

**Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN FUND@NET, A ADJUDICAR POR LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL GREGORIO MARAÑÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

**EXPEDIENTE: FIBHGM PNSP 04/2020**

**1. OBJETO Y FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN.**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto definir las características y requisitos técnicos requeridos por el Poder Adjudicador para la contratación del servicio de actualización y mantenimiento del sistema de gestión integrado FUND@NET, durante los años 2021, 2022 y 2023 (sin perjuicio de las posibles prórrogas que se establezcan, en su caso), a adjudicar por la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Gregorio Marañón (FIBHGM).

La totalidad de los requisitos y especificaciones previstas en este Pliego se entenderán, salvo cuando otra cosa se recoja expresamente, como de carácter esencial, a los efectos legalmente previstos.

Esta contratación resulta esencial para el correcto funcionamiento del sistema Fund@net.

El contrato incluirá las prestaciones de mantenimiento y actualización para los soportes y módulos siguientes:

El nivel de servicio de soporte a contratar comprenderá: centro de atención al usuario (CAU), actuaciones correctivas, actuaciones adaptativas y evolutivas (dos nuevas versiones del producto en cada anualidad).

Serán necesarios conforme a lo antedicho los servicios de soporte de los módulos de FUND@NET incorporados: *Fund@net ERP. Project Management. Fund@net ERP. Financials. Otros Módulos Adicionales de Fund@net Suite: los de Producción Científica, Currículum Vitae, Cursos y Congresos, Timesheets Management, Intranet del Investigador, Gestión de compras e Innova.*

**2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.**

**2.1.- Mantenimiento:**

Esta propuesta incluye exclusivamente los servicios de soporte sobre los siguientes módulos de Fund@net:

**Fund@net ERP. Project Management.**

**Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón**

Control y seguimiento de proyectos.  
Gestión de acuerdos y contratos.  
Justificación de proyectos.  
Planificación de tareas e hitos. Agendas.  
Gestión de actividad y tiempo.  
Gestión de Terceros  
Gestión documental.  
Registro de entrada / salida.

**Fund@net ERP. Financials.**

Gestión de Ingresos:  
Facturación a Clientes.  
Gestión de Ayudas recibidas  
Gestión de Gastos:  
Facturas de proveedor  
Nóminas de personal del proyecto.  
Gastos Menores.  
Inmovilizado.  
Tesorería y cajas.  
Liquidaciones de Impuestos  
Contabilidad general.

**Otro Módulos Adicionales de Fund@net Suite**

Producción Científica.  
Currículum Vitae.  
Cursos y Congresos.  
Timesheets Management.  
Intranet del Investigador.  
Gestión de compras.  
Innova.

Cualquier actualización o mejora necesaria en plataforma, será comunicada por el contratista con la antelación suficiente para que el contratante provea dicha infraestructura.

### Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón

En el caso de ser un servicio administrado en el Cloud de Fund@net, el contratista será el responsable de la actualización o mejora de dicha plataforma.

#### **El nivel de servicio comprende:**

- Centro de Atención al Usuario (C.A.U.)
- Actuaciones correctivas
- Actuaciones adaptativas y evolutivas

#### **2.1.1.- Centro de Atención al Usuario (C.A.U.)**

Se pondrá a disposición del Contratante un grupo de soporte especializado en el producto Fund@net que garantizará la resolución de todas las dudas, incidencias, consultas o comunicación de problemas que tuviesen los usuarios de dicho sistema en el contratante (Centro de Atención al Usuario).

El Centro de Atención al Usuario estará operativo, al menos:

- Lunes a jueves, en horario de 08:30 a 18:30,
- Viernes, en horario de 08:30 a 15:00,
- En el mes de agosto, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 15:00.

El acceso al Centro de Atención a Usuarios se podrá realizar mediante los siguientes cauces:

- E-Mail,
- Teléfono,
- Web: Extranet de Fund@net.

#### **2.1.2.- Actuaciones correctivas**

Se considerarán acciones correctivas al conjunto de las operaciones que el contratista llevará a cabo para solventar cualquier incidencia notificada por el personal del contratante, o directamente detectada por los controles de calidad del Contratista, 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.

Por otro lado, el Contratista 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 FUND@NET.

EL contratista deberá 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 Semicrol,
- la comunicación al cliente 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 Departamento de Calidad del contratista. En



### Instituto de Investigación Sanitaria Gregorio Marañón

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 2 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 contratista 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 contratista un nuevo plazo temporal según el nivel de prioridad de la misma.

#### **2.1.3.- Actuaciones adaptativas y evolutivas**

Las actuaciones adaptativas se llevarán a cabo a partir de las mejoras tecnológicas desarrolladas por el contratista 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 contratista determine incorporar al sistema Fund@net por iniciativa propia y/o a partir de las peticiones realizadas por clientes.

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.

### **3. OTROS COMPROMISOS DEL CONTRATISTA:**

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.

### **4. PLAZO DE EJECUCIÓN:**

**Total:** la contratación será para las anualidades 2021, 2022 y 2023, por lo tanto, la duración será de TRES AÑOS (36 meses), sin perjuicio de las prórrogas que en su caso procedan de acuerdo con lo dispuesto seguidamente.

El desarrollo de los servicios de mantenimiento se prestará de forma constante durante la vigencia del contrato. En los supuestos de servicios incluidos en el objeto del contrato, que sean por su naturaleza ocasionales, su regularidad dependerá de las necesidades de la FIBHGM.

**Prórroga:** el contrato será susceptible de prórroga en lo relativo a los servicios contratados, conforme se describen en el presente PPT.

La prórroga tendrá una duración de 2 (DOS) años adicionales y será obligatoria para el contratista siempre que el contratante se lo comuniqué por escrito con una antelación mínima de DOS (2) meses.

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

Las fechas para la realización de las diferentes operaciones específicas que puedan ser requeridas, deberán ser concertadas con el Contratante.

**5. PERIODO DE GARANTÍA:**

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

En Madrid, a 28 de octubre de 2020.

Fdo: D. Thierry Bardinet

Gerente y Secretario del Patronato de la FIBHGM

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN