PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CORPORATIVO FUND@NET *DURANTE UN PERIODO DE DOS AÑOS*.

1. INTRODUCCIÓN

Las actividades de investigación e innovación en el sistema sanitario vasco han experimentado un proceso de estructuración gradual y de profesionalización de su gestión. Estos cambios se reflejan en el escenario actual, caracterizado en primer lugar por el **mapa de entidades que desarrollan I+D+i**, y en segundo lugar, por la **coordinación de sus actividades** -facilitada por procesos generales y herramientas compartidas de gestión-.

En este sentido, el Marco Estratégico 2021-2024 del Departamento de Salud recoge que el sistema sanitario cuenta con un conjunto de entidades de I+D+i, conformado por 4 institutos de investigación (Bioaraba, Biocruces Bizkaia, Biodonostia y Kronikgune) y una cabecera corporativa (BIOEF, fundación del sector público de la CAE dependiente de la Dirección de investigación e innovación sanitarias del Departamento de Salud del Gobierno Vasco). Corresponde a esta Dirección, la dirección y coordinación funcional del referido mapa de entidades (DECRETO 116/2021, de 23 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Salud).

Cada una de las mencionadas entidades forma parte de un sistema en el que los diversos elementos deben interactuar de manera adecuada para que las ideas de innovación y los resultados de la I+D se conviertan en productos, servicios o procesos aplicados en el sistema sanitario en beneficio último de las y los pacientes.

Por tanto, aun siendo entidades diferentes, la particularidad de depender de la misma administración pública y haber sido creados en el mismo contexto, supone que todos ellos se enfrentan a una coyuntura y a unas necesidades similares.

El Sistema de Información Corporativo (Fund@net) está sustentado en una única base de datos, compartida por las entidades de I+D+i con las que cuenta el sistema sanitario de Euskadi: 4 institutos de investigación (Bioaraba, Biocruces Bizkaia, Biodonostia y Kronikgune) y una cabecera corporativa (BIOEF).

El presente contrato tiene por objeto del mantenimiento del Sistema de Información Corporativo (Fund@net) en su conjunto.

A la vista del certificado de exclusividad aportado por la empresa Semicrol S.L., en el que indica que es la única compañía autorizada y capacitada a nivel mundial para prestar el servicio de mantenimiento del Sistema de Información Corporativo (Fund@net), existen razones justificadas para contratar dichos servicios mediante el procedimiento negociado sin publicidad.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio de mantenimiento del sistema de gestión integrado Fund@net.

Adicionalmente se incluye en el objeto del contrato la realización de 20 horas anuales de formación on-line distribuidas en función de la planificación que realice el grupo de trabajo existente entre las 5 mencionadas entidades para las cuestiones relacionadas con la herramienta de gestión Fundanet.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El servicio de mantenimiento tendrá el siguiente alcance:

- **Servicio de soporte respecto de los siguientes módulos de Fund@net:**
    - Fundanet Project Management
        - Control y seguimiento de proyectos
        - Gestión de acuerdos y contratos
        - Justificación de proyectos
        - Planificación de tareas e hitos. Agendas
        - Gestión documental
        - Gestión de convocatorias
    - Fundanet Financials
        - Gestión presupuestaria
        - Facturación
        - Tesorería
        - Cajas
        - Anticipos y justificación de gastos
        - Contabilidad general
        - Nóminas del personal del proyecto

- Gestión de ayudas
- Gestión de compras
- Edificios e inmovilizado

- Otro Módulos Adicionales de Fundanet Suite
  - Intranet del Investigador
  - Timesheet Management
  - Expedientes de Contratación
  - Ensayos Clínicos (CTMS)
  - iFarma
  - Producción Científica
  - Currículum Vitae
  - INNOVA
  - API Fundanet

- **Nivel de servicio:**

  El nivel de servicio de relativo al soporte y mantenimiento objeto de esta contratación comprenderá:

  - <u>Centro de Atención al Usuario (C.A.U.):</u>

    El proveedor del servicio deberá disponer de personal 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 en el contratante.

    El Centro de Atención al Usuario deberá estar operativo:
    - Lunes a jueves, en horario de 08:30 a 18:30
    - Viernes, en horario de 08:30 a 15:00
    - Durante el mes de agosto, el C.A.U. podrá estar operativo en un horario más reducido, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 15:00.

    El acceso al Centro de Atención a Usuarios se deberá poder realizar mediante los siguientes cauces:
    - E-Mail
    - Teléfono
    - Web: Extranet a través de una Zona Contratantes.

  - <u>Actuaciones correctivas:</u>

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

El proveedor del servicio se compromete a 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 El proveedor del servicio
- la comunicación al contratante 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 proveedor del servicio. En 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 3 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 proveedor del servicio 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 proveedor del servicio un nuevo plazo temporal según el nivel de prioridad de la misma.

- Actuaciones adaptativas y evolutivas

Las actuaciones adaptativas se llevarán a cabo a partir de las mejoras tecnológicas desarrolladas por el proveedor del servicio 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 el proveedor del servicio determine incorporar al sistema Fundanet por iniciativa propia y/o a partir de las peticiones realizadas por los contratantes.

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.

- **20 horas de formación on-line:**

Las entidades contratantes comunicarán con una antelación mínima de 30 días naturales aquellas cuestiones sobre las que consideran oportuno realizar una sesión de formación on-line, organizada por el proveedor del servicio, a la que pueda acceder el total de usuarios de Fund@net, indicando:

- La fecha y franja horario de la sesión.
- Las cuestiones concretas sobre las que realizar la formación.

El proveedor del servicio asignará profesionales de perfil consultor para la realización de estas formaciones.

- **Usuarios de Fund@net:**

  Actualmente el número de usuarios total, de todas las entidades usuarias, asciende a:

  - 78 usuarios con acceso completo.
  - 8 usuarios con acceso limitado al módulo de INNOVA.
  - 25 usuarios con acceso limitado al módulo de iFarma.

4. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

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.

5. PLAZO DE VIGENCIA

El plazo de vigencia será de 2 años desde la firma del contrato.

6. PERIODO DE GARANTÍA

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