

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO, AMPLIACIÓN DE FUNDANET, A ADJUDICAR POR LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PRINCESA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD. EXPEDIENTE. PNSP 2/2023.**

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

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las características y requisitos técnicos requeridos por el Poder Adjudicador para la ampliación y mantenimiento del sistema gestión integrado Fundanet y todos los módulos contratados por la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Princesa (en adelante la Fundación). La prestación de este servicio es esencial para el mantenimiento, actualización y correcto funcionamiento de la herramienta Fundanet adquirida por la Fundación.

**2. MANTENIMIENTO. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.**

**2.1. MODULOS.**

El contrato comprenderá el mantenimiento, actualización y correcto funcionamiento de Fundanet y, concretamente, el soporte de los siguientes módulos:

▪ **FUNDANET UNIDAD TÉCNICA:**

• Fundanet ERP. Project Management.

- ✓ 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.

• Fundanet ERP. Financials.

o Gestión de Ingresos:

- ✓ Facturación a Clientes.
- ✓ Gestión de Ayudas recibidas.

o Gestión de Gastos:

- ✓ Facturas de proveedor.
- ✓ Nóminas de personal del proyecto.
- ✓ Anticipos y Justificación de gastos.
- ✓ Gastos Menores.
- ✓ Pagos de Ayudas.
- ✓ Gestión de Compras.
- ✓ Inmovilizado.
- ✓ Tesorería y cajas.
- ✓ Liquidaciones de Impuestos.
- ✓ Contabilidad general.

- Fundanet ERP. Recursos Humanos.
- Producción Científica.
- Intranet del Investigador.
- FUNDANET CEIC.
- FUNDANET IFARMA.
- FUNDANET LICENCIAS DE USUARIO.

## 2.2. NIVEL DE SERVICIO.

El servicio de mantenimiento deberá comprender los siguientes niveles:

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

La adjudicataria deberá disponer de un grupo 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.

El centro de atención al usuario deberá estar operativo de lunes a jueves, en horario de 08:30 a 18:30 y viernes, en horario de 08:30 a 15:00. Durante el mes de agosto, este centro deberá estar operativo de lunes a viernes en horario de 08:00 a 15:00.

El acceso al Centro de Atención a Usuarios deberá hacerse a través del correo electrónico, teléfono y página web que, a tal efecto, facilite el adjudicatario a la Fundación tras la formalización del contrato.

### **2.2.2. Actuaciones correctivas.**

Se considerarán acciones correctivas al conjunto de las operaciones que la adjudicataria llevará a cabo para solventar cualquier incidencia notificada por los usuarios del sistema, o directamente detectada por los controles de calidad de la adjudicataria, 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, la adjudicataria, notificará de forma inmediata a los interlocutores de la Fundación cualquier problema conocido relacionado con la disponibilidad, la pérdida de datos y la seguridad en el sistema de gestión Fundanet.

La adjudicataria 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.
- La comunicación a la Fundación del N.º de Registro de la incidencia.

La determinación de la prioridad de la incidencia se realizará por los responsables de la Fundación y se validará por parte de la adjudicataria. En caso de divergencia de interpretación se resolverá, atendiendo a criterios de operativa y nivel de servicio, 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 de la Fundación para restaurar el servicio, se producirá dentro de las horas indicadas en cada tipo de incidencia y siempre que la adjudicataria tenga acceso completo a la misma. Una vez resuelta la incidencia y actualizado el software en la infraestructura de la Fundación, ésta podrá verificar su correcto funcionamiento y, en el caso de no dar por resuelta la incidencia, no quedará cerrada, teniendo la adjudicataria un nuevo plazo temporal según el nivel de prioridad de la misma.

### **2.2.3. Actuaciones adaptativas y evolutivas.**

Las actuaciones adaptativas se llevarán a cabo a partir de las mejoras tecnológicas desarrolladas por la adjudicataria, 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 la adjudicataria determine incorporar al sistema Fundanet 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. Dicha planificación podrá sufrir variaciones en el ejercicio, por motivos legales, organizativos o de carácter tecnológico.

## **3. LICENCIAS USUARIO FUNDANET.**

El presente pliego de prescripciones técnicas prevé la adquisición de dos nuevas licencias de usuario Fundanet.

Este suministro comprenderá la puesta a disposición de las licencias de nuevos usuarios, que pasarán a ser titularidad de la Fundación, con todo lo necesario para su instalación e inmediata utilización y puesta en marcha desde el momento de su adquisición.

Las licencias, con todo lo necesario para su instalación y puesta en marcha se podrán adquirir en cualquier momento durante la vigencia del contrato, a condición de que así lo requieran las necesidades concretas de la Fundación.

La anualidad en que se realice la adquisición de los nuevos usuarios, se prestará el mantenimiento relativo a los mismos sin coste adicional al de adquisición, por todos los meses que resten hasta el fin de dicha anualidad. El mantenimiento de estos nuevos usuarios, solamente incrementará el coste de mantenimiento del sistema a contar desde la anualidad siguiente a aquella en que se hubiese realizado la adquisición.

#### **4. PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL SERVICIO DE SOPORTE.**

Las siguientes prestaciones dentro del Servicio de Soporte no se consideran contempladas cómo servicios ordinarios, dentro del servicio de mantenimiento y actualización prestado por Fundanet.

La Fundación prevé la creación de una bolsa de horas anuales, para cubrir cualquiera de las necesidades que puedan surgir en el ámbito de las actuaciones relacionadas con el sistema Fundanet, y que no estuvieran incluidas en el presente pliego como ordinarias. Horas que podrán ser contratadas para cada necesidad y, cuya facturación, dependerá del consumo correspondiente de las mismas, siempre que, se ejecuten los servicios por parte de la empresa adjudicataria en función de los perfiles y precios máximos (IVA excluido).

A continuación, se describen los tipos de actuaciones:

##### **Consultoría:**

- Consultorías de dinamización de procesos.
- Apoyo de consultores en los procesos de negocio de la Fundación.
- Servicios de asesoramiento fuera del ámbito técnico.

##### **Formación:**

- Cursos de formación presencial u on-line para nuevos usuarios.
- Cursos de formación avanzada para usuarios actuales.
- Cursos de formación continua a través de herramientas de E-Learning.

##### **Desarrollos a medida:**

- Adaptaciones del software existente para adecuarlo a funcionamientos específicos de la Fundación.
- Desarrollos a medida específicos en el marco del producto Fundanet.

##### **Servicios de Soporte:**

- Resolución de errores ocasionados por operatoria indebida de los usuarios.
- Tareas de introducción o modificación de datos.

##### **Otros Servicios Técnicos:**

- Asistencia a migraciones.
- Modificaciones del software Fundanet para su adaptación a cambios de plataforma hardware o software para los que el producto no esté certificado.
- Resolución de incidencias provocadas por otro software instalado en los servidores y/o terminales de la Fundación.

Se prevé las siguientes bolsas:

SERVICIOS	HORAS
Servicios excluidos del mantenimiento estándar (formaciones, consultorías de dinamización, apoyos en procesos de cierre, etc.)	200 Horas/anuales
Servicios desarrollo	200 Horas/anuales

En Madrid, a 6 de septiembre 2023.

Los efectos del presente documento se considerarán desplegados a partir de la fecha en la que haya firmado el último de los integrantes del Órgano de Contratación.

### EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PRINCESA

VICEPRESIDENTE FIBHLPR	DIRECTORA FIBHLPR
D. Francisco Sánchez Madrid	Dña. Rosario Ortiz de Urbina Barba

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO

NOTA: Por la presente se hace saber que el presente documento asociado al expediente referenciado, y que se corresponde con el que ha sido publicado en el Portal de la Contratación de la Comunidad de Madrid, ha sido efectivamente firmado se encuentra dentro del expediente sito en las instalaciones de la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Princesa.