

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL
CONTRATO DE AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE
GESTIÓN INTEGRADO FUND@NET. PNSP 01-2020**

ÍNDICE

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

- 1.1. Objeto del contrato.....
- 1.2. Legislación.....
- 1.3. Plazo de ejecución

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....

3. OTROS COMPROMISOS DEL CONTRATISTA.....

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE AMPLIACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO FUND@NET. PNSP 01-2020

1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES

1.1-OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es definir las características y requisitos técnicos requeridos para la ampliación y mantenimiento del sistema de gestión integrado FUND@NET, del que dispone Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz (en adelante, la Fundación).

El contrato comprenderá la ampliación del sistema FUND@NET de que dispone la Fundación, al efecto de adaptarlo a las necesidades actuales.

Se incluirán en todo caso las prestaciones siguientes:

- Adquisición de TRES (3) licencias nominativas de usuario;
- Mantenimiento de las nuevas licencias y de las ya adquiridas del sistema FUND@NET y elementos integrados.

1.2- LEGISLACIÓN.

Las prestaciones sujetas a este procedimiento, deberán cumplir la legislación vigente que sea de aplicación.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, quedando el contratista sometido a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos, siendo ésta una obligación contractual esencial (211.1.f LCSP).

1.3.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

Las licencias requeridas se adquirirán de una sola vez, en la fecha de formalización del contrato y serán entonces propiedad de la Fundación.

La implantación de las nuevas licencias adquiridas deberá llevarse a acabo en el plazo máximo de SEIS (6) semanas, a contar desde la suscripción del contrato.

El plazo de prestación del servicio de soporte y mantenimiento de las nuevas licencias y las ya adquiridas, comenzará al día siguiente de la suscripción del contrato y tendrá una duración de 3 años.

Prórroga: Sí, por dos años para el servicio de soporte y mantenimiento.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: CINCO (5) años.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SUMINISTRO

El contrato comprenderá la ampliación del sistema FUND@NET de que dispone la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz, al efecto de adaptarlo a las necesidades actuales, mediante la adquisición de TRES (3) nuevas licencias de usuario para el sistema Fundanet, y el servicio de mantenimiento por tres años, prorrogables por 2 años.

2.1. ADQUISICIÓN DE 3 LICENCIAS DE ACCESO AL SISTEMA FUND@NET.

La Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz, está utilizando el Sistema Fund@net como Sistema de gestión para el control y gestión de su actividad.

Actualmente resulta necesario, para su correcto funcionamiento y manejo, adquirir nuevas licencias de acceso a dicho Sistema Fund@net.

Fund@net utiliza las herramientas ofimáticas de MS Office para la explotación de la información a través de Word y Excel, por lo que estas licencias deben ser instaladas junto al sistema. La licencia de Office adicional, junto con la licencia de Citrix para el uso del Sistema Fund@net, serán proporcionadas por ICM.

2.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

1. Cualquier actualización o mejora necesaria en la plataforma FUND@NET será comunicada por el contratista con antelación suficiente.

2. El servicio comprenderá:

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

Se pondrá a disposición de la Fundación un grupo de soporte especializado en el producto Fund@net para la resolución de todas las dudas, consultas o comunicación de problemas que tuviesen los usuarios de dicho sistema.

El Centro de Atención al Usuario deberá estar operativo de Lunes a Viernes laborables en horario de oficina, con posible reducción los viernes y durante el mes de agosto.

El acceso al Centro de Atención a Usuarios se podrá realizar mediante los siguientes cauces: correo electrónico, teléfono y soporte Web.

b) Actuaciones correctivas:

El servicio incluirá todas las operaciones necesarias para solventar cualquier incidencia notificada por el personal de la Fundación, o directamente detectada por los controles de calidad del proveedor, respecto a un mal funcionamiento del sistema Fund@net. Este tipo de actuaciones serán efectuadas para mantener operativo el sistema en su máximo nivel de rendimiento.

El proveedor notificará de forma inmediata a la Fundación cualquier problema conocido relacionado con la disponibilidad, la pérdida de datos y la seguridad en el sistema de gestión Fund@net.

El proveedor atenderá 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
- la comunicación al cliente del N° de Registro de la incidencia

La determinación de la prioridad de la incidencia se realizará por la Fundación y se validará por parte del Departamento de Calidad del proveedor. En caso de divergencia de interpretación se resolverá, atendiendo a criterios de operativa y nivel de servicio en cliente 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.

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

c) Actuaciones adaptativas y evolutivas:

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

Las actuaciones evolutivas comprenderán todas aquellas modificaciones de software que el proveedor determine incorporar al sistema Fund@net por iniciativa propia y/o a partir de las peticiones realizadas por la Fundación.

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 la Fundación, 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 la Fundación.

3. OTROS COMPROMISOS DEL CONTRATISTA

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

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

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

Madrid, a 14 de enero de 2020.

POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN,

D. José María Muñoz y Ramón

Presidente de la Comisión Delegada
de la Fundación¹

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

¹ La presente no se publica firmada por motivos de protección de datos. Podrá consultarse por quien lo desee en cualquier momento en la sede de la Fundación.