

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT POST-IMPLANTACIÓ DE LES L·LICÈNCIES DEL SOFTWARE DE GESTIÓ INTEGRAL DE RECERCA FUNDANET SUITE, PER A LA FUNDACIÓ INSTITUT UNIVERSITARI PER A LA RECERCA A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT JORDI GOL I GURINA (IDIAPJGol).

Exp. 26/2024_Manteniment Software gestió

1. OBJECTE DE LA LICITACIÓ	3
2. COBERTURA DEL MANTENIMENT	3
2.1. CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI	3
2.2. ACTUACIONS CORRECTIVES	4
2.3. ACTUACIONS ADAPTATIVES I EVOLUTIVES	5
2.4. MÒDULS INCLOSOS EN LA COBERTURA	6
3. SERVEI GESTIONAT DE FUNDANET CLOUD - MICROSOFT AZURE..	8
4. HORES DE TREBALL	9

1. Objecte de la licitació

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de manteniment i suport post-implantació de les llicències del software de gestió integral de recerca, i producció científica Fundanet implementat a la Fundació Institut universitari per a la recerca a l'atenció primària de salut Jordi Gol i Gurina (IDIAPJGol).

Mitjançant el programa de gestió intern Fundanet, implantat des de l'any 2022, l'IDIAPJGol realitza la gestió de l'activitat de recerca i la informació econòmicofinancera i comptable, així com els processos de contractació del centre.

2. Cobertura del manteniment

En aquest apartat es recullen les condicions del servei de suport i manteniment imprescindibles per al manteniment, actualització i correcte funcionament del programari implementat.

2.1. Centre d'atenció a l'usuari

L'empresa contractista haurà de disposar d'un servei d'atenció a l'usuari especialitzat en la gestió d'entitats de recerca per donar suport a tots els dubtes i consultes dels usuaris de l'IDIAPJGol.

El Centre d'Atenció a l'Usuari estarà operatiu, com a mínim:

De dilluns a dijous, en horari de 08:30 a 18:30, divendres, en horari de 08:30 a 15:00.

Al mes d'agost, de dilluns a divendres en horari de 08:00 a 15:00.

L'accés al CAU es podrà realitzar mitjançant correu electrònic, telèfon o aplicatiu via web.

El temps màxim de resposta per part del Centre d'Atenció a l'Usuari serà d'una hora, considerant la resposta com a:

- la recepció de la incidència

- la determinació de l'abast de la incidència
- el registre de la incidència
- la comunicació al client del número de registre de la incidència

L'absència de resposta a la comunicació serà considerada una falta en l'execució del contracte i podrà donar lloc a l'aplicació de les sancions previstes en el Plec.

2.2. Actuacions correctives

En cas que sorgeixin incidències derivades de canvis normatius o altres notificades pel client o detectades pels controls de qualitat de l'empresa contractista, s'hauran de realitzar les actuacions correctives necessàries sobre la instal·lació per mantenir operatiu el sistema en el seu màxim nivell de rendiment.

La determinació del grau de criticitat de les incidències serà responsabilitat de l'IDIAPJGol, sense opció per part de l'empresa contractista de rebaixar la tipificació de les mateixes.

De conformitat amb el grau de criticitat establert, es procedirà amb la seva resolució en els següents intervals de temps màxims:

- **Criticitat alta:** Incidències que afectin a la operativitat del sistema amb pèrdua de servei en funcionalitats o dates crítiques (amb un alt volum de feina i/o per obligacions legals).

Període màxim de resolució: El termini màxim de resolució de la incidència serà de 24 hores des del moment de la seva notificació.

- **Criticitat mitja:** Incidències que afectin a la operativitat del sistema i no es produeixin en dates i/o funcionalitats crítiques.

Període màxim de resolució: El termini màxim de resolució de la incidència serà de 4 dies des del moment de la notificació.

- **Críticitat baixa:** Incidències que afectin a funcionalitats que no suposin una pèrdua de servei general, sempre i quan no afecti a grans mòduls o més d'un grup de dos usuaris, motius pels quals es consideraria una críticitat mitja.

Període màxim de resolució: El termini màxim de resolució de la incidència serà de 14 dies des del moment de la seva notificació.

En cas de demora ens els terminis que es detallen en el present plec, s'establiran penalitats per cada dia de demora, podent arribar-se a la resolució del contracte en atenció al temps de demora i màquines no lliurades.

La correcció de la incidència i el desplegament a la infraestructura del client, per restaurar el servei, es produirà dins de les hores indicades en cada tipus d'incidència i sempre que l'empresa contractista tingui accés total a la mateixa.

Un cop resolta la incidència i actualitzat el programari a infraestructura de l'IDIAPJGol, aquest podrà verificar el seu correcte funcionament i en el cas de no donar per resolta la incidència, no quedarà tancada, tenint l'empresa contractista un nou termini de 2 dies per a la seva resolució, amb independència de la prioritat de la mateixa.

L'empresa contractista haurà de notificar de forma immediata als interlocutors de l'IDIAPJGol qualsevol problema conegut relacionat amb la disponibilitat, la pèrdua de dades i la seguretat en el sistema de gestió de Fundanet.

2.3. Actuacions adaptatives i evolutives

S'hauran d'aplicar totes les actuacions adaptatives i evolutives sorgides a partir de les millores tecnològiques desenvolupades per l'empresa contractista, ja sigui per productes d'altres companyies, aportacions de tots els clients o per necessitats

normatives. El producte estàndard s'ampliarà, millorarà o modificarà de manera periòdica.

Queda inclosa també la gestió d'usuaris, tant en Fundanet, com en els servidors on s'allotja.

En tot cas, s'inclourà la integració, suport i manteniment de qualsevol llicència de nous sistemes adquirits per l'IDIAPJGol.

L'eina ha d'estar actualitzada en tot moment, d'acord amb la legislació vigent.

Les actuacions evolutives comprendran totes aquelles modificacions de software que l'empresa contractista determini incorporar al sistema per iniciativa pròpia, a partir de peticions de l'IDIAPJGol. Aquestes actuacions no tindran cap cost addicional.

El producte (sistema de gestió) s'ampliarà, millorarà o modificarà de manera periòdica donant lloc a diferents versions que seran instal·lades i parametritzades (si fos necessari) de manera programada amb l'IDIAPJGol fent-ho coincidir amb l'entrega de la documentació pertinent i la formació necessària.

Aquesta formació haurà de consensuar-se amb l'IDIAPJGol i estarà adaptada a les necessitats existents a l'organització.

Totes aquestes millores hauran d'estar recollides en un document específic que serà aprovat entre l'IDIAPJGol i l'empresa contractista, en cada anualitat i haurà de ser accessible per ambdues parts. Tot i això, el sistema de gestió podrà patir variacions durant l'exercici per motius legals organitzatius o de caràcter tecnològic.

2.4. Mòduls inclosos en la cobertura

El manteniment i suport del software Fundanet, inclou el manteniment dels mòduls ProjectManagement, Finances, recursos humans, API, producció científica, currículum vitae, i comitè ètic, i totes les seves funcionalitats:

- Catàleg general i únic de Persones Físiques i Jurídiques
- Activitats (projectes, estudis clínics cursos, convenis, etc.):
 - Gestió integral dels projectes de recerca desenvolupats al centre. Imputació de despeses i ingressos de cada projecte.
 - Accés via web per als investigadors i treballadors per a: realització de compres, consulta de documents, consulta de Projectes, consulta de nòmines i certificat de retencions.
- Execució pressupostària completa en el tractament de despeses i ingressos ajustat al sector públic
- Pressupost d'ingressos
- Pressupost de Despeses
- Comptabilitat analítica integrada sobre els projectes
- Comptabilitat general
- Fluxos d'aprovació de despeses i de qualsevol altre procediment normalitzat
- Gestió de les Infraestructures i els elements amortitzables. Gestió de l'immobilitzat
- Gestió documental integrada amb totes les entitats d'informació del sistema. Registre únic de la documentació que s'envia a l'IDIAPJGol als diferents expedients que es generin.
- Gestió dels contractes subscrits amb promotors, finançadors i clients.
- Gestió de tresoreria
- Funcionalitats de nòmines
- Sistema de seguretat d'accés a la informació dels projectes
- Gestió de la Producció científica (Research outputs)
- Funcionalitats via web de gestió de Currículum

- Gestió Comitè ètic (gestió de protocols, gestió documental integrada, generació automàtica d'informes, generació de la memòria del comitè ètic, avaluacions internes)
- Gestió d'estudis clínics
- Gestió de Tercers

3. Servei gestionat de Fundanet Cloud - Microsoft Azure

La solució haurà d'incloure el servei gestionat per part de l'empresa contractista del Fundanet Cloud, que se centrarà en:

- Realitzar els serveis de manteniment de les llicències de programari d'infraestructura: sistemes operatius de servidors, motor de bases, llicències de virtualització de clients. Entre aquestes tasques hi ha la revisió de registres, traces i alertes, la revisió de l'estat i el rendiment del sistema, la revisió de les capacitats i utilització de l'emmagatzematge, la revisió de l'estat i les capacitats de les comunicacions, la revisió i execució de les còpies de seguretat, les tasques de manteniment, la revisió del rendiment i els temps de resposta.
- Dur a terme la instal·lació i configuració del programari de base que calgui per al funcionament dels Serveis d'allotjament.
- Prestar els Serveis d'administració d'usuaris que permetin crear, mantenir i esborrar usuaris i contrasenyes del Directori Actiu, així com, crear, mantenir i esborrar els perfils d'usuari del Directori Actiu.
- Gestionar l'actualització i el manteniment dels components hardware, dispositius de protecció i els sistemes.
- Realitzar diàriament el BackUp, còpies de seguretat de la informació i els procediments de recuperació regulars del contingut i el seu emmagatzematge.
- Proporcionar el Servei de hosting a un nombre il·limitat d'usuaris definit a 15 usuaris nominals com a mínim.

- Donar resposta i procedir a la resolució de les incidències del Servei de Fundanet Cloud
- Realitzar els serveis d'acord amb els indicadors que s'utilitzen per mesurar-ne la qualitat. Pel Servei de Fundanet Cloud s'estableix la disponibilitat mitjana anual del 99%.

Es calcula la disponibilitat mitjançant la fórmula següent:

$$Dma = \frac{(Hr + Te)}{TdaP} * 100$$

On:

Dma: Disponibilitat mitjana anual

Hr: Nombre d'hores de disponibilitat real

Te: temps de servei excusable

TdaP: temps de disponibilitat anual planificada

4. Hores de treball

La licitació comprèn 100 hores de treball facturables (excloses de la part fixa) per a la realització de diferents actuacions que puguin sorgir durant la vigència del contracte.

L'IDIAPJGol no resta obligat a esgotar el pressupost estimat per aquesta part variable. En aquest sentit, l'empresa contractista presentarà una proposta indicant el número d'hores previstes per a cada actuació, i només es tramitarà amb la validació prèvia per part de l'IDIAPJGol.

Barcelona,

Josep Basora Gallisà
Director de l'IDIAPJGol

Exp. Núm. 26/2024_Manteniment Software gestió