

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE “SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO DE PACIENTES E INFORMACION A FAMILIARES PARA LOS EDIFICIOS DE OFTALMOLOGÍA, REHABILITACIÓN Y SALUD MENTAL DEL RETIRO DEPENDIENTES DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN”**

**EXPTE: A/SUM-014490/2024.**

**Índice**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Objeto</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>2. Alcance</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>3. Equipamiento</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>4. Formación y gestión del cambio en la organización</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>5. Plazos de implantación y garantía</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>6. Soporte y Mantenimiento</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>6.1 Soporte de incidencias</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>6.1.1 Horarios de Soporte</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>6.1.2 Actuación de soporte</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>6.2 Mantenimiento</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>6.2.1 Mantenimiento Preventivo</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>6.2.2 Mantenimiento Evolutivo</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>6.2.3 Mantenimiento Adaptativo</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>6.2.4 Mantenimiento Correctivo</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>6.2.5 Actualización de versiones</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>6.3 Gestión de los servicios de soporte</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>6.3.1 Notificación y escalado de Incidencias</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>6.3.2 Categorización de incidencias: tiempos de respuesta, tiempos de resolución y disponibilidad.</b> ..... | <b>10</b> |
| <b>6.4 Gestión de los servicios de mantenimiento</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>7. Penalidades</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>8. Documentación Técnica</b> .....   | <b>14</b> |
| <b>9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>9.1 Normativa de seguridad</b> .....   | <b>14</b> |
| <b>9.2 Normativa de protección de datos.</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>9.3 Encargado del Tratamiento</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>9.4 Encargado del Tratamiento</b> .....  | <b>15</b> |

|  |    |
|--|----|
| <b>9.5 Limitación del acceso o tratamiento.</b> .....                          | 15 |
| <b>9.6 Instrucciones de Tratamiento.</b> .....                                 | 16 |
| <b>9.7 Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.</b> ..... | 18 |
| <b>9.8 Cesión o comunicación de datos a terceros.</b> .....                    | 18 |
| <b>9.9 Deber de información mutuo.</b> .....                                   | 18 |
| <b>9.10 Responsabilidad en caso de incumplimiento.</b> .....                   | 19 |

## **1. Objeto**

El Hospital General Universitario Gregorio Marañón (en adelante HGUGM o el Hospital) pretende, con la licitación del presente expediente, extender la solución existente en el HGUGM QUENDA que permite la identificación, direccionamiento, información, cartelería digital y ordenación de los pacientes y familiares para los edificios de oftalmología, rehabilitación y salud mental del retiro, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

Este sistema debe de incluir funcionalidades específicas para gestionar los circuitos de atención para aquellas personas con discapacidad visual, en cumplimiento con las directrices marcadas por la Dirección General de Sistemas de Información y Equipamientos Sanitarios (DGSIES).

El sistema deberá quedar completamente implantado y garantizado su funcionamiento, ateniéndose a los plazos y prescripciones que se describen a continuación.

## **2. Alcance**

El alcance incluye la extensión del sistema de direccionamiento de pacientes para los edificios de oftalmología, rehabilitación y salud mental del retiro del HGUGM. El Hospital dispone de licencia corporativa de las soluciones Quenda Medic®, Anblick® y App Quenda Medic®, sin ningún tipo de límite a nivel de usuarios, centros, equipos o cualquier otra métrica.

Supone suministrar todo el equipamiento necesario para el sistema (descrito en el apartado 3) así como proporcionar las aplicaciones y llevar a cabo las actuaciones necesarias para la implantación y su utilización.

El adjudicatario debe integrar la solución con los sistemas actuales del HGUGM:

- Historia Clínica Electrónica y Gestión de Pacientes (HCIS).
- Sistema de direccionamiento de pacientes (QUENDA).
- Motores de integración del SERMAS.
- Sistema de monitorización NAGIOS.
- Directorio Activo mediante Servicios Web.

## **3. Equipamiento**

El presente contrato incluye el suministro e instalación de todos los equipos. Deberán ser nuevos y de gama profesional, previstos para un uso intensivo y ser capaces de realizar todas las funciones descritas en el presente pliego.

El sistema ofertado debe de disponer de funcionalidades específicas para pacientes con discapacidad.

Todos los elementos que los componen como los consumibles que utilicen serán estándar y no exclusivos de un proveedor determinado.

La ubicación del equipamiento será determinada por el adjudicatario y validado por el HGUGM.

El adjudicatario suministrará los elementos precisos para la conexión del equipamiento a la instalación eléctrica y de datos del hospital, por parte del hospital se dotará de las tomas de datos y eléctricas precisas, próximas a la ubicación del Equipamiento, el conexionado desde estas tomas a los equipos será responsabilidad del adjudicatario, así como de su coste.

El adjudicatario realizará un replanteo de las ubicaciones del equipamiento designadas por el hospital para determinar la idoneidad de las mismas según su experiencia y definirá la situación donde el hospital ha de instalar las tomas de datos y eléctricas necesarias.

El adjudicatario suministrará todos los elementos de fijación (soportes, pletinas, candados, etc.) del Equipamiento suministrado, con el objeto de fijar dichos elementos a la estructura del hospital, evitar la sustracción, caída o desprendimiento de cualquier elemento de la instalación, el hospital validará dichas medidas con el adjudicatario y podrá incluir medidas adicionales para asegurar la seguridad de la instalación.

El adjudicatario será responsable del almacenaje y traslado de los equipos hasta pie de obra y coordinará la entrega en el hospital físicamente, se suministrará solo el equipamiento preciso para la jornada en curso, evitando dejar elementos bajo la custodia del hospital, se informará al hospital de los trabajos planificados y movimientos de material para su autorización.

El material sobrante preciso para la gestión de la garantía de los equipos, será responsabilidad del adjudicatario.

Todo elemento sobrante de la instalación del equipamiento será retirado y gestionado su reciclaje por parte del adjudicatario.

### **Descripción del equipamiento**

Los equipos que deberá suministrar la empresa adjudicataria, en las cuantías y ubicaciones especificadas en el presente pliego son:

- Puntos de Identificación automática de acceso público (pedestales): los usuarios que tengan una cita para el día de su solicitud, se identificarán en ellos de forma electrónica (mediante DNI, Tarjeta de Atención Sanitaria o código de barras impreso en la Hoja de Citación) o introduciendo manualmente su número de DNI o de código CIPA o de Historia Clínica. Una vez procesada su identificación, obtendrá un tique relacionado con su solicitud y del correspondiente ticket de acompañante asociado. Este último incluirá un código identificativo que permitirá posteriormente consultar el estado del paciente. Finalizada su atención, podrá solicitar y obtener, mediante los mismos sistemas de identificación anteriores, un justificante de su asistencia. En aquellos casos en los que requiera ser atendido en los puntos de Admisión para gestión de documentación, podrá solicitar en el pedestal un tique secuencial acorde a su necesidad utilizando las posibilidades que le ofrecerá la pantalla táctil del mismo. Los equipos estarán adaptados a personas con discapacidad.

En los pedestales se podrá consulta por parte de los familiares, introduciendo el “código de acompañante”, el estado histórico de los pacientes, permitiendo a los acompañantes visualizar en todo momento, sin necesidad de consultar las pantallas de las salas de espera, la situación de su familiar.

A continuación, se detallan las especificaciones mínimas de los pedestales:

- Monitor táctil de 19"
  - Minipc industrial, diseñado para uso intensivo (16x5)
  - Impresora térmica de 80mm
  - Lector de tarjetas
  - Lector de código de barras
  - Vinilado según identidad corporativa
  - Estructura antivandálica y gran resistencia
  - Altavoces y conector frontal de minijack para conexión de auriculares
  - Sistemas de accesibilidad para discapacitados
- Puntos de identificación del personal del hospital o Puesto administrativo: el Personal del HGUGM habilitado para ello podrá realizar las mismas operaciones que el paciente en el punto anterior. Para ello estos puntos dispondrán de periféricos de entrada de datos y dispositivos de salida para generar los mismos tickets que se mencionan en el punto anterior.

A continuación, se detallan las especificaciones mínimas de los puntos de identificación del personal del hospital:

- Impresoras de tickets de sobremesa
  - Teclado con lector de tarjetas
  - Lector de código de barras
- Sistemas multimedia de información: serán sistemas multimedia formados por monitores conectados a una unidad de procesamiento informático del que recibirán las instrucciones pertinentes que el HGUGM determine para comunicarse con los usuarios y familiares. Dicha información podrá ser visual y/o auditiva, comportándose como sistemas multimedia cuyo contenido será definido por el HGUGM mediante la Aplicación de Administración.

Las salas de espera habilitadas para las áreas de información a familiares dispondrán de pantallas de visualización en las que se dispondrá de la información actualizada y dinámica sobre el estado de la atención de los pacientes. A través de estas pantallas, así como las de otras ubicaciones que sean definidas, se mostrará, de forma anónima, información actualizada a los acompañantes de la situación en que se encuentra el paciente en cada momento).

A continuación, se detallan las especificaciones mínimas

Pantalla de visualización de 55", 43" o 32" (dependiendo de ubicación de la instalación). Incluye:

- Monitor para uso profesional.
- MiniPC de alto rendimiento con certificación para uso intensivo (16x5) y Player Anblick
- Soporte de fijación a pared/techo
- Candado para MiniPc
- Instalación física

## Quantificación

Se proporcionará el suficiente equipamiento para cubrir las necesidades requeridas por el HGUGM. A continuación, se indica la cantidad que se estima para cada tipo de equipamiento:

| Puesto administrativo | Sistemas multimedia de información | Pedestales |
|-----------------------|------------------------------------|------------|
| 3                     | 4                                  | 7          |

## 4. Formación y gestión del cambio en la organización

Se facilitará la gestión del cambio y se dotará a los usuarios funcionales, administradores y personal técnico informático de las adecuadas capacidades de gestión, administración, instalación, mantenimiento y soporte de los elementos desarrollados para la puesta en marcha de la solución, para lo cual se garantizará la formación necesaria para la implantación del nuevo servicio.

La gestión del cambio incluirá un plan de capacitación destinado a varios grupos de usuarios, por lo que se presentarán propuestas para cubrir las necesidades formativas de cada uno de ellos:

- Capacitación a usuarios funcionales: se deberá impartir un curso de capacitación para los futuros usuarios finales sobre el manejo del sistema y de la operativa a seguir.
- Capacitación a usuarios administradores: se deberá impartir un curso de capacitación para las personas encargadas de la administración del sistema.
- Capacitación a personal técnico informático: se deberá impartir un curso al personal designado por el hospital en materia de instalación y configuración de clientes y servidores, entre otros aspectos.

El adjudicatario debe tener en cuenta que la formación se realizará en cada uno de los centros cubiertos por el alcance del presente pliego, y se realizarán varias sesiones para poder establecer turnos entre los profesionales que vayan a ser formados.

El adjudicatario capacitará al personal implicado y facilitará manuales de usuario en castellano para cada uno de los perfiles implicados (usuarios funcionales, usuarios administradores y personal técnico informático), debiendo éstos ser aprobados por la Subdirección de Sistemas de Información.

## 5. Plazos de implantación y garantía

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Trabajo detallado y cronograma definitivo tres días después de la firma del contrato. En el cronograma deberán constar los hitos más relevantes para la ejecución del proyecto, así como la previsión de fechas de conclusión de cada una de las fases.

Para la definición del Plan de Trabajo detallado y cronograma se tendrá en cuenta que cada edificio se abordará de forma separada en el tiempo.

El plazo de implantación del sistema será como máximo de 8 meses naturales desde la formalización del contrato.

Apoyo in situ a la puesta en marcha. El adjudicatario incluirá en su oferta soporte in situ de un implantador especialista del producto para 20 jornadas el hospital definirá donde y cuando se precisará dicho apoyo.

Para controlar la evolución del proyecto, se llevarán a cabo reuniones de seguimiento periódicas definidas por la Subdirección de Sistemas de Información.

Desde la validación de la implantación el adjudicatario debe asumir 1 año de garantía para todo el equipamiento Hardware como Software suministrado, dentro de la garantía se incluirá el soporte y mantenimiento para todos los elementos incluidos en la solución.

## **6. Soporte y Mantenimiento**

Se realizará el Soporte y Mantenimiento del software (SW) y Hardware (HW) dentro del periodo de garantía 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 conexiones de cualquier elemento que requiera conectarse a la solución existente.

Todos los integrantes del equipo de trabajo que realicen soporte y mantenimiento de solución ofertada, deberán contar con al menos 3 años de experiencia en la solución.

El adjudicatario nombrará un interlocutor responsable del contrato, que servirá como escalado jerárquico y funcional ante cualquier problema no resuelto por el equipo técnico, así como será el interlocutor en los Comités de Seguimiento, que se expondrán en apartados siguientes.

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

### **6.1 Soporte de incidencias**

En cuanto al Soporte, 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 los equipos.

Atención telefónica para la resolución de dudas y/o consultas relacionadas con la solución.

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 la funcionalidad de la infraestructura operativa en los centros, incluyendo el soporte software, así como lo expresado en los puntos anteriores.

Dicho servicio incluirá el soporte y resolución de incidencias funcionales, técnicas y de integraciones. También incluirá las tareas de soporte y resolución de instalación de nuevas versiones y actualización de versiones en los entornos donde está implantado el producto.

#### **6.1.1 Horarios de Soporte**

El horario de soporte se prestará durante 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo festivos.

### **6.1.2 Actuación de soporte**

Los trabajos de soporte se realizarán mediante actuaciones in situ en el Hospital en caso de no poder ser resuelto el problema en remoto.

Si, por necesidades del servicio, el HGUGM cambiara de ubicación algún equipo, manteniéndole en alguna sede dependiente del propio HGUGM, se notificará al adjudicatario para modificarlo en el inventario, y se seguirá prestando el servicio de soporte y mantenimiento por parte del adjudicatario sin sobrecoste adicional.

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

## **6.2 Mantenimiento**

En todo caso, se contemplarán las siguientes acciones:

- Mantenimiento preventivo. Comprobación de las configuraciones para prevenir posibles fallos de la solución. De igual manera, cotejar que el Software del presente pliego, recoge los datos de las baterías de los carros correctamente.
- 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:

### **6.2.1 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 Hospital se reserva el derecho en cualquier momento de añadir tareas al plan presentado, y que deberán ser ejecutadas por el adjudicatario.

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.

### **6.2.2 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, dentro del mantenimiento evolutivo, suministrará cada nuevo módulo existente perteneciente a la solución ofertada para el Hospital con licencias ilimitadas.

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 subapartado Actualizaciones de versiones.

### **6.2.3 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 durante la duración 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; sin sobre coste para el HGUGM.

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

### **6.2.4 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.

### **6.2.5 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 sobre coste 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.

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.

### **6.3 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.

#### **6.3.1 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 el periodo de garantía la empresa adjudicataria facilitará al HGUGM este “Documento de incidencias”.

### **6.3.2 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:

- 2 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)
- 4 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)<br>INCIDENCIA HARDWARE O<br>SOFTWARE Y PETICIONES | TIEMPO MÁXIMO DE<br>RESOLUCIÓN                         |
|---|--|
| Crítica   | 2 horas naturales                                      |
| Alta  | 4 horas naturales                                      |
| Media   | 1 NBD (Al segundo día laborable<br>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.

#### **6.4 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 sobrecoste para el HGUGM.

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 durante la duración 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.

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 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.

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.

## 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:

| DESCRIPCIÓN  | CUMPLIMIENTO   | PENALIDAD  |
|--|--|--|
| Cada 15 minutos de incumplimiento tiempo de respuesta  | Respuesta en 15 minutos o menos  | 0,5% cada 15 minutos de más, sobre el importe total del contrato adjudicado  |
| Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones críticas y altas   | Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias críticas y altas         | 0,5% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado  |
| Cada hora de incumplimiento de tiempo de resolución en incidencias o peticiones medias, bajas y consulta   | Resolución en base a acuerdos de nivel de servicio de incidencias medias, bajas y consulta | 0,25% cada hora de más, sobre el importe total del contrato adjudicado   |
| Cada día de incumplimiento por no acudir en la actualización de versiones  | Necesidad de soporte postproducción  | 0,5% cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado                                      |
| No realización de actualización de versiones cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego   | Necesidad de subida de versiones de los elementos software                                 | 1 % por incumplimiento de no subir una versión, sobre el importe total del contrato adjudicado                       |
| No realización del mantenimiento preventivo cada 6 meses según las necesidades incluidas en el pliego  | Necesidad de mantenimiento preventivo cada 6 meses   | 1 % por incumplimiento de realización de un mantenimiento preventivo, sobre el importe total del contrato adjudicado |
| Superar en cada día, tras el cumplimiento de las 2 semanas, la persona que realiza soporte y mantenimiento in situ tras la petición de cambio del Hospital | Necesidad de cambio de persona in situ tras petición en menos de 2 semanas                 | 1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado                                    |
| Superar en cada día, tras el cumplimiento del mes, las integraciones a realizar tras la petición de cambio del Hospital                                    | Necesidad de integración tras petición en menos de 1 mes                                   | 1% por cada día de incumplimiento, sobre el importe total del contrato adjudicado                                    |

## 8. Documentación Técnica

### Certificaciones del licitador

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

- UNE EN ISO 9001:2008: Sistema de gestión de calidad
- UNE EN ISO 14001:2015: Sistemas de gestión medioambiental
- UNE EN ISO/IEC 27001:2005: Tecnología de la Información- Sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- Certificación en categoría MEDIA: Esquema Nacional de Seguridad.
- Presentar la certificación oficial del fabricante del software para realizar las tareas objeto de este contrato. Esta certificación será exigible para cada miembro del equipo de trabajo asignado al cumplimiento del objeto del contrato.
- Acreditación de la propiedad intelectual de los productos objeto del contrato en el PPT o acreditación de la autorización del fabricante del mismo, mediante certificación de éste indicando que le permite gestionar y realizar todas las actividades inherentes al ciclo de vida de la aplicación

### Certificaciones del personal del licitador

Al menos dos técnicos que vayan a prestar el servicio de implantación del sistema deberán estar certificados en HL7 v2.X. Las empresas licitadoras deberán acreditarlo mediante certificación autorizada.

Al menos dos técnicos que vayan a prestar el servicio de mantenimiento del sistema deberán estar certificados en ITIL Foundation. Las empresas licitadoras deberán acreditarlo mediante certificación de entidad legalmente autorizada.

Los certificados del licitador y las certificaciones del personal del licitador deberán incluirse con la documentación administrativa (sobre 1), la no inclusión será motivo de exclusión del procedimiento de licitación.

## 9. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 9.1 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, la ENTIDAD CONTRATANTE, considera necesario que ENTIDAD LICITADORA, 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, a la ENTIDAD CONTRATANTE, quien considerará el impacto en la prestación objeto del contrato de dicha circunstancia.

La ENTIDAD ADJUDICATARIA asume su obligación de cumplir plenamente con el Esquema Nacional de Seguridad.

Adicionalmente, la ENTIDAD ADJUDICATARIA 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.

### **9.2 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 GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN 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 Universitario Gregorio Marañón (en adelante, 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 del RGPD así como en el artículo 33 de la LOPDGDD.

### **9.3 Encargado del Tratamiento.**

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

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 HGUGM y el Adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

### **9.4 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.

### **9.5 Limitación del acceso o tratamiento.**

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos personales pertenecientes al 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.

## 9.6 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 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 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.
- 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.

### **9.7 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.

### **9.8 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, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

- En caso de que el Adjudicatario 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 Adjudicatario y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.
- Corresponde al Adjudicatario exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.
- El Adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

### **9.9 Deber de información mutuo.**

Las partes informan a los representantes que firman el presente contrato de que sus datos de carácter personal, van a ser tratados con la finalidad del mantenimiento de las relaciones contractuales de cada una de las partes, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Asimismo, las partes garantizan cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre las partes para el mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual. Las partes se comunicarán mutuamente la identidad de sus Delegados de Protección de Datos, en caso de que dicho nombramiento les sea de aplicación.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos de los interesados es la necesidad para la celebración y ejecución del presente contrato.

Los datos serán conservados durante la vigencia del presente contrato y, posteriormente, durante los años necesarios para atender las posibles responsabilidades derivadas de la relación contractual.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación, portabilidad ante la parte que corresponda a través de comunicación por escrito al domicilio social que consta al comienzo del presente documento, aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrán interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

#### **9.10 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 encargado del tratamiento de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

Madrid, 15 de abril de 2024

El Subdirector de Sistemas de Información

Fdo.: Raul Lopez Martinez