

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN IDINET Y LA SOLUCIÓN MICROSOFT DYNAMICS NAV, A
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD SIN
PUBLICIDAD**

ÍNDICE

1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES.	2
1.1.	ANTECEDENTES.	2
1.2.	OBJETO DEL CONTRATO.	2
2.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.	3
2.1.	DEFINICIONES	3
2.2.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS.	4
2.3.	FUNCIONES Y COMPETENCIAS.	5
2.4.	MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES.	6
2.5.	PLAZO DE RESPUESTA.	7

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL
SISTEMA DE GESTIÓN IDINET Y LA SOLUCIÓN MICROSOFT DYNAMICS NAV, A
ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD SIN
PUBLICIDAD**

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES.

1.1. ANTECEDENTES.

La Fundación IMDEA Materiales es un centro de investigación en ciencia e ingeniería de materiales perteneciente al sector público de la Comunidad de Madrid (sector público institucional). La Fundación no tiene ánimo de lucro y se rige por el ordenamiento civil, jurídico-administrativo y tributario que, por razones de especialidad y vigencia, le sea aplicable, en cada momento, por sus Estatutos y por normas y disposiciones que, en interpretación y desarrollo de los mismos establezca su Patronato.

La Fundación IMDEA Materiales es agente público del Sistema Español de Ciencia, Tecnología e Innovación y por lo tanto le es de aplicación lo establecido en la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

La particular naturaleza de la actividad fundacional, su carácter de ente perteneciente al sector público de la Comunidad de Madrid y de organismo público de investigación inciden directamente en la complejidad y especialidad de la gestión de su actividad y cuenta para ello, con una herramienta de gestión integral (IDINET) integrada con otra herramienta de contabilidad (NAVISION) que permiten a la Fundación realizar toda la gestión de los procesos y proyectos llevados a cabo en el ejercicio de su actividad.

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de estas herramientas y la resolución de incidencias relacionadas con las mismas, es necesario contratar un servicio de mantenimiento con el alcance descrito en este Pliego.

1.2. OBJETO DEL CONTRATO.

Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico para 190 usuarios del Sistema de Gestión de I + D + i "IDINET" y para 3 usuarios de la Solución Microsoft Dynamics Nav.

Están incluidos todos los gastos y factores de valoración que según los documentos contractuales y la legislación vigente sean por cuenta del adjudicatario, así como las tasas y los tributos de cualquier índole.

El contenido del presente Pliego revestirá carácter contractual, por lo que deberá ser firmado, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

Las prestaciones a realizar a favor de la Fundación y que a continuación se describen, deberán desarrollarse con estricta sujeción al presente pliego, al pliego de cláusulas jurídicas y al contrato resultante del presente procedimiento.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

2.1. DEFINICIONES

Se entiende por **IDINET®** el conjunto formado por:

- Software de aplicación web **IDINET®**, licenciado por y propiedad de **EL CONTRATISTA**.
- Extranet de cuentas para el acceso desde el exterior de clientes, proveedores y colaboradores, licenciada y propiedad de **EL CONTRATISTA**.

Se entiende por **Solución Microsoft Dynamics Nav** el conjunto formado por:

- El software de Microsoft Dynamics Nav, licenciado por y propiedad de Microsoft Dynamics Nav Software a/s (de aquí en adelante denominado "Software Estándar").
- Los add-on relacionados e integrados en el Software Estándar y adquirido por la organización (de aquí en adelante llamado "Software Adicional").
- La funcionalidad complementaria al Software Estándar y Software Adicional desarrollada y mantenida por **EL CONTRATISTA** como Estándar genérico no a medida para el complemento al producto desarrollado y mantenido por Microsoft Dynamics Nav Software y los add-on (de aquí en adelante llamado "Estándar Futuver").
- Las adaptaciones de Software Estándar, Software Adicional y Estándar Futuver realizadas a medida y las nuevas funcionalidades añadidas a la Solución Microsoft Dynamics Nav por **EL CONTRATISTA** (no aportadas por el Software Estándar, Software Adicional y Estándar Futuver) por encargo de **LA FUNDACIÓN**

Se entiende por **IDINAV** el conjunto formado por **IDINET®**, **Solución Microsoft Dynamics Nav** y la integración de ambos sistemas.

Se entiende por **INCIDENCIAS** cualquier anomalía (error) que impida el correcto funcionamiento de la aplicación **IDINAV** según los criterios establecidos para la versión instalada en ese momento y que se hayan derivado de un error en la programación del sistema.

Se entiende por **CONSULTAS** la resolución de cualquier duda puntual de forma remota sobre el funcionamiento de la solución **IDINAV**.

Se entiende por **SOPORTE** la ayuda y resolución de las **CONSULTAS** e **INCIDENCIAS** originadas en el funcionamiento normal de **IDINAV**.

2.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO IDINET

Servicio anual de asesoramiento, soporte técnico y mantenimiento del software de gestión integral corporativo IDINAV.

- Resolución de CONSULTAS de **IDINAV**.
- Resolución de INCIDENCIAS de **IDINAV**.
- **Actualización de versiones:** Nuevas versiones con mejoras introducidas en la herramienta durante el año de vigencia del contrato (mínimo 2 versiones). Cada versión irá acompañada de un documento detallando las incidencias resueltas y mejoras introducidas en la aplicación desde la última versión instalada.
- Resolución de consultas e incidencias relacionadas con la integración de IDINET en otros sistemas de la Fundación como el Golden Record.

El SOPORTE no incluye ningún concepto no indicado en su definición. No se incluye, a título enunciativo y no limitativo:

- El coste de prestación de servicios “in-situ”.
- Desarrollo de necesidades o mejoras sugeridas por **LA FUNDACIÓN** no incluidas en la definición de CONSULTAS e INCIDENCIAS.
- Configuración y mantenimiento del sistema informático de **LA FUNDACIÓN**

El SOPORTE se realizará a distancia y sin desplazamiento de los técnicos, por lo que:

1. **EL CONTRATISTA** pondrá un servicio de área de soporte en internet donde el responsable de **IDINAV** en **LA FUNDACIÓN** podrá añadir y revisar el estado de sus consultas. El objetivo de esta área de soporte es, además de la prestación de un medio de comunicación entre **LA FUNDACIÓN** y **EL CONTRATISTA**, mantener un histórico de los eventos surgidos en **LA FUNDACIÓN** de cara a poder dar un seguimiento completo. Solo se procesarán las INCIDENCIAS y CONSULTAS comunicadas a través de este medio.
2. **LA FUNDACIÓN** deberá contar con los medios necesarios para que **EL CONTRATISTA** pueda establecer una conexión remota entre ambas oficinas de forma que **EL CONTRATISTA** pueda completar las labores de soporte ofrecidas mediante la revisión de las consultas realizadas por **LA FUNDACIÓN**, con la asistencia remota dentro del horario normal de negocio de **EL CONTRATISTA** (de 8.00 a 14.00 y de 15.00 a 17.00 en horario español durante los días laborables).
3. En caso de ser necesario, **EL CONTRATISTA** establecerá comunicación telefónica o vía correo electrónico para la resolución de consultas puntuales.
4. Se establece un tiempo máximo de atención y respuesta de la incidencia de 16 horas, correspondientes a horas incluidas dentro de la jornada laboral, lo que significa un tiempo

máximo de respuesta de 48 horas o dos días completos naturales siempre que se trate de días laborables.

5. A juicio del personal de soporte de EL CONTRATISTA, previa petición de LA FUNDACIÓN, y en función del caso concreto, se determinará la necesidad de realizar el servicio como “servicio in-situ” en lugar de soporte remoto. Estos servicios no están incluidos en el presente contrato y serán facturados a LA FUNDACIÓN de forma independiente.

SERVICIO DE BOLSA DE CONSUMO

Servicios incluidos dentro de esta bolsa:

- Servicio de planificación, organización y realización de jornadas formativas destinadas al personal de la Fundación, pudiéndose realizar estas de manera presencial o a través de videoconferencia.
- Servicio de documentación, incluyéndose dentro de este la generación de cualquier tipo de documento que la Fundación estime necesario y que no esté incluido dentro del objeto del contrato en relación con el entorno de gestión IDINET.
- Servicio de asesoramiento, desarrollo y soporte técnico en la implantación o despliegue de cualquier nuevo desarrollo que la Fundación estime conveniente realizar dentro del entorno de IDINET, o en la modificación de procesos ya existentes.
- Servicio de soporte en la actualización y/o migración de la solución *IDINET* a otras infraestructuras o contextos de ejecución tecnológicos.

El importe de la bolsa de horas se facturará de manera mensual junto con el importe de mantenimiento. No obstante, el uso y el gasto imputable a la bolsa de consumo se encuentran sujetos a la elaboración de un presupuesto por parte de FUTUVER para cada una de las acciones que la Fundación pretenda llevar a cabo dentro de este marco operacional.

Estos tendrán que ser aprobados por la Fundación antes de realizarse. En el presupuesto figurará el desglose económico detallado para cada uno de los conceptos/partidas que formen parte de la acción (horas de trabajo, adquisición de licencias, contratación de servicios de pago adicionales, o cualquier otro tipo de servicio y/o producto vinculado a la tarea a desarrollar).

Los presupuestos tendrán que incluir, en calidad de anexo, un cronograma de ejecución en el que se deberá detallar el conjunto de tareas a llevar a cabo, las posibles implicaciones técnicas y un desglose de la previsión de horas de ejecución para cada una de estas, además de calendarizarse de manera integral la proyección y ejecución integral de los desarrollos.

El importe de la bolsa de horas también podrá ser utilizado para la adquisición de nuevas licencias.

2.3. FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

IMDEA Materiales supervisará la ejecución del contrato, adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Las funciones del adjudicatario serán las que tengan por objeto desarrollar las prescripciones del presente pliego y se concretan en las materias objeto del contrato.

El adjudicatario realizará el trabajo del objeto del contrato de manera competente y profesional, cumpliendo los niveles de calidad exigidos. A estos efectos responderá de la calidad del trabajo desarrollado con la diligencia exigible a una empresa experta en la prestación del tipo de servicios objeto del contrato. Responderá de la corrección y precisión de los documentos que aporte a la Fundación durante la ejecución del contrato y avisará sin dilación a la Fundación cuando detecte un error para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas.

Si la Fundación encontrara defectos en los servicios prestados, lo comunicará por escrito al adjudicatario que deberá proceder a la resolución de los defectos en un plazo de 15 días.

El adjudicatario es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

La Fundación podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada al presente contrato, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como una falta de calidad en el servicio prestado, falta de formación o experiencia. La sustitución deberá de producirse como máximo en las 48 horas desde la solicitud por parte de la Fundación.

El adjudicatario deberá comunicar previamente a la Fundación cualquier cambio en la composición del personal asignado al contrato.

2.4. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES.

La empresa adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades previstas y se responsabilizará de la correcta realización de las mismas. Este personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, debiendo este último cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, así como tributarias del personal a su cargo. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario no derivará en responsabilidad alguna para la Fundación.

La Fundación en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados por cuenta propia o ajena por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente servicios para la Fundación. A la extinción de los trabajos no podrá producirse

en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Fundación.

El adjudicatario designará como mínimo dos personas para la prestación del servicio actuando una de ellas como responsable del servicio con al menos 4 años de experiencia y la otra como técnico con al menos 2 años de experiencia.

El personal destinado a la realización del servicio contará con acreditada experiencia y conocimientos en este tipo de trabajo. El equipo de trabajo y sus condiciones y requisitos de solvencia se identifican en el pliego de cláusulas jurídicas particulares.

El responsable del servicio deberá tener disponibilidad para prestar asesoramiento telefónico y presencial a la Fundación (a requerimiento de la Fundación).

2.5. PLAZO DE RESPUESTA.

El tiempo de respuesta máximo será de 16 horas dentro del horario de negocio del Contratista desde la realización del aviso en el área de soporte según lo descrito en el apartado 2.2.

EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA FUNDACIÓN
FECHA Y FIRMA