.

10.4 Medidas de Seguridad

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los

datos personales (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 especial:

- El 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.
- El Adjudicatario, 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 Adjudicatario utilizará los datos personales 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.
- Accederá a los datos personales 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, 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.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- 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 y por el artículo 34 de la LOPDGDD, 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.

- En todo caso, y previo a la formalización del contrato de prestación de servicios, el Encargado del Tratamiento 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.
- 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 personales 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 Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos personales, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El 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 personales 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.
- 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 personales 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 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. Así mismo, el del Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- 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 personales, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- 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.
- 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 personales contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

10.5 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 personales 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.

10.6 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 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 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 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.

10.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento y cesión del contrato

El Encargado del Tratamiento Cesión o comunicación de datos a terceros 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.

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.

Cesión del contrato

El contratista no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que se deriven del contrato sin autorización expresa escrita de la DGSIES, 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.

11 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La documentación generada durante la ejecución del contrato es de propiedad exclusiva del SERMAS sin que el contratista pueda conservarla, copiarla o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de éste.

12 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos, objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Director del Proyecto a tales efectos, la información y documentación que éstas 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.

13 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La propuesta para la ejecución de los servicios solicitados tendrá en cuenta los requerimientos recogidos en el presente Pliego. Deberá ajustarse a las necesidades en él expresadas y no incluir información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice, si bien podrá incluir la información adicional que el licitador considere pertinente:

I. Resumen ejecutivo.

Definirá los objetivos y alcance, planteamiento general, descripción, organización y propuesta de servicio, compromisos asumidos, valores diferenciales y otros aspectos relevantes del desarrollo del servicio.

II. Descripción de la solución propuesta.

- Modelo global del servicio

Se expresará el enfoque y planteamiento global del servicio en cuanto al alcance, a la organización del mismo, la metodología y herramientas de seguimiento.

- Seguridad de la información.
- Medidas para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.

Otra información de interés

El adjudicatario deberá expresar todos aquellos aspectos que aporten mejoras en la línea de los objetivos y calidad del servicio y que no hayan sido contempladas en aspectos anteriores de su documentación.

Madrid,

LA DIRECTORA GENERAL DE SALUD DIGITAL

Firmado digitalmente por: RUIZ HOMBREBUENO NURIA
Fecha: 2023 07 11 19:25

Fdo.: Nuria Ruiz Hombrebueno