

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT, ASSISTÈNCIA TÈCNICA I D'ALLOTJAMENT CLOUD DEL PROGRAMA DE GESTIÓ INTEGRAT FUND@NET I SERVEIS DE FORMACIÓ, SUPORT EN LA GESTIÓ I SUPORT TÈCNIC DEL SII AMB FUND@NET**Codi CPV** 72267000-4 Serveis de manteniment i reparació de software**1.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present contracte té per objecte la contractació de serveis de manteniment, assistència tècnica i d'allotjament Cloud del programa de gestió integrat que té implementat l'IEEC, Fund@net.

Així mateix, tenint en compte l'entrada en funcionament del Sistema de Subministrament Immediat (SII) de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària es requereixen els següents serveis per tal de garantir l'èxit de les primeres comunicacions de l'IEEC al SII amb el programa Fundanet: servei de formació sobre la gestió del SII amb Fundanet, suport online de consultors especialitzats, suport d'infraestructures i suport tècnic relacionat amb SII.

2.- DEFINICIÓ DELS SERVEIS

Els serveis que es precisen i que són objecte d'aquesta contractació estant tots ells relacionats amb les necessitats derivades del programa de gestió integrat Fund@net i del seu correcte ús i rendiment òptim, i consisteixen en:

1. Serveis de suport sobre Fund@net

Inclouran el suport i manteniment sobre tots els mòduls de què disposa l'IEEC:

- Fund@net ERP. Project Management. Permet gestionar les següents actuacions:
 - Control i seguiment de projectes.
 - Gestió d'acords i contractes.
 - Justificació de projectes.
 - Planificació de tasques i fites. Agendes.
 - Gestió d'activitat i temps.
 - Gestió de tercers.
 - Gestió documental.
 - Registre d'entrada/sortida.
- Fund@net ERP. Financials. Permet gestionar les següents actuacions:
 - Gestió d'ingressos:
 - Facturació a clients.

- Gestió d'ajuts rebuts.
 - Gestió de despeses:
 - Factures de proveïdor.
 - Nòmines de personal del projecte.
 - Bestretes i justificació de despeses.
 - Despeses menors.
 - Pagaments d'ajuts.
 - Gestió de compres.
 - Immobilitzat.
 - Tresoreria i caixes.
 - Liquidacions d'impostos.
 - Comptabilitat general.
- Fund@net ERP. Intranet de l'investigador.
 - Fund@net ERP. Fundanet HR (Human Resources).
 - Subministrament Immediat d'Informació (SII)
 - Formació online sobre la gestió del SII amb Fundanet:
 - Gestió de lots d'altres i modificacions per al seu posterior enviament (manual i automàtic).
 - Gestió de la validació de les dades a enviar.
 - Operativa de comunicació mitjançant Web Services amb la AEAT per a l'enviament d'aquests lots.
 - Control i anàlisi dels errors retornats per la AEAT.
 - Correcció d'aquests errors per a la seva nova presentació.
 - Suport en la interpretació del XML generat.
 - Suport online de consultors especialitzats:
 - Suport en línia d'un consultor en els primers processos de comunicació del SII: gestió de lots i els seus enviaments.
 - Ajuda en els dubtes funcionals sorgits durant aquest procés.
 - Suport d'Infraestructures:
 - Suport en la tramitació de la sol·licitud del certificat requerit per la AEAT per a l'ús del SII.
 - Suport a problemes sorgits en l'establiment de les comunicacions amb el SII (firewall, proxy, etc.).
 - Suport Tècnic:
 - Actualització massiva de dades (tipificació factures rectificatives per substitució, per diferències, causa rectificació, etc.).
 - Verificació de dades enfront de la AEAT (acarament de números d'identificació, noms, etc.).
 - Canvis en la parametrització sobre la base del tractament de la informació per al SII.

Qualsevol actualització o millora necessària en aquests mòduls serà comunicada per la contractista a l'IEEC amb l'antelació suficient per tal de poder adoptar les mesures que es considerin oportunes.

En el cas de ser un servei administrat en el Cloud de Fund@net, la contractista serà la responsable de l'actualització o millora d'aquesta plataforma.

El nivell de servei ha de comprendre tant l'atenció a l'usuari com les actuacions correctives, adaptatives i evolutives que corresponguin.

El Centre d'atenció a l'usuari haurà de garantir la resolució de tots els dubtes consultes o comunicació de problemes que tingués l'IEEC en l'ús de Fund@net, i haurà d'estar operatiu com a mínim de dilluns a divendres de tot l'any i un mínim de set hores diàries, tret dels divendres, en què el mínim podrà ser de sis hores i mitja.

Actuacions correctives. Es consideren actuacions correctives el conjunt d'operacions que la contractista durà a terme per solucionar qualsevol incidència notificada pel personal de l'IEEC, o directament detectada pels controls de qualitat de la contractista, respecte a un funcionament incorrecte del sistema Fund@net. Aquest tipus d'actuacions s'hauran de dur a terme per mantenir operatiu el sistema en el seu nivell màxim de rendiment.

La contractista haurà d'informar de manera immediata a l'IEEC de qualsevol problema conegut relacionat amb la disponibilitat, la pèrdua de dades i la seguretat en el sistema de gestió Fund@net.

El contractista atendrà totes les incidències en un màxim d'una hora, considerant com a tal:

- La recepció de la incidència
- La determinació de l'abast de la incidència
- El registre de la incidència en el Gestor de Projectes
- La comunicació a l'IEEC del núm. de registre de la incidència

El termini màxim de resolució dependrà de la prioritat de la incidència, essent els següents:

- **Prioritat Alta:** Incidències que afectin a l'operativitat del sistema amb pèrdua de servei en funcionalitats o dates crítiques. La seva resolució s'iniciarà el mateix dia de la seva recepció. El termini màxim de resolució de la incidència serà de 24 hores des de la seva recepció.
- **Prioritat Mitja:** Incidències que afectin a l'operativitat del sistema que no es produeixin en dates crítiques. La seva resolució s'iniciarà en els dos dies següents a la recepció de la mateixa. El termini màxim de resolució de la incidència serà de 4 dies des de la seva recepció.
- **Prioritat Baixa:** Incidències que afectin a una funcionalitat que no suposi una pèrdua del servei general o en grans mòduls o afecti a pocs usuaris. La seva resolució s'iniciarà en els tres dies següents a la recepció de la mateixa. El termini màxim de resolució de la incidència serà de 3 setmanes des de la seva recepció.

Actuacions adaptatives i evolutives. Es consideren actuacions adaptatives aquelles que es duen a terme a partir de les millores tecnològiques desenvolupades per SEMICROL, S.L. o per productes d'altres companyies, que siguin utilitzades en l'àmbit del sistema Fund@net.

Es consideren actuacions evolutives, per la seva banda, aquelles modificacions de software que es puguin incorporar al sistema Fund@net, ja sigui per iniciativa pròpia de la societat creadora o que ostenti els drets de propietat intel·lectual sobre el programa, o a partir de peticions realitzades pels clients.

Fund@net caldrà ampliar-lo, modificar-lo o millorar-lo de manera periòdica, donant lloc a diferents versions que seran instal·lades de manera programada amb l'IEEC, a qui se li haurà de lliurar la documentació de suport corresponent i la formació necessària.

2. Serveis d'allotjament al Cloud

Els serveis hauran de complir amb els requisits de seguretat, disponibilitat i rendiment exigibles que permetin donar compliment íntegre a la normativa sobre protecció de dades personals i garantir el rendiment òptim del programa, sense possibilitat de pèrdua o alteració de les dades emmagatzemades al mateix.

3. Assistència tècnica

Caldrà posar a disposició del client la possibilitat de contractar paquets d'assistència tècnica de consultors, analistes, programadors o altres tècnics, oferint un mínim de 200 hores per aquests serveis d'assistència tècnica durant l'execució del contracte, amb una previsió de 100 hores per any de contracte.

3.- DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte és des de 1 de març de 2024 a 28 de desembre de 2026.

4.- PREU I FORMA DE PAGAMENT

Veure la clàusula 4 i 23 del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Castelldefels, març de 2024.

Pilar Montes Marbà
Directora de l'Àrea de Gestió/Gerent de l'IEEC