

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT EL
PROCEDIMENT ESTABLERT I SERVEI DESCRITS PEL CSC SERVEIS INSTRUMENTALS SAU**

PROCEDIMENT: OBERT

PRODUCTE / SERVEI:

- **CONTRACTACIÓ D'UN SOFTWARE DE GESTIÓ DE PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIANCE I UN SOFTWARE DE GESTIÓ DEL CANAL DE DENÚNCIES AMB UN MÒDUL D'ANTIFRAU INTEGRAT PER AL CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA.**

EXPEDIENT CSCSI 7/23

IMP-SC-006

ÍNDEX

1	INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA	3
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3	LOT 1. SOFTWARE DE GESTIÓ ESPECIALITZAT EN PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIANCE	3
3.1.	Especificacions tècniques particulars del servei de software	3
3.2.	Característiques generals de l'aplicatiu	4
3.3.	Requisits tècnics mínims que ha de complir la plataforma	4
3.4.	Requisits funcionals que ha de complir la plataforma	5
4	LOT 2. SOFTWARE DE GESTIÓ DEL CANAL DE DENÚNCIES AMB INTEGRACIÓ D'UN SOFTWARE D'ANTIFRAU	6
4.1.	Especificacions tècniques particulars del servei de software	6
4.2.	Característiques generals de l'aplicatiu	6
4.3.	Requisits tècnics mínims que ha de complir la plataforma	7
4.4.	Requisits funcionals que ha de complir la plataforma	7
5	Instal·lació, Configuració i posada en servei de la plataforma	8
6	PERSONA DE CONTACTE RESPONSABLE DEL SERVEI	8
	ANNEX 2. INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL DELS LICITADORS	9

1 INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA

El Consorci de Salut i Social de Catalunya (d'ara endavant "CSC") és una entitat pública de caràcter local i base associativa, fundada el 1983, que té el seu origen en el moviment municipalista. El CSC, referència al sector i amb una clara vocació de servei, té com a missió: impulsar models de salut i social excel·lents i sostenibles per millorar la qualitat de vida de les persones, oferint serveis d'alt valor afegit als seus associats. Així, el CSC vol ser el principal referent pel coneixement i capacitat de cooperació, influència i anticipació davant els nous reptes del sistema de salut i social. Tots els associats al CSC són entitats públiques i/o privades sense ànim de lucre.

El Consorci presta serveis d'alt valor afegit als seus associats. A continuació (<https://www.consorci.org/el-csc/que-fem/>) es poden trobar aquests serveis segons l'àrea a la qual corresponen, tots ells es destinen als associats però alhora fan partícip al CSC de la definició del model, adaptant-se a les noves situacions dels centres sanitaris i d'atenció social i del món municipal, des d'una vocació pública.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte té dues vessants i és aquest el motiu pel qual es separa en dos lots.

El primer d'ells té per objecte la prestació de serveis relacionats amb el subministrament, implementació i manteniment d'un software de gestió especialitzat en protecció de dades, Compliance. I pel que es refereix a l'objecte del segon lot estaria basat en la prestació de serveis relacionats amb el subministrament, implementació i manteniment d'un software de gestió d'un canal de denúncies amb un software d'antifrau integrat per tal de poder gestionar l'obligatorietat derivada de la Llei 2/2023 en la gestió del canal de denúncies de diverses entitats.

L'execució del contracte es divideix en els esmentats lots, doncs les prestacions es poden realitzar de forma independent sense afectar la naturalesa i correcta execució del contracte i la divisió escollida obeeix a criteris materials, atès que tot i haver una relació entre el software de gestió especialitzat en les matèries anteriorment assenyalades, no hi concorre una justificació de les exposades als articles 116.4 i 99.3 de la Llei de Contractació del Sector Públic, pel que per tal de no restringir injustificadament la competència s'ha fet la separació en els dos lots anteriorment assenyalats.

3 LOT 1. SOFTWARE DE GESTIÓ ESPECIALITZAT EN PROTECCIÓ DE DADES I COMPLIANCE

3.1. Especificacions tècniques particulars del servei de software

El servei a prestar per l'adjudicatari és el d'un software de gestió especialitzat en protecció de dades i compliance (plataforma) que permeti assegurar el compliment de les normatives vigents en protecció de dades. La plataforma ha de facilitar l'administració dels processos relacionats amb la gestió de les dades, permetent un accés més precís a tota la documentació de la que es disposa.

L'eina ha de permetre poder incloure informacions bàsiques de protecció de dades com poden ser el Registre d'Activitats del Tractament, contractes d'encarregat de tractament, avaluacions d'impacte, entre d'altres especificades a la legislació. La naturalesa del servei prestat pel CSC, ha de permetre de la mateixa forma que tercers puguin accedir a la plataforma amb la finalitat no només de penjar-hi

documents sinó que han de poder entrar consultes per part de les entitats que tenen el servei contractat que arribaran als respectius DPD qui s'encarregaran de la posterior gestió i resolució. El total d'entitats amb el servei contractat a desembre del 2023 és aproximadament de trenta-cinc, s'ha de tenir capacitat per assumir aquest volum.

Pel que fa a la funcionalitat de compliance ha de proporcionar eines en un marc estructurat per assegurar que l'organització compleix amb totes les normatives aplicables. Per tant ha de ser possible la creació de documents tals com polítiques internes, realització d'auditories periòdiques, i la generació d'informes detallats per demostrar el compliment davant les autoritats reguladores. En aquest cas el total d'entitats que requeriran accés a la plataforma serà de cinc, però s'ha de tenir la possibilitat d'ampliar aquest nombre de cara a futur.

Ambdós mòduls han d'estar connectats i interrelacionats en un mateix bloc, ja que en diferents casos la informació en ells continguda ha de poder-se compartir bilateralment.

3.2. Característiques generals de l'aplicatiu

L'objectiu principal de la plataforma serà facilitar la gestió i centralitzar l'emmagatzematge de tots aquells documents relatius a la protecció de dades i de compliance, per tal de poder agilitzar i mecanitzar tasques, centralitzar la informació per tal de poder aplicar mesures de seguretat més eficients, i augmentar el valor del servei proporcionat a les entitats amb el servei contractat.

La plataforma estarà dissenyada de forma integral per poder complir i assolir amb els aspectes senyalats en el paràgraf anterior, permetent:

- La reducció del temps i dels recursos destinats a satisfer les necessitats derivades de la prestació del servei, així com les necessitats que poden tenir-se internament.
- Unificar els canals de comunicació bidireccionalment entre el CSC i les entitats que tinguin el servei contractat.
- Centralitzar la gestió documental i verificar el compliment dels requisits documentals abans de l'execució dels treballs.
- Disposar de l'històric de les entitats i d'aquelles actualitzacions de cara a auditories realitzades per part de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.
- Disposar de tota la informació permanentment actualitzada i de forma instantània.
- Disposar de plantilles que respectin el mateix format per a tots els documents com per exemple contractes d'Encarregat de Tractament, Avaluacions d'Impacte o auditories en protecció de dades.
- Tenir accés a directe a documents tals com legislació, guies, mementos de protecció de dades en els diferents apartats per tal de poder donar informació a les entitats amb el servei contractat amb la finalitat de ser més transparents sobre aquell procediment.
- Unificar i facilitar el control del compliment normatiu diferenciat per àrees a través de l'accés a continguts jurídics que estiguin actualitzats, donada la constant aprovació de noves normes és vital disposar d'un repositori de normativa actualitzat per poder complir amb aquesta.

També es requerirà que la plataforma sigui compliance amb tota la normativa de protecció de dades per tal de poder guardar la confidencialitat respecta tota aquella informació a la que l'adjudicatari pugui tenir accés per al desenvolupament del present contracte.

3.3. Requisits tècnics mínims que ha de complir la plataforma

- Societats amb llicències d'ús: 35 per el mòdul de protecció de dades i 5 per al mòdul de compliance.
- Ubicació: Servidors a la Unió Europea.

- Nombre d'usuaris interns: 3 mínim per entitat amb categoria d'administradors i il·limitat pel que fa a accés a realitzar consultes.
- Software disponible 365 dies l'any i 24 hores al dia.
- Plataforma multi idioma i com a mínim ha de tenir el català i el castellà.
- Formació per la implementació i primers passos.

3.4. Requisits funcionals que ha de complir la plataforma

- Personalització de la plataforma amb el Logo del CSC.
- El software es podrà configurar d'acord l'estructura del CSC i el seu model de negoci, on hi hagi un canal totalment independent dels altres per a cada entitat associada i amb permís únic d'accés a aquesta. De forma detallada:
 - Hi haurà 2 usuaris que tindran accés a totes les entitats que seran els membres del departament de protecció de dades del CSC ja que necessiten accés total a totes elles.
 - Sistema de gestió d'usuaris interns que permeti creació de perfils i personalitzar els permisos: La resta d'usuaris pertanyents a les entitats associades amb el servei contractat tindran accés únicament al mòdul respectiu a la seva entitat, sense tenir accés a informació de cap altre. Únicament tindran 1 o 2 usuaris (segons conveniència) de cada una d'aquestes entitats on podrà pujar documents a la plataforma i haurà de poder-se gestionar la quantitat de persones amb accés a la documentació penjada (amb permís de visualització i descàrrega). Aquesta distribució de permisos ha de poder-se fer desitjablement des del CSC sense necessitat de recórrer al adjudicatari en cada moment.
 - Cada entitat tindrà el seu propi formulari de consultes que anirà a un repositori de consultes únic per entitat, sense que estiguin barrejats, per tal de poder portar un control i una gestió per part del Delegat de Protecció de Dades, que notifiqui al receptor segons l'estat de la seva consulta (aprovada, en curs, pendent de documentació, no aprovada...)
- Distribució automàtica i actualització en cas de noves versions.
- Gestió de la documentació i el seu estat (en vigor, desactualitzat, derogat, en revisió...)
- Elaboració d'informes i indicadors per avaluar el nivell de compliment de les activitats de tractament que requereixin d'una avaluació d'impacte, o bé informes derivats d'anàlisis de riscos, auditories o similar.
- Garantia d'integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.
- Manteniment correctiu i gestió d'incidències.
- Incorporació de millores evolutives del software, incloent mòduls de nova creació per tal de donar compliment a nova legislació que pugui aparèixer, això és important sobretot en el mòdul de compliance on s'actualitzi constantment per tal de poder registrar aquella nova legislació que ha de complir-se.
- Servei d'atenció al usuari, per problemes tècnics o d'ús que puguin sorgir.
- Implementació amb accions formatives i acompanyament.
- Interconnexió amb Outlook de manera que si hi ha alguna nova consulta, o bé algun document nou que s'ha penjat, o actualització d'alguna activitat que estigui en tràmit es comuniqui via mail.

4 LOT 2. SOFTWARE DE GESTIÓ DEL CANAL DE DENÚNCIES AMB INTEGRACIÓ D'UN SOFTWARE D'ANTIFRAU

4.1. Especificacions tècniques particulars del servei de software

El servei a prestar per l'adjudicatari és el d'un software de gestió del canal de denúncies amb integració d'un software antifrau que estigui integrat. El software ha de permetre assegurar el compliment de les normatives vigents en concret la Llei 2/2023, de 20 de febrer, *reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció*. La plataforma ha de facilitar la gestió de les denúncies rebudes, complint amb el mínim disposat a la llei, essent sobretot la possibilitat de denúncia anònima i la possibilitat de notificar la recepció, juntament amb un espai on intercanviar informació amb el denunciant sense que aquest sigui identificat.

És important que l'eina integri o bé pugui compartir informació amb un software de gestió d'antifrau, doncs la probabilitat de que el contingut de la denúncia comptant que estem en una entitat local pugui derivar en mesures relatives a l'antifrau, serà altament important que pugui haver un traspàs d'informació per tal de poder agilitzar i mecanitzar al màxim possible aquest bolcat de dades,

De manera que ambdós mòduls han d'estar connectats i interrelacionats en un mateix bloc si fora possible, ja que en diferents casos la informació en ells continguda ha de poder-se compartir bilateralment.

4.2. Característiques generals de l'aplicatiu

L'objectiu principal de la plataforma serà facilitar la gestió i centralitzar el canal de denúncies tant el de la pròpia entitat com el d'aquells altres que es gestionen des de l'àrea de protecció de dades en un mateix software/plataforma que facilitarà la correcta gestió respectant tots els terminis en relació a les denúncies que puguin interposar-se pels interessats.

Per l'ús idoni de la plataforma es demana que aquesta trobi integrat un software de gestió relacionat amb l'antifrau i les mesures que d'aquest es poden derivar, l'estreta relació entre l'objecte que poden tenir les denúncies amb les mesures d'antifrau que poden aplicar-se aporta un gran valor i un punt diferenciador a l'àrea en el moment de prestar el servei a les entitats associades que han contractat el dit servei.

La plataforma estarà dissenyada de forma integral per poder complir i assolir amb els aspectes senyalats en el paràgraf anterior, permetent:

- La reducció del temps i dels recursos destinats a satisfer les necessitats derivades de la prestació del servei, així com les necessitats que poden tenir-se internament.
- Unificar els canals de denúncies entre el CSC i les entitats que tinguin el servei contractat.
- Centralitzar la gestió documental i verificar el compliment dels requisits documentals abans de l'execució dels treballs.
- Disposar de l'històric de les entitats i d'aquelles actualitzacions de cara a auditories realitzades per l'autoritat competent.
- Disposar de tota la informació permanentment actualitzada i de forma instantània.
- Possibilitat de disposar de canals indefinits de manera que si es necessita ampliar el nombre de canals de cara a futur no hi hagués cap mena de problema.
- Tenir accés directe a documents tals com legislació, guies, legislacions que puguin relacionar-se amb mesures antifrau i que agilitzin la gestió de les potencials denúncies.
- Compliment amb tot el disposat a la legislació, possibilitat de realitzar denúncies anònimes; possibilitat de intercanviar informació amb el denunciant sense que aquest se'l pugui identificar,

que es pugui notificar a l'interessat i que aquest rebí una notificació, en resum, s'ha de tenir una eina que faci més transparent el procediment en tots els passos que es duguin a terme.

- Possibilitat d'establir un desplegable que permeti en el cas que el Delegat de Protecció de Dades o qualsevol membre del Comitè de Compliment Normatiu fos el destinatari de la denúncia dirigir la denúncia a una tercera persona establerta al reglament del canal per tal de poder evitar potencials conflictes d'interessos.

També es requerirà que la plataforma sigui compliance amb tota la normativa de protecció de dades per tal de poder guardar la confidencialitat respecta tota aquella informació a la que l'adjudicatari pugui tenir accés per al desenvolupament del present contracte.

4.3. Requisits tècnics mínims que ha de complir la plataforma

- Societats amb llicències d'ús: 5 canals de denúncies diferenciats però que tots siguin gestionats per les mateixes persones (3 usuaris possibles per a la gestió) juntament amb accés per a 5 entitats al software d'antifrau.
- 5 punts - Un d'aquests canals ha de donar l'opció de desglossar-se (en 11 opcions com a mínim) i poder triar a quin Servei d'Atenció Domiciliària pertany la persona denunciant.
- Possibilitat de contacte entre el gestor del canal i el denunciant a través del software respectant en tot moment l'anonimat del denunciant.
- Ubicació: Servidors a la Unió Europea.
- Nombre d'usuaris interns: 3 mínim per entitat amb categoria d'administradors.
- Software disponible 365 dies l'any i 24 hores al dia.
- Plataforma multi idioma i com a mínim ha de tenir el català i el castellà.
- Formació per la implementació i primers passos.

4.4. Requisits funcionals que ha de complir la plataforma

- Personalització de la plataforma amb el Logo del CSC.
- El software es podrà configurar d'acord l'estructura del CSC i el seu model de negoci, on hi hagi un canal totalment independent dels altres per a cada entitat associada i amb permís únic d'accés a aquesta. De forma detallada:
 - Hi haurà 3 usuaris als que arribaran les denúncies, dos d'ells membres del Comitè de Compliment Normatiu i l'altre del Comitè d'Ètica, de manera que s'ha de donar la possibilitat de preguntar si la persona que s'està denunciant és part del comitè de compliment normatiu.
 - La gestió de les denúncies estarà unificada però diferenciada en cinc canals independents (que han de poder ampliar-se de cara a futur); i un d'ells ha de tenir la possibilitat d'oferir un desplegable on es pugui assenyalar quin Servei d'Atenció Domiciliària (n'hi ha 11) es troba afectat.
 - Cada entitat tindrà el seu propi formulari que hauria de poder-se personalitzar amb el seu logo i que estigui allotjat als seus servidors.
- Distribució automàtica i actualització en cas de noves versions.
- Gestió de la documentació i el seu estat (en vigor, desactualitzat, derogat, en revisió...)
- Elaboració d'informes i indicadors per tal de poder realitzar els *reports* necessaris al final de cada any.
- Garantia d'integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.

- Manteniment correctiu i gestió d'incidències.
- Incorporació de millores evolutives del software.
- Servei d'atenció al usuari, per problemes tècnics o d'ús que puguin sorgir.
- Interconnexió amb Outlook de manera que si hi ha alguna nova denúncia, o bé algun document nou que s'ha penjat es comuniqui via mail.

5 INSTAL·LACIÓ, CONFIGURACIÓ I POSADA EN SERVEI DE LA PLATAFORMA

Una vegada formalitzat el contracte es determinarà conjuntament entre el CSC i l'adjudicatari la planificació per la implantació, configuració i parametrització de la plataforma.

La plataforma haurà d'entrar en funcionament en el termini màxim d'un mes des de la data de formalització del contracte, excepte en cas de petició de l'adjudicatari i per a causa degudament justificada de l'ampliació d'aquest termini, subjecte a l'acceptació expressa del CSC.

L'adjudicatari haurà de fer la formació necessària als membres de l'àrea de protecció de dades que en faran ús en el termini màxim d'un mes.

6 PERSONA DE CONTACTE RESPONSABLE DEL SERVEI

A l'inici del servei, l'adjudicatari haurà de comunicar al CSC qui serà la persona de contacte per tal de resoldre possibles dubtes i comunicar-se amb l'entitat. També haurà de facilitar les seves dades de contacte (telèfon, correu electrònic, etc.).

 Serveis Instrumentals SA Consorti de Salut i Social de Catalunya	• PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SOFTWARE PER AL CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA. <i>Núm. Expedient: CSCSI 7-2023</i>
---	---

ANNEX 2. INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL DELS LICITADORS

Denominació de l'activitat de tractament: Servei de protecció de dades, compliance i canal de denúncies.

Responsable del tractament de les dades personals: Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya (CIF P-0800004D). Amb domicili social a Avinguda Tibidabo 21, 08022, Barcelona. Amb adreça de correu electrònic: consorci@consorci.org.

Finalitat: Finalitat de poder gestionar adequadament tots els tractament de dades que es realitzen dins de l'entitat, així com poder prestar un servei a les entitats que tenen contractada la prestació del servei de protecció de dades i compliance, així com el canal de denúncies amb la finalitat de dita prestació del servei, de manera que la legitimació recau sobre el 6.1.b) del RGPD en base a l'execució contractual.

Drets de les persones interessades: podeu sol·licitar l'accés i la rectificació de les vostres dades, així com la supressió o la limitació del tractament quan sigui procedent. També us podeu oposar al tractament d'acord amb la normativa vigent. Procediment per exercir els vostres drets a dpd@consorci.org.

Informació addicional: <https://www.consorci.org/avis-legal/>.