Institut de Recerca Sant Pau

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR AL CONTRACTE DE PRESTACIÓ DE SERVEIS DE MANTENIMENT I ALLOTJAMENT WEB DE LA PLATAFORMA DE DÒCENCIA PER A LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA DEL'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

Expedient NEGSPIR 26/66

Barcelona, a 13 d'octubre de 2026

1. OBJECTE I FINALITATS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació d'aquest servei és essencial per continuar comptant amb la Plataforma de Docència de l'Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau creada i desenvolupada per l'empresa GOO APPS S.L.. Per això, cal comptar amb el suport dels creadors de l'eina per al manteniment de l'aplicació garantint així que aquesta eina es mantingui operativa en tot moment i degudament actualitzada en les diferents versions que es vagin desenvolupant.

L'objecte del contracte és el servei de manteniment i allotjament web de la Plataforma de Docència, adquirit per la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

El contingut mínim del contracte és, per tant:

- Servei d'allotjament web
- Servei de manteniment web

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. Servei d'allotjament web

Els serveis d'allotjament web inclouen les següents tasques:

- Allotjament de la plataforma web tipus EC2 tipus t2. micro de AWS (Amazon Web Services).
- Backups i sistema de recuperació de les dades emmagatzemades en el sistema.
- Monotorització del stack de serveis amb la finalitat d'ajustar el seu rendiment segons el trànsit i demanda per una alta disponibilitat de 24 hores/365 dies:
    a) Storage
    b) Compute
    c) Databases
- Securització, firewells i control d'accessos a la infrestructura:
    a) Ports oberts al trànsit públic 443 (https)
    b) Filtrat per IP's amb accés només a través de la IP de l'oficina Goo Apps:
        ■ Puerto 22 (ssh)

■ Puerto 3306 (BD) c

c) Protecció i seguretat CDN, DNS i DDos

2.2. Servei de manteniment web

Els serveis de manteniment web inclouen les següents tasques:

- Resolució de qualsevol incidència en el sistema segons la següent classificació:

  a) Alta: Incidència bloquejant que afecta a més del 50% de funcionalitats. Exemple: No es pot accedir a la Web.

  b) Mitjana: Incidència bloquejant que afecta a menys del 50% de funcionalitats. Exemple: No es pot accedir a una funcionalitat en concret.

  c) Baixa: Incidència no bloquejant amb cap tipus de repercussió funcional. Exemple: No es mostra el logotip correctament.

- Dubtes i formació tècnica via e-mail.

La prestació dels serveis objecte del contracte es realitzaran per l'empresa adjudicatària seguint, en tot cas, les directrius marcades a partir de les necessitats de la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau . En tot cas, l'empresa adjudicatària prestarà el servei amb total autonomia i independència respecte de la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i en atenció al grau d'especialització i diligència que el caracteritzen conforme als usos i costums del seu sector d'activitat.

Temps de resposta:

L'empresa adjudicatària haurà de respondre qualsevol incidència rebuda per correu electrònic per part de la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau segons la següent classificació:

- Alta: En un termini màxim de 2 dies laborables. Atenent aquest tipus d'incidències de 9:00h. a 18:00 h. Els dies laborables.
- Mitjana: En un termini màxim de 6 dies laborables. Atenent aquest tipus d'incidències de 9:00h. a 18:00 h. De Dilluns a Divendres excepte caps de setmana i festius nacionals.
- Baixa: En un termini màxim de 15 dies. Atenent aquest tipus d'incidències de 9:00h. a 18:00 h. de Dilluns a Divendres excepte caps de setmana i festius nacionals.

Una vegada resolta la incidència i actualitzat el programari en la infraestructura de la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, aquest podrà verificar el seu correcte funcionament i en el cas de no donar per resolta la incidència, no quedarà tancada,

tenint l'empresa adjudicatària un nou termini de 2 dies hàbils per a la seva resolució, amb independència de la prioritat d'aquesta.

2.1 Centre d'Atenció a l'Usuari

Les tasques i serveis es realitzaran en horari d'atenció (de 9:00h. a 18:00 h els dies laborables) i només excepcionalment i amb l'autorització de la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, s'efectuaran fora d'aquest horari.

Les incidències es podran tramitar i consultar amb l'equip responsable de la Plataforma dintre de l'empresa GOO APPS, mitjançant el correu: devel@gooapps.net o bé trucant al telèfon d'atenció al usuari: 684 603 736

3. RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS MÍNIMES DE L'ADJUDICATARI

El contractista assumirà les responsabilitats i obligacions que s'exposen a continuació:

- L'eina Plataforma de Docència de l'Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, haurà d'estar sempre actualitzada conforme a la legislació vigent, sense increment de l'import del contracte.
- El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs realitzats i de les prestacions i serveis realitzats així com les conseqüències que suposin per la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, o tercers les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes a l'hora d'execució del contracte.
- El contractista garantirà el compliment de la normativa comunitària, estatal, autonòmica i local aplicable en el moment de realitzar les tasques de manteniment i qualsevol altra disposició oficial o Decret que sigui publicat durant la vigència del contracte.
- El contractista realitzarà tots els manteniments tècnic-legals exigits per la legislació vigent, emetent els certificats individualitzats corresponents per cada equip que ho requereixi.
- El contractista donarà suport tècnic quant a normatives i estarà obligat a informar a la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de las possibles modificacions dels reglaments a nivell tècnic que puguin afectar a la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

4. PROCEDIMENTS GENERALS

El contractista assumirà els procediments generals que s'exposen a continuació:

- La Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de Condicions o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no comptin amb la seva prèvia conformitat, encara que hagin estat demanats per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

- La Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si s'escaigués– compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

- La Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei d'actualització i manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el contractista com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.

6. ALTRES COMPROMISOS DEL CONTRACTISTA:

El contractista es comprometrà al correcte desenvolupament del servei, amb ús de tots els mitjans que resultin necessaris per a la seva adequada qualitat. El contractista es compromet a la correcta i adequada realització del servei amb la qualitat necessària i amb la incorporació de totes aquelles mesures tècniques que puguin ser precises per a un servei d'aquesta naturalesa.

En relació amb les dades personals a les quals es tingui accés amb ocasió del contracte, l'empresa contractista haurà de complir de tot allò que estableix 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, d'ara endavant RGPD, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ:

El termini d'execució del contracte serà d'un any a partir de l'endemà de la formalització del contracte, sent susceptible d'una pròrroga d'igual durada (1 any).

Les dates per a la realització de les diferents operacions integrades en el Servei, hauran de ser concertades amb la Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i el contractista.

8. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

El contractista es compromet a mantenir la més estricta confidencialitat sobre tota la informació, dades, documents i coneixements als quals tingui accés amb motiu de l'execució del contracte, ja sigui en suport físic o electrònic, i amb independència del seu caràcter reservat o no, obligant-se a no divulgar-los, comunicar-los ni utilitzar-los per a finalitats diferents de les estrictament derivades de l'execució del contracte.

En particular, el contractista podrà tenir accés a dades de caràcter personal, incloent dades relatives a personal de la Fundació, beneficiaris de projectes, contractistes i altres tercers vinculats als projectes finançats en el marc del PRTR. En aquest sentit, el contractista tindrà la condició d'encarregat del tractament, d'acord amb el que estableix l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD).

El contractista es compromet a:

- Tractar les dades personals únicament seguint les instruccions documentades de la Fundació.
- No utilitzar les dades per a finalitats pròpies ni cedir-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, excepte en els supòsits legalment previstos.
- Garantir que les persones autoritzades per al tractament de dades s'han compromès a respectar la confidencialitat o estan subjectes a una obligació legal de confidencialitat.
- Adoptar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat de les dades personals, d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD.
- Assistir la Fundació en el compliment de les seves obligacions en matèria de protecció de dades, incloent la gestió de drets dels interessats, les notificacions de violacions de seguretat i les avaluacions d'impacte.
- Suprimir o retornar totes les dades personals un cop finalitzada la prestació del servei, així com eliminar qualsevol còpia existent, llevat que la normativa vigent exigeixi la seva conservació.
- Posar a disposició de la Fundació tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions establertes en la normativa de protecció de dades i permetre la realització d'auditories o inspeccions.

Així mateix, el contractista haurà de complir amb el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa aplicable.

L'incompliment de les obligacions en matèria de confidencialitat i protecció de dades tindrà la consideració d'incompliment greu del contracte.

Sr. Robert Uribe Álvarez

Cap del Departament de Finances

Fundació Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau