

*PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE PARA LA GESTIÓN,  
CONTROL Y TRAZABILIDAD DE MATERIAL SANITARIO Y DE  
ALTO VALOR EN EL HGUGM*

**CENTRO:** Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	4
2. Alcance del proyecto .....	5
2.1 Alcance en cuanto a localización .....	5
2.2 Alcance técnico.....	5
3. Requerimientos FUNCIONALES .....	6
4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....	7
4.1 Soporte de incidencias .....	7
4.1.1 Horarios de Soporte .....	8
4.1.2 Actuación de soporte .....	8
4.2 Mantenimiento.....	8
4.2.1 Mantenimiento Preventivo .....	9
4.2.2 Mantenimiento Evolutivo .....	9
4.2.3 Mantenimiento Adaptativo .....	9
4.2.4 Mantenimiento Correctivo .....	10
4.2.5 Actualización de versiones .....	10
4.3 Gestión de los servicios de soporte.....	12
4.3.1 Notificación y escalado de Incidencias .....	12
4.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad. ....	13
4.4 Gestión de los servicios de mantenimiento .....	15
4.5 Equipo de trabajo .....	16
4.6 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	17
5. FORMACIÓN .....	19
6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO .....	20
7. PENALIDADES .....	21
8. CERTIFICACIONES DE EMPRESA.....	23
9. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS .....	24
10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	25
10.1 Normativa de seguridad y protección de datos .....	25
10.2 Encargado del Tratamiento. ....	25
10.3 Limitación del acceso o tratamiento. ....	26
10.4 Medidas de Seguridad.....	26



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

10.5 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio. ....	28
10.6 Cesión o comunicación de datos a terceros. ....	29
10.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento. ....	29
10.8 Cesión del contrato. ....	29
11. plazo de ejecución .....	30
12. obligaciones del contratista. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL .....	31
13. condición especial de ejecución del contrato (art. 202 lcsp): consideraciones sociales.....	33
14. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DOCUMENTOS Y DATOS DE LOS LICITADORES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL.....	34



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

## 1. OBJETO

---

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio de soporte y mantenimiento del Software para la gestión, control y trazabilidad de material sanitario y de alto valor basado en la herramienta de Plataforma Logística Hospitalaria de Dextro del Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM) y de sus centros dependientes.

Se entiende como material de alto valor el material de tipo prótesis, implantes y material fungible de alto coste.

El objeto del contrato comprende entre otros:

- Soporte y Mantenimiento del software y licencias ilimitadas de cliente. Además, dentro del evolutivo, el adjudicatario realizará las subidas de versión de la Plataforma a medida que las vaya liberando el fabricante, que incluirán nuevas funcionalidades y/o correcciones de bugs, sin sobrecoste para el HGUGM.
- El servicio contempla el mantenimiento de las integraciones con los sistemas de información corporativos NEXUS SAP y HCIS de DEDALUS.
- Formación a los usuarios y a los administradores del sistema.
- Entrega de la documentación técnica del sistema, manuales para los profesionales y técnicos informáticos incluyendo el diccionario de las bases de datos en la primera semana tras la firma del contrato. Para los nuevos módulos, se entregará la documentación 1 semana después de la puesta en marcha.
- Instalación, configuración e implantación del sistema en los puestos de trabajo donde no exista en la actualidad y se requiera por parte del Hospital.
- El adjudicatario aportará los recursos necesarios y licencias de todas las actualizaciones que existan del producto para todos los profesionales que necesite el Hospital.
- Garantizar el nivel de disponibilidad del sistema completo.
- La Plataforma debe cumplir con la legislación vigente en el momento de publicación del contrato.



## 2. ALCANCE DEL PROYECTO

---

### 2.1 Alcance en cuanto a localización

El contrato incluye el soporte y mantenimiento de la Plataforma Logística Hospitalaria de Dextro, con licencias ilimitadas tanto de clientes como de todos los módulos existentes, con una disponibilidad de al menos 99,8%.

El contrato incluye licencias ilimitadas de cliente, que accederá a la Plataforma desde las siguientes sedes:

- Instituto Provincial Médico-Quirúrgico- Hospital General.
- Hospital Materno-Infantil.
- Instituto Provincial de Rehabilitación.
- Edificio de Consultas Externas.
- Edificio de Clínica
- Edificio de Ambulatoria (PASA).
- Edificio Quirúrgico
- Edificio Oncológico
- Edificio Farmacia
- Edificio Anatomía Patológica
- Edificio Psiquiátrico
- CEP Moratalaz
- Edificio Oftálmico
- CEP Hermanos Sangro.
- CSM Retiro.

Los centros incluidos en este alcance son los enumerados anteriormente o aquellos que los puedan sustituir, debido a las necesidades o consideraciones organizativas del SERMAS.

### 2.2 Alcance técnico

El alcance debe dar cobertura de servicio a 39 puntos para la gestión de material de salas, quirófanos y puntos de recepción y 17 puntos para la gestión de material sanitario de almacenes de consumo.

El alcance del soporte y mantenimiento se ceñirá a todo lo relacionado con el software y sus distintos componentes.



### 3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

---

La solución contará con el soporte y mantenimiento de las licencias existentes, así como dotación de las necesarias y deberán ser ilimitadas para clientes y para todos los módulos de la herramienta.

La solución para la gestión, control y trazabilidad de material en la Plataforma Logística Hospitalaria de Dextro consiste en una solución para el material sanitario y material de alto valor dentro del hospital y en sus centros adscritos.

Actualmente, existe una integración con la herramienta corporativa NEXUS SAP ERP para comunicar las necesidades de reposición de prótesis e implantes en tiempo real, permitiendo además realizar las interfaces que se indiquen con el sistema de gestión del HGUGM.

Por otro lado, existe una integración con la Historia Clínica Electrónica y HIS del Hospital basados en la solución HCIS de DEDALUS que integra el volcado de formularios sobre los episodios de los pacientes.

Todas las integraciones son consideradas dentro del alcance del soporte y mantenimiento descrito en el presente pliego.

Gracias al sistema implantado, se ha automatizado el proceso de solicitud y reposición de los diferentes almacenes del HGUGM con el resultado de reducción de actividades que no aportan valor durante la tarea de gestión de pedidos tanto para el personal del departamento de compras del hospital, agilizando por tanto su tramitación, como para el personal asistencial.

Asimismo, permite la trazabilidad completa del material de tipo implantable desde su llegada al HGUGM hasta la imputación a paciente, registrando todos los movimientos por las ubicaciones controladas.

La solución contará con el soporte y mantenimiento de las licencias software existentes, así como actualizaciones del software necesario durante la duración del contrato.

El adjudicatario deberá asegurar que durante la duración del contrato no se quedará obsoleto ningún elemento software de la solución y siendo siempre compatibles con el puesto de trabajo y servidores del HGUGM. Además, el adjudicatario, se adaptará a los estándares tecnológicos decididos en cada momento, por el SERMAS.

Debe mantenerse la integración total con NEXUS y HCIS.

El sistema deberá cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, especificada en el apartado “SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN” de este pliego.



## 4. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Se realizará el Soporte y Mantenimiento de la Plataforma Logística Hospitalaria de Dextro del HGUGM, así como de las nuevas versiones que se liberen durante la duración del contrato para el correcto funcionamiento de toda la solución.

Constará de Soporte (Técnico y Funcional) y Mantenimiento (Preventivo, Correctivo, Evolutivo, Adaptativo y Técnico-Legal).

Se realizará también el Soporte y Mantenimiento de todas las integraciones existentes con HCIS y NEXUS.

A continuación, se desglosa el Soporte y Mantenimiento a realizar por el adjudicatario:

### 4.1 Soporte de incidencias

En relación al soporte de incidencias, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Soporte funcional y resolución de incidencias de usuario; Resolución de incidencias funcionales de cualquiera de las áreas de la solución. Se resolverán los errores o incidencias que puedan surgir con el uso de la solución. La resolución de dudas o consultas puntuales se consideran dentro de esta categoría.
- Soporte técnico: ante cualquier incidencia que surja en de cualquiera de las áreas de la solución. Este servicio de soporte resolverá las cuestiones técnicas que plantea el uso de la Plataforma.
- Atención telefónica/videoconferencia para la resolución de dudas y/o consultas relacionadas con la solución, a no ser que la naturaleza de la incidencia obligue a desplazarse al hospital.
- Soporte post-producción para el centro donde se implante cualquier actualización de la solución.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del HGUGM un servicio de soporte y resolución para atender las necesidades de la solución objeto del contrato, que englobará todas las tareas destinadas a mantener operativa la Plataforma Logística Hospitalaria de Dextro, así como lo expresado en los puntos anteriores.

Dicho servicio incluirá el soporte y resolución de incidencias funcionales, técnicas y de integraciones.



#### 4.1.1 Horarios de Soporte

El horario de soporte se prestará en modalidad de 10 x 5, es decir de 8.00 a 18.00 horas de lunes a viernes 5 días a la semana, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y resolución expuestos en el presente pliego.

#### 4.1.2 Actuación de soporte

Los trabajos de soporte se realizarán preferentemente mediante atención telefónica o por videoconferencia, acudiendo presencialmente al Hospital en caso de no poder resolver la incidencia de forma remota.

En el apartado Gestión de los Servicios de Soporte, se obtendrán más detalles sobre la prestación del Soporte.

### 4.2 Mantenimiento

La duración del mantenimiento se extenderá a lo largo de la vigencia del presente expediente.

En todo caso, se contemplarán las siguientes acciones:

- Mantenimiento preventivo. Comprobación de las configuraciones para prevenir posibles fallos de la solución.
- Mantenimiento evolutivo: Suministro e Instalación de nuevas versiones de la aplicación de gestión y/o cualquier otro software de la solución.
- Mantenimiento correctivo: incluyendo la realización de las modificaciones que sean necesarias para solucionar los errores que se detecten en la solución.
- Mantenimiento adaptativo. Incluyendo las adaptaciones al entorno del HGUGM, y en el cual se incluye el mantenimiento técnico- legal.

A continuación, se describe cada uno de los mantenimientos y lo que incluye, más detalladamente:





#### 4.2.1 Mantenimiento Preventivo

El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento preventivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizará una comprobación de la configuración software de gestión para prevenir posibles fallos de la solución.

Se debe presentar un plan de Mantenimiento Preventivo como respuesta en el presente pliego, con las acciones a realizar dentro del mismo.

El adjudicatario presentará un informe detallado de todas las acciones realizadas, así como de los datos solicitados por el HGUGM para cada uno de los mantenimientos preventivos realizados. Las tareas asociadas a dicho mantenimiento serán realizadas por el adjudicatario.

#### 4.2.2 Mantenimiento Evolutivo

El adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluidos en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la aplicación que sean sacadas por el fabricante y sin sobrecoste para HGUGM. Las tareas asociadas a dichas subidas de versión serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HGUGM de al menos 2 días.

El adjudicatario, presentará un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HGUGM y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado “Actualizaciones de Versiones”.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento vendrá especificado en el sub-apartado Actualizaciones de versiones.

#### 4.2.3 Mantenimiento Adaptativo

El adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución ofertada en el presente expediente a esta nueva legislación en el momento de la publicación del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HGUGM.



De igual manera, dentro del Mantenimiento Adaptativo, se tendrá en cuenta en todo momento cualquier cambio realizado en la infraestructura del HGUGM, a nivel de Sistemas y Telecomunicaciones, Sistemas Operativos, Bases de Datos y Servidores de Aplicaciones para adaptarlas a la misma, de manera especial la adaptación a los estándares que se establezcan (GS1); sin sobrecoste para el HGUGM.

Al margen estas 2 premisas iniciales de Mantenimiento Adaptativo, se contará con una bolsa de 250 horas anuales, que podrán ser ejecutadas o no, y que se facturarán en función de su consumo, y se ejecutarán en función de las necesidades del HGUGM. Ante cualquier nueva necesidad del HGUGM, se transmitirá al adjudicatario. Éste, analizará y evaluará el coste en horas de la petición en menos de 3 días laborables tras la petición, y propondrá el consumo de la bolsa de horas que requiera y el plazo de puesta en producción. Posteriormente, el HGUGM, valorará la respuesta y aprobará o no la realización de los trabajos.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

#### 4.2.4 Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento correctivo, es la actividad consistente en diagnosticar y solucionar incidencias de funcionamiento de la solución.

En caso de incidencia en cualquier elemento, será subsanado, atendiendo a los niveles de servicios acordados en el presente pliego. El licitador deberá indicar al HGUGM sus criterios de tipificación de incidencias con el fin de facilitar y agilizar la comunicación de incidencias, y ajustarse a los procedimientos del HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

#### 4.2.5 Actualización de versiones

Las tareas de actualización de versiones de cualquier elemento software de la solución, serán tratadas dentro de las tareas y planificación establecidas con el interlocutor designado por el HGUGM del contrato, que, además, será el responsable de la coordinación de las tareas de soporte de la actualización de versiones.

Una vez validada la versión, el HGUGM comunicará y acordará con la empresa las fechas de puesta en producción de las versiones, debiéndose hacer las mismas en horario de menor impacto asistencial. El soporte a la puesta en producción de las nuevas versiones deberá llevarse a cabo en todas las instalaciones donde se encuentre implantada la solución. El interlocutor designado por el



HGUGM, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HGUGM, incluso pudiéndose ejecutar trabajos fuera del horario laborable, sin sobrecoste para el HGUGM.

Las actualizaciones de versión en el momento del trabajo tendrán en cuenta lo siguiente, y ajustarse al mínimo impacto asistencial: VENTANA DE TRABAJO = Tiempo de preparación especializada técnica + tiempo de actuación (incluyendo el tiempo de corte necesario) + tiempo de pruebas + tiempo de marcha atrás (si fuera necesaria).

Los procesos de puesta en producción se deberán ajustar en todo momento al Protocolo de Implantación de Sistemas de Información vigente en cada momento, establecido por el HGUGM.

Todas las tareas asociadas a la implantación de nuevas versiones derivadas de mantenimientos correctivos, evolutivos y adaptativos serán realizados por el adjudicatario, incluso si hiciera falta in situ y fuera de horario laborable para minimizar el impacto a la atención sanitaria, sin que ello derive en coste alguno adicional para el HGUGM. Además, como viene reflejado en el apartado Soporte, se realizará soporte ante la actualización de versión y habrá un soporte postproducción in situ, si el Hospital lo solicita.

Para todos los mantenimientos; tanto para la solución inicial aprobada por el HGUGM, así como para la presentación de nuevas versiones, vendrá acompañada de la correspondiente documentación tanto para el usuario final como para el soporte técnico. Deberá contemplar al menos:

- Manual de usuario completo y actualizado con los cambios de la nueva versión en castellano
- Manual de instalación y administración en castellano
- Manual técnico de configuración y arquitectura en castellano
- Resumen técnico de las modificaciones sufridas por el producto en su última revisión (bugs, nuevas funcionalidades, mejoras generales)

Las versiones deben ser remitidas suficientemente probadas para que, una vez verificadas por el personal técnico, puedan ser instaladas con la mayor brevedad posible en los centros por personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, si el HGUGM lo considera necesario por la envergadura de la versión, la empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación presencial necesarias indicadas por el propio HGUGM, para el personal funcional y técnico.

En el apartado Gestión de los Servicios de Mantenimiento, se obtendrán más detalles sobre la prestación del Mantenimiento.



### 4.3 Gestión de los servicios de soporte

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Soporte, el servicio de soporte prestado comprende la resolución de incidencias escaladas desde los servicios de soporte del HGUGM. También incluye el soporte y la coordinación necesaria para la actualización de versiones.

#### 4.3.1 Notificación y escalado de Incidencias

El HGUGM dispone de un Centro Soporte a Usuarios que, prestando el servicio de soporte de nivel 1, actúa como “puerta de entrada” al servicio de soporte y peticiones para todos los usuarios de todas las ubicaciones dependientes del HGUGM en el uso de todas las aplicaciones a las que tienen acceso. En este sentido el Centro de Soporte a Usuarios recepcionará toda incidencia o petición, la registrará recabando la información pertinente y si no estuviera dentro de su alcance solucionarla la escalará, junto con toda la información disponible sobre esta, al nivel y grupo funcional de soporte correspondiente interno del HGUGM, denominado como nivel 2. Si éste, tampoco pudiera resolverlo, lo escalará mediante las vías de comunicación definidas a la empresa adjudicataria.

La gestión de las incidencias se realizará a través de la herramienta corporativa de gestión de incidencias y peticiones del HGUGM y/o vía telefónica, pudiendo ser usado como medio alternativo el correo electrónico ante cualquier problema de la plataforma corporativa. El adjudicatario deberá facilitar una dirección de correo y un número de teléfono que estarán en funcionamiento según lo indicado en el apartado Horarios del Soporte.

Una vez que la empresa comunique al HGUGM la resolución de la incidencia junto con información sobre las actuaciones y procedimientos seguidos para tal fin, este al igual que hizo cuando registró la incidencia, será el encargado de cerrarla tras la confirmación con el usuario.

La empresa adjudicataria, creará y mantendrá un documento con un histórico de todas las incidencias que se produzcan (“Documento de Incidencias”) y que al menos detallará la siguiente información para cada una de ellas:

- Código de Identificación de la incidencia
- Fecha y hora de apertura de la incidencia
- Fecha y hora de resolución de la incidencia
- Descripción detallada del error
- Descripción detallada de la solución adoptada

Mensualmente, y siempre que lo requiera el HGUGM, durante la duración del contrato la empresa adjudicataria facilitará al HGUGM este “Documento de incidencias”.



#### 4.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.

Dentro del servicio de soporte, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una solución a las incidencias que se le comuniquen relativas a errores y/o averías que se produzcan, considerando los siguientes tiempos de respuesta y de resolución, que es el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte del HGUGM, mediante cualquiera de las vías ya descritas en apartados anteriores, hasta la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

- Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta para cualquier tipo de incidencia o petición escalada por el HGUGM, no será superior a 15 minutos.

- Tiempos de resolución:

Estos tiempos se establecen en función de la prioridad que se le asigne en el momento de la comunicación de la incidencia o petición:

- 4 horas naturales para incidencias de prioridad Crítica (Indisponibilidad Total de Servicio en una ubicación de un centro. Interrumpen la prestación del servicio de manera general, o producen una degradación del mismo apreciable que supone la pérdida de una funcionalidad anterior)
- 8 horas naturales para incidencias de prioridad Alta (Degradación del Servicio o Indisponibilidad Parcial de Servicio. Interrumpen la prestación del servicio de manera parcial, o producen una degradación del mismo de manera apreciable que supone la pérdida parcial de una funcionalidad en una ubicación)
- 1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia) para incidencias catalogadas como prioridad Media (Degradación del Servicio. El servicio se sigue prestando de forma total, pero se produce una degradación del mismo de manera apreciable)
- 72 horas para incidencias catalogadas como prioridad Baja (No implica Indisponibilidad ni Degradación del Servicio.)
- 120 horas naturales: consultas a través del servicio de atención 24x7.

Dentro de los niveles de soporte, podemos englobar el requerimiento de mantener el inventario completamente actualizado, con una exactitud superior al 98% de los equipos auditados por parte del adjudicatario.

El tiempo de inicio que se tomará a la hora de contar los tiempos de resolución de la incidencia o petición será a partir de la notificación de la misma a través de cualquiera de los cauces acordados.

El HGUGM, dispondrá de la potestad de poder asignar o cambiar de forma directa la prioridad de una incidencia o petición.



#### Niveles de Servicio:

NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD) INCIDENCIAS Y PETICIONES	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Crítica	4 horas naturales
Alta	8 horas naturales
Media	1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)
Baja	72 horas
Consultas	120 horas

Se considera que para aquellas incidencias o peticiones catalogadas con Nivel de Prioridad (Gravedad) “Crítica”, el tiempo máximo de resolución hace referencia a horas naturales, para incidencias “Alta” y “Media” se considerarán (en días laborables, 1 y 2 respectivamente), considerándose para el resto de incidencias “Bajas” y “Consultas” el tiempo máximo de resolución contabilizado en horas laborables.

El HGUGM se reserva el derecho de, bajo su criterio, decidir si la resolución de una incidencia o petición, implica una solución temporal o una solución final. En caso de ser una solución temporal, el contador de tiempo de resolución se iniciaría de nuevo tras la reposición del servicio con la solución temporal, teniendo el adjudicatario que dar una solución final aprobada por el HGUGM. Solo se puede aplicar una solución temporal por incidencia o petición.

Por otro lado, la disponibilidad total de la solución, tomando como solución la suma de cada uno de los elementos incluidos, debe ser superior al 99,8% del tiempo en periodos de medición mensuales.

En función de esto se determinarán las indemnizaciones a aplicar, según el procedimiento establecido.

Si como consecuencia de la puesta en producción de un parche o nueva versión, se constatará que en este existe un error que implicara la modificación de ese desarrollo, esta modificación se podrá considerar a criterio del HGUGM como una incidencia, y como tal se le aplicaría los tiempos de resolución indicados en los acuerdos de servicios que figuran en este pliego.



#### 4.4 Gestión de los servicios de mantenimiento

Adicionalmente a todo lo reflejado en el apartado Mantenimiento, los servicios de mantenimiento que son objeto del alcance de este procedimiento se gestionará de la siguiente forma:

##### **Mantenimiento Correctivo**

La empresa adjudicataria, tras recibir la notificación de una incidencia a través de las herramientas y procedimientos definidos por el HGUGM para la gestión de incidencias, definidos en el presente pliego, procederá a su resolución siguiendo el procedimiento establecido por el HGUGM.

En caso de ser necesario en las tareas de mantenimiento correctivo, interactuar con otros servicios de soporte o áreas del HGUGM, se realizaría mediante correo electrónico o teléfono, contactando con el personal designado por el HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

##### **Mantenimiento Adaptativo**

Cualquier cambio en la arquitectura y estándares por parte del HGUGM siempre será comunicado a la empresa en las mismas condiciones, siendo responsabilidad de la empresa realizar los cambios oportunos como parte del mantenimiento adaptativo, sin sobre coste para el HGUGM, ni imputación a la bolsa de horas.

Por otra parte, el adjudicatario se compromete a realizar, ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, cualquier modificación necesaria para adaptar la solución soportada en el presente expediente a esta nueva legislación en el momento de la publicación del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el HGUGM, ni imputación a la bolsa de horas.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.





### **Mantenimiento Evolutivo**

Como comentábamos en el apartado de Mantenimiento el adjudicatario se compromete a la realización de mantenimiento evolutivo con periodicidad semestral. En dicho mantenimiento se realizarán subidas de versión del software incluido en la solución y que incluyan mejoras generales, nuevas funcionalidades y/o correcciones a bugs de la solución que sean sacadas por el fabricante y sin sobre coste para HGUGM.

Las tareas asociadas a dichas subidas de versión, serán realizadas por el adjudicatario, además de realizar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el HGUGM.

El adjudicatario, presentará a la Subdirección de Sistema de Información un documento donde enumerará todas las mejoras generales, nuevas funcionalidades e identificará los bugs corregidos del software para ser aprobado por el HGUGM y subir la versión en función de lo expuesto en el apartado “Actualizaciones de Versiones”.

De acuerdo a lo anterior, el HGUGM acordará con la empresa adjudicataria las fechas de entrega de las versiones y su puesta en producción. El interlocutor designado por el HGUGM, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general del HGUGM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, vendrá especificado en el subapartado Actualizaciones de versiones.

### **Mantenimiento Preventivo**

La empresa adjudicataria realizará las tareas necesarias, que en lo posible, detecten un futuro fallo en el uso de la solución, adelantando los procedimientos que eviten posibles incidencias.

Se presentará un Plan de Mantenimiento Preventivo en el que se indique como se hará la gestión del mismo.

## **4.5 Equipo de trabajo**

El licitador deberá contar con los medios personales adecuados y suficientes para la ejecución del contrato. Se consideran suficientes, como mínimo, los medios que se detallan a continuación:

- Jefe de proyecto: realizará las tareas de gestión del proyecto y coordinación del desarrollo de los trabajos. Deberá tener una titulación mínima de ingeniero en





informática, grado en ingeniería en informática nivel máster, ingeniero en telecomunicación o grado en ingeniería en tecnologías de la telecomunicación nivel máster. Debe acreditar al menos cinco años de experiencia gestionando proyectos sobre sistemas de información en el sector sanitario.

Adicionalmente, deberá acreditar Certificación ITIL Foundation v4, formación en analítica de datos avanzada, Formación en software médico y Formación en estándares de integración en el ámbito sanitario (como HL7, FHIR, etc.)

Este perfil será el interlocutor principal con el HGUGM a lo largo de la duración del contrato. El interlocutor realizará un seguimiento continuo de la evolución del servicio, del estado de las incidencias, de las tareas relacionadas con el mantenimiento y de los desarrollos evolutivos que se acometan.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria propusiera un cambio de interlocutor, esta circunstancia tiene que ser comunicada al responsable de la gestión del proyecto del HGUGM con una antelación mínima de 15 días naturales.

En caso de sustitución del equipo de trabajo será necesario informar por escrito al HGUGM, indicando el cambio producido, presentando el nuevo componente del equipo, junto con su cualificación técnica y experiencia profesional. Igualmente, en caso de disconformidad del HGUGM con la prestación del servicio se podrá solicitar al adjudicatario la sustitución del recurso.

En todo caso, el nuevo componente deberá cumplir los requisitos definidos en este apartado.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse en el mínimo tiempo posible y sin perjudicar la calidad del servicio prestado.

El servicio deberá mantenerse sin interrupciones durante toda la duración del contrato y deberán cubrirse las posibles bajas y los períodos vacacionales del personal técnico asignado al contrato.

#### **4.6 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La empresa deberá cumplir todas las disposiciones legales y administrativas de aplicación en materia de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo que estén en vigor durante la ejecución de los trabajos, siendo responsable exclusiva de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente al mismo como a sus posibles subcontratistas.



También estará obligada a presentar a la Dirección del Centro, si se le requiere, prueba documental que acredite los reconocimientos médicos que, como empresa, le obligue la legislación vigente, así como las Fichas de P.R.L. que esté aplicando.



## 5. FORMACIÓN

---

El adjudicatario, al margen de la resolución técnica y funcional de las incidencias y peticiones de servicio que realicen los profesionales del Hospital con los tiempos de respuesta y resolución estipulados, realizará al menos 2 sesiones de formación funcional anuales de al menos 4 horas de duración cada una.

Estas sesiones de formación se realizarán de acuerdo con las necesidades del Hospital, en el horario que se estime necesario de 8.00 a 19.00 y con un mínimo de 10 profesionales por sesión y un máximo de 20.

El Hospital realizará la petición de formación al responsable del contrato del adjudicatario con 2 semanas de antelación, con la fecha y hora exacta del curso en la cual se impartirá y será inamovible.

El formador, deberá acreditar una experiencia en las herramientas de al menos 2 años.

Si alguna de la sesiones no fuera validada por los asistentes al curso, la misma se repetirá durante la duración del contrato.

Todos los gastos asociados a la formación, incluidos los desplazamientos serán asumidos por el adjudicatario.



## 6. COMITÉ DE SEGUIMIENTO

---

Los Comités de Seguimiento estarán formados por los responsables designados por el HGUGM y el responsable del Servicio de la empresa adjudicataria y su función principal será la de articularse como mecanismo para el seguimiento y control de las tareas de los servicios de peticiones e incidencias.

La periodicidad de las reuniones del Comité de Seguimiento será por defecto de una vez cada tres meses, a petición del HGUGM. El responsable del HGUGM podrá modificar la periodicidad por defecto. Así mismo podrá convocarse de manera excepcional, a petición del responsable del HGUGM o el de la empresa adjudicataria.

Corresponderá al Comité de Seguimiento las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que se les asigne durante la ejecución de la duración del expediente:

- Definición en detalle del alcance para los periodos contemplados, estableciendo los objetivos, cronograma de tareas y distribución de los recursos del servicio, orientados al cumplimiento de los entregables objetos del contrato.
- Seguimiento de la evolución del servicio y el grado de cumplimiento de los objetivos definidos para los diferentes periodos que se vayan estableciendo en comités anteriores.
- Aprobar cualquier documentación a presentar. En especial todas aquellas que describan de manera objetiva y formal la situación del servicio.
- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS)

De estas reuniones del Comité, el responsable de Servicio de la empresa adjudicataria levantará acta, que será revisada y aprobada por los miembros del Comité, para dar constancia de la evolución de los distintos servicios, de los posibles problemas detectados, de los requerimientos aprobados, de la desviación de objetivos, etc.



## 7. PENALIDADES

Las penalidades a aplicar sobre los acuerdos de nivel de servicio son los siguientes:

El procedimiento de cálculo de la penalización será el siguiente:

NIVELES DE PRIORIDAD (GRAVEDAD) INCIDENCIAS Y PETICIONES	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN	PENALIDAD
Crítica	4 horas	0,05% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Alta	8 horas	0,05% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Media	1 NBD (Al segundo día laborable tras la incidencia)	0,2% cada día de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Baja	72 horas	0,03% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Consultas	120 horas	0,03% cada hora de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

Otras penalidades:

DESCRIPCIÓN	INCUMPLIMIENTO	PENALIDAD
Entrega posterior a 3 días naturales análisis de solicitud de adaptativo	Cada día adicional a 3 días	0,05% cada día de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.
Puesta en producción de adaptativos	Cada día adicional al compromiso acordado en el desarrollo del expediente	0,05% cada día de incumplimiento, sobre la facturación del mes en curso.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

## 8. CERTIFICACIONES DE EMPRESA

---

### Certificaciones del licitador

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión y adjuntar las siguientes certificaciones o equivalentes vigentes:

- UNE EN ISO 9001:2015: Sistema de gestión de calidad
- UNE EN ISO 14001:2004: Sistemas de gestión medioambiental



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

## 9. CONTENIDOS DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

Las proposiciones deben responder al siguiente índice y contenido que se muestra a continuación en no más de 50 páginas con Fuente Arial y Tamaño de Fuente 12, pudiendo incluir como anexo toda la información técnico-funcional que se requiera:

### 1. - Resumen ejecutivo

En la relación con los servicios ofertados para el cumplimiento del objeto del contrato, se definirán brevemente los objetivos y alcance, planteamiento general, organización y composición del equipo de trabajo y otros aspectos relevantes de la oferta.

- Descripción del servicio de mantenimiento preventivo propuesto: Descripción detallada de la programación de tareas de mantenimiento preventivo, incluyendo la relación de acciones a ejecutar en cada momento, para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio especificados en este pliego.
- Propuesta de tareas de mantenimiento evolutivo: propuesta de acciones en el mantenimiento evolutivo para ejecutar la bolsa de horas y mejorar funcionalmente la Plataforma, además de la planificación en la actualización de las versiones.
- Descripción del servicio de mantenimiento adaptativo propuesto: Descripción detallada del mantenimiento adaptativo, incluyendo la relación de acciones a ejecutar en cada momento.
- Descripción del servicio de mantenimiento correctivo propuesto: Descripción detallada de cómo se organiza el mantenimiento correctivo desde la notificación de una incidencia hasta su resolución, incluyendo la relación de acciones a ejecutar en cada momento, para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio especificados en este pliego.
- Equipo de trabajo: al margen del perfil Jefe de proyecto solicitado, se detallará el equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, incluyendo:
  - Organigrama: perfiles que lo componen, funciones y responsabilidades.
  - Metodología de trabajo: descripción somera de la metodología de trabajo propuesta, incluyendo justificación de su adecuación a este contrato.





## 10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 10.1 Normativa de seguridad y protección de datos

En el caso de que el Adjudicatario, durante el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos de carácter personal del HGUGM por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación, concreto el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (RGPD); la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal; así como las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, el HGUGM tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 en el RGPD.

### 10.2 Encargado del Tratamiento.

El Encargado del Tratamiento se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el HGUGM. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de RGPD y normativa relacionada, serán por cuenta del Encargado del Tratamiento.

El tratamiento de datos de carácter personal por el Encargado del Tratamiento, se regirá por un contrato o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el Encargado del Tratamiento, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el HGUGM y el Encargado del Tratamiento de forma previa al inicio de los trabajos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

### 10.3 Limitación del acceso o tratamiento.

El Encargado del Tratamiento limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes a los ficheros bajo titularidad del HGUGM, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

### 10.4 Medidas de Seguridad.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Encargado del Tratamiento, quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal (y de otros datos de carácter confidencial del HGUGM que puedan tratarse). Y con carácter específico, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Encargado del Tratamiento y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Encargado del Tratamiento, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD.
- El Encargado del Tratamiento utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, en el marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- Accederá a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- 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 o cualquier otra disposición en materia de protección de



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.

- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD, el Encargado del Tratamiento mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD.
- En caso de que el Encargado del Tratamiento deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.
- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos 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.
- El Encargado del Tratamiento comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Encargado del Tratamiento no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de Encargado del Tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Tratamiento.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos de carácter



personal responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- El Encargado del Tratamiento se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. Así mismo, el del Encargado del Tratamiento tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Encargado del Tratamiento comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- 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 cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la HGUGM a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.
- Los diseños y desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
- En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
- En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

### **10.5 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.**

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento, el Encargado del Tratamiento deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos de carácter personal de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.



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

El Encargado del Tratamiento no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Encargado del Tratamiento no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

En caso de que el Encargado del Tratamiento necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del Tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.

Corresponde al Encargado del Tratamiento exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

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

## **10.7 Responsabilidad en caso de incumplimiento.**

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 encargo, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

## **10.8 Cesión del contrato.**

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



## 11. PLAZO DE EJECUCIÓN

---

El plazo de ejecución del presente contrato será de **DOCE MESES**, con prórroga de 12 meses.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**

## 12. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

El contratista adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor en relación al trabajo realizado. Además, se asegurará que su personal está debidamente formado y es competente en materia de buenas prácticas ambientales. El HGUGM se reserva el derecho a solicitar al contratista evidencia sobre el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que sean de aplicación o de la adecuada formación del personal.

El contratista deberá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance con el fin de evitar cualquier incidente que pueda derivar en una contaminación del medio ambiente, como puedan ser los vertidos líquidos indeseados, abandono de residuos o su incorrecta gestión, en especial, de aquellos considerados como peligrosos. El Hospital se reserva el derecho de repercutir al contratista el coste de reparación del daño ambiental derivado de un incidente ambiental causado por ellos”.

Compromisos ambientales:

- Desarrollar su actividad con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.
- Cumplir con la normativa ambiental en vigor y con los requisitos legales aplicables a su actividad.
- Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de su actividad en las instalaciones del HGUGM.
- Segregar los residuos en origen y gestionarlos conforme a la normativa en vigor priorizando el reciclado frente a la eliminación.
- Retirar los residuos generados y en caso de depositarlos en los contenedores del Hospital, se realizará bajo el consentimiento del personal del Hospital responsable de la contratación.
- Emplear equipos con marcado CE y realizarles un mantenimiento preventivo con el fin de que las emisiones y ruidos se mantengan dentro de los límites especificados en las características técnicas.
- Establecer todas las medidas al alcance para evitar vertidos y derrames.
- No verter productos químicos a la red de saneamiento y a cumplir en todo caso las especificaciones del fabricante en relación a la dosificación y empleo de los productos.
- Consumir agua, energía y demás recursos que necesite para el desarrollo de los trabajos de una forma responsable.
- Reutilizar todos los materiales que sea posible.
- Apagar los equipos siempre que su funcionamiento no sea necesario.
- Colaborar con el personal del Hospital.
- Etiquetar correctamente todos los productos químicos que maneje. Realizar todos los trasvases en lugares protegidos y en caso de derrame, recogerlo con absorbentes y depositarlos en el contenedor correspondiente.



Los licitadores deberán disponer de un plan de protección medioambiental aplicado a los materiales que se retiren, (terminales y dispositivos, pilas, etc.), de forma que quede garantizada la entrega y eliminación de los residuos en puntos de reciclaje autorizados, poniendo a disposición de la entidad contratante los correspondientes certificados de los puntos de reciclaje correspondiente.





### 13. CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (ART. 202 LCSP): CONSIDERACIONES SOCIALES

---

En cumplimiento de lo regulado en el art. 202.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el adjudicatario deberá adoptar medidas concretas para favorecer la formación de los trabajadores en el lugar de trabajo que mejoren la cualificación de los recursos humanos vinculados al objeto del contrato en cualquiera de sus fases de ejecución (fabricación, distribución, comercialización etc.), favoreciendo con ello sus derechos laborales y la calidad de la ejecución del objeto del contrato. Para ello el adjudicatario, antes de formalizar el contrato, deberá presentar compromiso de adopción de estas medidas durante la ejecución del contrato.

Deberá cumplir con al menos una de las siguientes condiciones sociales:

#### Consideraciones Sociales:

1. Acreditar mediante declaración responsable medidas concretas que favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, tales como flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida en el trabajo, etc.
2. Implantación de medidas con objeto de eliminar las desigualdades entre mujeres y hombres en el mercado laboral.
3. Igualdad salarial entre géneros, de trabajadores que realizan la misma función.



## 14. DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD DOCUMENTOS Y DATOS DE LOS LICITADORES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 133 de la LCSP, las empresas licitadoras tendrán que indicar motivadamente, de forma expresa y precisa, mediante memoria o informe técnico razonado, suscritos ambos por técnico competente, qué información o documentos presentados referidos a secretos técnicos o comerciales y aspectos confidenciales de las ofertas, conforme los criterios establecidos por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre el alcance de confidencialidad del “know-how” o secretos empresariales cuya difusión a terceros pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la leal competencia entre las empresas del sector o bien estén comprendidas en las prohibiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, conforme a su parecer, son constitutivos de ser considerados confidenciales, y en el caso, de estar sometida la información al régimen de Propiedad Intelectual o de Propiedad industrial, además, deberán aportarse las referencias acreditativas de su inscripción y reconocimiento en los correspondientes registros.

Por ello, no serán admisibles declaraciones genéricas de confidencialidad, ni que declaren confidencialidad la totalidad de la oferta técnica y/o información que aparezca publicada en cualquier medio.

Además de la justificación anteriormente referida, la documentación que sea declarada confidencial deberá presentarse en **DOCUMENTO SEPARADO** indicándose claramente en el propio documento el carácter confidencial del mismo. En el caso de que la información confidencial se presente junto con otra información que no sea confidencial en un mismo documento, se publicará el documento en su integridad. Igualmente deberá indicarse en la plataforma electrónica el carácter confidencial del documento.

De no aportarse la declaración de confidencialidad, así como la información declarada confidencial, en los términos y en la forma arriba descritos, se considerará que ningún documento o dato posee el carácter confidencial, procediéndose a la publicación de la totalidad de la documentación aportada.

En Madrid, a 06 de junio de 2025

Fdo.: Raúl López Martínez  
Subdirector de Sistemas de Información del HGUGM



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908804802843525409775**