

Institut de Recerca Biomèdica de Lleida - Fundació Dr. Pifarré

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT –

**SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT FUND@NET, DE
L'INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA DE LLEIDA (IRBLLEIDA).**

NÚM. EXPEDIENT PNS 004-24

Plec de Prescripcions Tècniques

1. Aspectes generals

Article 1.1 : Objecte i abast del contracte

L'objecte del present procediment és el contracte del servei de suport i manteniment del sistema de gestió integrat Fund@net durant el termini previst per aquesta licitació i la contractació d'una bossa d'hores de suport.

El present document té com a finalitat definir les característiques i condicions tècniques del servei.

Article 1.2 : Serveis de suport requerits

La prestació d'aquest servei de suport serà sobre els següents mòduls de Fund@net:

- **Fund@net ERP. Project Management.**
 - ✓ Control i seguiment de projectes.
 - ✓ Gestió d'acords i contractes.
 - ✓ Justificació de projectes.
 - ✓ Planificació de tasques i fites. Agendes.
 - ✓ Gestió d'activitat i temps.
 - ✓ Gestió de tercers.
 - ✓ Gestió documental.
 - ✓ Intranet per consultes dels investigadors
- **Fundanet ERP. Financials.**
 - **Gestió d'ingressos:**
 - ✓ Facturació a clients.
 - ✓ Gestió d'ajuts rebuts.
 - **Gestió de despeses:**
 - ✓ Factures de proveïdor.
 - ✓ Nòmines de personal del projecte.
 - ✓ Bestretes i justificació de despeses.
 - ✓ Despeses menors.
 - ✓ Pagament d'ajuts.

- ✓ Gestió de compres.
- ✓ Immobilitzat.
- ✓ Tresoreria i caixes.
- ✓ Liquidacions d'impostos.
- ✓ Comptabilitat general.
- **Fundanet RR.HH.**
 - ✓ Gestió del Personal propi
 - ✓ Gestió de calendaris laborals
 - ✓ Gestió de permisos
 - ✓ Documents personals
 - ✓ Gestió de nòmines
 - ✓ Intranet pel personal
- **Fundanet Compres.**
 - ✓ Catàleg de proveïdors
 - ✓ Gestió de comandes
 - ✓ Recepcions, albarans
 - ✓ Control de factures
- **Fundanet Contractació Pública.**
 - ✓ Gestió integral dels expedients de contractació Pública
 - ✓ Gestió d'Acords Marc
 - ✓ Integració amb Fundanet Compres
- **Fundanet Power BI**
 - ✓ Manteniment de Fundanet Power BI
- **Altres mòduls addicionals de Fund@net Suite:**
 - ✓ Producció científica.
 - ✓ Curriculum vitae.
 - ✓ CEIC.
 - ✓ Farmàcia.
 - ✓ Intranet de l'Investigador.
 - ✓ Fundanet API

2 Servei de Manteniment

Article 2.1 : Nivell de servei

El nivell de servei requerit comprèn:

- Centre d'Atenció a l'usuari (C.A.U.) – El centre d'atenció a l'usuari ha de ser un grup de suport especialitzat en el producte Fund@net que garanteixi la resolució de tots els dubtes, consultes o comunicació de problemes que tingueren els usuaris.

S'assignarà una o varies persones de contacte que coneguin el funcionament de llicències de l'aplicació informàtica Fund@net.

El centre d'atenció a l'usuari estarà operatiu

- De dilluns a dijous, de 08:30 a 18:30
- Divendres de 08:30 a 15:00

Durant el mes d'agost, el C.A.U. estarà operatiu de dilluns a divendres de 08:00 a 15:00.

- Actuacions correctives
- Actuacions adaptatives i evolutives
- Bossa **de 200 hores** destinades a tasques de revisió i anàlisi de dades

Article 2.2 : Actuacions correctives

Es consideraran accions correctives el conjunt de les operacions que l'empresa adjudicatària dugui a terme per solucionar qualsevol incidència notificada per el personal de l'IRBLleida, o directament detectada pels controls de qualitat de l'empresa adjudicatària, respecte a un mal funcionament del Sistema Fund@net. Aquest tipus d'actuacions seran efectuades per mantenir operatiu el sistema en el seu màxim nivell de rendiment.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària notificarà de forma immediata als interlocutors de l'IRBLleida qualsevol problema conegut relacionat amb la disponibilitat, la pèrdua de dades i la seguretat al sistema de gestió de Fund@net.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a atendre totes les incidències en un màxim de dues hores, considerant com a tal:

- La recepció de la incidència.
- La determinació de l'abast de la incidència.
- El registre de la incidència al Gestor de Projectes de l'empresa adjudicatària.
- La comunicació al client del número de registre de la incidència.

La determinació de la prioritat de la incidència es realitzarà per part dels responsables de l'IRBLleida i es validarà per part del Departament de Qualitat de l'empresa adjudicatària. En

cas de divergència d'interpretació es resoldrà, atenent a criteris d'operativa i nivell de servei entre els responsables del servei d'ambdues parts.

De conformitat amb el nivell de prioritat establert, s'iniciarà la seva resolució en els següents intervals de temps:

- Prioritat alta: Incidències que afectin a l'operativitat del sistema amb pèrdua de servei en funcionalitats o dates crítiques (obligacions legals). S'iniciarà la seva resolució el mateix dia de la seva recepció. El termini màxim de resolució de la incidència serà de 30 hores des de la seva recepció, procedint a la pertinent comunicació.
- Prioritat mitjana: Incidències que afectin a l'operativitat del sistema que no es produeixin en dates crítiques. S'iniciarà la seva resolució en els dos dies següents a la recepció de la mateixa, essent el termini màxim de resolució de 6 dies des de la seva recepció, procedint a la seva pertinent comunicació.
- Prioritat baixa: Incidències que afectin a una funcionalitat que no suposi pèrdua de servei general o en grans mòduls o únicament a uns pocs usuaris. S'iniciarà la seva resolució dins dels tres dies següents a la recepció de la mateixa, essent el termini màxim de resolució de 30 dies des de la seva recepció, procedint a la seva pertinent comunicació.

La correcció de la incidència i el desplegament a la infraestructura del client, per restaurar el servei, es produirà dins de les hores indicades a cada tipus d'incidència i sempre que l'empresa adjudicatària tingui accés total a la mateixa.

Un cop resolta la incidència i actualitzat el software a la infraestructura de l'IRBLleida, aquest podrà verificar el seu correcte funcionament i en cas de no donar per resolta la incidència, no quedarà tancada, tenint l'empresa adjudicatària un nou termini temporal segons el nivell de prioritat de la mateixa.

Article 2.3 : Actuacions adaptatives i evolutives

Les actuacions adaptatives es portaran a terme a partir de les millores tecnològiques desenvolupades per l'empresa adjudicatària o per productes d'altres companyies que siguin utilitzats en l'àmbit del sistema Fund@net.

Les actuacions evolutives comprendran totes aquelles modificacions de software que l'empresa adjudicatària determini incorporar al sistema Fund@net per iniciativa pròpia i/o a partir de les peticions realitzades pels clients.

El producte s'ampliarà, millorarà o modificarà de forma periòdica, donant lloc a versions que seran instal·lades, i parametritzades si fos necessari, de forma programada al client, fent-les coincidir amb l'entrega de la documentació i la formació necessària.

Totes aquestes millores estaran recollides al Roadmap de producte aprovat per l'annualitat i que estarà accessible per l'IRBLleida. Aquesta planificació podrà variar durant l'exercici per motius legals, organitzatius o de caràcter tecnològic.

L'adjudicatari s'encarregarà de la gestió del manteniment normatiu d'acord amb la legislació vigent aplicable.

És la responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar per la correcta adequació en tot moment de les instal·lacions de climatització a la normativa vigent i de realitzar totes les operacions de manteniment que estableix aquesta normativa.

L'empresa adjudicatària també es responsabilitzarà de gestionar les inspeccions reglamentàries que calgui realitzar amb l'entitat d'inspecció i control legalment autoritzada, així com les correccions de les eventuais deficiències que s'hagin pogut detectar.

Article 2.4 : Serveis administrats en Cloud

L'empresa adjudicatària haurà de desplegar la solució de Fund@net garantint la seguretat, disponibilitat i rendiment.

L'entorn escollit per a màquines virtuals ha de ser capaç d'oferir un SLA del 99.95%. Per garantir aquest SLA l'arquitectura tecnològica de Fund@net ha d'estar dissenyada amb, al menys, 1+1 màquina per capa funcional agrupades per grups de disponibilitat. Això ha de ser així per garantir que per a que 2 màquines virtuals del mateix grup de disponibilitat s'ubiquin al mateix servidor físic de virtualització, com a mínim s'han de tenir 6 màquines per grup de disponibilitat.

S'utilitzen balancejadors de càrrega per als frontals d'aplicació d'escriptori i aplicacions web.

Es disposa d'un clúster d'alta disponibilitat de Microsoft SQL Server per a les bases de dades relacionals.

Els espais d'emmagatzemament sobre els que resideixen les màquines virtuals estan redundats localment (LRS). És a dir, es replica les dades tres cops dins d'una unitat d'escalat d'emmagatzemament que s'allotja al centre de dades.

Els espais d'emmagatzemament per a les còpies de seguretat de les imatges de les màquines així com de la informació gestionada per Fund@net estan redundats en zona (ZRS). És a dir, es replica les dades de manera asincrònica entre centres de dades dins d'una o dues regions, a més d'emmagatzemar tres rèpliques de forma semblant a LRS, però amb una major durabilitat.

Per donar compliment a la legislació espanyola en matèria de protecció de dades personals de Nivell Bàsic, els serveis administrats en Cloud hauran de disposar de les següents certificacions:

- ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018
- Esquema Nacional de Seguretat de Nivell Alt. Regulat per el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Informe tècnic favorable (TI/32/2014) de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades confirmant la garantia dels esmentats serveis per a l'exportació de dades.

Tot accés a la plataforma es realitza de forma segura mitjançant l'ús de credencials de compte d'usuari de Microsoft Active Directory específic a la plataforma. Això ha de permetre:

- Implementar el principi d'ús del mínim privilegi possible mitjançant comptes de servei, grups i polítiques de grup.
- Controlar els comptes d'usuari d'accés a la plataforma.
- Garantir la independència i privacitat de la informació dels diferents clients.

Qualsevol accés es realitzarà sempre de manera xifrada mitjançant l'ús de certificats SSL. Els protocols de comunicacions seran TLS.1 o superior.

En referència a la informació s'aplicaran les polítiques de retenció següents:

- Bases de dades. S'assegura 14 dies de retenció de còpies de seguretat per la seva recuperació en un moment donat amb un RPO (Recovery Point Objective) de dues hores de 8:00 a 20:00 hores.
Addicionalment, s'emmagatzemarà mensualment una còpia de seguretat completa de l'últim diumenge del mes, mantenint un historial de 12 mesos.
- Informació digital. S'emmagatzema la última còpia de seguretat de la informació digital que s'hagi pogut associar a les aplicacions.

Tot el servei administrat es realitzarà per personal tècnic de Semicrol i inclou les actualitzacions programades de Fund@net, així com l'evolució tecnològica de la plataforma.

3 Propietat Intel·lectual

Tota informació que es trobi a les instal·lacions de l'Institut de Recerca Biomèdica de Lleida és confidencial i de la seva propietat, motiu pel qual el licitador i qualsevol persona depenent del mateix que desenvolupi les funcions objecte d'aquest contracte haurà de mantenir la confidencialitat plena sobre la informació inherent als serveis aquí licitats. Aquesta obligació de confidencialitat s'entendrà plenament vigent, fins i tot amb posterioritat a l'extinció del servei prestat.

4 Confidencialitat de la informació

L'adjudicatari i els seus col·laboradors estaran obligats a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tingui accés per a l'execució del contracte que s'indiqui com a tal en el mateix, a la informació que la pròpia entitat contractant indiqui com a confidencial o a la que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat es mantindrà durant un termini de 5 anys, a excepció de que en el contracte s'estableixi un termini superior.

5 Protecció de dades de caràcter personal

En compliment del què disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), en el que es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal, es deixa constància dels següents extrems:

- a. La documentació requerida per a licitar en el present procediment que contingui dades de caràcter personal és necessària per la participació en el mateix.
- b. En relació amb la documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal de persones físiques (treballadors, personal tècnic, col·laboradors, etc.), el licitador garanteix que ha obtingut prèviament el consentiment de les persones interessades per facilitar la referida informació a l'entitat contractant amb la finalitat de licitar en el present procediment.
- c. La documentació presentada pels licitadors que contingui dades de caràcter personal serà dipositada a les oficines de l'entitat contractant, ubicades a Lleida, Av. Rovira Roure, 80 i serà tractada per l'entitat contractant per la qualificació, valoració i comparació de les proposicions dels licitadors i per donar compliment a les finalitats establertes a la normativa de contractació pública que sigui d'aplicació a l'entitat contractant. Els destinataris d'aquesta informació seran la pròpia entitat contractant,

així com aquells tercers que realitzin tasques de fiscalització o aquells tercers que, en l'execució del contracte, necessàriament hagin d'accedir a la mateixa.

- d. La presentació de l'oferta i la documentació sol·licitada implica que el licitador autoritza a l'entitat contractant a tractar la referida informació en els termes informats i, en cas que resulti adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte. Les dades proporcionades es conservaran durant els anys necessaris per complir amb les obligacions legals.
- e. Els interessats podran exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició dirigint-se a l'entitat contractant, com entitat responsable del tractament, a l'adreça indicada a la lletra c anterior, adjuntant una còpia del Document Nacional d'Identitat o altre Document Oficial que acrediti la identitat de la persona que exerciti el dret. L'interessat podrà també presentar una reclamació davant l'autoritat de control competent.

5.1 Objecte

Degut a la prestació de serveis que el licitador oferirà a l'entitat contractant, es preveu la possibilitat de que es produeixi un accés accidental i/o involuntari a les dades personals responsabilitat de l'entitat contractant.

En compliment de l'art. 5 RGPD, es fixen a les següents clàusules les obligacions en matèria de seguretat que haurà d'assumir el licitador, per tal de garantir una adequada protecció de les dades personals, protegint-les d'accessos no autoritzats o il·lícits i de la seva pèrdua, destrucció o dany accidental mitjançant l'aplicació de mesures tècniques i organitzatives apropiades.

5.2 Identificació de la informació afectada

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el licitador podria tenir accés a la informació que es descriu a continuació:

- Als servidors informàtics que hostatgen la informació de l'IRBLleida

5.3 Obligacions

Els licitadors i tot el seu personal s'obliguen a:

- a. Tot informe o dades qualificats com a dades personals pel RGPD que tingui coneixement el licitador amb motiu de la prestació de servei contractualment establerta, es consideren confidencials per ambdues parts i només podrà ser utilitzada per el licitador per al compliment del servei contractat, no permetent la difusió, transformació, manipulació i/o cessió a tercers

fora de l'estricta objecte del contracte subscrit per les parts, fins i tot quan es finalitzi la prestació de serveis.

b. El licitador es compromet a complir el que disposa el RGPD, especialment per que fa al respecte al deure de secret i confidencialitat, vigilat la correcta protecció lògica i física de les possibles dades personals que per motius incidentals i puntuals pogués accedir directament o indirectament.

c. El licitador es compromet a incloure en els contractes que tingui amb els seus treballadors presents i futurs, una clàusula de confidencialitat per la qual aquests s'obliguin a no revelar a ús propi o de tercers la informació que coneguin en funció de la seva comensalitat tant en el temps que duri el seu contracte, ja sigui laboral o de qualsevol altre tipus dels admesos en dret, com posteriorment en finalitzar aquesta relació. A l'esmentada clàusula es farà especial menció a totes les obligacions que comporti la normativa vigent sobre protecció de dades personals.

d. Mantenir a disposició del responsable la documentació que acredita que es compleix l'obligació que estableix l'apartat anterior.

e. Subcontractació. El licitador no subcontractarà cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin l'accés a dades personals, tret dels serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis del licitador.

Si cal subcontractar alguna prestació que puguin afectar l'accés a dades personals, aquest fet s'ha de comunicar prèviament i per escrit a l'entitat contractant, amb una antelació de 15 dies hàbils. Cal indicar de forma clara i inequívoca l'empresa que es vol subcontractar i les seves dades de contacte. La subcontractació es pot dur a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

El subcontractista està obligat igualment a complir les obligacions que aquest document estableix per al licitador en matèria de protecció de dades personals i les instruccions que dicti el responsable. Correspon al licitador inicial regular la nova relació, de manera que el subcontractat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa a l'eventual accés a les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. Si el subcontractista ho incompleix, el licitador inicial continua sent plenament responsable davant el responsable per que fa al compliment de les obligacions.

f. Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per l'accés a dades personals.

g. Assistir el responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets següents:

- Accés, rectificació, supressió i oposició.
- Limitació del tractament.

- Portabilitat de dades.
- A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils).

h. Notificació de violacions de la seguretat de les dades:

Si se'n disposa, cal facilitar, com a mínim, la informació següent:

- Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- Nom i dades de contacte de delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
- Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
- Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloses, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació s'ha de facilitar de manera gradual sense dilació indeguda.

i. Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.

j. Donar suport al responsable del tractament a l'hora de fer les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.

k. Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuï el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.

l. Implantar les mesures de seguretat definides pel responsable.

En tot cas cal implantar mecanismes per:

- Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

Designar, si és necessari conforme el RGPD, un delegat de protecció de dades i comunicar-ne la identitat i les dades de contacte al responsable.

6. Abonaments al contractista

La facturació dels serveis prestats relatius al manteniment del programa Fund@net es realitzarà en els mesos de juny i desembre de cada anualitat.

Pel que fa a la bossa d'hora a gastar durant la vigència del contracte, es facturarà anualment en funció de les hores efectivament consumides.

Lleida, a la data de la signatura

Sra. Eva Montserrat López Truco
Òrgan de contractació- Gerent IRBLleida