

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS SISTEMAS
IMPLANTADOS EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ
PARA LA GESTIÓN DE PARTOS Y MONITORIZACIÓN DE PACIENTES**

INDICE

| | |
|---|----|
| 1.- Introducción..... | 3 |
| 2.- Objeto..... | 3 |
| 3.- Finalidad..... | 4 |
| 4.- Ámbito de aplicación | 4 |
| 5.- Alcance y equipamiento objeto de este contrato..... | 4 |
| 5.1. SOLUCIÓN DE GESTIÓN DEL CICLO OBSTÉTRICO | 5 |
| 5.2. SISTEMA DE MONITORIZACIÓN - PATIENT INTELLIVUE INFORMATION CENTER (PIC iX)..... | 5 |
| 5.3. EQUIPAMIENTO..... | 6 |
| 6.- Variación del equipamiento contratado | 6 |
| 7. - Cobertura | 6 |
| 7.1. SISTEMA DE GESTIÓN DEL CICLO OBSTÉTRICO | 7 |
| 7.2. SISTEMA DE MONITORIZACIÓN - PATIENT INTELLIVUE INFORMATION CENTER (PIC iX)..... | 7 |
| 7.3. Renovación de equipos al inicio del contrato: | 9 |
| 7.4. EQUIPAMIENTO ASOCIADO A LA MONITORIZACIÓN..... | 10 |
| 7.4. INTEGRACIONES | 11 |
| 8.- Descripción de servicios..... | 12 |
| 8.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO..... | 12 |
| 8.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 12 |
| 8.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO..... | 12 |
| 8.4. MANTENIMIENTO TECNICO-LEGAL | 13 |
| 8.5. MANTENIMIENTO PREDICTIVO | 13 |
| 9.- Soporte..... | 13 |
| 10.- Acuerdos niveles de servicio..... | 15 |
| Anexo 1 | 18 |
| Anexo 2 | 20 |

1.- Introducción

El Hospital Universitario La Paz (HULP) dispone de un sistema de información y monitorización de pacientes de la empresa Philips, dicho sistema integra los siguientes subsistemas:

- Patient Information Center iX (PICiX) (Sistemas de Monitorización).
- Intellispace Perinatal.
- Equipamiento electromédico de monitorización.

Las áreas funcionales a las que da servicio son:

- Servicio de obstetricia.
- Áreas críticas y semicríticas.

2.- Objeto

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación del servicio requerido, así como los procesos, metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos, etc., que habrán de regir para la contratación del servicio de **mantenimiento, actualización y soporte de los sistemas de gestión de partos y monitorización de pacientes, implantados en el HULP, así como el mantenimiento general del equipamiento**, proporcionado por “Philips”, necesario para la funcionalidad de ambos sistemas (servidores, ordenadores, etc.), a excepción de los propios monitores que quedan fuera de este contrato, y que dan cobertura a diversos servicios del Hospital Universitario La Paz y sus centros dependientes.

La prestación del servicio se ejecutará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulen en este pliego de prescripciones técnicas, de las que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Se consideran los siguientes conceptos:

- Mantenimiento Preventivo.
- Mantenimiento Correctivo.
- Mantenimiento Predictivo y Servicio Remoto.
- Mantenimiento Técnico- Legal.
- Mantenimiento Evolutivo.

Además de los servicios básicos de mantenimiento, asistencia técnica y actualización, se requieren unas jornadas de servicios técnicos personalizados adicionales que completen la oferta, que el Hospital podrá solicitar para realizar

actuaciones no incluidas en el mantenimiento. El número de horas a ofertar será de 120 al año.

3.- Finalidad

El servicio y tareas a ejecutar en los equipos asociados a los dos sistemas, a excepción de los monitores, tendrán como objetivo primordial la consecución del mejor estado de sus partes y elementos correspondientes, facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir, minimizar las posibles paradas como consecuencias de averías, tomando acciones correctoras en general o de primera intervención en todos aquellos equipos médicos que se asignen y llevar a cabo los planes de mantenimiento preventivo que se hayan fijado.

Entre otros, los objetivos que se pretenden son los siguientes:

- Minimizar el impacto de una parada por avería; un alto porcentaje serán resueltas por los especialistas técnicos del proveedor de forma remota.
- Acceso prioritario a todos los servicios, a los ingenieros especializados con formación continuada y homologada y a los repuestos originales.
- Asegurar la funcionalidad, seguridad, fiabilidad y reducir el número de averías con la realización de los mantenimientos preventivos, según protocolos oficiales.
- Acceso regular a las actualizaciones de software recomendadas por el fabricante (FCOs), que mejoran la fiabilidad de sus equipos. Asimismo, los servicios incluidos en el contrato de mantenimiento deberán proporcionar un acceso preferente a las innovaciones tecnológicas.
- Mejorar la calidad asistencial de los pacientes, así como mejorar los flujos de trabajo y la usabilidad de los sistemas en los profesionales sanitarios.

4.- Ámbito de aplicación

A efectos de adjudicación del presente pliego se consideran todo el software de ambos sistemas de información, así como el software base y los equipos hardware asociados a dichos sistemas proporcionados por Philips, y que pertenecen al Hospital Universitario La Paz, exceptuando los monitores.

5.- Alcance y equipamiento objeto de este contrato

Dentro del alcance del contrato se incluye la conexión del 100% de los monitores existentes en el HULP a los sistemas de información, relacionados con el ámbito de este contrato, así como la actualización de la

versión de todos los sistemas objeto del contrato, implantado la última versión que disponga el adjudicatario.

Cuando la actualización de la versión de los sistemas requiera sustitución del equipamiento o software base, se llevará a cabo dicha sustitución sin coste adicional para el Hospital, a excepción de los monitores.

5.1. SOLUCIÓN DE GESTIÓN DEL CICLO OBSTÉTRICO

La solución de monitorización obstétrica de Philips instalada en el HULP se compone de los siguientes elementos:

- **Software** IntelliSpace Perinatal J Adv Sys, Integ. con las siguientes características:

Licencia con capacidad de conexión hasta 10 clientes.

Licencia con capacidad de conexión hasta 9 monitores fetales.

- **Integración** vía Mirth para modificar los MDM de salida.
- Los monitores fetales y telemetrías.

5.2. SISTEMA DE MONITORIZACIÓN - PATIENT INTELLIVUE INFORMATION CENTER (PIC iX)

La solución de monitorización Philips instalada actualmente en el Hospital Universitario La Paz está compuesta por un equipamiento heterogéneo cuyo núcleo lo forma el sistema de información de paciente crítico PIC iX. Concretamente se compone de 12 centrales standalone (topología distribuida) instaladas en los servicios de UVI, Quemados/Traumatología, Cardiología, Neumología, UCI, UCI Coronaria, UCI Adultos, Digestivo, Reanimación Pediátrica, Ictus y Cirugía Cardioracica y 15 *workstations* de centrales Enterprise Network (topología centralizada) instalados en los servicios de UCIN, UCIP y Cirugía Pediátrica. En total cuentan con 196 licencias de conexión, es decir, capacidad para conectar 196 monitores de forma simultánea.

Este tipo de sistemas requieren de una herramienta que permita atender y gestionar de forma oportuna las incidencias, prevenirlas y en todo caso evolucionar los sistemas buscando homogenizar las plataformas, que sean ágiles y flexibles permitiendo una atención precisa y continua a cada paciente, erradicar los errores de datos y silos en la información permitiendo optimizar los flujos de trabajo y ofrecer herramientas de ayuda a la decisión clínica para atender mejor a los pacientes.

5.3. EQUIPAMIENTO

La provisión conjunta del mantenimiento del hardware incluido como infraestructura de los dos sistemas objeto del contrato, genera un entorno estable y seguro en el que la probabilidad de fallo o caída del sistema queda minimizada, optimizando los flujos de trabajo y salvaguardando el acceso del paciente a la mejor calidad asistencial posible.

Se consideran incluidos dentro del objeto del contrato todos los equipos facilitados por Philips e instalados en el Hospital que constituyen la infraestructura de ambos sistemas, a excepción de los monitores.

El adjudicatario deberá poseer todos los permisos y certificaciones, avalados por el fabricante, para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato, así como cumplir con toda la normativa vigente en esta materia. Además, todos los trabajos serán realizados por profesionales técnicos especializados y formados en mantenimiento por el fabricante de los equipos propios de la empresa.

El servicio y tareas de atención a ejecutar en los equipos objeto de este contrato, tendrán como objetivo primordial la consecución del mejor estado de sus partes y elementos componentes, facilitar la obtención de las funciones y prestaciones que deben cumplir y minimizar las posibles paradas como consecuencia de averías, tomando acciones correctoras en general o de primera intervención en todos aquellos que se asignen y llevando a cabo los planes de mantenimiento preventivo, predictivo, de mejora y técnico legal. Así como las actualizaciones de software ya existente necesarias para la adecuación de los equipos a las necesidades tecnológicas del Hospital prolongando la vida útil de los equipos.

6.- Variación del equipamiento contratado

La variación del equipamiento no podrá afectar al precio del contrato, que no será revisable durante la vigencia del mismo, salvo que existiese una variación del parque de $\pm 20\%$ del valor del contrato sobre los equipos y sistemas amparados por el mismo. Esta variación será calculada en los siguientes momentos: en la adquisición y/o finalización de periodo de garantía de nuevo equipamiento y al ser dado de baja o enajenado o cuando se conozca una variación de inventario o bien cuando cualquiera de las partes lo proponga.

7. - Cobertura

Se deberá cubrir tanto el software como el hardware, excepto monitores, proporcionado por el proveedor de ambos sistemas y equipos.

Se describe a continuación la cobertura exigida:

7.1. SISTEMA DE GESTIÓN DEL CICLO OBSTÉTRICO

- Mantenimiento y soporte correctivo y preventivo anual recomendado por el fabricante. Mantenimiento Predictivo y soporte remoto y tecnico-legal.
- Mantenimiento evolutivo:
Actualización a la ultima versión del sistema.
Actualización del software de los actuales monitores fetales conectados para asegurar compatibilidad con la versión del sistema.
- Programa de formación continuada.
- Ampliación del número de conexiones a monitores fetales (MF) hasta 30 MF conectados (vs 9 actuales) via LAN, asegurando la bidireccionalidad de los datos.
- Actualización del motor de integración Mirth a la nueva solución IntelliBridge Enterprise e integración con la historia clinica del paciente. Ha de permitir tanto la integración de demográficos como la exportación de documentos nativos (trazas, partograma) en PDF.
- Actualización de personalización avanzada del partograma y validación de campos.
- Actualización de generación de informe tipo fin de parto.
- Actualización de explotación avanzada de base de datos: Acceso a Herramienta Business Intelligence.
- Prestación del servicio modalidad 24 horas al día, 7 días a la semana.

7.2. SISTEMA DE MONITORIZACIÓN - PATIENT INTELLIVUE INFORMATION CENTER (PIC iX)

- Mantenimiento preventivo y correctivos y soporte hardware (excepto monitores) y software para los sistemas de información de paciente PIC iX.
- Mantenimiento Evolutivo:
Acceso continuo a las últimas revisiones de software disponibles en el mercado para el sistema de información de paciente PICiX.
Revisión de la base instalada conectada a las centrales para asegurar compatibilidad Monitor - PICiX en su nueva versión.
Renovación del hardware (PCs, SAI) incluidas siempre que fuese necesario para la actualización software.

Mediante la cobertura evolutiva se deberá asegurar la incorporación a la solución de monitorización las actualizaciones menores y mayores, de seguridad y nuevas versiones que salgan al mercado. Garantizando de este modo no solo la compatibilidad de toda la solución instalada, sino que se encontrará en todo momento actualizada y al máximo nivel funcional disponible.

- Programa de formación continuada.
- Mantenimiento y soporte solución Care Event (UCIP, UCI Pediátrica).
- Prestación del servicio modalidad 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Actualizaciones del sistema operativo: Acceso a actualizaciones de SO con una periodicidad semestral para asegurar la compatibilidad entre la versión de software de la aplicación PIC IX y el sistema operativo Windows.
- Estandarización en todas las áreas de atención vía expansión del sistema centralizado PIC iX Enterprise Network:
Transformación de las centrales y licencias en topología aislada la versión Enterprise Network (120 licencias).
- Integración de la plataforma PIC iX con la historia clínica del paciente. Ha de permitir tanto la integración de demográficos como la exportación de informes clínicos en PDF.
- 120 horas anuales de consultoría para nuevas adaptaciones de la configuración del sistema, explotación de datos, adaptación de las integraciones existentes y formación.
- Inclusión de herramientas para mejorar la gestión de activos, la seguridad y el diagnóstico del sistema.
- Depósito de dos monitores para la resolución inmediata de incidencias críticas.

La dotación tecnológica presente en el Hospital es cada vez mayor. Creciendo no solamente en cuanto al número de dispositivos tecnológicos instalados, sino creando soluciones basadas en la integración y conexión de gran parte de estos equipos. A pesar de que la funcionalidad y beneficios a nivel clínico y de usuario de estos nuevos sistemas resulta indiscutible, la complejidad de las estructuras y redes que les dan soporte también crece, resultando necesario aportar soluciones que ayuden a la gestión de estos activos, presentando soluciones funcionales, escalables y sostenibles.

Se dotará al Hospital de una aplicación intuitiva basada en web que concentre, procese, almacene y presente inventarios, estadísticas e información sobre los dispositivos, aplicaciones y equipos de monitorización de pacientes. Esta herramienta deberá permitir mejorar la capacidad de servicio del sistema de monitorización de pacientes al obtener de forma más rápida y exhaustiva información sobre rendimiento, uso, integraciones y/o problemas de seguridad de los sistemas.

La herramienta proporcionará información de la red, así como de su histórico, pudiendo incluso generar alertas sobre el funcionamiento o rendimiento de los equipos y sistemas que forman parte de la solución de monitorización.

Incorporación de sistema *back up*. Se dotará al sistema de un host que se pueda poner en producción cuando otro host falle. De esta manera, en caso de fallo un

PC cliente existente, se podría recuperar el servicio de manera inmediata por parte del Servicio de Informática del Hospital.

Este PC estará funcionando con normalidad en las dependencias del Hospital, formará parte de la tipología de la red de monitorización y entrará en las rondas de mantenimientos del resto de equipos que componen el sistema PIC iX (por ejemplo, cambios de configuración y nuevos parches del sistema operativo le serán aplicados con normalidad).

El soporte se podrá dar en remoto siempre que se garantice la solución, en caso contrario y cuando así lo decida el HULP, el soporte deberá de ser presencial, sin coste adicional para el Hospital.

7.3. Renovación de equipos al inicio del contrato:

Para poder evolucionar los sistemas de software instalados, actualizarlos a las versiones actuales y garantizar la compatibilidad con los sistemas de monitorización y gestión de datos de pacientes instalados, durante el primer trimestre del contrato a contar desde la firma del mismo, el adjudicatario habrá de renovar el parque de monitores MP20, MP40, MP50 y MP70 Philips de los que dispone el hospital a versiones compatibles con el software actualizado a la última versión requerida.

Esto permitirá dar continuidad a la inversión realizada en el pasado, manteniendo una homogeneidad transversal a las principales unidades clínicas.

| Modelo | Cantidad |
|-------------|----------|
| MP20 | 4 |
| MP40 | 3 |
| MP50 | 4 |
| MP70 | 9 |

Se propone la renovación de los siguientes tipos de monitores:

- Renovación monitor IntelliVue MP20, MP40, MP50 y MP70 por IntelliVue MX750.
- Renovación monitor de transporte IntelliVue X3.

Quedará incluida la garantía.

7.4. EQUIPAMIENTO ASOCIADO A LA MONITORIZACIÓN

- Mantenimiento y soporte correctivo del hardware, excepto monitores, y software. Incluidas mano de obra, desplazamiento y piezas.
- Mantenimiento preventivo según recomendación del fabricante por tipología de equipo.
- Mantenimiento evolutivo, predictivo y técnico-legal.
- La empresa adjudicataria dispondrá y ejecutará todas las actuaciones obligatorias y recomendaciones de software que el fabricante genere y que tengan como objetivo la mejora del equipo, en lo que se refiere a la fiabilidad, calidad de imagen, seguridad, etc., sin implicar disminución alguna en la funcionalidad original del equipo.
- Prestación del servicio modalidad 8 horas al día, 5 días a la semana física y remota según necesidades del hospital.
- Disponibilidad de dos equipo de sustitución en el centro: Se facilitará a lo largo de la duración del contrato dos monitores IntelliVue MX750 y dos monitor de transporte IntelliVue X3, que estarán físicamente en el centro en perfecto estado de funcionamiento.
- Renovación de equipos al inicio del contrato:

Para poder evolucionar los sistemas de software instalados, actualizarlos a la última versión comercializada y garantizar la compatibilidad con los sistemas de monitorización y gestión de datos de pacientes instalados, durante el primer trimestre del contrato a contar desde la firma del mismo, el adjudicatario habrá de renovar el parque de monitores MP20, MP40, MP50 y MP70 Philips de los que dispone el hospital a versiones compatibles con el software actualizado a la última versión requerida.

Esto permitirá dar continuidad a la inversión realizada en el pasado manteniendo una homogeneidad transversal a las principales unidades clínicas.

| Modelo | Cantidad |
|-------------|----------|
| MP20 | 4 |
| MP40 | 3 |
| MP50 | 4 |
| MP70 | 9 |

Se propone la renovación de los siguientes tipos de monitores:

- Renovación monitor IntelliVue MP20, MP40, MP50 y MP70 por IntelliVue MX750.
- Renovación monitor de transporte IntelliVue X3.

7.4. INTEGRACIONES

El sistema deberá disponer de capacidad para ser integrado con distintos sistemas y dispositivos presentes en el Hospital. Deberá proporcionar un punto de integración único, basado en estándares oficiales.

Permitir subir informes al HCIS vía HL7, versión estándar de la Dirección General de Salud Digital (DGSD) de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. La extensión del fichero deberá ser PDF y las licencias para poder generar un PDF estándar deberán ir incluidas en el servicio. El nombre de fichero se podrá parametrizar en el momento de la integración, en base a los datos del paciente.

Dentro de este contexto de interoperabilidad se podrá desarrollar el intercambio de información, de esta forma datos de monitorización o informes clínicos generados en el sistema de información de monitorización podrán ser exportados a otros sistemas del Hospital, y se podrá importar la información proveniente de otros sistemas.

La solución de interoperabilidad establecerá la comunicación entre PICiX y el sistema de historia clínica del Hospital vía HL7, permitiendo el intercambio de información demográfica del paciente entre ambos sistemas. La integración de datos demográficos de los pacientes recogerá las siguientes funcionalidades:

- La información demográfica del paciente se recogerá directamente desde el HCIS. Este proceso se realizará de manera automática y sin ningún tecleo por parte del personal clínico, minimizando las posibilidades de identificación errónea del paciente. Estos datos pueden incluir nombre, apellidos, sexo, peso, edad, fecha de nacimiento, números de historia, etc.
- Los mensajes de admisión, transferencia y alta se procesarán de forma automática, asignando cada paciente a un box que permita mantener así una gestión coherente de los pacientes entre distintos sistemas de información.
- La información recibida por la central será compartida automáticamente por todos los monitores y/o telemetrías, de manera bidireccional por lo que la información en todo el sistema permanecerá siempre actualizada.

El coste económico que conlleve cualquier integración correrá a cargo del adjudicatario, coste económico tanto propio como de terceros, esto es, el adjudicatario se comprometerá a pagar el coste de las integraciones tanto de su parte como la de terceros con los sistemas del Hospital implantados en el momento de la adjudicación y que se requiera integrarse.

8. -Descripción de servicios

8.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Se realizarán las intervenciones de carácter preventivo en las que se procederá, de acuerdo con los protocolos de mantenimientos oficiales del fabricante al chequeo y periodicidad de los parámetros operativos de los sistemas en su conjunto y a la revisión sistemática del funcionamiento de cada componente, procediendo en su caso al ajuste de cualquier desviación encontrada.

El calendario de revisiones se establecerá al principio del período de vigencia, durante las dos primeras semanas del contrato, de mutuo acuerdo con el Hospital, dando preferencia a periodos de baja actividad, pero siempre con objeto de adecuar las mismas a las necesidades de la organización del Hospital de prestación de la asistencia.

Así mismo, cualquier actuación sobre los equipos y monitores será comunicada debidamente al Servicio de Informática del Hospital.

8.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Comprende la corrección de las averías e incidencias producidas en los equipos, sistemas, piezas de repuesto y aplicaciones objeto del contrato.

Las anomalías de funcionamiento que generarán una intervención de mantenimiento correctivo podrán ser conocidas por las siguientes vías:

- Mediante solicitud de intervención generada desde los Servicios Asistenciales mediante vía telefónica.
- Mediante la solicitud de intervención generada por el Servicio de Informática del Hospital.
- Averías detectadas durante una revisión preventiva.
- En caso excepcional, si se trata de una avería urgente, mediante una petición verbal que deberá ser formalizada posteriormente.

El soporte en remoto siempre se hará utilizando la VPN de la Consejería de Sanidad, no se admiten otros tipos de conexiones.

Si las incidencias reportadas por el usuario no pudieran resolverse en remoto será necesario la presencia en el centro de un técnico cualificado.

8.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Las actualizaciones de software son esenciales para el uso y mantenimiento de la aplicación. Mediante la cobertura de mantenimiento evolutivo, se

proporcionará de forma gratuita el derecho a utilizar actualizaciones de seguridad, y otras actualizaciones actuales y futuras publicadas tras la fecha de inicio del contrato, así como todas las actualizaciones y mejoras introducidas en los sistemas, aplicaciones y equipamiento objeto de este contrato, de forma que permita seguir creciendo en funcionalidad.

Las actualizaciones irán acompañadas de documentación de la versión y manuales de usuario. Si la instalación de actualizaciones pudiera requerir actualizaciones de hardware, así como actualizaciones del sistema operativo y de software intermedio (servidor de base de datos, por ejemplo), el adjudicatario hará todo lo posible por minimizar la repercusión de las actualizaciones.

La instalación de actualizaciones, así como la inclusión del hardware necesario se llevará a cabo por el propio adjudicatario sin coste añadido para el hospital.

8.4. MANTENIMIENTO TECNICO-LEGAL

El Mantenimiento Técnico Legal se realizará en aquellos sistemas, aplicaciones y equipos que lo requieran de acuerdo a las especificaciones de la legislación, reglamentos, directrices, normas o recomendaciones, industriales o sanitarias, tanto de carácter general como comunitario, nacional o autonómico.

8.5. MANTENIMIENTO PREDICTIVO

El Mantenimiento Predictivo utilizará las herramientas y técnicas de análisis de datos para la detección de anomalías en el correcto funcionamiento.

9.- Soporte

Se describen a continuación los requisitos mínimos del servicio solicitado

Cobertura para todos los sistemas objeto del contrato: 24x7

Para la notificación de incidencias o solicitud de soporte se requiere poner a disposición del Hospital un teléfono operativo todos los días del año las 24 horas del día, esto es, se requiere un soporte de 24 x 7, incluido festivos.

Las llamadas recibidas deberán ser inmediatamente encauzadas al ingeniero más adecuado en cada momento, que se pondrá en contacto con el usuario para determinar el alcance del problema, y acopiar los recursos técnicos más adecuados al caso antes de personarse en el Hospital si ello fuera necesario.

Cobertura para los equipos objeto del contrato:

Los avisos de incidencia se generarán llamando por teléfono.

Las llamadas recibidas deberán ser inmediatamente encauzadas al ingeniero más adecuado en cada momento, que se pondrá en contacto con el usuario para determinar el alcance del problema, y acopiar los recursos técnicos más adecuados al caso antes de personarse en el Hospital si ello fuera necesario.

Tiempos de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria comience a analizar el problema. Y por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta que el problema queda solventado.

El cálculo de los tiempos se tendrá en cuenta excluyendo causas no imputables al adjudicatario.

El Hospital será quien determine la criticidad de las incidencias.

Sistema de gestión del ciclo obstétrico

| Incidente | Tiempo máximo respuesta |
|--------------------|--------------------------------|
| PRIORIDAD 1 -Alta | 30 minutos |
| PRIORIDAD 2 -Media | 60 minutos |
| PRIORIDAD 3 -Baja | 4 horas |

| Incidente | Tiempo máximo resolución |
|--------------------|---------------------------------|
| PRIORIDAD 1 -Alta | 12 horas |
| PRIORIDAD 2 -Media | 24 horas |
| PRIORIDAD 3 -Baja | 96 horas |

Centrales de información PIC iX y monitorización

| Incidente | Tiempo máximo respuesta |
|--------------------|--------------------------------|
| PRIORIDAD 1 -Alta | 30 minutos |
| PRIORIDAD 2 -Media | 60 minutos |
| PRIORIDAD 3 -Baja | 4 horas |

| Incidente | Tiempo máximo resolución | |
|--------------------|---------------------------------|-------------------------|
| | REMOTO | PRESENCIA FÍSICA |
| PRIORIDAD 1 -Alta | 12 horas | 12 horas |
| PRIORIDAD 2 -Media | 24 horas | 48 horas |
| PRIORIDAD 3 -Baja | 96 horas | 100 horas |

Equipos asociados al proceso de monitorización (exceptuando monitores)

| Incidente | Tiempo máximo respuesta |
|--------------------|-------------------------|
| PRIORIDAD 1 -Alta | 30 minutos |
| PRIORIDAD 2 -Media | 60 minutos |
| PRIORIDAD 3 -Baja | 4 horas |

| Incidente | Tiempo máximo resolución | |
|--------------------|--------------------------|------------------|
| | REMOTO | PRESENCIA FÍSICA |
| PRIORIDAD 1 -Alta | 12 horas | 12 horas |
| PRIORIDAD 2 -Media | 24 horas | 48 horas |
| PRIORIDAD 3 -Baja | 96 horas | 100 horas |

Categorización de incidentes:

- Alta: Interrumpe la prestación del servicio sin alternativa de funcionamiento mediante el uso de la aplicación.
- Media: Interrumpe la prestación del servicio con alternativas de funcionamiento mediante el uso de la aplicación.
- Baja: No interrumpe la prestación del servicio o se trata de tareas que van a facilitar o mejorar la prestación del servicio.

10.- Acuerdos niveles de servicio

Se detallan a continuación los diferentes indicadores en función de los cuales se medirá la calidad del servicio prestado:

10.1. ANS01

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento de valoraciones en plazo
- **Descripción:** Valora la agilidad para estudiar y valorar una nueva integración o cambio previsto. Se entiende por valoración la cuantificación en horas de la solicitud y su planificación para una fecha dada.

Una vez recibida la solicitud de valoración, el proveedor dispondrá de un plazo para dar una respuesta a la solicitud de valoración recibida, ofreciendo un plazo para su consecución. El proveedor deberá poder gestionar un número máximo de 3 valoraciones de forma concurrente. A partir de la cuarta valoración entrará en cola hasta que sea liberada alguna de las valoraciones en curso (sin ninguna repercusión de penalizaciones en los ANS).

- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de valoraciones de solicitudes realizadas en plazo en el mes} / \text{Total de valoraciones realizadas (en plazo o fuera de plazo) en el mes}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud se tomará la diferencia temporal entre la solicitud de valoración y la fecha de entrega de la misma por parte del proveedor.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** 3 en paralelo, 5 días hábiles.
- **Cumplimiento Global:** 85% -100% → Plazo 5-7 días hábiles.
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

10.2. ANS02

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento en plazos de implantación de evolutivo.
- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende que los evolutivos entregados estén dentro del plazo de tiempo acordado entre las partes.
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de solicitudes con la implantación finalizada y en plazo en el periodo} / \text{Total de solicitudes con la implantación finalizada en el periodo}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud de evolutivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la finalización (cierre por puesta en producción) de la solicitud y la última fecha de entrega prevista y acordada para puesta en producción con el Hospital.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 90%
- **Penalización:** 4% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

10.3. ANS03

- **Nombre del Indicador:** Tiempo de respuesta de correctivo.
- **Descripción:** El objetivo de este indicador es asegurar que la totalidad de las primeras respuestas cualificadas, ante una incidencia, se realicen dentro del plazo acordado.
- **Fórmula de cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de incidencias con respuesta al usuario en plazo en el mes} / \text{Total de respuestas realizadas (en plazo o fuera de plazo) en el mes}) * 100$.
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de correctivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la solicitud y la primera respuesta registrada por el técnico.
- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 95%

- **Condiciones de finalización:** La métrica finaliza en el momento en que se registra la resolución de la incidencia.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

10.4. ANS04

- **Nombre del Indicador:** Cumplimiento de resolución del correctivo.
- **Descripción:** mediante este indicador se pretende que los correctivos entregados estén dentro del plazo de tiempo fijado, según el nivel de urgencia de cada correctivo.
- **Fórmula de cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de incidencias con implantación finalizada (resueltas) en plazo en el periodo} / \text{Total de incidencias finalizada en el periodo}) * 100$.
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de correctivo, se tomará la diferencia temporal entre la finalización de la solicitud y la previsión de entrega realizada por el proveedor.
- **Unidad de Medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 95%
- **Condiciones de finalización:** La métrica finaliza en el momento en que se resuelve la incidencia.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual.

10.5. ANS05

- **Nombre Indicador:** Elaboración y entrega de informes.
- **Descripción:** Valora la elaboración y entrega, en tiempo, de los informes recogidos en el pliego de prescripciones técnicas del expediente.
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de informes entregados} / \text{Total de informes requeridos en el periodo}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para la valoración se analizará la disponibilidad durante la primera semana del mes siguiente al evaluado de los informes requeridos.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 95% -100%. Informe mensual de seguimiento.
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza al cumplirse el plazo temporal establecido, la primera semana del mes siguiente al evaluado.
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SECRETO

I. Confidencialidad

1. El firmante se compromete de manera expresa a no difundir, transmitir, revelar a terceras personas, ni hacer uso posterior y ajeno al presente proyecto de cualquier información confidencial y exclusiva que pertenezca al Hospital Universitario La Paz, a la que tenga acceso como consecuencia de las relaciones que se generen con el mismo.
2. Que, a título enunciativo y no limitativo, tendrá la consideración de “*Información Confidencial y exclusiva*”, la relativa a los pacientes, personal, proveedores, operaciones, instalaciones, estados financieros, previsiones, procedimientos, métodos, “*know-how*”, activos, compromisos, contratos, cláusulas, asesoría jurídica, sistemas informáticos, así como cualquier clase de información producida, generada o relacionada con el Hospital Universitario La Paz
3. Queda prohibida la salida de información propiedad del Hospital Universitario La Paz obtenida de sus sistemas de información o de otras fuentes, por cualquier medio físico o telemático, salvo autorización por escrito del Responsable del Tratamiento.
4. Una vez extinguida la relación con el Hospital Universitario La Paz, los datos personales pertenecientes al mismo que pueda tener bajo su control el abajo firmante, deberá destruirlos o devolverlos, por el método acordado, así como cualquier otro soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal.
5. Que en el caso de que la información resulte revelada o divulgada o utilizada, ya sea de forma dolosa o negligente, se emprenderán las acciones civiles o penales correspondientes.

II. Políticas de seguridad

1. El abajo firmante se compromete a cumplir la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, establecida en la *Orden 491/2013, de 27 de junio, por la que se aprueba la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid*, y todas las políticas, normas y procedimientos que emanen de la citada política, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos personales. Para su conocimiento, se le proporcionará acceso a la normativa que le sea de aplicación.
2. El acceso lógico a los Sistemas de Información y Comunicaciones del Hospital Universitario La Paz se hará con la autorización correspondiente, en la forma que se indique y con las medidas de seguridad que se marquen en cada caso, no pudiendo acceder a datos reales sin la autorización por escrito del Responsable o Encargado del Tratamiento.
3. Ante cualquier duda que pueda incidir en la seguridad de los Sistemas de Información y Comunicaciones, deberá consultar con su enlace o Responsable en el Hospital Universitario La Paz. La función del enlace será ofrecerle asesoramiento, atender cualquier tipo de consulta o necesidad, transmitir instrucciones, ponerle al corriente de sus cometidos, objetivos, entre otras.

III. Propiedad intelectual

1. Queda estrictamente prohibido el uso de programas informáticos en los sistemas de información del Hospital Universitario La Paz sin la correspondiente licencia y/o autorización. Los programas informáticos propiedad del Hospital Universitario La Paz están protegidos por propiedad intelectual, y por tanto está estrictamente prohibida su reproducción, modificación, cesión o comunicación sin la debida autorización.
2. Queda estrictamente prohibido en los sistemas de información del Hospital Universitario La Paz el uso, reproducción, cesión, transformación o comunicación pública de cualquier otro tipo de obra o invención protegida por la propiedad intelectual sin la debida autorización.

IV. Derecho de información^[MC1]

1. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, se le informa de que los datos personales que se faciliten serán responsabilidad del Hospital Universitario La Paz como Responsable del Tratamiento, cuyo Delegado de Protección de Datos (DPD) es el Comité DPD de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, con dirección en la Calle Melchor Fernández Almagro, nº1 Madrid 28029, y cuya finalidad es la contemplada en el presente documento.
2. La base jurídica que legitima el tratamiento es la ejecución de un contrato. Con esta finalidad sus datos serán conservados durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones estipuladas en la normativa vigente aplicable. Asimismo, se le informa de que los datos no serán comunicados a terceros, salvo en aquellos casos obligados por Ley.
3. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, en la medida que sean aplicables, a través de comunicación escrita al Responsable del Tratamiento, con domicilio en paseo de la Castellana 261, concretando su solicitud, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Leído y entendido, el abajo firmante se compromete a cumplir lo arriba establecido.

Madrid, ____ de _____ de 2023

Nombre: _____

DNI: _____

Firma: _____

Anexo 2

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON ACCESO A DATOS PERSONALES ENTRE EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ Y [RAZÓN SOCIAL DEL ENCARGADO DE TRATAMIENTO]

En Madrid, a de de 2023

REUNIDOS

DE UNA PARTE

El Hospital Universitario la Paz (en adelante HULP), con domicilio social en Paseo la Castellana 261 y NIF [NIF], entidad representada en este acto por D/D^a. [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], con DNI [DNI REPRESENTANTE], en calidad de [CALIDAD DE REPRESENTACIÓN].

DE OTRA PARTE

[RAZÓN SOCIAL DEL ENCARGADO DE TRATAMIENTO] (en adelante, [ENCARGADO DE TRATAMIENTO]), con domicilio social en [DOMICILIO] y NIF [NIF], entidad representada en este acto por D/D^a. [NOMBRE DEL REPRESENTANTE], con DNI [DNI REPRESENTANTE], en calidad de [CALIDAD DE REPRESENTACIÓN].

Ambas partes, reconociéndose previa y recíprocamente la capacidad legal necesaria para el otorgamiento del presente Contrato,

EXPONEN

1. Que el HULP es una entidad dedicada a la
2. Que [ENCARGADO DE TRATAMIENTO] es una entidad dedicada a la prestación de servicios de [SERVICIOS].
3. Que el HULP está interesado en contratar los servicios prestados por el [ENCARGADO DE TRATAMIENTO] conforme a las siguientes.

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato tiene por objeto regular los servicios prestados por [ENCARGADO DE TRATAMIENTO] y que implican un tratamiento de datos personales responsabilidad del HULP.

A los efectos de este contrato, el HULP tendrá la consideración de **responsable del tratamiento** y **[ENCARGADO DE TRATAMIENTO]** tendrá la consideración de **encargado del tratamiento** conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), así como en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en el resto de normativa vigente en la materia.

Los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento consisten en: **[DESCRIPCIÓN]**.

En consecuencia, el Encargado del Tratamiento, se obliga con respecto a la información y material recibido a:

- a) Utilizar dicha información de forma reservada.
- b) No divulgar ni comunicar la información facilitada o recibida como resultado de la firma del presente contrato.
- c) Impedir la copia o revelación de esa información a terceros, salvo que goce de aprobación escrita de las partes y únicamente en términos de tal aprobación.
- d) Se restringirá el acceso a la información a sus empleados y subcontratados, salvo en la medida en que razonablemente puedan necesitarla para el cumplimiento de sus tareas acordadas.
- e) No utilizar la información o fragmentos de ésta para fines distintos de la ejecución del presente contrato.

Las partes serán responsables ante el incumplimiento de esta obligación, ya sea por sus empleados o por subcontratados.

Asimismo, ambas partes, se comprometen a cumplir con todos los términos fijados en el presente Contrato, y muy especialmente aquellos relativos a las cláusulas sobre propiedad intelectual e industrial, confidencialidad y obligación de secreto, manteniendo esta confidencialidad y evitando revelar la información a toda persona que no sea empleado o subcontratado.

El acceso a datos personales en el marco contrato se realiza con el único fin de permitir una adecuada prestación de los servicios y no se considerará como una cesión o comunicación de datos.

SEGUNDA.- DEFINICIONES.

Los términos específicos en materia de protección de datos, serán interpretados conforme a lo establecido en el artículo 4 del RGPD.

TERCERA.- DEBER DE SECRETO.

El Encargado del Tratamiento se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial facilitada por el Responsable del Tratamiento con motivo de la prestación de servicios objeto de este contrato.

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el Encargado del Tratamiento acceda en virtud del presente contrato, en especial la información y datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a los que haya accedido o acceda durante la ejecución del mismo.

La obligación de confidencialidad recogida en el presente contrato tendrá carácter indefinido, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre las partes.

El Encargado del Tratamiento será responsable de que su personal, colaboradores, directivos y en general, todas las personas de su responsabilidad que tengan acceso a la información confidencial y a los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento, respeten la confidencialidad de la información, así como las obligaciones relativas al tratamiento de datos personales, aun después de finalizar su relación con el Encargado del Tratamiento. Por tanto, el Encargado del Tratamiento realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con dichas personas, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

El Encargado del Tratamiento mantendrá a disposición del Responsable del Tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el párrafo anterior.

CUARTA.- OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

El Encargado del Tratamiento, en su calidad de encargado del tratamiento asume las siguientes obligaciones:

- Acceder 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.

- Tratar los datos conforme a las instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento.
- 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.
- No destinar, aplicar o utilizar los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento con fin distinto del indicado en el presente contrato o de cualquier otra forma que suponga un incumplimiento de las instrucciones del Responsable del Tratamiento. Además, el Encargado del Tratamiento no podrá tratar los datos como Responsable del Tratamiento para fines adicionales, salvo que haya obtenido la aprobación, con carácter previo, del Responsable del Tratamiento.
- Asumir la condición de responsable del tratamiento en caso de que destine los datos a otra finalidad distinta del cumplimiento del objeto del contrato, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato o las obligaciones de la normativa vigente, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.
- No permitir el acceso a los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a ningún empleado de su responsabilidad que no tenga la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados.
- No revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero, salvo que exista autorización o instrucción previa del Responsable del Tratamiento.
- Salvo que se autorice expresamente por el Responsable del Tratamiento, los datos se deberán tratar dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en el contrato de encargo, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

- El Encargado del Tratamiento, así como cualquier empleado o voluntario del mismo, se compromete a cumplir la política de seguridad de la información en el ámbito de la Administración Electrónica y de los sistemas de información de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, establecida en la Orden 491/2013, de 27 de junio, y todas las políticas, normas y procedimientos que emanen del citado código, así como las que se determinen en materia de seguridad para el tratamiento de datos de carácter personal.
- 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.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dar apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Poner 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.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD y el Esquema Nacional de Seguridad que resulte de aplicación, 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.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, así como cumplir con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como Encargado del Tratamiento con arreglo al RGPD y LOPDGDD, o de cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.

- 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.

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El Responsable del Tratamiento manifiesta y hace constar, a los efectos legales oportunos que:

- a) En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, establecerá los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados, garantizando que estas instrucciones cumplen con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- b) En caso de que el tratamiento no incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, los datos personales a los que accederá el Encargado del Tratamiento en virtud del presente contrato, han sido obtenidos y tratados cumpliendo con todas las prescripciones legales y reglamentarias que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.
- c) Cumple con todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento y es consciente de que los términos del presente contrato en nada alteran ni sustituyen las obligaciones y responsabilidades que sean atribuibles al Responsable del Tratamiento como Responsable del Tratamiento.
- d) Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Encargado del Tratamiento.

SEXTA.- MEDIDAS DE SEGURIDAD Y VIOLACIÓN DE LA SEGURIDAD

Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Encargado del Tratamiento aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
- c) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) un catálogo de medidas de seguridad reconocido en normativas o estándares de seguridad de la información.

Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, el Encargado del Tratamiento tendrá en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

El Encargado del Tratamiento permitirá y contribuirá a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por el mismo.

Asimismo, en caso de modificación de la normativa vigente en materia de protección de datos o de otra normativa relacionada y que resultase aplicable al tratamiento objeto del presente contrato, el Encargado del Tratamiento garantiza la implantación y mantenimiento de cualesquiera otras medidas de seguridad que le fueran exigibles, sin que ello suponga una modificación de los términos del presente contrato.

Igualmente, las medidas de seguridad serán las que resulten de la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad.

En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el Encargado del Tratamiento para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el Encargado del Tratamiento deberá notificar al Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia conforme a lo dispuesto en el artículo 33.3 del RGPD.

En tal caso, corresponderá al Responsable del Tratamiento comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos y/o a los interesados conforme a lo establecido en la normativa vigente.

SÉPTIMA. - DESTINO DE LOS DATOS AL FINALIZAR LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

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.

El Encargado podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con él.

OCTAVA. - EJERCICIO DE DERECHOS ANTE ENCARGADO DE TRATAMIENTO.

El Encargado del Tratamiento deberá dar traslado al Responsable del Tratamiento de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, efectuada por un afectado cuyos datos hayan sido tratados por el Encargado del Tratamiento con motivo del cumplimiento del objeto del presente contrato, a fin de que por el mismo se resuelva en los plazos establecidos por la normativa vigente.

El traslado de la solicitud al Responsable del Tratamiento deberá hacerse con la mayor celeridad posible y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Asimismo, el Encargado del Tratamiento deberá tramitar cualquier instrucción relativa a derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, que reciba a través del Responsable del

Tratamiento, a la mayor celeridad posible, y siempre dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud como la ejecución de la tarea encomendada.

NOVENA.- DEBER DE INFORMACIÓN MUTUO.

Las partes informan a los representantes que firman el presente contrato de que sus datos de carácter personal, van a ser tratados con la finalidad del mantenimiento de las relaciones contractuales de cada una de las partes, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Asimismo, las partes garantizan cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual. Las partes se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la necesidad para la celebración y ejecución del presente contrato.

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante 5 años con la finalidad de atender a las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social que consta al comienzo del presente documento, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

DÉCIMA. - SUBCONTRATACIÓN.

El Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, 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 subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

En este último caso, el subencargado, que también tendrá la condición de Encargado del Tratamiento, está obligado igualmente 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.

El Encargado del Tratamiento está obligado a informar al Responsable del Tratamiento de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados con una antelación de 1 mes, dando así al Responsable del Tratamiento la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

UNDÉCIMA. - RESPONSABILIDAD.

El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente contrato y en la normativa vigente, en relación con el presente encargo de tratamiento.

El Encargado del Tratamiento 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 presente contrato, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Las partes responderán de las infracciones en que hubiesen incurrido personalmente, manteniendo indemne a la parte contraria frente a cualquier perjuicio que se derivase de dicha infracción.

DUODÉCIMA. - CONFIDENCIALIDAD.

La totalidad de los términos y condiciones del presente documento, incluidos sus anexos, tienen carácter confidencial, estando sujetos a las obligaciones expuestas a lo largo del acuerdo.

Ambas partes, en prueba de su conformidad, firman el presente contrato, por duplicado ejemplar, en el lugar y fecha arriba indicados.

**HOSPITAL UNIVERSITARIO LA
PAZ**

**[RAZÓN SOCIAL DEL
ENCARGADO DE
TRATAMIENTO]**

[NOMBRE DEL
REPRESENTANTE]

[NOMBRE DEL
REPRESENTANTE]