

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN IDINET DE LA FUNDACIÓN IMDEA NETWORKS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD SIN PUBLICIDAD.

EXPEDIENTE L10-2026

ÍNDICE

1.	ANTECEDENTES.....	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO	2
3.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	3
	3.1. DEFINICIONES.....	3
	3.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS	3
4.	FUNCIONES Y COMPETENCIAS.....	4
5.	MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES.....	5
6.	PLAZO DE RESPUESTA.....	6

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN IDINET DE LA FUNDACIÓN IMDEA NETWORKS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO POR EXCLUSIVIDAD SIN PUBLICIDAD.

EXPEDIENTE L10-2026

1. ANTECEDENTES.

La Fundación IMDEA Networks es un centro de investigación en redes de datos 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 Networks 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) que permite 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.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico para 110 usuarios del Sistema de Gestión de I+D+i "IDINET", de las cuales, 20 licencias serán completas y 90 licencias serán de lectura.

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.

En los apartados siguientes se describen los servicios incluidos en el presente contrato y las condiciones para su realización.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

3.1 DEFINICIONES

Se entiende por **IDINET®** el Software de aplicación web **IDINET®**, licenciado por y propiedad de **EL CONTRATISTA**.

Se entiende por **INCIDENCIAS** cualquier anomalía (error) que impida el correcto funcionamiento de la aplicación **IDINET®** 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 **IDINET®**.

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

3.2 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 **IDINET®**.

- Resolución de **CONSULTAS** de **IDINET®**.
- Resolución de **INCIDENCIAS** de **IDINET®**.

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:

- **EL CONTRATISTA** pondrá un servicio de área de soporte en internet donde el responsable de **IDINET®** 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.

Todas las incidencias deberán ser asignadas a un técnico con al menos dos años de experiencia una vez que ésta es registrada, desencadenando una labor de resolución que queda archivada y a disposición del cliente para su consulta sin límite temporal tras su finalización.

- **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).
- En caso de ser necesario, **EL CONTRATISTA** establecerá comunicación telefónica o vía correo electrónico para la resolución de consultas puntuales.
- 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.
- 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.

4. FUNCIONES Y COMPETENCIAS.

La Fundación IMDEA Networks 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, de forma motivada, la sustitución de cualquier persona adscrita al servicio cuando existan razones objetivas y acreditadas relacionadas con una prestación insatisfactoria del servicio, una falta de cualificación adecuada o un incumplimiento reiterado y/o relevante de las obligaciones contractuales. La sustitución se realizará en un plazo razonable atendiendo a las circunstancias del caso y a la criticidad del servicio, adoptando el adjudicatario las medidas necesarias para garantizar la continuidad

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

5. 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 un mínimo de dos personas para la prestación del servicio, actuando una de ellas como responsable del servicio y la otra como técnico, ambos con experiencia profesional acreditable adecuada para la correcta ejecución del contrato. El responsable del servicio deberá tener disponibilidad para prestar asesoramiento telefónico y presencial a la Fundación (a requerimiento de la Fundación).

El personal destinado a la realización del servicio contará con acreditada experiencia y conocimientos en este tipo de trabajo. El adjudicatario garantizará en todo momento la cualificación adecuada del equipo y la continuidad del servicio, sin perjuicio de su facultad de organización interna y de sustitución de personal conforme a lo previsto en el contrato.

El adjudicatario podrá sustituir al personal adscrito al servicio en ejercicio de su facultad de organización interna, siempre que garantice la continuidad del servicio y la adecuación profesional del personal sustituto. Dichos cambios serán comunicados a la Fundación con antelación razonable o, en caso de urgencia, tan pronto como sea posible.

Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

El adjudicatario mantendrá con respecto al personal que emplee en el servicio todos los derechos y deberes inherentes a su condición de patrono a tenor de la legislación laboral y social actualmente vigentes o que, en lo sucesivo, pueda promulgarse sin que pueda alegarse derecho alguno de dicho personal con relación a la Fundación, ni exigirle a ésta responsabilidad de cualquier tipo como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aun cuando las incidencias que lo afecten sean por causas directas o indirectas del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

6. 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 el alcance descrito en el apartado 3.2.