



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE USO DE
PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA QUE FACILITE EL CUMPLIMIENTO DE
LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LA LEY 39/2015
PARA LA FUNDACIÓ BANC DE SANG I TEIXITS DE LES ILLES BALEARS.**

EXP.23/0056-00

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	4
2.	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN	5
2.1.	Alcance	5
2.2.	Características técnicas de la plataforma	5
2.2.1.	Seguridad y disponibilidad	5
2.2.2.	Cumplimiento del esquema nacional de interoperabilidad	7
2.3.	Características funcionales de la plataforma.....	8
2.3.1.	Identificación electrónica de los interesados.....	8
2.3.2.	Gestión de la representación	8
2.3.3.	Reducción de cargas administrativas	9
2.3.4.	Firma del interesado	9
2.3.5.	Oficina de asistencia en materia de registros	9
2.3.6.	Registro electrónico general.....	10
2.3.7.	Copias autenticas	10
2.3.8.	Gestión documental.....	10
2.3.9.	Tramitación del expediente	11
2.3.10.	Firma electrónica del personal.....	12
2.3.11.	Actuaciones administrativas automatizadas	12
2.3.12.	Finalización del procedimiento	13
2.3.13.	Notificaciones y comunicaciones	13
2.3.14.	Archivo electrónico único	14
2.3.15.	Relación con proveedores.....	14
2.3.16.	Sistema de videoconferencias.....	15
2.3.17.	Canal de denuncias	15
2.4.	Herramienta de analítica y explotación de datos	19
2.5.	Servicios de soporte y acompañamiento.....	21
2.6.	API REST	22
3.	PLAN DE CALIDAD	23
3.1.	Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)	23
3.2.	Penalizaciones	24
4.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD	24
5.	GARANTÍA, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL	26

1. OBJETO DEL CONTRATO

Tal y como establece el preámbulo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC), la tramitación electrónica "...debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no solo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados".

Este nuevo marco legislativo es plenamente coherente con lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (en adelante Reglamento eIDAS).

Además, este cambio debe de ser ordenado de forma coherente con lo dispuesto en otras disposiciones normativas que pretenden también impulsar el empleo de medios electrónicos en la Administración Pública, entre las cuales merece especial importancia la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP).

El objeto del presente contrato consiste en la contratación de un Servicio de uso de Plataforma de Administración Electrónica para la Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears, en adelante "FBSTIB", que le permita adaptar sus procedimientos administrativos al marco legal vigente, que a fecha actual se desarrolla por lo dispuesto en las siguientes normas:

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y las normas técnicas de desarrollo.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley Orgánica 3/2018 LOPDGDD, Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.
- Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Todos los servicios contratados y descritos a continuación se prestarán en formato servicio a través de Internet (SaaS), sin que sea necesario que esta entidad realice inversiones de instalación o dotación de infraestructura propia de sistemas. Será, por lo tanto, responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar la infraestructura necesaria para que el servicio funcione correctamente.

Por otra parte, no es posible la división por lotes desde un punto de vista técnico, dado el carácter transversal de la herramienta, que debe permitir la tramitación de los expedientes administrativos en un mismo sistema de gestión documental, desde su iniciación hasta su finalización, ejecución y archivo.

Las características técnicas y funcionales de los servicios descritos en este documento tienen carácter de mínimas y deberá poder demostrarse que están totalmente operativas en el momento de formalización del documento contractual. Estos requisitos y condiciones deberán estar totalmente operativas en el momento de formalización del documento contractual.

2. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN

2.1. Alcance

Al estar los servicios contratados en modalidad SaaS el alcance se limita a sistemas con acceso a Internet, desde cualquier lugar dentro de la Comunidad Económica Europea.

Dado que La plataforma de administración electrónica se prestará en formato de servicio a través de Internet (SaaS), se proporcionará acceso a la plataforma para un mínimo de 50 usuarios concurrentes de la FBSTIB.

2.2. Características técnicas de la plataforma

La plataforma de administración electrónica objeto de este contrato deberá cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad, que en ambos casos constituyen prescripciones técnicas de carácter obligatorio a nivel nacional.

2.2.1. Seguridad y disponibilidad

La plataforma de administración electrónica está destinada a convertirse en una pieza crítica del sistema de información de la FBSTIB para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la implantación de la administración electrónica.

A través de este servicio se custodiará buena parte de la información y producción documental generada por la FBSTIB, siendo por lo tanto un requisito ineludible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA, ofreciendo las máximas garantías disponibilidad, trazabilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad de la información almacenada.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado VII de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, todos los licitadores deberán haber obtenido, de la solución que presenten

en su oferta, la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su CATEGORÍA ALTA.

La solución debe tener una arquitectura lo suficientemente robusta para que pueda darse servicio desde diferentes ubicaciones en caso de desastre. Los lugares donde esté alojada la solución deben ser Centros de proceso de datos (CPD):

- CPD principal: Lugar obligatorio donde se alojan los servidores, bases de datos, almacenamiento de ficheros, dispositivos de red y todos aquellos elementos necesarios para una correcta ejecución del servicio en su funcionamiento normal.
- CPD secundario: Lugar obligatorio donde se alojan los servidores, bases de datos, almacenamiento de ficheros, dispositivos de red y todos aquellos elementos necesarios para una correcta ejecución del servicio cuando el CPD principal no pueda dar servicio total o parcialmente.

Para que un CPD se considere secundario debe tener al menos una réplica de todas las bases de datos y de todos los ficheros almacenados con menos de 1h de retraso respecto de los del principal.

La solución debe estar alojada en Centros de Procesos de Datos (CPD) con las suficientes garantías físicas para que se pueda dar el servicio prestado.

El CPD principal donde se alojen los datos de producción deberá ser al menos Tier IV.

Deberá disponer de dos líneas de acceso a Internet con proveedores diferentes para poder dar servicio en caso de que una de ellas falle o acreditar ser sistema autónomo de Internet (AS) realizando su propia gestión de tráfico a Internet, por lo que no necesite la contratación de proveedores de acceso.

Las comunicaciones entre los distintos CPD deberán ser realizadas por líneas punto a punto.

Se valorará como mejora que la memoria técnica describa los sistemas de protección específicos para hacer frente a ataques de denegación de servicio y sistemas de detección y prevención de intrusiones.

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, será necesario que el licitador incorpore en su oferta las siguientes evidencias:

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE ADECUACIÓN AL ESKUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Evidencia	Descripción
SYD 01	Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en su categoría ALTA para la plataforma de administración electrónica

	emitido por una Entidad de Certificación acreditada por el Centro Criptográfico Nacional (CNN)
SYD 02	Certificación del CPD principal
SYD 03	Certificación del CPD secundario
SYD 04	Certificado de seguridad de HSM FIPS 140-2 Level 3

2.2.2. Cumplimiento del esquema nacional de interoperabilidad

La plataforma deberá asegurar un adecuado nivel de interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de los datos, informaciones y servicios que FBSTIB gestione en el ejercicio de sus competencias.

En una gran medida, este deber de interoperabilidad se concreta en la necesidad de que el sistema de gestión se integre perfectamente con las aplicaciones y servicios comunes que la Administración General del Estado ha puesto a disposición de las administraciones públicas para cumplir con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

En el caso del Sistema de Intercambio de Registro (SIR) y de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), esta interoperabilidad se acredita superando un proceso de certificación por parte de los servicios técnicos de la Administración General del Estado, por lo que será requisito haber superado con éxito estas pruebas o certificaciones.

Hay que tener en cuenta que muchas de estas integraciones requieren que las comunicaciones se realicen a través de la Red SARA. Dado que el servicio contratado debe prestarse íntegramente en modalidad SaaS, será necesario que el licitador haya obtenido el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA de conformidad con Resolución de 4 de julio de 2017, de la Secretaría de Estado de Función Pública, donde se establecieron las condiciones que han de cumplirse para tener la consideración de Punto de Presencia de la Red SARA, con el objetivo de garantizar y facilitar la interoperabilidad de la solución ofrecida para esta Administración.

La integración de la aplicación ofrecida con el Sistema de Intercambio de Registros (SIR) deberá de haber pasado un proceso de certificación ante el órgano competente de Ministerio la cual eximirá a la presente entidad de tener que certificar nuevamente su aplicación de registro, ya que el mismo cumpliría con todos y cada uno de los requisitos exigidos para cumplir con todas las normas técnicas de interoperabilidad.

Tanto la solicitud del alta administrativa en el servicio SIR a la SGAD, como la activación de la integración en el registro electrónico general de la entidad, o migración en caso de utilizar otra aplicación anteriormente, será gestionada por el adjudicatario, sin que la entidad deba realizar ningún proceso de gestión, adaptación y/o certificación en sus instalaciones.

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, será necesario que el licitador incorpore en su oferta las siguientes evidencias:

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS EN MATERIA DE ADECUACIÓN AL ESQUEMA NACIONAL DE INTEROPERABILIDAD

Evidencia	Descripción
ENI 01	Documento emitido desde la Secretaría General de Administración Digital en la que acredite el reconocimiento de la condición de Punto de Presencia de la Red SARA.
ENI 02	Documento acreditativo de que la aplicación figura en el listado de aplicaciones de registro integradas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)” que publica la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Se consultará en el enlace: https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/SIR-CER-15361-listado-instalaciones-produccioncertificadas.xlsx?idIniciativa=214&idElemento=17455
ENI 03	Informe de evaluación emitido por la Subdirección General de Coordinación de la Contratación Electrónica que la aplicación está autorizada para publicar en el perfil del contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público y para hacer uso de los Servicios de Gestión del espacio virtual de licitación.

2.3. Características funcionales de la plataforma

2.3.1. Identificación electrónica de los interesados

De conformidad con el artículo 9.1 LPAC “Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo” Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá permitir que los interesados puedan relacionarse por medios electrónicos a través de una sede electrónica que les permita identificarse utilizando el sistema CL@VE.

Además, en cumplimiento del artículo 6.1. del Reglamento eIDAS, este sistema debe de permitir también la identificación de ciudadanos de la Unión Europea con los medios de identificación expedidos en sus países de origen.

2.3.2. Gestión de la representación

En virtud del artículo 5.1. LPAC “Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá permitir que un representante pueda acreditar su representación como mínimo a través de estos medios válidos en Derecho:

- Identificándose con un certificado de persona física como representante de persona jurídica.
- A través de una inscripción de un apoderamiento en el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado (APODERA).
- A través de un poder notarial recabado a través de los servicios de consulta de Poderes Notariales (NOTARÍA) de la Plataforma de Intermediación de Datos.

2.3.3. Reducción de cargas administrativas

En virtud del artículo 28. LPAC “los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá estar integrada con la plataforma de intermediación de datos (PID), permitiendo a esta Administración recabar los documentos electrónicamente y eximir de estas cargas administrativas al interesado.

2.3.4. Firma del interesado

La plataforma deberá permitir que ciudadanos y empresas puedan realizar actuaciones electrónicas a través de la sede electrónica firmando con el sistema AUTOFIRM@.

En virtud del artículo 27.1. del Reglamento eIDAS, el sistema debe de permitir también la firma de ciudadanos de la Unión Europea con medios de identificación expedidos en sus países de origen.

Además, en relación con la firma de los interesados en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros, el sistema deberá disponer de la integración con otros sistemas de firma biométrica que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos en tabletas.

2.3.5. Oficina de asistencia en materia de registros

De conformidad con el artículo 12 LPAC “Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no incluidos en los apartados 2 y 3 del artículo 14 que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá permitir mantener actualizado un registro, donde conste el personal al servicio de la administración habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Este registro deberá ser plenamente interoperable y estar interconectado con los de las restantes Administraciones Públicas, a través de los mecanismos que llegado el momento establezca la Administración General del Estado.

Se valorará como mejora que la plataforma cuente con sistemas de cita previa y de gestión de agendas integrados en la sede electrónica para planificar la atención al

público y el control de aforo en las oficinas. El sistema también permitirá prestar atención telemática a ciudadanos y empresas por medios telefónicos o por videoconferencia.

2.3.6. Registro electrónico general

En virtud del artículo 16 de la LPAC, la plataforma “dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba”.

Este registro deberá ser plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros según lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales.

Para cumplir estas obligaciones, la plataforma de administración electrónica dispondrá de un registro electrónico general integrado en el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) en los términos que concreta la cláusula 2.2.2. del presente pliego. Para ello es necesario que el módulo de registro cumpla los requisitos marcados por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre entidades registrales, SICRES 3.0, (<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-13174-consolidado.pdf>) y que se integren con el Directorio Común, DIR3. A fecha de presentación de la oferta, la aplicación deberá constar en el listado oficial de aplicaciones de registro certificadas en la plataforma SIR en la modalidad “instalación certificada en SIR de un proveedor Punto de Presencia en la red SARA (PdP)”:

<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/214/Descargas/S%20IR-CER-15361-listado-instalaciones-produccioncertificadas.xlsx?iIdIniciativa=214&iIdElemento=17455>

2.3.7. Copias autenticas

En virtud del artículo 16.5. “Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá disponer de un sistema de digitalización que se ajuste a la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

2.3.8. Gestión documental

En virtud del artículo 26 LPAC “Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico.

En virtud del artículo 70.2. LPAC “Los expedientes tendrán formato electrónico”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá cumplir con lo dispuesto en la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad del Expediente Electrónico.

En virtud del artículo 70.3 LPAC “cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y de las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autentificado y acompañado de un índice, asimismo autentificado, de los documentos que contenga”.

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma deberá ser capaz de exportar documentos y expedientes electrónicos conforme a los formatos estructurados previstos en las dos normas técnicas citadas en este apartado.

Para la remisión electrónica de expedientes a órganos judiciales, la plataforma deberá estar integrada con INSIDE.

2.3.9. Tramitación del expediente

La plataforma permitirá a los empleados públicos generar la documentación del expediente a partir de modelos de expedientes y plantillas normalizados, que podrán utilizarse tanto en procedimientos de tramitación libre como de tramitación reglada.

Se valorará como mejora que la plataforma incluya un sistema integrado de mensajería instantánea y chat para el trabajo colaborativo que deberá permitir:

- crear canales de comunicación privados para mantener conversaciones entre usuarios
- con políticas de configuración para su organización, administración de miembros, preferencias de notificación, etc.
- y para el intercambio de imágenes, archivos o enlaces.
- y un sistema de mensajería instantánea o chat para el envío de mensajes directos entre usuarios o grupos.

2.3.10. Firma electrónica del personal

En virtud del Artículo 43.1. LRJSP “la actuación de una Administración Pública, órgano, organismo público o entidad de derecho público, cuando utilice medios electrónicos, se realizará mediante firma electrónica del titular del órgano o empleado público.”

Para dar cumplimiento a esta obligación, la plataforma debe facilitar a todos los empleados públicos un sistema de firma que permita como mínimo:

- Realizar firmas electrónicas cualificadas a través de un portafirmas web con un certificado reconocido y un dispositivo seguro de creación de firma (Ej. DNI electrónico).
Este sistema de firma en el navegador no deberá emplear applets de Java, ya que han sido considerados como inseguros por parte de los principales navegadores.
- Realizar validaciones y firmas electrónicas avanzadas por un portafirmas móvil en el sistema IOS de Apple y en Android.

Dado que el servicio que se contrata es en modalidad SaaS, para evitar la dependencia de elementos hardware, se requiere que la plataforma permita realizar firmas electrónicas avanzadas con un sistema de firma “en la nube” basado en una custodia centralizada de los certificados en un servidor HSM.

En virtud del artículo 18 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica “Solo los prestadores de servicios de certificación que expidan certificados reconocidos podrán gestionar los datos de creación de firma electrónica en nombre del firmante”.

Se aportará certificado de conformidad con el Reglamento UE 910/2014 (eIDAS) del Prestador de Servicios de Confianza y los servicios de expedición de certificados electrónicos de firma y de sello electrónico.

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado todos los certificados de empleado público y de empleado público con seudónimo que necesite esta Administración para poder operar con la plataforma.

Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.

2.3.11. Actuaciones administrativas automatizadas

La plataforma permitirá configurar de forma sencilla actuaciones administrativas automatizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 41 LRJSP, empleando como sistema de firma un sello electrónico de la Institución basado en certificado electrónico

reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica.

Se valorará como mejora que el adjudicatario suministre dentro del precio ofertado todos los certificados de sello de órgano que necesite esta Administración para operar con la plataforma.

Éstos deben de tratarse de certificados reconocidos y emitidos por una Entidad de Certificación que figure en la lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL) del Estado Español.

En caso de incorporarse esta mejora, el licitador deberá incluir una descripción detallada de los certificados ofertados y de las condiciones generales de uso.

2.3.12. Finalización del procedimiento

De conformidad con el artículo 84 LPAC la plataforma permitirá finalizar el procedimiento por “la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad”.

Y en virtud del artículo 36 LPAC “Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.

Teniendo en cuenta estos dos preceptos, la plataforma de administración electrónica deberá contemplar estos supuestos:

- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones.
- Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada.
- Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución.

2.3.13. Notificaciones y comunicaciones

De conformidad con el artículo 43.4. LPAC “Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso”.

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con NOTIFICA, para remitir las notificaciones al Punto de Acceso General que ha habilitado la Administración General del Estado.

Esta integración con NOTIFICA permitirá también poder externalizar las labores de impresión y ensobrado de notificaciones en papel en los centros homologados por la Administración General Estado.

De conformidad con el artículo 44. LPAC "Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado»."

Para dar cumplimiento a este precepto, la plataforma deberá integrarse con los servicios web del TABLÓN EDICTAL ÚNICO del Boletín Oficial del Estado.

2.3.14. Archivo electrónico único

De conformidad con el artículo 17 LPAC y el 46 LRJSP la "Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados".

Para ello la plataforma deberá de incluir los módulos necesarios para que la administración pueda llevar la gestión archivística desde la apertura del procedimiento y en términos de facilitar:

- La organización del fondo documental.
- La clasificación de las unidades documentales respetando, en su caso, el cuadro de clasificación propio de la entidad.
- La descripción archivística de las unidades documentales (gestión de metadatos).

Además, la plataforma deberá ser capaz de generar ficheros SIP para que puedan ser transferidos a una instalación de ARCHIVE o a otra herramienta de archivo definitivo que también esté diseñada conforme al modelo de referencia OAIS (ISO 14721).

2.3.15. Relación con proveedores

La plataforma se integrará con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PCSP), para dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad y licitación electrónica que establece la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El alcance de esta integración incluirá tanto la remisión y publicación de anuncios desde la plataforma de administración electrónica, como la incorporación a la misma de los datos y documentos resultantes del uso del espacio virtual de licitación de la PCSP.

La plataforma se integrará con el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) para recepcionar facturas de proveedores y distribuirlas electrónicamente a las unidades tramitadoras a efectos de recabar por medios electrónicos la conformación o el rechazo de las mismas.

2.3.16. Sistema de videoconferencias

De conformidad con el art. 17.1 LRJAP; "Todos los órganos colegiados se podrán constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento interno recoja expresa y excepcionalmente lo contrario.

En las sesiones que celebren los órganos colegiados a distancia, sus miembros podrán encontrarse en distintos lugares siempre y cuando se asegure por medios electrónicos, considerándose también tales los telefónicos, y audiovisuales, la identidad de los miembros o personas que los suplan, el contenido de sus manifestaciones, el momento en que éstas se producen, así como la interactividad e intercomunicación entre ellos en tiempo real y la disponibilidad de los medios durante la sesión. Entre otros, se considerarán incluidos entre los medios electrónicos válidos, el correo electrónico, las audioconferencias y las videoconferencias."

La plataforma deberá permitir la celebración de reuniones telemáticas de los órganos de gobierno, órganos administrativos, mesas de contratación, etc. Las videoconferencias realizadas podrán ser grabadas y certificadas incluyéndose automáticamente en el expediente administrativo del órgano colegiado o ser publicadas en el portal de transparencia.

Dichas sesiones podrán ser retransmitidas en directo en plataformas de difusión o redes sociales.

2.3.17. Canal de denuncias

La plataforma deberá tener integrado un sistema de canal de denuncias en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

El canal estará integrado en la plataforma y en especial con la gestión de expedientes y permitirá el registro anónimo externo de denuncias, así como el registro nominal, tanto interno como externo. Se entiende interno como el acceso a la plataforma con usuarios de gestión de la misma y como externo el acceso para usuarios no necesariamente autenticados en la plataforma.

Para poder comprobar que se cumplen estos requisitos mínimos, será necesario que el licitador incorpore en su oferta las siguientes evidencias:

EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONALES QUE DEBE CUMPLIR LA PLATAFORMA

FUN 01	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ciudadano de un estado miembro de la Unión Europea puede firmar una solicitud con un certificado de residente de un estado miembro de la Unión Europea. En España, mediante el sistema Cl@ve.
FUN 02	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un representante puede recepcionar las notificaciones remitidas al interesado que representa estando debidamente inscrito en el registro electrónico de apoderamientos de Apodera. • Un representante legal de una empresa puede consultar los expedientes en trámite de la misma utilizando un certificado de representante de persona jurídica.
FUN 03	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración puede vincular a una solicitud la documentación requerida a través de la plataforma de intermediación de datos (PID), e informar de ello al Sistema de Información Administrativa (SIA). • Un ciudadano puede realizar un trámite y la administración recabar por medios de una consulta automatizada la documentación requerida de la plataforma de intermediación de Datos
FUN 04	<p>Vídeos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un ciudadano de la UE que se identifique por medios expedidos en su país de origen, pueda firmar una solicitud con sistema Cl@ve firma. • Un interesado puede firmar un contrato desde la sede electrónica con el sistema AUTOFIRMA y el cargo público competente firmar el mismo documento desde su portafirmas. • Un ciudadano puede en la Oficina de Asistencia en Materia de Registros firmar una solicitud con una tableta que permitan realizar firmas electrónicas mediante captura de firma digitalizada con datos biométricos.
FUN 05	<p>Video demostrativo donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite este caso de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un usuario del sistema con permisos de administración puede gestionar el registro del personal al servicio de

	la administración habilitados de conformidad a lo acordado por el órgano competente.
FUN 06	Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso: <ul style="list-style-type: none"> • Un usuario del sistema puede seleccionar del Directorio de Común de Administraciones Públicas (DIR3) una unidad administrativa de destino para un intercambio de registro • El sistema permite el envío y recepción de comunicaciones electrónicas entre administraciones públicas a través del Sistema de Intercambio de Registros (SIR)
FUN 07	Video demostrativo donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite este caso de uso: <ul style="list-style-type: none"> • Un personal al servicio de la administración habilitado puede generar una copia auténtica de un documento en papel incorporando los metadatos específicos.
FUN 08	Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso: <ul style="list-style-type: none"> • Un usuario del sistema puede exportar un documento electrónico en el formato estructurado que establece la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico. • Un usuario del sistema puede exportar un expediente electrónico en el formato estructurado que establece la Resolución de 19 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico. • El sistema permite remitir un expediente electrónico a un órgano judicial a través de INSIDE previo requerimiento del mismo a través de SIR.
FUN 09	Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso: <ul style="list-style-type: none"> • Un usuario del sistema autorizado puede configurar fácilmente un circuito de tramitación en el que se defina una actuación administrativa automatizada aprobada por el órgano competente. • El sistema es capaz de procesar un circuito de tramitación que ejecute la actuación configurada por el usuario autorizado y en el que se emplee como medio de firma un sello electrónico.
FUN 10	Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:

	<ul style="list-style-type: none"> • Un usuario del sistema puede realizar una firma cualificada con un DNI electrónico sin uso de applets de Java. • Un usuario del sistema puede realizar una firma avanzada desde su móvil. • Un usuario del sistema puede realizar una firma avanzada con un sistema de firma en la nube.
FUN 11	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalización del procedimiento por resolución de un órgano unipersonal con la incorporación de la resolución a un libro de resoluciones. • Finalización del procedimiento por resolución de un órgano colegiado con la incorporación del acta a un libro de actas dejando constar en el expediente copia electrónica certificada de la resolución adoptada. • Finalización del procedimiento por causas distintas a la resolución (desistimiento, renuncia y caducidad).
FUN 12	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta a disposición de una notificación electrónica en la sede electrónica y en el punto de acceso General. • Envío de una notificación en papel a través de un centro de impresión y ensobrado de Notific@. • Automatización del envío de las notificaciones infructuosas al Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado.
FUN 13	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso y el certificado que así lo acredite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un usuario autorizado del sistema puede desde la plataforma publicar en la Plataforma de Contratación del Sector Público un anuncio. • Un usuario autorizado del sistema puede desde la plataforma corregir la publicación de un anuncio en la Plataforma de Contratación del Sector Público. • Certificación de los Casos de prueba avanzados de la integración sistémica que permite la publicación de documentos CODICE en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
FUN 14	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema es capaz de descargar las facturas recibidas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE).

	<ul style="list-style-type: none"> • La unidad tramitadora recibe la factura a través de la plataforma y puede conformarla o rechazarla por medios electrónicos.
FUN 15	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos tres casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal con funciones de gestión del archivo puede crear un cuadro de clasificación y asignar los metadatos a cada serie documental que posteriormente heredarán los expedientes. • El usuario autorizado del sistema puede abrir expedientes en el sistema seleccionado una serie del cuadro de clasificación configurado • Un usuario autorizado puede exportar un paquete SIP con un expediente en formato ENI para su transferencia a un sistema de archivo definitivo
FUN 16	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos dos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebrar sesiones de órganos colegiados a distancia por videoconferencia. • El sistema es capaz de generar una grabación de la sesión y certificarla, incorporándose estos ficheros automáticamente al expediente administrativo.
FUN 17	<p>Videos demostrativos donde se pueda verificar con claridad que la herramienta permite estos casos de uso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar las denuncias de acuerdo lo establecido en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Las evidencias podrán ser presentadas físicamente, aunque sería preferible que fuesen accesibles vía plataforma web.

2.4. Herramienta de analítica y explotación de datos

Forma parte de este contrato el módulo de analítica que permita realizar una explotación avanzada de toda la información existente en la plataforma de administración electrónica, dotando a los usuarios de los elementos necesarios para el correcto análisis de la información a la que estén autorizados.

La solución analítica, comprenderá, como elementos base, soluciones de análisis para las distintas áreas de la plataforma de administración electrónica agrupándolas en módulos, de forma que los análisis y medios aportados se puedan adaptar mejor a las necesidades de cada una de las citadas áreas.

En cualquier caso, y como mínimo, las áreas que deben contar con analítica comprenderán la explotación de los datos generados por la sede electrónica, el registro

de entradas y salidas, la base de datos de terceros, el gestor de expedientes, el módulo de contratación electrónica, el módulo de control interno, y todas las operativas generadas por los conectores de interoperabilidad con los servicios de la Administración General del Estado (SIR, Notifica, etc.).

Estos módulos analíticos por área deberán evolucionar como parte del mantenimiento y podrán crecer en número, en caso de contar con nuevas áreas, servicios o nuevos enfoques analíticos.

Los requerimientos y coberturas tecnológicas necesarias del citado módulo se codifican y desglosan en la siguiente tabla:

REQUERIMIENTOS Y COBERTURAS TECNOLÓGICAS MODULO ANALÍTICA

Categoría	Requerimiento	Descripción
Plataforma	AED 01	El adjudicatario deberá proveer, en el contexto de este contrato, de las licencias asociadas a las plataformas tecnológicas utilizadas en la solución para los usuarios de la organización definidos en el alcance en el apartado 2.1.
Plataforma	AED 02	El adjudicatario será responsable de proveer la/s plataforma/s hardware necesarias para un adecuado funcionamiento del módulo analítico, de acuerdo con los volúmenes de información procesados en cada momento. Esta infraestructura deberá ser escalable para poder adecuarse a los crecimientos de volumetrías de información a procesar a lo largo del tiempo.
Gobierno del Dato	AED 03	El módulo analítico deberá contar con un entorno gobernado, en el que los administradores de la plataforma puedan decidir tanto qué datos son accesibles por cada usuario, como qué analíticas son accesibles por los mismos.
Cobertura de Datos	AED 04	El sistema deberá procesar información de todo el histórico de datos cargados en la plataforma de administración electrónica hasta el momento, sin horquillas límite de tiempo a procesar.
Cobertura de Datos	AED 05	El módulo analítico comprenderá, analíticas asociadas a los datos de la plataforma tecnológica, agrupados en módulos, de forma que puedan representar el valor diferencial de cada uno de los contextos que representan.
Cobertura de Datos	AED 06	La plataforma deberá permitir la navegación desde visiones más generales de cuadro de mando (<i>dashboard</i>) al dato más concreto (unidad transaccional) en cada contexto de trabajo.
Cobertura de Datos	AED 07	El módulo analítico deberá estar integrado con la plataforma de administración electrónica, de forma

		que desde las selecciones realizadas en el mismo se pueda navegar a un registro concreto de dicha plataforma para su revisión o edición mediante enlaces u otros mecanismos que lo faciliten.
Cobertura de Datos	AED 08	La información contenida en el módulo analítico, será susceptible de mantenerse actualizada con una cadencia de carácter diario, como mínimo, sin perjuicio de que, atendiendo a la criticidad de determinadas fuentes de información, se puedan acordar tiempos de refresco más breves.
Visualización de Datos	AED 09	El módulo analítico, además de contar con las visualizaciones base de cada área, permitirá, para aquellos usuarios autorizados, la creación de nuevas visualizaciones y analíticas, basadas en la información contenida en cada módulo de trabajo. Además, estas nuevas visualizaciones deberán poder ser compartidas con el resto de usuarios de la organización.
Visualización de Datos	AED 10	El módulo analítico deberá tener un comportamiento “responsive” adecuando su visualización y operativa al entorno utilizado en cada caso. Deberá contar, así mismo, con aplicación móvil independiente para su acceso, habilitada para Android e IOS.
Visualización de Datos	AED 11	El sistema dispondrá de manera integrada, de visualizaciones geoespaciales con capacidades de selección equivalentes al resto de elementos de la plataforma. Estos mapas, además, deberán poder mostrar (de forma solapada o por navegación) distintas capas/niveles de información. El contexto de utilización de estos elementos se circunscribirá a información georeferenciada (puntos geográficos, áreas...) o georeferenciables (provincias, municipios, códigos postales...), dentro del catálogo del módulo.
Mantenimiento	AED 12	Es responsabilidad del adjudicatario, el mantenimiento y modificación del módulo analítico para garantizar el correcto alineamiento con la plataforma de administración electrónica que nutre sus análisis. Cualquier cambio sobre la plataforma de administración electrónica conllevará la consecuente actualización sobre el módulo analítico asociado.

2.5. Servicios de soporte y acompañamiento

La empresa adjudicataria incluirá en su oferta una descripción de los servicios de consultoría, formación y soporte previstos para garantizar la implantación y asistir al usuario en el uso de los servicios contratados durante los años de duración del contrato.

La solución propuesta incluirá los siguientes servicios mínimos de consultoría, asistencia y

soporte:

- Consultoría durante los años de duración del contrato (5 sesiones por año, de las cuales 4 pueden ser virtuales) para la implantación de las novedades y el refuerzo general del proyecto.
- Consultor de referencia para apoyar al responsable del proyecto en la resolución de problemas y recibir asesoramiento personalizado.
- Servicio de expertos: Acceso al equipo de especialistas de diversas materias.
- Seminarios online para los distintos perfiles de la organización.
- Confección de plantillas base de documentación reglada.

Asimismo, la solución propuesta incluirá la formación de usuarios, presencial o virtual, para los siguientes perfiles:

- Técnicos: incluyendo la configuración básica del sistema, accesos y confección de flujos y plantillas de documentación, reglada y no reglada.
- Usuarios de plataforma: incluyendo el uso de los distintos módulos adquiridos.

2.6. API REST

La plataforma contará con una API (*Application Programming Interface*) de servicios que permita a esta entidad y a sus proveedores tecnológicos poder integrar los recursos proporcionados por la plataforma con cualquier otra solución de mercado o con aplicaciones desarrolladas a medida para la entidad.

Los servicios proporcionados estarán implementados en forma de servicios web, utilizando el modelo de arquitectura basado en REST (*Representational State Transfer*), y sobre estos servicios se podrá construir una capa de servicios web que cumpla con los estándares (*Web Services Interoperability*).

Para facilitar la integración de otras soluciones (de mercado o propias) existirá una documentación actualizada con toda la información acerca de la especificación de la API, una descripción de los diferentes recursos que ofrece la arquitectura de interoperabilidad de la plataforma y códigos de ejemplo de uso de algunos de los espacios de recursos ofertados dentro de la plataforma.

Mediante los servicios REST y el API, las aplicaciones de la entidad o de terceros deberán tener accesibilidad al menos a funciones como:

- Permitir la interacción en modo lectura de los expedientes, registros y terceros.
- Recuperar los documentos asociados a expedientes, libros, registros de entrada y/o salida, incluyendo los datos y metadatos asociados al mismo.
- Exportar expedientes y registros completos en un formato interoperable.
- Editar datos de expedientes, registros y terceros existentes.
- Permitir la creación de expedientes, registros y terceros nuevos.
- Bus de eventos o sistema equivalente de mensajería, que recoja información generada como resultados de procesos de tramitación en los espacios de expedientes, registros, terceros, portafirmas.

- Permitir la integración con el módulo de firmas.
- Posibilidad de implementar conectores de integración que envíen información a sistemas externos de manera estructurada.

El objeto de todas estas funciones es facilitar a terceros la integración de aplicaciones que puedan interactuar con el conjunto de registros de los expedientes, de los registros de entrada y de los propios expedientes.

Todas estas funciones se realizarán con los debidos mecanismos de seguridad. El contratista presentará en su memoria una completa descripción de las funcionalidades API.

El acceso y uso de la API no conllevará un coste adicional para la entidad contratante.

En el caso de las integraciones que ya están desarrolladas, la plataforma permitirá seguir utilizándolas sin requerir adaptación ni intervención de ningún tipo.

3. PLAN DE CALIDAD

A la hora de establecer parámetros de calidad del servicio (nivel de satisfacción) (QoS) y cuantificación de aspectos concretos del mismo, el licitador deberá regirse por un SLA (*Service Level Agreement*), con indicadores objetivos que obvian impresiones y percepciones subjetivas y personales.

A continuación, se establecen el acuerdo de nivel de servicios y posibles penalizaciones para los servicios en el caso de que el licitador no presente uno estandarizado propio:

3.1. Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)

Los niveles de servicio se medirán mediante la documentación que se hará entrega de acuerdo con la descripción de la prestación.

Como mínimo se proporcionarán los siguientes detalles:

- Plazo entrega servicio: definido como la diferencia entre la fecha de entrega acordada y la efectiva.
- Disponibilidad de servicio: definido como el porcentaje de tiempo al mes en que el servicio está disponible.
- Tiempo medio de respuesta de incidencias: definido como el plazo transcurrido en horas desde la notificación realizada por el BSTIB hasta que se le da una respuesta indicando el primer diagnóstico. El tiempo estaría comprendido en horario laboral de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes)
- Tiempo de resolución de incidencias: definido como el periodo de tiempo en horas en el que tarda en resolverse una incidencia objeto del servicio. Se definen 3 niveles de servicios:
 - Críticas: las que no permitan acceso a alguno de los servicios contratados.
 - Medianas: las que supongan acceso parcial a servicios contratados.
 - Bajas: las que supongan un funcionamiento anómalo de los servicios contratados, pero que no impidan el funcionamiento correcto de éstos.

3.2.Penalizaciones

A continuación, se detallan las penalizaciones que regirán (las penalizaciones son acumulables):

- Plazo entrega servicio:

Demora (Días)	Penalización (% facturación mensual)
60	5
75	10
90	15

- Disponibilidad de servicio:

Disponibilidad (%)	Penalización (% facturación mensual)
>97.5	1
97.5 - 85	5
<85	10

- Tiempo medio de respuesta de incidencias:

Respuesta (Horas)	Penalización (% facturación mensual)
1	0
2	5
>3	10

- Tiempo de resolución de incidencias:

Criticidad incidencia	Tiempo de Resolución de Incidencias	Penalización (% facturación mensual)
Crítico	<= 1 hora	0
Crítico	1 a 8 horas	10
Crítico	> 8 horas	25
Medio	< 1 día	0
Medio	1 a 3 días	10
Medio	> 3 días	20
Bajo	< 3 días	0
Bajo	3 a 7 días	5
Bajo	> 7 días	10

4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La ejecución del contrato implica tratamiento de datos personales:

NO
 Sí

El contratista, como encargado de tratamiento, deberá garantizar el cumplimiento de las obligaciones a las que queda sujeto, de acuerdo con lo previsto en 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** (en adelante RGPD), y **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales** (en adelante LOPDGDD).

La presente cláusula entrará en vigor a la fecha de la firma del contrato y estará vigente hasta la fecha de finalización de la realización de la obra, o de la prestación del servicio, por parte de la empresa adjudicataria a favor de la entidad contratante.

No obstante, como se concretará en adelante, en relación con la vigencia de las cláusulas relativas a la confidencialidad, la misma se extiende más allá de la terminación de la obra o servicio, pactadas entre las partes.

En cuanto al modo de regular la relación jurídica entre la parte contratante, y el contratista, éste último, como Encargado del Tratamiento, queda obligado a suscribir con la FBSTIB, el correspondiente contrato de acceso a datos con el contenido y alcance que determina el artículo 28.3 del RGPD.

Dicho contrato de acceso a datos se debe suscribir con carácter simultáneo a la formalización del contrato de prestación de servicios entre la FBSTIB y el adjudicatario, y deberá ser adaptado conforme a las previsiones contenidas en el RGPD y LOPDGDD.

En todo caso y con independencia de lo que se regule en el contrato de acceso a datos, el adjudicatario se obliga a respetar las siguientes previsiones:

- Deberá cumplir con lo dispuesto en la LOPDGDD, y el RGPD y en el resto de normas de desarrollo que se encuentren en vigor a la fecha de adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. **Dicha obligación se constituye** de acuerdo con el *RD Ley 14/2019 por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, como una obligación contractual esencial, quedando FBSTIB facultada para resolver el contrato ante su incumplimiento.*
- Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, así como mantener a FBSTIB al corriente sobre los posibles cambios que pudieran producirse, configurándose dicho extremo como una **obligación esencial**, facultando a **FBSTIB** a resolver el contrato, en caso de que no se le facilite dicha información.

- A tratar los datos de carácter personal con la máxima cautela con el fin de garantizar su confidencialidad, disponibilidad e integridad, adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias en lo que respecta a la custodia, almacenamiento y conservación con el fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- No se podrá llevar a cabo una transferencia, duplicación o reproducción, total o parcial, de la información de carácter personal a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del presente contrato, a excepción de los casos en que exista previa autorización escrita de FBSTIB.
- Asimismo, el adjudicatario deberá informar a FBSTIB, de la necesidad de efectuar cualquier cambio en los tratamientos de datos personales de su titularidad, con el objeto de mantener su correcta regulación.
- El personal del adjudicatario tendrá acceso únicamente a aquellos datos y/o recursos estrictamente necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Formará e informará a su personal en las obligaciones que dimanan de la normativa vigente en materia de protección de datos y medidas de seguridad.
- Una vez cumplida la prestación del servicio objeto de la oferta, la empresa adjudicataria se compromete a destruir o devolver aquella información que contenga datos de carácter personal que haya sido tratada con motivo de la prestación del servicio, así como facilitar la migración de los datos al sistema del nuevo proveedor, en su caso, en los términos que de forma motivada determine el director del contrato. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que obligue a su conservación, en cuyo caso deberán ser devueltos al responsable, que garantizará su conservación mientras tal obligación persista. El encargado del tratamiento, asimismo, podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del tratamiento.
- Tanto el adjudicatario como el resto de profesionales que intervengan en el contrato objeto de esta licitación, quedan obligados a guardar secreto profesional respecto de los datos, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato y al deber de guardarlos, que subsiste con posterioridad a la finalización del mismo de forma indefinida.

5. GARANTÍA, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El licitador acepta expresamente que los derechos de explotación de la información y documentación desarrollados al amparo del presente concurso corresponden únicamente a FBSTIB, con exclusividad y a todos los efectos.

El adjudicatario, en cualquiera de sus formas o trabajadores, queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión de cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá

copiar o utilizar con distinto fin al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. Al final del contrato queda obligado a destruir tanto todos los datos que haya podido conocer como el soporte documental en los casos donde sea de aplicación.

Firmado
Órgano Promotor

Daniel Ruiz
Técnico TI
Palma, en la fecha de la firma electrónica