

EXPEDIENTE: 2024-0-017 (A/SER-010130/2024)



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA “SERVICIO DE EVALUACIÓN CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y DE EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL DE LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR Y SUS CENTROS ADSCRITOS”.

PRIMERA.- DEFINICIÓN DEL OBJETO.

El presente pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto definir el alcance y condiciones de prestación que habrán de regir para la contratación del sistema de evaluación continua de la satisfacción de los usuarios y de evaluación del clima laboral de los profesionales del Hospital Universitario Infanta Leonor y sus Centros adscritos, enumerados en el punto TERCERO del presente pliego de prescripciones técnicas.

De forma general, la empresa adjudicataria deberá:

- 1- Diseñar, revisar y/o actualizar los instrumentos de medida a través de encuestas digitales interactivas para conocer la opinión de los usuarios del Hospital, según las necesidades del Hospital en cada momento.
- 2- Preparar y ejecutar el trabajo de programación de las encuestas digitales en cada ámbito de aplicación y segmento que defina el Hospital.
- 3- Proporcionar los canales de distribución de las encuestas digitales adecuados para cada servicio, entre los que se incluye terminales de feedback para medición en caliente y mensajes SMS.
- 4- Proporcionar una plataforma de análisis en la nube en tiempo real de los resultados obtenidos.
- 5- Ofrecer un servicio de medición del clima laboral cuyas características aseguren su efectividad y relevancia.

Las tradicionales encuestas en papel o telefónicas, realizadas para valorar la percepción tanto de pacientes como de profesionales, presentan ciertas limitaciones temporales y presupuestarias que pueden verse reducidas mediante aplicaciones digitales interactivas de recogida de datos.

Las herramientas de recogida de datos digitales interactivas permiten dotar al proceso de realización y análisis de encuestas, de una mayor participación, una medición continua y en tiempo real (en lugar de una foto fija en un determinado período del año) y de flexibilidad espacial, que permite segmentar los datos por ubicación/servicio/especialidad de forma muy directa. Además estas herramientas resultan muy atractivas desde el punto de vista del usuario, por su sencillez de uso.

La recabación de datos mediante este sistema y su análisis automatizado, facilitan el desarrollo de acciones de mejora en los servicios prestados, que a su vez repercute positivamente en la percepción de la calidad de dichos servicios.

SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

- **Empresa experta en el área de satisfacción a evaluar:**

La empresa ha de poder acreditar la experiencia superior a 5 años en el área de servicios que va a prestar.

- **Comunicación eficaz de la evaluación de la satisfacción del Hospital por la empresa de servicios contratada:**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un sistema de medición y análisis de la satisfacción del paciente en tiempo real basado en estos elementos concretos:

- Diseño y programación de encuestas digitales personalizadas para los distintos servicios del Hospital Universitario Infanta Leonor y sus Centros

adscritos, para medición continua y en tiempo real de la experiencia de los pacientes.

- Distribución de estas encuestas digitales y captación de respuestas por dos canales:
 - Terminales de feedback táctiles, para medición en caliente/in situ de la experiencia en ámbitos de alto tráfico como Consultas Externas, Urgencias, etc.
 - Mensajes SMS, para medición de la experiencia 24 y 48 horas tras la experiencia en servicios como Hospitalización o Urgencias.
- Plataforma de análisis de resultados en la nube en tiempo real, con jerarquía de accesos segmentados por servicio/especialidad, y envío de informes automáticos en PDF/Excel programables a los distintos usuarios.
-

A continuación se describen las características técnicas de cada elemento del servicio:

DISEÑO ENCUESTAS DIGITALES

1. El diseño de la encuesta personalizado para cada ubicación/servicio con posibilidad de modificaciones en el diseño y/o capacidad de segmentación de las encuestas anualmente.
2. Encuesta de hasta 20 preguntas con capacidad de incluir lógica condicionada.
3. Encuesta que incluya distintas tipologías de preguntas, entre ellas las siguientes:
 - 3.1. Net Promoter Score
 - 3.2. Pregunta de valoración de 3 caritas
 - 3.3. Pregunta de valoración de 1-5 caritas
 - 3.4. Comentarios libres
 - 3.5. Campos para aportar datos de contacto (con texto legal y botón de aceptación de términos y condiciones).
 - 3.6. Pregunta de opciones pre-definidas (selección única)
 - 3.7. Pregunta de opciones pre-definidas (selección múltiple)
4. Diseño personalizado de la encuesta de acuerdo con la imagen corporativa / manual de estilo del Hospital Universitario Infanta Leonor, incluyendo:
 - 4.1. Imagen de fondo personalizable en cada pregunta
 - 4.2. Página de agradecimiento final personalizable
 - 4.3. Logo del hospital en cada pregunta
5. Posibilidad de multi-idioma: hasta 7 idiomas, incluyendo todos los idiomas de raíz latina europeos, así como el árabe, ruso y el chino para las comunidades inmigrantes/de la diáspora.

PRIMER CANAL DE CAPTACIÓN DE DATOS: ENCUESTAS TÁCTILES IN-SITU

1. Prestación de 15 terminales a instalar en diferentes áreas/servicios para el feedback de los usuarios de las encuestas táctiles.
2. El adjudicatario deberá suministrar e instalar en el plazo máximo de 10 días, contados desde la firma contrato, los 15 terminales con las encuestas configuradas.
3. Los terminales deberán tener un peso mínimo de 8 kilos para garantizar su estabilidad y evitar el hurto de los mismos.

4. Visibilidad de opciones dentro de preguntas de una misma encuesta en función de la ubicación de los terminales.

Ejemplo: en la encuesta de Consultas Externas cada terminal muestra solo las especialidades de su área/ubicación y oculta las demás para facilitar al usuario la elección de la especialidad visitada. Por ejemplo, el terminal situado en la planta 2 satélite C, en la pregunta “Indique la especialidad visitada” muestra solo las especialidades a las que se accede en esa planta/satélite, ocultando el resto de especialidades de la encuesta de Consultas.

5. Sistema de gestión remota en todos los terminales para intervenir remotamente ante cualquier incidencia de software, cambio de la configuración de horario y actualización de versión de software.
6. Horario configurable por terminal para que se encienda y se apague automáticamente de acuerdo con el horario de cada servicio. Capacidad para configurar un horario distinto dependiendo del día (por ejemplo, en Consultas Externas que permanezcan apagados sábados y domingos).
7. Cobertura de cualquier incidencia en relación con los terminales, incluidas reparaciones y sustituciones de los mismos en 48 horas, sin coste adicional. Los terminales son de propiedad del adjudicatario y por lo tanto le corresponde su mantenimiento.
8. Seguimiento en tiempo real del status de todos los dispositivos (intensidad de señal 4G, estado de la batería, funcionamiento del dispositivo, versión de encuesta, respuestas guardadas no enviadas, brillo de la pantalla, ubicación).
9. Se conectarán con tarjeta 4G, incluida en el servicio. No se conectarán a la red Wifi del Hospital Universitario Infanta Leonor.
10. Funcionamiento offline de la encuesta y el terminal ante posibles pérdidas de conexión. El terminal guarda las respuestas y las envía cuando vuelve a encontrar conexión.
11. Los terminales deberán estar asegurados en modo kiosko de forma que solo se pueda ejecutar el software de encuesta.
12. Terminales *plug & play*: deben entregarse ensamblados y configurados, listos para utilizarse sin necesidad de montaje.
13. Los terminales que captan datos deben asegurar la fiabilidad de los mismos y por ello deben autenticarse ante el servidor que reciba la información mediante el estándar Oauth 2.0 y encriptación de claves mediante estándar bCrypt o equivalente. Son los estándares de seguridad mínimos requeridos.
14. Los terminales deberán incorporar un sistema de protección antivírica con estándar certificado ISO 22196 e ISO 21702.
15. Filtros anti-spam en el sistema para evitar sesgos en la muestra mediante algoritmos de tiempo de respuesta, detección de comentarios incoherentes, emails inválidos y palabras ininteligibles.

SEGUNDO CANAL DE DISTRIBUCIÓN: ENCUESTAS POR SMS o EMAIL

1. Además de las encuestas táctiles en terminales para la recogida in situ en determinados servicios, la empresa adjudicataria prestará el servicio de encuesta digital a través de SMS o email para los servicios de Hospitalización y Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), antes de las 48 horas posteriores a haber

- proporcionado el listado de altas, el Servicio de Sistemas de Información del Hospital Universitario Infanta Leonor.
2. Se incluye un sistema de abreviador de enlaces que permite acortar los links de las encuestas digitales, personalizando la extensión, para que el link no ocupe demasiados caracteres y para que aporte seguridad al paciente que abre el SMS y no sea considerado spam.
 3. Las encuestas digitales por SMS permiten añadir campos ocultos/códigos en los enlaces que se envían en el mensaje, para identificar determinados parámetros de los usuarios (por ejemplo, Unidad en la que ha sido hospitalizado) sin que el usuario tenga que introducirlo. Esta información ya ha de venir “pre-contestada” por el sistema a través de dichos códigos ocultos.

PLATAFORMA DE ANÁLISIS EN LA NUBE EN TIEMPO REAL

1. Plataforma de *Business Intelligence* en la nube con análisis numérico y gráfico de los resultados en tiempo real. El *Business Intelligence* incluirá al menos estas funcionalidades:
 - a. Cuadros de mandos personalizable con las principales métricas de satisfacción.
 - b. Filtro de segmentación de fechas para analizar un período concreto, incluyendo posibilidad de seleccionar por día, por semana, por mes, por trimestre, por año, los últimos 30 días, los últimos 7 días y un período personalizable.
 - c. Posibilidad de comparar los datos del período seleccionado por un período anterior seleccionado también de forma personalizada.
 - d. La plataforma de análisis deberá ser capaz de mostrar las especialidades agregadas, comparadas e individualmente.
 - e. Filtrado, segmentación y comparativa de la información según las especialidades de Consultas y Servicios así como de las diferentes unidades de Hospitalización.
 - f. Análisis individual de las preguntas de texto libre, pudiendo atender a todos los filtros especificados en el punto anterior o al valor NPS que se indicó en la respuesta que generó el comentario, indicando tanto la fecha, como la etiqueta de la Especialidad/Unidad a la que corresponde el comentario.
 - g. Apartado de Ranking por Servicios, Especialidad, Unidades, Centros que muestra gráficos comparativos Top2boxes y NPS para cada pregunta de valoración de la encuesta.
 - h. Resultados en bruto (con la hora, fecha, segmentación, idioma, canal) descargable en Excel desde la propia plataforma.
 - i. Almacenaje de los datos recibidos, al menos, 36 meses en la plataforma.
 - j. Posibilidad de acceso a todos los datos de forma automatizada vía API.
2. La plataforma de Business Intelligence incluirá un gráfico de benchmarking comparativo de Net Promoter Score con un mínimo de 40 hospitales públicos españoles que mostrará una media anonimizada y servirá de referencia al hospital para evaluar su propio NPS.

3. Debe incluir un mínimo de 75 licencias completas y 75 licencias con permisos restringidos para servicios individuales/segmentados (por ejemplo, acceso con permiso restringido a las especialidad de Cardiología).
4. Todos los accesos al sistema (incluidos los accesos a la plataforma de análisis del Business Intelligence) están protegidos bajo sistema de autenticación Oauth 2.0.
5. Posibilidad de descargar informes/presentaciones en PDF en vertical y en horizontal de todos los gráficos mostrados en la plataforma. Posibilidad de descargar los gráficos en PDF de forma individual.
6. Acceso web con sistema de caches locales actualizadas dinámicamente si se reciben respuestas de fechas anteriores (dispositivos temporalmente sin cobertura). La descarga de datos de forma incremental proporciona un acceso casi inmediato a la nueva información disponible y permite la consulta y el análisis de los descargados incluso si se pierde el acceso a internet.
7. Herramienta de envío de informes periódicos a al menos 70 responsables de la organización y servicios con jerarquía de permisos y parámetros configurables, sin necesidad de que se conecten al Business Intelligence, con la segmentación y periodicidad a determinar por el responsable del contrato o persona en quien delegue. Por ejemplo: que el responsable del Servicio de Urgencias reciba semanalmente un informe PDF y Excel con los datos segmentados de su área, directamente en su buzón de correo, sin tener que entrar en la plataforma de BI.

Las omisiones o descripciones erróneas en esta presentación de detalles manifiestamente indispensables para llevar a cabo el servicio, no eximen a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos.

Servicio de Medición de clima laboral

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de medición del clima laboral con las siguientes características mínimas para asegurar su efectividad y relevancia:

1. Anonimato y Confidencialidad: El servicio debe garantizar el anonimato y la confidencialidad de las respuestas de los empleados para fomentar la honestidad y la participación abierta.
2. Adaptabilidad y Personalización: Debe ser capaz de adaptarse a las necesidades específicas del entorno hospitalario, reconociendo las particularidades de los diferentes departamentos y roles.
3. Amplitud en el Alcance de la Encuesta: Las encuestas deben cubrir una amplia gama de temas relevantes, como la satisfacción laboral, la comunicación interna, la gestión del liderazgo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, el reconocimiento y la motivación, la salud y el bienestar, y la seguridad en el lugar de trabajo.
4. Facilidad de Acceso y Uso: El sistema debe ser fácilmente accesible para todos los empleados, haciendo uso de medios digitales para maximizar la participación.
5. Análisis de Datos y Generación de Informes: Capacidad para analizar los datos recopilados y proporcionar informes detallados que identifiquen áreas de fortaleza y oportunidades de mejora.

6. Soporte y Capacitación: Debe ofrecer soporte técnico y capacitación sobre cómo utilizar el sistema y cómo interpretar los resultados.

Obligaciones del Adjudicatario

El adjudicatario se coordinará con la la Unidad de Calidad y la Dirección de Recursos Humanos, siguiendo las líneas de actuación que desde las mismas se marquen. La entidad adjudicataria colaborará con dichas unidades en todos aquellos aspectos en los que éste pida su colaboración, siempre y cuando estén relacionados con el objeto del presente contrato. La supervisión de los trabajos también se realizará por estas Unidades que establecerán los mecanismos para la supervisión y control de la calidad de las distintas encuestas.

Memoria Técnica

Cada licitador deberá presentar, junto con su oferta, una Memoria Técnica, conteniendo detalladamente la calidad de los canales de entrada de feedback, de la plataforma de análisis y del equipo dedicado al proyecto, así como todos aquellos aspectos que el licitador considere necesario para la ejecución de dicho servicio.

Deberá atenerse, como mínimo, a lo especificado en este Pliego de Prescripciones Técnicas, pudiendo mejorar, dichos mínimos. Deberá indicarse claramente aquellos puntos que mejoren lo establecido en él, aspectos que se valorarán, en su caso.

Esta memoria contendrá los siguientes aspectos:

1. **Información sobre la calidad de los canales de entrada de feedback:** calidad de los terminales y de las encuestas digitales vía sms y del sistema de control remoto de los terminales, el nivel de seguridad de los mismos, su protección anti-vírica y el panel de control en el que se monitoriza en tiempo real su actividad. Se aportarán imágenes y pantallazos del editor de encuestas y los canales de feedback.

2. **Plataforma de Análisis:** Información sobre la velocidad del sistema de análisis, la capacidad de segmentación y ranking, las opciones de descarga y envío de informes, así como las posibilidades de personalización del cuadro de mandos, la estructuración de la información y la fácil interpretación de los módulos gráficos. Para ello, deberá aportar un ejemplo de encuesta de cada uno de los servicios.

3. **Información sobre el equipo dedicado al proyecto,** conteniendo la experiencia de los recursos humanos adscritos a la prestación de los servicios; puestos de trabajo dedicados al proyecto, su experiencia, el personal de organización y control, herramientas de gestión del personal, formación aportada y comunicación con la empresa.

4. **Realización de Encuestas de Clima Laboral:** presentación de un proyecto de realización de encuestas de clima laboral.

Seguridad y confidencialidad

Normativa de seguridad.

Considerando lo dispuesto en el artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), donde se describe la obligación de exigir a las entidades del sector privado que presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el Hospital Universitario Infanta Leonor, considera necesario que el licitador,

esté en condiciones de exhibir la correspondiente **Declaración o Certificación** de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, para la categoría de seguridad de que se trate, de los sistemas que intervengan en la prestación de los servicios indicados, así como mantener la conformidad vigente durante la vigencia del contrato.

En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera mantener la conformidad con el ENS - por pérdida, retirada o suspensión de la Certificación de Conformidad o imposibilidad de mantener la Declaración de Conformidad-, deberá comunicar esta circunstancia, de forma inmediata y sin dilación indebida, al Hospital Universitario Infanta Leonor, que considerará el impacto en la prestación objeto del contrato de dicha circunstancia.

El adjudicatario deberá asumir su obligación de cumplir plenamente con el Esquema Nacional de Seguridad.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que presta o solución que provea, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma.

Normativa de protección de datos.

En el caso de que el adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales del Hospital Universitario Infanta Leonor, en adelante el Hospital por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales que resulte de aplicación, en concreto con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y 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); 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, y a los efectos de este contrato, el Hospital 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 del RGPD, así como en el artículo 33 de la LOPDGDD.

Encargado del Tratamiento.

El Adjudicatario, se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el Hospital.

El tratamiento de datos personales por el Adjudicatario, se regirá por un contrato, Pliego 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 Adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el Hospital y el Adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Limitación del acceso o tratamiento.

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos personales pertenecientes a el Hospital, 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.

Instrucciones de Tratamiento.

Toda la información que se entregue al adjudicatario para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los de carácter personal o empresarial, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado además de por el deber de confidencialidad, por del deber de seguridad de los datos personales, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Adjudicatario 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 Adjudicatario, 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, así como los artículos 28 y 31 de la LOPDGDD.
- El Adjudicatario utilizará los datos personales 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 personales 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 Adjudicatario 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 Adjudicatario 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.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Adjudicatario 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.
- 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 y por el artículo 34 de la LOPDGDD, 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 y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En caso de que el Adjudicatario 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 personales 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 y los artículos 40, 41, 42 y 43 de la LOPDGDD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos personales, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario 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 personales a los que pueda tener acceso en su condición de Adjudicatario, salvo autorización expresa y por escrito 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, 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.
- El Adjudicatario 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, incluida la formación en protección de datos y seguridad. Así mismo, el del Adjudicatario y su personal tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario 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 personales, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario 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 al Responsable del Tratamiento a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

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 Adjudicatario, el Adjudicatario 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. La devolución o destrucción de la información no eximirá al adjudicatario del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

Así mismo, el Responsable del Tratamiento tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al adjudicatario, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales.

Responsabilidad en caso de incumplimiento

En el caso de que el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas

correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar al Responsable del Tratamiento, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos personales.

TERCERA.- RELACIÓN Y DIRECCIONES DE LOS CENTROS

- HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR: AV. GRAN VÍA DEL ESTE 80, 28032 MADRID
- HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE: C/ PUERTO LUMBRERAS Nº 5, 28031 MADRID
- CEP VICENTE SOLDEVILLA: C/ SIERRA DE ALQUIFE 8, 28053 MADRID
- CEP FEDERICA MONTSENY: AV. DE LA ALBUFERA 285, 28038 MADRID
- CENTRO POLIVALENTE DE VALLECAS: C/ QUIJORNA S/N, 28051 MADRID
- CENTRO DE SALUD MENTAL PUENTE DE VALLECAS: C/ PEÑA GORBEA 4, 28053 MADRID
- CENTRO DE SALUD MENTAL DE VALLECAS VILLA: C/ SAN CLAUDIO 154, 28038 MADRID

Todo lo indicado en este pliego tiene consideración de condiciones mínimas a exigir.

DEMOSTRACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS Y DE LA OFERTA

Con carácter previo a la adjudicación, el licitador que haya obtenido la mayor puntuación será requerido para realizar una demostración virtual o presencial, a determinar por el Hospital, a efectos de comprobar el efectivo cumplimiento de todos los requerimientos previstos en los pliegos y en su oferta. Para ello, dispondrá de un plazo de 5 días desde el requerimiento.

Madrid, día de la fecha
LA DIRECTORA GERENTE

Firmado digitalmente por: PANTOJA ZARZA MARIA DEL CARMEN
Fecha: 2024.04.02 15:33

Fdo. M^a del Carmen Pantoja

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO

FECHA Y FIRMA