



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO PARA EL CONTRATO: “SERVICIO INTEGRAL PARA LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS CONTRATOS EN VIGOR DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD”**

### **1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

#### **1.1. OBJETO**

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es el establecimiento de las condiciones básicas y específicas que han de regir la contratación de un servicio integral destinado a la gestión, seguimiento y control de los contratos en vigor de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad, asegurando su correcta ejecución mediante la implementación de sistemas de monitoreo y gestión eficientes.

#### **1.2. ÁMBITO Y ALCANCE DE APLICACIÓN**

El presente contrato de servicios deberá permitir a los responsables de la División de Organización, Recursos y Documentación (en adelante DORD) de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, realizar el seguimiento, la verificación, el control y el análisis del grado de cumplimiento de las condiciones, requerimientos y gestión, que se establezcan en los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas de los diferentes contratos de servicios, obras y suministros en vigor, en cada momento, cuya unidad promotora haya sido la DORD, para poder realizar el seguimiento y control de dichos contratos.

Asimismo, el presente contrato deberá permitir, dentro de las competencias asignadas a la DORD, la gestión interna de las mismas.

#### **1.3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio presencial se prestará en las instalaciones de la sede de la Consejería de Sanidad sita en la calle Aduana, 29.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancias del personal del adjudicatario durante el cumplimiento del contrato deberán ser asumidos, en todo caso, por el adjudicatario. La DORD no aceptará costes adicionales bajo estos conceptos.

### **2. CONDICIONES Y REQUISITOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio a prestar por el adjudicatario proveerá un sistema de información que debe permitir controlar el grado de cumplimiento de las condiciones y requerimientos especificados en los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas de los contratos cuya unidad promotora sea la DORD.

El sistema de información a proveer deberá ser compatible con el existente actualmente en la Consejería de Sanidad para el adecuado tratamiento de la información y carga de

la información, en su caso. El adjudicatario dará el soporte técnico y destinará los medios necesarios para que la información de cada contrato, así como la actualización y gestión de estos esté siempre actualizada con la mayor brevedad posible, ya sea por la puesta en marcha, modificación de un contrato, por introducir nuevos servicios, por cambios en las sedes o reestructuración de la Consejería de Sanidad, etc. Del mismo modo, las herramientas de gestión a utilizar estarán permanentemente actualizadas tanto desde el punto de vista funcional como tecnológico. El soporte, mantenimiento y las posibles mejoras del sistema se llevarán a cabo por el adjudicatario de la manera más eficaz y eficiente posible.

El adjudicatario, en su caso, asumirá el traslado de toda la información existente relativa a los diferentes contratos, incidencias en trámite y servicios a la herramienta de gestión a proveer. Del mismo modo, identificará la información necesaria a cargar en el sistema previamente a la puesta en marcha de cada nuevo contrato o modificación de contrato. Deberá realizar el análisis de los cambios, la parametrización y configuración de los inmuebles, equipos, elementos, actuaciones y tareas a gestionar, así como del seguimiento y de los controles requeridos para el mantenimiento sobre cada inmueble, equipo o elemento.

El sistema de información será accesible para el personal designado de la DORD y para el que esta determine. El adjudicatario debe proveer los permisos de administración y uso del sistema de información con los roles y jerarquía que la DORD establezca.

El sistema de información deberá poder incorporar toda la información que sea necesaria para el desarrollo del servicio y aquella que se genere durante el mismo. Del mismo modo, se deberá poder consultar, gestionar en la medida de lo posible y extraer dicha información. Debe garantizarse la posibilidad de importar datos desde los sistemas GMAO o equivalente, de las aplicaciones de fichaje y control horario de los distintos proveedores, así como las que se determinen y exportar datos a formato csv o cualquier otro estándar con el fin de conservar la información o integrarla en otros sistemas. Antes de la finalización del contrato, el sistema podrá permitir interrogar al sistema (información y documentación almacenada) con el objeto de que asesore en la toma de decisiones.

Se deberá permitir asociar uno o más planos por sede de los servicios centrales de la Consejería de Sanidad, donde se puedan identificar la estructura y disposición de los inmuebles, instalaciones, equipos y elementos sujetos a mantenimiento, gestión de averías y/o correcciones, verificación y control. Sobre los mismos, se deberá poder acceder para verificar el cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo o cualquier requisito establecido en los pliegos de los diferentes contratos (instalaciones, elementos, ítems, etc.) los requisitos legales vigentes, o los establecidos en su documentación asociada, en su caso; y para el seguimiento de las actuaciones y tareas relacionadas. Se deberá poder filtrar, sobre el plano, las diferentes instalaciones; equipos y/o elementos por tipos, asociando vistas específicas, al menos, por tipología de elementos.

Se deberá poder asociar a cada instalación, equipo y elemento del sistema toda aquella documentación necesaria para su identificación, registro, seguimiento y control, así

como los registros de las actividades de mantenimiento, control y verificación llevadas a cabo y demás información asociada. La gestión documental del sistema englobará la carga y almacenamiento de los datos y ficheros, así como la posibilidad de su consulta, interrogación y extracción. El adjudicatario deberá mantener actualizada la documentación necesaria para poder analizar el cumplimiento de los contratos adjudicados a proveedores de los servicios centrales de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. La documentación a asociar debe reconocer cualquier formato de imágenes, Word, Power Point, Excel, o PDF.

Los elementos, equipos e instalaciones deberán poder identificarse mediante códigos de identificación para su ingreso desde un dispositivo móvil o equivalente. El sistema deberá permitir conocer el estado de todo elemento, instalación o actividad de manera inmediata, ya sea por introducción del código de elemento o seleccionando el elemento sobre el plano.

Se debe permitir asociar actuaciones y tareas a cada sede, equipo y elemento, en base a las actuaciones realizadas y en base a criterios de periodicidad, con asignación a personal propio o de proveedores de servicios, de manera que se activen de forma automática. Del mismo modo, se debe permitir gestionar Planes de Mantenimiento y de trabajo por sede, equipo y elemento. Se deberá permitir establecer por configuración la realización de acciones inmediatas o correctivas y asociar y establecer planes correctivos y/o de tratamiento en caso de incumplimientos o incidencias. El sistema podrá registrar las actuaciones llevadas a cabo así como la resolución de las mismas y dispondrá de alarmas configurables, y de alertas, avisos y/o notificaciones tempranas de las actuaciones para los proveedores y usuarios mediante correo electrónico, tableros de actividades o como la DORD determine, para la identificación de actividades y tareas próximas, retrasadas, etc.

El registro de las distintas tareas y actuaciones debe poderse realizar desde una herramienta web o desde una aplicación móvil, con capacidad de poder funcionar en modo on line y off line por parte de los adjudicatarios de los contratos y/o por las personas designadas por la DORD, en el momento en el que se produzcan.

El adjudicatario deberá proveer cuadros de mando y tableros de control y de análisis de la información del sistema que permitan mostrar información detallada, de forma individual o agrupada, con la posibilidad de reportar informes, estadísticas y demás información necesaria para el seguimiento y análisis del grado de cumplimiento de los contratos, conocer el estado de los inmuebles, de los equipos y elementos, para la toma de decisiones, para dar pautas de actuación, comprobar el cumplimiento normativo o cualquier necesidad de análisis que sea requerida por la DORD. Deberá poder agrupar o filtrar por inmueble, por elemento o tipo de elemento, por proveedor, por actuación, por rango de fechas, por ítem o por tipo de control requerido, entre otras cosas. El sistema deberá permitir el seguimiento individualizado de las actuaciones realizadas sobre cada instalación, equipo o elemento objeto de control.

El sistema debe ser capaz de manejar múltiples calendarios donde se registren las distintas actuaciones, jornadas laborales, gestión de salas, etc.

Se debe proveer el registro de las jornadas laborales con informes de gestión y de análisis del servicio llevado a cabo por los proveedores que sean adjudicatarios de contratos con personal permanente en las sedes de los servicios centrales de la Consejería de Sanidad

Para la gestión de salas de reuniones, los diferentes usuarios podrán solicitar la reserva/cancelación de las mismas y, tras su aprobación o denegación, por parte de la DORD, quedarán registradas, con la correspondiente notificación al solicitante, proveedor y demás implicados en su gestión.

El sistema de información deberá registrar las incidencias que se detecten en los inmuebles, instalaciones y elementos con la correspondiente asignación de responsables y la asociación de instrucciones o planes correctivos para su tratamiento. El registro de incidencias debe permitir llevarse a cabo por los usuarios que la DORD determine con las especificaciones que esta fije. El sistema contendrá el procedimiento de comunicación, seguimiento y resolución de dichas incidencias, así como la posibilidad de registrar la correspondiente documentación técnica y funcional relacionada.

El acceso a la información deberá realizarse a través de entornos amigables e intuitivos, con accesos directos a las distintas sedes, equipos, elementos, actuaciones, planes de tratamiento, etc. En caso de que la información a incorporar sea numerosa, deberá proveer un sistema de carga masiva de información.

La DORD deberá poder, mediante formularios u otro sistema que se determine, otorgar los permisos necesarios para el uso del sistema, la creación de incidencias, dar de alta a proveedores, subir actuaciones, etc, para no tener que depender del adjudicatario para la realización de dichas tareas.

Para dar respuesta a las necesidades y requerimientos que surjan por parte de la DORD durante la prestación del contrato, en materia de régimen interior y asuntos generales, el adjudicatario contará con un servicio de mantenimiento evolutivo del servicio prestado para cumplir con las funciones y tareas solicitadas. El servicio deberá proporcionar un canal de requerimientos y posibles incidencias ágil con la DORD.

El adjudicatario dará la formación necesaria a los usuarios que defina la DORD para el correcto uso de las herramientas de gestión.

### **3- DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS**

La dirección, inspección y control de los trabajos objeto del contrato corresponderá al jefe de la DORD de la Consejería de Sanidad, o persona en quien delegue, quien designará a una persona como responsable de la supervisión continua de la ejecución de los trabajos y del cumplimiento de los procedimientos de los mismos, así como de los términos y condiciones del contrato. Esta persona actuará además como interlocutor con el adjudicatario.

Los servicios se prestarán a requerimiento de la DORD y en todo caso, bajo las condiciones que esta determine.

Para el adecuado cumplimiento del servicio, la DORD podrá establecer la realización de cuantas reuniones crea necesarias con el adjudicatario.

#### **4. ORGANIZACIÓN Y MEDIOS DEL ADJUDICATARIO**

##### **4.1. EQUIPO DEL PROYECTO**

Los licitadores especificarán en su oferta la composición y cualificación del equipo de trabajo que se destinará a la prestación del servicio. Para ello, deberán presentar una relación detallada de las personas que van a desarrollar de manera efectiva el trabajo contratado especificando nombre, categoría profesional, perfil y currículo profesional, así como función específica a desarrollar en el trabajo objeto del contrato, donde se incorpore un listado de la relación de proyectos en los que han participado los miembros del equipo del proyecto.

El personal propuesto por los licitadores deberá contar con experiencia comprobable de al menos cinco años en normativas, procedimientos y protocolos en materia de seguridad industrial y seguridad operativa.

La gestión del personal asignado al servicio será responsabilidad única del Adjudicatario. Asimismo, la vinculación contractual de dicho personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria a la que corresponderán todas las obligaciones que dimanen de dicha relación contractual, así como el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la legislación aplicable. Los miembros del equipo que la empresa adjudicataria destine a la ejecución de los trabajos objeto del contrato dependerán exclusivamente de la misma, ejerciendo, la adjudicataria todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleadora de aquellos. Cada una de las partes intervinientes debe ejercer los poderes empresariales inherentes a la condición de empresario frente a su personal, actuando la Comunidad de Madrid como órgano contratante o colaborador formal. Por tanto, la DORD, y por extensión la Administración de la Comunidad de Madrid, serán completa y absolutamente ajenas a las relaciones laborales que por tal motivo pudieran generarse.

El Adjudicatario asumirá la organización de los trabajos que se contrata, dentro del marco fijado por la DORD, por tanto, será el encargado de organizar y dirigir los recursos humanos asignados al servicio. El adjudicatario deberá poner a disposición de la DORD los medios humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, con un equipo de trabajo, con al menos, perfiles de jefe de proyecto (Área 3, Grupo A, nivel 1) y de un gestor de infraestructuras (Área 3, grupo C, nivel 2).

El adjudicatario dedicará, al menos:

- Jefe de proyecto: 144 horas/año (12 horas mes).
- Gestor de infraestructuras: 1008 horas/año (84 horas mes)

En todo caso, el adjudicatario asumirá el correcto dimensionado del equipo que presta el servicio a lo largo de la ejecución del contrato, y aportará los perfiles adicionales que

resulten necesarios, para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio señalados en el presente pliego.

El jefe de Proyecto actuará como garante de la adecuada y correcta ejecución de los servicios prestados y será el interlocutor ante la División de Organización, Recursos y Documentación. Deberá contar con una titulación universitaria en las áreas de ingeniería, informática o equivalentes y una experiencia mínima de cinco años en diseño y desarrollo, o soporte a usuarios de aplicaciones informáticas relacionadas con reglamentos de seguridad industrial.

El adjudicatario garantizará el adecuado proceso formativo del personal encargado de la prestación del servicio en aquellas cuestiones relativas a la calidad del servicio y en materia de protección de datos de carácter personal. El tiempo necesario para esta formación no afectará al tiempo de prestación del servicio y serán por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria responderá siempre de la adecuación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. A tal efecto, durante la ejecución de los trabajos, la DORD podrá solicitar la sustitución de los profesionales que no considere idóneos para la prestación del servicio.

En el supuesto de que tuvieran que llevarse a cabo sustituciones de los profesionales encargados de los trabajos objeto del presente pliego, por circunstancias sobrevenidas, o por causas de fuerza mayor, las mismas requerirán el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, que se presentará con una semana de antelación a la fecha de salida del profesional cesante.
- Presentación de posibles candidatos con una categoría profesional, formación y experiencia técnica igual o superior a las de las personas que se pretende sustituir.
- El perfil a incorporar será igual, o superior, al perfil a sustituir, debiendo cumplir, el nuevo perfil, todos los requisitos exigidos en el presente pliego.
- Aceptación por el correspondiente responsable de la DORD de alguno de los candidatos propuestos.
- La DORD podrá o no aceptar la sustitución del profesional. La no aceptación del nuevo recurso facultará a la DORD para poder resolver el contrato unilateralmente, sin que el Adjudicatario tenga derecho a indemnización alguna.



- El Adjudicatario deberá garantizar que la transición entre los perfiles se realiza sin ningún coste para la Consejería de Sanidad y sin repercusión en el servicio prestado.

Si la sustitución de los profesionales encargados de la realización de los trabajos objeto del servicio implica el deterioro en la prestación de los servicios, circunstancia que será apreciada por la DORD y comunicada por escrito al adjudicatario, o tal sustitución no fuera gestionada y comunicada a la DORD tal y como se establece en los párrafos anteriores, podría ser considerado incumplimiento contractual y dar lugar, incluso, a la resolución del contrato, salvo causa excepcional y justificada o salvo autorización previa, expresa y por escrito de la DORD al adjudicatario.

En todo caso, los gastos en que pueda incurrirse por la sustitución de dicho personal, incluyendo los periodos de formación complementarios que sean necesarios, serán por cuenta del adjudicatario.

La DORD se reserva el derecho a solicitar la sustitución de cualquier persona del servicio cuando existan causas que lo justifiquen o el desempeño de su actividad no resulte satisfactorio.

Estas obligaciones tendrán la condición de esencial de acuerdo con lo establecido en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que su incumplimiento dará lugar a la resolución del contrato. (f) El incumplimiento de la obligación principal del contrato).

#### **4.2. MEDIOS MATERIALES**

La empresa adjudicataria dispondrá, en todo momento, de la infraestructura, equipamiento y medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio.

Se deberá presentar declaración responsable indicando que las instalaciones donde se encuentran alojadas las plataformas contratadas (CPD) están ubicadas dentro del territorio de la Unión Europea, en un local con acceso restringido y controlado y con políticas de Seguridad establecidas. Asimismo, el adjudicatario dispondrá de todos los medios, procedimientos y sistemas de seguridad que resulten necesarios para el cumplimiento de la normativa legal vigente y cumplirá con los diferentes estándares de calidad que les sea de aplicación, como es la Norma ISO 27001 de seguridad y privacidad de la información.

#### **4.3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

Con el fin de establecer un canal de comunicación entre la DORD y el adjudicatario, éste último nombrará un responsable o gestor del servicio, que será la persona encargada de notificar a la DORD todas las circunstancias que puedan tener repercusión sobre el servicio prestado, así como del seguimiento detallado del mismo.

El seguimiento y control del servicio desarrollado por la empresa adjudicataria se efectuará por la DORD de conformidad con las siguientes directrices:

- A través de un seguimiento continuo de la evolución del servicio. Dicho seguimiento será desempeñado por el responsable del servicio por parte del adjudicatario y por el director del proyecto que será designado por la DORD.
- La DORD determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del servicio.
- El adjudicatario, redactará un informe mensual donde se detalle el grado de cumplimiento de los contratos cuya unidad promotora haya sido la DORD, en su caso, las incidencias producidas, así como otra información derivada del seguimiento y control de los diferentes contratos que solicite la DORD. Dicho informe se remitirá a la DORD durante los primeros 5 días laborables del mes siguiente.
- El adjudicatario, redactará un informe de seguimiento mensual donde se detallen las tareas y actuaciones realizadas a mes pasado, indicando el tiempo invertido (horas de trabajo empleadas) en cada una de ellas, pudiendo agruparse dichas tareas en diferentes conceptos. El informe contendrá el detalle del estado de los trabajos solicitados. Dicho informe se remitirá a la DORD durante los primeros 5 días laborables del mes siguiente.

El adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, podrá proponer las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

La DORD, se reserva el derecho a vigilar y a poder realizar cuantos controles estime oportunos en todo momento para comprobar el correcto cumplimiento, por parte del adjudicatario, de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del contrato, pudiendo ser efectuados directamente por la DORD o por cualquier otra entidad que la DORD designe para realizar esta tarea. Asimismo, con la finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual, se podrá recabar la información que se estime necesaria, obligándose al adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

Cualquier incidencia respecto a la prestación del servicio será comunicada con la mayor antelación posible para que puedan tomarse las medidas oportunas para minimizar el posible impacto.

## **5. GARANTÍA DE LOS TRABAJOS**

El adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos pudieran concurrir, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la DORD los hayan examinado o reconocido durante su elaboración, o, en su caso, hayan aceptado en comprobaciones, valoraciones, e incluso en la recepción total del trabajo.

Durante el desarrollo de los trabajos, la Administración podrá establecer acciones de



aseguramiento de la calidad sobre la actividad desarrollada y los servicios prestados. A tal fin, la DORD podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución.

Tras la finalización del contrato, a modo de garantía, el adjudicatario deberá solventar las dudas técnicas, de soporte y configuración que puedan surgir a raíz de los trabajos realizados por el mismo durante un plazo de seis meses.

## **6. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

Toda la información y documentación derivada de los servicios prestados en la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Consejería de Sanidad, quien poseerá en exclusiva todos los derechos sobre los mismos.

A la finalización del contrato, se facilitará a la DORD toda la información existente en el sistema de información, en formato editable y compatible con cualquier herramienta de gestión (xml, xlsx, etc.).

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario se comprometerá a mantener bajo confidencialidad y en secreto todos los datos e información facilitados por la DORD a los que tenga acceso, así como sobre los que resulten de su tratamiento y que sean concernientes a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

El adjudicatario tendrá la consideración de encargado del tratamiento de los datos personales a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, quedando obligados, responsable y encargado, al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales.

En todo caso, el adjudicatario deberá respetar la normativa vigente en materia de protección de datos quedando obligado a lo establecido en 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 esos datos.

Adicionalmente deberá cumplir con:

- a) la obligación de mantener la finalidad para la cual se ceden los datos.
- b) la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión europea en materia de protección de datos de carácter personal.
- c) la obligación de la empresa adjudicataria de presentar una declaración en la que se ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.

e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que vaya a encomendar su realización.

Las obligaciones indicadas en las letras anteriores tienen el carácter de esenciales a los efectos previstos en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP. El adjudicatario asume la total responsabilidad de las obligaciones anteriores en materia de protección de datos personales respecto a la ejecución del contrato que, en su caso, puedan efectuar los subcontratistas.

La efectividad de la adjudicación queda condicionada a la presentación de la declaración a la que se refiere la letra c) por parte del adjudicatario, sin que pueda comenzar la ejecución del contrato hasta que el organismo interesado haya constatado el correcto cumplimiento de dicha obligación.

Asimismo, si la ejecución del contrato implica la cesión de datos se establece como condición especial de ejecución la obligación del adjudicatario de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Esta obligación tiene la consideración de esencial a los efectos de la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

El Anexo I «Tratamiento de Datos Personales» desarrolla la normativa aplicable en la materia, los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar, así como las medidas a implementar por el adjudicatario como el encargado del tratamiento.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo I «Tratamiento de Datos Personales», el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la DORD estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Durante el periodo de licitación, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, los licitadores podrán contactar con la DORD:

**Consejería de Sanidad**

**C/ Aduana, 29**

**28013 Madrid**

**División de Organización, Recursos y Documentación**

**[asuntosgenerales.sgt@salud.madrid.org](mailto:asuntosgenerales.sgt@salud.madrid.org)**

En Madrid, a fecha de firma  
EL JEFE DE DIVISIÓN DE ORGANIZACIÓN,  
RECURSOS Y DOCUMENTACIÓN

Firmado digitalmente por: GARRIDO SIMÓN ROGELIO  
Fecha: 2025.02.26 15:29

## ANEXO I

### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### NORMATIVA APLICABLE

El adjudicatario, como encargado del tratamiento debe, en todo momento, cumplir con la normativa vigente de protección de datos personales durante la prestación del servicio, en particular 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 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como cualquier otra norma aplicable en materia de protección de datos y sus disposiciones de desarrollo que se encuentren en vigor durante la duración del contrato.

El adjudicatario declara expresamente conocer esta normativa.

#### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El adjudicatario, al ser encargado del tratamiento, podrá acceder a datos personales cumpliendo las condiciones establecidas en los artículos 28 y 29 del RGPD. Sobre la DORD recaen los correspondientes compromisos como responsable del tratamiento.

Para la correcta prestación del servicio, el encargado del tratamiento y las personas a su cargo autorizadas que traten datos, podrán tener acceso a datos de carácter personal reales y no sometidos a ningún proceso de disociación.

Si el adjudicatario destinase los datos para fines distintos a los establecidos, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como responsable del tratamiento y asumirá las consecuencias legales.

El acceso a los datos será confidencial y el nivel de seguridad exigido se ajustará a las medidas de seguridad necesarias teniendo en cuenta la tipología de los datos y la existencia del riesgo que pueda entrañar el tratamiento para los derechos y libertades de los interesados, de conformidad con el artículo 9 y 32 del RGPD.

El encargado del tratamiento y su personal tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

## INSTRUCCIONES DE TRATAMIENTO

El adjudicatario y su personal deberán mantener absoluta confidencialidad, reserva y secreto profesional sobre cualquier información o dato a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, especialmente los de carácter personal o empresarial, incluso tras finalizar el plazo contractual, salvo resolución motivada en los términos establecidos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Del mismo modo, garantizarán y asegurarán la disponibilidad y la integridad de la información y documentos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato. Sin límite temporal alguno, no revelarán, transferirán o cederán, salvo autorización expresa del responsable del tratamiento (DORD), dicha información a terceros.

El adjudicatario, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

Asimismo, el adjudicatario como encargado del tratamiento:

- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad de la DORD únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- Empleará los datos de carácter personal única y exclusivamente para los fines establecidos para llevar a cabo el servicio adjudicado y en el marco del presente documento y del resto de documentación del contrato.
- Actuará bajo los procedimientos e instrucciones que dictamine la DORD como responsable del Tratamiento. El adjudicatario informará inmediatamente a la DORD cuando en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el encargado del tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades del tratamiento efectuadas por cuenta de la DORD, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Adoptará y aplicará las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal responsabilidad de la DORD 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.

- Llevará un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente, y mantener a disposición de la DORD dicha documentación acreditativa.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, nombrará un delegado de Protección de Datos y comunicará su identidad y datos de contacto a la DORD cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD. También se comunicará dicha información cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como su(s) representante(s) a efectos de protección de los datos personales, responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de datos personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
- El encargado del tratamiento garantizará la formación e informará a su personal en las obligaciones que dimanen de las normas de protección de datos que resultan de aplicación. Para ello programará las acciones formativas necesarias, incluida la formación en protección de datos y seguridad, en contrato, 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, así como normativa interna de la propia DORD que sea de aplicación para la realización del servicio prestado.
- Disponer de evidencias que demuestren el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la DORD a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de la DORD toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento. Asimismo, pondrá a disposición de la DORD, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la DORD.
- Dará apoyo a la DORD en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, así como en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control cuando proceda.



- En caso de incidencia relativa a la protección de datos, el adjudicatario informará a la DORD sin demora. Asimismo, se notificará cualquier violación de la seguridad de los datos personales que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio. El encargado del tratamiento deberá notificar a la DORD, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas hábiles, junto 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 a la DORD 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.
- El adjudicatario colaborará con la DORD en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, en la comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) a las autoridades competentes o a los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y de consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- El encargado del tratamiento deberá dar traslado a la DORD de cualquier solicitud de ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, etc y no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas. La comunicación deberá realizarse con 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. En su caso, en la comunicación deberá aportarse la documentación y demás información que pueda ser relevante para resolver dicha solicitud. Se asistirá a la DORD, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- Salvo que se indique otra cosa o se instruya así expresamente por la DORD, tratará los datos personales 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 subadjudicatarios autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario

se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la DORD de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la DORD, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD.
- En caso de que el encargado del tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad a la DORD a un tercero, independientemente del motivo, informará a la DORD de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- El encargado del tratamiento no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos personales, con finalidades distintas de las establecidas, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso salvo autorización expresa de la DORD.
- Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego o cuando los datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento, se comprometerá, según corresponda y siguiendo las indicaciones de la DORD, a devolver o destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, los generados por el adjudicatario por causa del tratamiento, así como los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna, salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho europeo su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El encargado del tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del tratamiento. En este último caso, los datos personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo. En caso de destrucción, se deberá proporcionar un certificado fehaciente de la misma.

- El encargado del tratamiento estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de cualesquier documento, dato, norma y procedimiento perteneciente a la DORD y los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibiles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente durante los diez años siguientes, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.