PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CORPORATIVO FUND@NET DURANTE UN PERIODO DE DOS AÑOS (Exp: 2024003)

1. INTRODUCCIÓN

Las actividades de investigación e innovación en el sistema sanitario vasco han experimentado un proceso de estructuración gradual y de profesionalización de su gestión. Estos cambios se reflejan en el escenario actual, caracterizado en primer lugar por el mapa de entidades que desarrollan I+D+i, y en segundo lugar, por la coordinación de sus actividades -facilitada por procesos generales y herramientas compartidas de gestión-.

En este sentido, la Estrategia de investigación e innovación en salud 2022-2025 recoge que el sistema sanitario cuenta con un conjunto de entidades de I+D+i, conformado por 4 institutos de investigación (Bioaraba, Biobizkaia, Biogipuzkoa y Biosistemak) y una cabecera corporativa (BIOEF, fundación del sector público de la CAE dependiente de la Dirección de investigación e innovación sanitarias del Departamento de Salud del Gobierno Vasco). Corresponde a esta Dirección, la dirección y coordinación funcional del referido mapa de entidades (DECRETO 116/2021, de 23 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Salud).

Cada una de las mencionadas entidades forma parte de un sistema en el que los diversos elementos deben interactuar de manera adecuada para que las ideas de innovación y los resultados de la I+D se conviertan en productos, servicios o procesos aplicados en el sistema sanitario en beneficio último de las y los pacientes.

Por tanto, aun siendo entidades diferentes, la particularidad de depender de la misma administración pública y haber sido creados en el mismo contexto, supone que todos ellos se enfrentan a una coyuntura y a unas necesidades similares.

El Sistema de Información Corporativo (Fund@net) está sustentado en una única base de datos, compartida por las entidades de I+D+i con las que cuenta el sistema sanitario de Euskadi: 4 institutos de investigación (Bioaraba, Biobizkaia, Biogipuzkoa y Biosistemak) y una cabecera corporativa (BIOEF).

El presente contrato tiene por objeto del mantenimiento del Sistema de Información Corporativo (Fund@net) en su conjunto.

A la vista del certificado de exclusividad aportado por la empresa Semicrol S.L., en el que indica que es la única compañía autorizada y capacitada a nivel mundial para prestar el

servicio de mantenimiento del Sistema de Información Corporativo (Fund@net), existen razones justificadas para contratar dichos servicios mediante el procedimiento negociado sin publicidad.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de mantenimiento del sistema de gestión integrado Fund@net.

Adicionalmente se incluye en el objeto del contrato la realización de 20 horas anuales de formación on-line distribuidas en función de la planificación que realice el grupo de trabajo existente entre las 5 mencionadas entidades para las cuestiones relacionadas con la herramienta de gestión Fundanet.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio de mantenimiento tendrá el siguiente alcance:

- **Servicio de soporte respecto de los siguientes módulos de Fund@net:**
    - Fundanet Project Management
        - Control y seguimiento de proyectos
        - Gestión de acuerdos y contratos
        - Justificación de proyectos
        - Planificación de tareas e hitos. Agendas
        - Gestión documental
        - Gestión de convocatorias
    - Fundanet Financials
        - Gestión presupuestaria
        - Facturación
        - Tesorería
        - Cajas
        - Anticipos y justificación de gastos
        - Contabilidad general
        - Nóminas del personal del proyecto

        - Gestión de ayudas
        - Gestión de compras
        - Edificios e inmovilizado
    - Otro Módulos Adicionales de Fundanet Suite
        - Intranet del Investigador
        - Timesheet Management
        - Expedientes de Contratación
        - Ensayos Clínicos (CTMS)
        - iFarma
        - Producción Científica
        - Currículum Vitae
        - INNOVA
        - API Fundanet

- **Nivel de servicio:**

  El nivel de servicio de relativo al soporte y mantenimiento objeto de esta contratación comprenderá:

    - Centro de Atención al Usuario (C.A.U.):

      El proveedor del servicio deberá disponer de personal de soporte especializado en el producto Fundanet que garantice la resolución de todas las dudas, consultas o comunicación de problemas que tuviesen los usuarios de dicho sistema en el contratante.

      El Centro de Atención al Usuario deberá estar operativo:
        - Lunes a jueves, en horario de 08:30 a 18:30
        - Viernes, en horario de 08:30 a 15:00
        - Durante el mes de agosto, el C.A.U. podrá estar operativo en un horario más reducido, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 15:00.

      El acceso al Centro de Atención a Usuarios se deberá poder realizar mediante los siguientes cauces:
        - E-Mail

- Teléfono
- Web: Extranet a través de una Zona Contratantes.

- Actuaciones correctivas:

Se considerarán acciones correctivas al conjunto de las operaciones que el proveedor del servicio llevará a cabo para solventar cualquier incidencia notificada por el personal del contratante, o directamente detectada por los controles de calidad de el proveedor del servicio, respecto a un mal funcionamiento del sistema Fundanet. Este tipo de actuaciones serán efectuadas para mantener operativo el sistema en su máximo nivel de rendimiento.

Por otro lado, el proveedor del servicio notificará de forma inmediata a los interlocutores del contratante cualquier problema conocido relacionado con la disponibilidad, la pérdida de datos y la seguridad en el sistema de gestión Fundanet.

El proveedor del servicio se compromete a atender todas las incidencias en un máximo de una hora, considerando como tal:

- la recepción de la incidencia
- la determinación del alcance de la incidencia
- el registro de la incidencia en el Gestor de Proyectos de El proveedor del servicio
- la comunicación al contratante del Nº de Registro de la incidencia

La determinación de la prioridad de la incidencia se realizará por los responsables del contratante y se validará por parte del proveedor del servicio. En caso de divergencia de interpretación se resolverá, atendiendo a criterios de operativa y nivel de servicio en contratante entre los responsables del servicio por ambas partes.

De conformidad con el nivel de prioridad establecido, se comenzará su resolución en los siguientes intervalos de tiempo:

- Prioridad Alta: Incidencias que afecten a la operatividad del sistema con pérdida de servicio en funcionalidades o fechas críticas (obligaciones legales). Se comenzará su resolución el mismo día de su recepción. El plazo máximo de resolución de la incidencia será de 24

Horas desde su recepción, procediendo a su pertinente comunicación.

- Prioridad Media: Incidencias que afecten a la operatividad del sistema que no se produzcan en fechas críticas. Se comenzará su resolución en los dos días siguientes a la recepción de la misma, siendo el plazo máximo de resolución de 4 días desde su recepción, procediendo a su pertinente comunicación.
- Prioridad Baja: Incidencias que afecten a una funcionalidad que no suponga pérdida de servicio general o en grandes módulos o sólo a unos pocos usuarios. Se comenzará su resolución en los tres días siguientes a la recepción de la misma, siendo el plazo máximo de resolución de 3 semanas desde su recepción, procediendo a su pertinente comunicación.

La corrección de la incidencia y el despliegue en la infraestructura del contratante, para restaurar el servicio, se producirá dentro de las horas indicadas en cada tipo de incidencia y siempre que El proveedor del servicio tenga acceso completo a la misma.

Una vez resuelta la incidencia y actualizado el software en la infraestructura del contratante, éste podrá verificar su correcto funcionamiento y en el caso de no dar por resuelta la incidencia, no quedará cerrada, teniendo el proveedor del servicio un nuevo plazo temporal según el nivel de prioridad de la misma.

- Actuaciones adaptativas y evolutivas

Las actuaciones adaptativas se llevarán a cabo a partir de las mejoras tecnológicas desarrolladas por el proveedor del servicio o por productos de otras compañías que sean utilizados en el ámbito del sistema Fundanet.

Las actuaciones evolutivas comprenderán todas aquellas modificaciones de software que el proveedor del servicio determine incorporar al sistema Fundanet por iniciativa propia y/o a partir de las peticiones realizadas por los contratantes.

El producto se ampliará, mejorará o modificará de forma periódica, dando lugar a versiones que serán instaladas, y parametrizadas si ello fuese necesario, de forma programada en el contratante, haciéndolas coincidir con la entrega de la documentación y la formación necesaria.

Todas estas mejoras estarán recogidas en el Roadmap de producto aprobado en cada anualidad y que estará accesible para el contratante. Dicha planificación podrá sufrir variaciones en el ejercicio, por motivos legales, organizativos o de carácter tecnológico.

- **20 horas de formación on-line:**

Las entidades contratantes comunicarán con una antelación mínima de 30 días naturales aquellas cuestiones sobre las que consideran oportuno realizar una sesión de formación on-line, organizada por el proveedor del servicio, a la que pueda acceder el total de usuarios de Fund@net, indicando:

- La fecha y franja horario de la sesión.
- Las cuestiones concretas sobre las que realizar la formación.

El proveedor del servicio asignará profesionales de perfil consultor para la realización de estas formaciones.

- **Usuarios de Fund@net:**

Actualmente el número de usuarios total, de todas las entidades usuarias, asciende a:

- 86 usuarios con acceso completo.
- 9 usuarios con acceso limitado al módulo de INNOVA.
- 26 usuarios con acceso limitado al módulo de iFarma.

4. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

El contratista se comprometerá al correcto desarrollo del contrato, con empleo de todos los medios que resulten necesarios para su adecuada calidad.

El contratista se compromete a la correcta y adecuada realización de las prestaciones con la calidad necesaria y con la incorporación de todas las medidas técnicas que puedan ser precisas para un servicio de esta naturaleza.

Para la realización de las prestaciones objeto de esta licitación se aplicará la normativa de referencia de índole comunitaria, estatal, autonómica y local.

5. PLAZO DE VIGENCIA

El plazo de vigencia será de 2 años desde la firma del contrato.

6. PERIODO DE GARANTÍA

El contratista deberá garantizar el buen funcionamiento de Fund@net durante la vigencia del contrato.

7. CONFIDENCIALIDAD Y NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa que resulte adjudicataria de acuerdo al presente pliego será, a efectos de la normativa de protección de datos, un encargado de tratamiento en el caso de acceso a datos de carácter personal y por ello se obligará a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento sólo para la finalidad objeto de la adjudicación. En ningún caso podrá utilizar los datos a los que tiene acceso para fines propios.
- Tratará los datos de acuerdo con las instrucciones de BIOEF. Si considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, lo informará inmediatamente a los responsables del tratamiento.
- Llevará, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas.

- No comunicará datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de BIOEF, en los supuestos legalmente admisibles. La empresa adjudicataria puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de éste. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. Si la empresa adjudicataria debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a BIOEF, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca el subcontratista y sus datos de contacto.

  La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición a la misma una vez comunicada. El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones

- Mantendrá el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud de la adjudicación, incluso después de que

finalice su objeto, debiendo quedar todo ello suficientemente acreditado en la oferta

- Garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente. La propuesta deberá acompañar una declaración responsable de cada una de las personas que componen el equipo de trabajo a fin de garantizar la confidencialidad del proceso y la protección de datos de carácter personal así como su actuación conforme a los principios de imparcialidad, objetividad, etc.
- Mantendrá a disposición de BIOEF la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- Garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Asistirá a los responsables en la respuesta al ejercicio de los derechos: Cuando las personas afectadas ejerzan, en su caso, los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante la empresa adjudicataria, éste lo comunicará a los responsables de tratamiento. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.
- Adopte las medidas técnicas y organizativas apropiadas frente al tratamiento no autorizado o ilícito de los datos personales y frente a la pérdida accidental, destrucción, o daños de los datos personales teniendo en consideración el nivel de daño que puede sufrir el interesado cuyos datos personales están afectados por el tratamiento no autorizado o ilícito o por su pérdida, daños o destrucción; y que pongan en marcha aquellos procedimientos y programas de seguridad

que específicamente aborden la naturaleza de cualquier categoría especial de datos personales, según se define en el artículo 9 del RGPD, constituyendo tales medidas técnicas y organizativas, por ejemplo:

1. La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales
2. La creación de capacidad para garantizar la continua confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas y servicios de tratamiento
3. La creación de capacidad para restaurar la disponibilidad y el acceso a datos personales de forma puntual en caso de incidente físico o técnico;
4. Un procedimiento para la ejecución periódica de pruebas, evaluaciones y valoraciones de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas a fin de garantizar la seguridad del tratamiento;

- Notificará a BIOEF, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Será responsabilidad de BIOEF la notificación a la Autoridad de Control pertinente de las violaciones de seguridad.
- Devolver a BIOEF, en su caso, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

- BIOEF velará, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte de la empresa adjudicataria y supervisarán el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías en su caso.

BIOEF tratará los datos de carácter personal del representante/s de la empresa que resulte adjudicataria, con la finalidad de realizar el mantenimiento de las relaciones contractuales, siendo imprescindible para ello que se aporten sus datos identificativos, el cargo que ostentan, número de DNI o documento equivalente y su firma.

Los datos son necesarios para el desarrollo de la finalidad descrita y, por lo tanto, sólo serán conservados hasta dar cumplimiento de la misma. Una vez que sus datos devenguen innecesarios, serán bloqueados durante los plazos de prescripción aplicables.

La base jurídica del tratamiento será la ejecución de la adjudicación. Los datos personales no serán cedidos salvo para el cumplimiento de las obligaciones legales con Administraciones, Autoridades y Organismos Públicos cuando así lo exija la normativa aplicable.

Asimismo, tanto BIOEF como la empresa que resulte adjudicataria garantizarán cumplir con el deber de información con respecto a sus empleados cuyos datos personales sean comunicados entre ambas para el mantenimiento y cumplimiento de la relación contractual y cumplimiento legal.

En todo caso, los afectados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, supresión, limitación, portabilidad o cualquier otro en los términos establecidos en la legislación de protección de datos personales, ante la contraparte a través de comunicación por escrito al domicilio social : (Ronda de Azkue, 1 48902 Barakaldo), aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificando el derecho que se solicita o mediante correo electrónico a la dirección del Delegado/a de Protección de Datos de carácter personal correspondiendo en el caso de BIOEF a dpo@bioef.eus .