

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación del servicio de mantenimiento, soporte, actualización y hosting de la web de proveedores e Intranet del Hospital Universitario La Paz

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario La Paz (HULP) dispone de una Intranet para la comunicación interna del Hospital, así como de una plataforma web como portal de información de la contratación que realiza el Centro, ambas plataformas han sido desarrolladas y mantenidas por la empresa UNIVERSONET.

2. OBJETO

El objeto del contrato es disponer de un servicio de mantenimiento, soporte, y evolutivo de la web de proveedores e Intranet del HULP. Incluyendo el hosting de la web de proveedores.

3. REQUISITOS FUNCIONALES

3.1. WEB PROVEEDORES HULP

Se requiere disponer de un servicio de mantenimiento, soporte, actualización y hosting de la web de proveedores que prestan servicio o suministran material al Hospital.

El servicio debe incluir las siguientes tareas:

- Actualización semanal de la base de datos de facturas de proveedores.
- Altas, bajas y gestión de nuevos proveedores.
- Actualización de páginas estáticas
- Optimización técnica y funcional de la web
- Soporte funcional.
- Solución de incidencias.
- Incorporación de nuevas funcionalidades a demanda del Hospital.
- Si el hospital cambiara de herramienta de gestión debiera de integrarse con ella, en lugar de con la información recibida actualmente
- **Hosting:** El hosting de la web de proveedores es .Net y SQL Server.

3.2. INTRANET HULP

Se requiere disponer de un servicio de mantenimiento, soporte y actualización de la intranet del Hospital.

El servicio requerido debe cubrir las siguientes tareas:

- Soporte funcional.
- Incorporación de nuevas funcionalidades a demanda del Hospital.
- Soporte a los distintos departamentos para el mantenimiento y actualización de contenido de la intranet:
 - Inserción diaria de Noticias de la Paz.
 - Inserción diaria de comunicados "La Paz Informa".
 - Creación/programación de alertas Pop-up.
 - Inserción de banners en carrusel de la página de inicio y bandas laterales.
 - Creación de nuevas secciones de la web, páginas de detalle, etc.
- Maquetación y envío masivo de boletín semanal "La Paz Informa".
- Actualizaciones gestor contenidos CMS y BD.
- Optimización técnica y funcional de la Web
- Mantenimiento y Backup de Base de Datos.
- Exportación de información del almacén web e integración de esta información con el Gestor documental de La Paz
- Imputación de Solicitudes varias por los empleados a determinados servicios y control de acceso sobre las mismas
- Soporte técnico de incidencias o bugs detectados.
- Otras actuaciones:
 - Mantenimiento sistemas de gestión y control de acceso:
 - Filtrado por rangos de IP.
 - Mantenimiento de sistemas de registro por SMS.
 - Gestión de Grupos, roles y permisos en Foros.
 - Documentación.

3.3. OTROS MODULOS

Además de los requisitos indicados, se requiere disponer de un servicio de desarrollo e implantación de módulos complementarios a la intranet, que sean accesibles desde esta plataforma, para los cuales se dispondrá de una bolsa de 623 horas a consumir en función de los desarrollos implantados ad-hoc a solicitud del Hospital, sin coste extra adicional.

En el caso de los citados desarrollos complementarios, el adjudicatario antes de abordar su implementación, deberá valorar el esfuerzo, en horas, que conlleve su desarrollo e implantación y ser aprobado por el Hospital.

Han de desarrollarse en entornos separados, de desarrollo o certificación, y nunca directamente en el entorno en producción.

4. REQUISITOS TÉCNICOS

- Disponibilidad del sistema

Deberá garantizarse una disponibilidad del sistema de un 98% anual. El licitador propondrá por tanto una arquitectura que garantice una disponibilidad de ambas plataformas (web e intranet) del 98% anual, que utilice elementos hardware redundantes, capaces de ser reemplazados sin interrumpir el servicio.

Cualquier incumplimiento podrá ser objeto de la siguiente penalización: Se descontará el 1% de la factura mensual por cada hora que esté el sistema no disponible por encima del 98% de operatividad, sin causa justificada y no imputable al adjudicatario.

Se pasará un informe mensual de la situación al responsable informático y al del servicio de Comunicación y de Gestión de Proveedores.

- Actualizaciones

El adjudicatario proporcionará las actualizaciones del software de aplicación y software base, así como las ampliaciones del almacenamiento necesarias, que formen parte de su solución.

Monitorización periódica de todos los elementos hardware y software que proporcione como parte de su solución para asegurar su adecuado funcionamiento, para lo que HULP facilitará acceso remoto continuo vía VPN del Consejería de Sanidad a la empresa adjudicataria. Se dispone que sea al menos una vez a la semana, y que se integre en el informe de

resultados del servicio a los responsables de Comunicación e Informática.

El adjudicatario administrará todos los componentes hardware y software de la solución que proporcione en ambas plataformas (web e intranet).

En caso de que la intranet requiera la instalación de un componente cliente en los equipos de usuario de la red sanitaria, el adjudicatario deberá garantizar que es compatible con la configuración de los puestos de trabajo existente en el Hospital, durante toda la vida del contrato.

Todas las pruebas previas a la actualización o soporte de las aplicaciones se han de hacer en un entorno de desarrollo o certificación y separado del entorno de producción.

5. OTROS REQUISITOS

En ambas plataformas se trata de desarrollos a medida bajo unas tecnologías concretas y con **un código fuente cuya propiedad intelectual es del desarrollador**, lo más recomendable es mantener homogeneidad en el desarrollo, de lo contrario repercutiría en la continuidad del servicio, especialmente en la actualización de ambas plataformas, pudiendo generar discontinuidad del servicio y un potencial aumento de costes.

Ambas plataformas web se han implementado con el diseño propuesto por el proveedor actual y validado por el Centro.

Se han de mostrar por parte del adjudicatario evidencias de haber realizado estudios tanto de código estático como dinámico de las plataformas, presentando un informe con el resultado de los mismos.

La presentación de este informe es requisito obligado para poder licitar.

Dado que la arquitectura de la base de datos empleada, así como los programas fuentes son propiedad intelectual del desarrollador, **los licitadores tendrán que solicitar un certificado actualizado al citado proveedor con fecha de 2025 para poder trabajar con las plataformas ya implantadas.**

La presentación de este certificado es requisito obligado para poder licitar.

6. ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LAS PLATAFORMAS IMPLANTADAS

La Intranet está desarrollada con DotNetNuke, un CMS open source de la .NET "Foundation". Usa Microsoft SQL Server como motor de base de datos, NET 4+ como tecnología de programación e IIS 7+ como servidor web. Solicitamos actualizar tecnológicamente estas herramientas, subir a versiones más modernas, u optar por versiones más actualizadas en ecosistema libre.

Incluye módulos desarrollados a medida para satisfacer requerimientos del Hospital. Entre ellos, destacan los dos siguientes:

Formulario de registro y SMS de verificación:

Se modificó el flujo de datos en el proceso de registro del portal DotNetNuke de la Intranet con un **formulario a medida y una verificación por SMS** del usuario. Esta modificación también permitía la recuperación de la contraseña por el mismo sistema de SMS al móvil. Sistema de repositorio y archivo de ficheros descargables:

Se desarrolló a medida un módulo de **repositorio de documentos** que permite, entre otras cosas:

- Lectura de archivos de la carpeta física de almacenamiento de documentos del Hospital, mostrando el árbol de carpetas y ficheros en la sección "Ficheros" del menú de la Intranet.
- Desarrollo de herramienta de backend para la gestión de ficheros y sincronización con la carpeta del servidor. Esto permite subir y publicar ficheros en el repositorio para su posterior distribución mediante links de descarga.
- Creación de roles y permisos de usuarios para el acceso a las herramientas de gestión, siguiendo la integración con el LDAP comentada anteriormente.
- Desarrollo de un módulo de "ficheros destacados" para la página inicial de la Intranet.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA Y DISPONIBILIDAD

Se requiere un **tiempo de respuesta inmediato** a peticiones por parte de los distintos departamentos.

Cualquier consulta, solicitud o incidencia será atendida de forma prioritaria **los 365 días del año, en horario de 8 a 20 horas:**

- Incidencias técnicas (caídas del servidor, problemas de conectividad con BD, etc.)
- Publicación de Informes y noticias.
- Actualizaciones programadas o solicitadas del sistema de alertas de la página inicial.
- Creación inmediata de nuevas secciones, páginas u opciones del menú.
- Incidencias en el alta o baja de usuarios de la Intranet.

8. FORMACIÓN

Se deberá proveer de documentación básica de uso de ambas plataformas, que deberá estar actualizada o complementada tras el desarrollo de nuevos módulos y/o funcionalidades.

Se facilitarán manuales de instalación, protocolos, guía de uso, guía de errores y demás documentación de interés de las aplicaciones.

9. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio mínimos tienen en cuenta los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

Se incluyen también indicadores para los evolutivos, y para las nuevas funcionalidades solicitadas.

El servicio solicitado, objeto de este contrato, requiere incluir los mismos niveles de servicio a exigir a los proveedores de los sistemas integrados con La Paz. Esto es, como consecuencia de que el adjudicatario del contrato será el responsable de la gestión y seguimiento de las integraciones, deberá exigir a los proveedores de las aplicaciones a integrar los niveles de servicio en este documento solicitados.

9.1. Proceso de revisión de indicadores

La revisión del acuerdo de nivel de servicio se realiza pasando por las siguientes etapas:

- Monitorización del servicio: consiste en la revisión sistemática de la evolución del indicador y la toma de medidas correctivas en caso de desviaciones sobre el valor objetivo.
- Reporte del nivel de servicio: elaboración de informes que recogen el nivel de cumplimiento de los indicadores seleccionados, y su evaluación respecto a los objetivos marcados.
- Reuniones de seguimiento del nivel de servicio: revisión conjunta entre los responsables de informática y de los diferentes servicios a los que se da soporte del Hospital Universitario La Paz y el adjudicatario del contrato de acuerdo con los parámetros e indicadores fijados.
- Gestión del programa de mejora del servicio: evaluación de oportunidades de mejora resultantes de la revisión de los niveles de servicio, y de las necesidades identificadas por Hospital Universitario La Paz
- Mantenimiento de indicadores y objetivos: selección de nuevos indicadores, cancelación de indicadores poco significativos, actualización de fórmulas de medida de los indicadores en curso o reevaluación de niveles objetivo. Estos aspectos podrán ser propuestos y pactados por ambas partes en las reuniones de seguimiento mensuales.

9.2. Condiciones de finalización de la medición y reporte

Un ticket se considera resuelto cuando se registra su cierre en la herramienta de gestión de incidencias del Hospital. Adicionalmente existen otras condiciones para la finalización de la medición, como pueden ser la cancelación de la solicitud de servicio.

El adjudicatario medirá y entregará a los responsables mencionados más arriba del Hospital Universitario La Paz un seguimiento mensual de los valores de todos los indicadores de servicio, informando en cada caso el nivel de consecución de cada indicador de servicio.

9.3. ANS Mantenimiento evolutivo/gestión de contenidos

Se entiende por evolutivo las actualizaciones de los sistemas objeto del contrato, nuevas integraciones, incorporación de nuevos equipos, etc. Cabe incluir dentro de esta acepción evoluciones solicitadas al sistema, por necesidades presentes o futuras del Hospital.

A continuación, se detallan los diferentes indicadores en función de los cuales se medirá la calidad para los servicios de mantenimiento evolutivo/gestión de contenidos nuevos:

• **ANSME01**

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento de Valoraciones en Plazo (evolutivo/gestión de contenidos nuevos)
- **Descripción:** Valora la agilidad para estudiar y valorar una nueva integración o cambio previsto. 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 solicitud simultánea entrará en cola hasta que sea liberada alguna de las valoraciones en curso (sin ninguna repercusión de penalizaciones en los ANS).
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de valoraciones de solicitudes realizadas en plazo, en el mes} / \text{Total de valoraciones solicitadas en el mes}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud se tomará la diferencia temporal entre la entrega de valoración y la fecha de asignación del ticket del adjudicatario.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** 3 en paralelo, 5 días hábiles.
- **Cumplimiento Global:** 85% -100% → Plazo 5-7 días hábiles.
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza cuando se registra la primera valoración (comprometida) en la herramienta para la gestión del trabajo.
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

• **ANSME02**

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento en plazos de implantación de evolutivo/gestión de contenidos nuevos.
- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende que los evolutivos/gestión de contenidos entregados estén dentro del plazo de tiempo acordado entre las partes.
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de solicitudes implantadas en plazo en el periodo} / \text{Total de solicitudes realizadas en el periodo}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud de evolutivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la finalización (cierre por apuesta en producción) de la solicitud en la herramienta, y la última fecha de entrega prevista y acordada para puesta en producción con el Hospital Universitario La Paz y registrada en la herramienta.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 90%
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza en la fecha que se registre en la herramienta su entrega para pruebas de aceptación por primera vez.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

• **ANSME03**

Nombre Indicador: Calidad del proceso de desarrollo y pruebas.

- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende reducir el número de incidencias durante el desarrollo de acuerdo al diseño entregado y la documentación de pruebas previstas.

- **Fórmula de Cálculo:** (Nº de casos de prueba fallidos en UAT (*) / Nº total de casos de prueba de evolutivo).

(*) UAT Pruebas de aceptación de usuario

- **Fórmula de Media:** Para cada evolutivo/gestión de contenidos, se tomará como incidencia aquella en la que una vez que ha pasado a UAT es necesario reasignarla al grupo de evolutivos de nuevo por encontrarse incidencias.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Bimestral
- **Cumplimiento Global:** <5%
- **Condiciones de Finalización:** La métrica finaliza una vez que desde pruebas de usuario se da el OK.
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

9.4. **ANS Mantenimiento Correctivo.**

Se entiende por correctivo, la resolución de errores detectados.

A continuación, se detallan los diferentes indicadores en función de los cuales de medirá la calidad para los servicios de mantenimiento correctivo:

• **ANSMC01**

- **Nombre del Indicador:** tiempo de respuesta ante incidencias.
- **Descripción:** El objetivo de este indicador es asegurar que la totalidad de las primeras respuestas, ante una incidencia, se realicen dentro del plazo acordado.
- **Fórmula de cálculo:** (Nº total de incidencias con respuesta al usuario en plazo en el mes / Total de registro de incidencias Notificadas en el mes) * 100.
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de correctivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la incidencia y la primera respuesta registrada por el técnico.

Indicador ANSMC01	Objetivo	Plazo
Porcentaje de incidencias críticas con respuesta en plazo.	100%	1 hora
Porcentaje de incidencias no críticas con respuesta en plazo.	100%	2 hora

- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 95%
- **Condiciones de finalización:** La métrica finaliza en el momento en que se registra en la herramienta la finalización de la incidencia.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

• **ANSMC02**

- **Nombre del Indicador:** Cumplimiento en plazo de implantación de la resolución de las incidencias.
- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende que los soportes y correcciones entregados estén dentro del plazo de tiempo fijado.
- **Fórmula de cálculo:** (Nº total de incidencias resueltas en plazo dentro del periodo / Total de incidencias notificadas en el periodo) * 100.
- **Fórmula de medida:** Para cada incidencia de soporte, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la finalización (cierre) de la notificación en la herramienta, y la asignación del ticket al adjudicatario en la herramienta.

Indicador ANS	Prioridad	Objetivo	Plazos
Porcentaje de incidencias con resolución en plazo	Criticas	≥98%	4 horas
	Resto	≥98%	24 horas

- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 95%
- **Condiciones de finalización:** La métrica finaliza en el momento en que se registra en la herramienta la finalización de la solicitud de soporte.
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

Firmado digitalmente por: SÁIZ RUIZ MARÍA ASCENSIÓN
Fecha: 2025.03.17 14:47

Jefe de Informática

Anexo I

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

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 2025

Nombre: _____

DNI: _____

Firma:

Anexo II

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 2025

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/Dª. [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/Dª. [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]