

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN, IMPRESIÓN, MANIPULADO, ENSOBRADO Y DEPÓSITO EN CORREOS DE LAS NOTIFICACIONES A PACIENTES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA Y SUS CENTROS DEPENDIENTES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto regular y definir el alcance y las condiciones técnicas y especiales que regirán el contrato para la prestación del servicio que consistirá en la recepción y tratamiento diario de ficheros informáticos encriptados que contienen notificaciones a pacientes del Hospital Universitario de La Princesa y sus centros dependientes (en adelante HLPR), la adecuación de los ficheros, la impresión, el manipulado (plegado, alzado, ensobrado de las cartas), clasificación de envíos y depósito en *Correos*.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio comprende:

1. La recepción diaria del fichero. El envío de los archivos se realizará a través de un protocolo de transmisión seguro y encriptado, de uso privado, que deberá autorizar el hospital.
2. El tratamiento diario de los ficheros para la producción de las notificaciones.
3. La impresión láser a doble cara en color negro, de un modelo de carta personalizada en papel blanco formato A4 de 80 gr mínimo.
4. El plegado, alzado y ensobrado y cierre mecánico de la carta en sobre americano blanco de 80 gr, con ventana derecha e impresión en offset en tinta color azul, que será aprobado por el hospital, según modelo facilitado en Anexo I.
5. La clasificación, según normativa vigente, y entrega en *Correos* de las notificaciones, generadas como carta ordinaria, el día siguiente hábil al de la recepción del fichero.
6. La implementación de la herramienta que permita la monitorización del servicio definida por el licitador, accesible vía web para el Servicio de Informática y el Servicio de Admisión y Documentación Clínica del HLPR.
7. El coste del servicio incluirá los recursos humanos, logísticos y tecnológicos, los consumibles y los materiales necesarios para la prestación del mismo, incluidos los sobres personalizados según modelo descrito en Anexo I.

8. Como cifra aproximada, y sin que en ningún caso tenga la consideración de mínimo exigible ni carácter vinculante, el número de notificaciones emitidas por el HLPR es de 30.000 unidades mensuales.

3.- LUGAR Y MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos deberán realizarse en las instalaciones del adjudicatario por ello deberá indicar en su oferta técnica la localización y características de las instalaciones desde donde se prestará el servicio objeto del presente pliego, tanto en régimen normal como en régimen de posibles contingencias.

El adjudicatario dispondrá del personal necesario para cubrir las necesidades de recepción y tratamiento de los ficheros, impresión de las notificaciones, manipulado y ensobrado y clasificación de las mismas y puesta a disposición de *Correos* de la correspondencia en los plazos establecidos. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien deberá cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, así como las tributarias referidas al propio personal a su cargo.

Deberá designar un responsable que será el interlocutor válido con el HLPR, de igual manera nombrará un interlocutor técnico para la coordinación de todas las actividades de instalación, pruebas y puesta en marcha del servicio contratado.

El adjudicatario dispondrá de los medios materiales y tecnológicos necesarios para la prestación del servicio y que serán descritos en su oferta técnica.

El adjudicatario se compromete a mantener los medios tecnológicos necesarios para la realización del servicio del presente pliego, en perfecto estado de uso, evitando la obsolescencia de los mismos para que no afecte en modo alguno a la correcta prestación de los trabajos encomendados, no siendo éste motivo para la modificación de precios o ralentización de plazos.

Si los medios técnicos del adjudicatario, tuvieran que ser adaptados o adquiridos para la conexión con los sistemas de información del HLPR, los costes originados serán por cuenta del adjudicatario.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1. Firmar el Contrato de Encargado de Tratamiento. El servicio se prestará en cumplimiento de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* y según los requisitos establecidos en norma UNE-EN ISO/IEC 27001 para un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).
2. El HLPR mantiene un acuerdo marco con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (*Correos*), para la prestación de servicios postales a los centros de la Comunidad de Madrid. El adjudicatario pondrá las cartas a pacientes generadas, a disposición de *Correos*, respetando los ámbitos contemplados en el acuerdo marco en

- vigor, sin que ello suponga incremento alguno en los precios/tarifas que rigen los servicios postales para el hospital.
3. Se deberán realizar los depósitos al servicio de *Correos* el día siguiente hábil al de la recepción del fichero.
 4. Por cada depósito realizado en *Correos* deberá remitir copia del correspondiente albarán de entrega, validado y con fecha de admisión, a la dirección de correo electrónico de Servicios Generales que se indica: ssgg.hlpr@salud.madrid.org.
 5. Como concepto de mejora del servicio contratado, el adjudicatario clasificará y devolverá al HLPR las cartas generadas con datos personales mal consignados o dirección incompleta para su rectificación por el hospital antes de su depósito en *Correos* con el fin de que el comunicado pueda llegar a su destinatario.
 6. El adjudicatario deberá presentar un plan de contingencia que garantice la prestación integral del servicio contratado en caso de eventualidades, asegurándose en todo momento la calidad y los plazos de entrega, todo ello sin descuidar la integridad de la información contenida en el documento elaborado por el adjudicatario a través de los datos facilitados por el HLPR.
 7. El servicio se facturará mensualmente. Para la elaboración de la factura el adjudicatario deberá enviar a Servicios Generales del HLPR, en soporte informático, un resumen de los envíos gestionados durante ese mes en que se detallen la fecha de recogida del archivo, fecha de los ficheros tratados, nombre del fichero, número de notificaciones correspondientes a cada fichero, número de envíos entregados en *Correos*, número de notificaciones generadas con datos erróneos entregadas al hospital para su rectificación.
 8. Asimismo, el adjudicatario facilitará, cuando así se le solicite, informes detallados sobre los trabajos realizados.
 9. El adjudicatario mantendrá durante la vigencia del contrato las calidades de los materiales adjudicados, no pudiendo realizar modificaciones sin la aprobación de la Dirección del HLPR.
 10. Si durante el periodo de vigencia del contrato el HLPR modificase la forma de entrega del archivo o el modelo de carta resultante, el adjudicatario habrá de adaptarse al mismo siendo por su cuenta los costes de adaptación al nuevo formato y facilitando al hospital toda la ayuda necesaria para la realización de las pruebas previas que se requieran a tal fin.
 11. En el caso de que la empresa adjudicataria sea diferente de la que viniera prestando sus servicios, la nueva adjudicataria se comprometerá a garantizar la continuidad diaria del servicio desde el primer día del nuevo contrato, no dejando de prestarse por tanto el servicio en ningún momento.

5.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Las propuestas para la ejecución de los servicios solicitados deberán dar una respuesta clara, completa y detallada del servicio a prestar, teniendo en cuenta los requerimientos recogidos en

el presente pliego. Deberán ajustarse a las necesidades en él expresadas y no contener información genérica que no se relacione directamente con los objetivos aquí descritos.

Con carácter obligatorio deberán incluir el contenido para cubrir el siguiente índice:

1. Organización de la empresa.
2. Organización de los Recursos Humanos.
3. Descripción de los Recursos Materiales que pondrá la empresa a disposición del servicio a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.
4. Memoria explicativa:
 - 4.1. Plazo de implantación del proyecto que incluya los tiempos de arranque y de entrada en producción del mismo.
 - 4.2. Procedimiento a seguir para el tratamiento de datos, edición, impresión, manipulado, ensobrado de las notificaciones.
5. Sistema de trazabilidad total desde el envío del fichero, la recepción, la producción de la impresión y la entrega a *Correos*. Elementos de garantía y seguridad de los envíos realizados.
6. Procedimiento para el seguimiento del contrato, control de la calidad y resolución de incidencias.
7. Descripción del Plan de contingencia ante situaciones de emergencia.
8. Certificación por entidad acreditada por ENAC del cumplimiento en los procedimientos requeridos para la ejecución del presente contrato establecidos en las normas:
 1. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en ISO/IEC 27001.
 2. Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001:2015.

Será obligatorio mantener estas certificaciones en vigor durante la ejecución del contrato.

6.- SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El HLPR se reserva el derecho de llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado, tanto en lo referente a la calidad de su desempeño como a la integridad de la información. La reiterada falta de calidad del servicio o retraso en los plazos de entrega facultará al hospital para resolver el contrato.

7.- NORMATIVA

En la ejecución del presente contrato se tendrá en cuenta toda la legislación europea, estatal, autonómica y / o local vigente tanto en el momento de la formalización del mismo como toda la que sea promulgada durante su vigencia y que sea de aplicación:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016: Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de los establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

En Madrid, a fecha el día de la firma

LA JEFA DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES

Firmado digitalmente por: NDONGO DEL POZO SARA
Fecha: 2025.09.15 14:02

Fdo: SARA NDONGO DEL POZO