

**FUNDACIÓ INSTITUT D'INVESTIGACIÓ EN CIÈNCIES DE LA SALUT GERMANS TRIAS
I PUJOL**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIOS DE DESARROLLO Y
CONSULTORÍA PARA LAS HERRAMIENTAS KANRI, HOSHIN Y CRM DE LA FUNDACIÓ
INSTITUT D'INVESTIGACIÓ EN CIÈNCIES DE LA SALUT GERMANS TRIAS I PUJOL**

**TRAMITACIÓN ORDINARIA - PROCEDIMIENTO NEGOCIADO POR RAZONES DE
EXCLUSIVIDAD**

Contratación no armonizada

Expediente: 12559/2024

1. INTRODUCCIÓN

En el pliego se describen las condiciones técnicas de la contratación e implantación para servicios de desarrollo y consultoría para las herramientas informáticas KANRI, HOSHIN y CRM.

2. OBJETO DEL PROYECTO

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos y definir las obligaciones que corresponden a la contratación de los servicios de consultoría de las aplicaciones web Kanri, Hoshin y CRM de las que ya dispone la propiedad.

3. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Capacidad para mantener las soluciones que la propiedad ya tiene hechos a medida. Las soluciones de las que ya dispone la propiedad son las siguientes:

- Kanri: sistema funcional que gestiona todo el ciclo de vida de los servicios dados por las diferentes plataformas de investigación: desde la creación de presupuestos hasta el envío de la facturación a SAP BO (ERP corporativo), pasando por la gestión de calendarios de servicios y la ejecución y control de estos.
 - Hoshin: sistema de cálculo de costes basado en un desarrollo sobre Sharepoint de Office 365 corporativo con conexiones a SAP BO (ERP corporativo) y Kanri (sistema de solicitud de servicios y facturación).
 - CRM: aplicación que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes, recopila toda la información de las gestiones comerciales manteniendo un histórico detallado de quien hizo qué y cuál fue el resultado.
- Se requiere que el adjudicatario disponga de personal técnico capaz de desarrollar software con una experiencia mínima de cinco (5) años acreditables mediante el C.V.
 - Se tiene que disponer de un servicio de atención de servicio técnico genérico 24hrs en el día, 7 días en la semana a excepción de domingos y festivos.

4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y DEFINICIÓN GENERAL

Responsable del Servicio

El contratista designará un Interlocutor que será el responsable del mismo ante la Fundació Institut d'Investigació en Ciències de la Salut Germans Trias i Pujol.

Este responsable se encontrará en permanente contacto con los responsables designados por la Fundació Institut d'Investigació en Ciències de la Salut Germans Trias i Pujol.

Las peticiones de nuevas características se solicitarán de acuerdo a las necesidades del IGTP y el tiempo de respuesta para su valoración no podrá ser superior a las 24Hrs desde la recepción de la petición.

El contratista, a través del interlocutor y con la periodicidad que la Fundació Institut d'Investigació en Ciències de la Salut Germans Trias i Pujol determine, informará sobre la planificación de trabajos, el

estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.

El incumplimiento de las precitadas obligaciones, parcial o totalmente, facultará a este Organismo para instar la resolución del contrato.

Seguimiento y control de la ejecución del contrato

El seguimiento y control de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable designado por la Fundació Institut d'Investigació en Ciències de la Salut Germans Trias i Pujol.
 - Durante el plazo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.
- **Compromiso funcional y de usabilidad del producto**

El adjudicatario se compromete a garantizar el alcance funcional definido en los requisitos del producto y a adaptar el acceso a las diferentes funciones de modo adecuado a las necesidades de los usuarios conforme a los criterios de usabilidad habitualmente admitidos en el desarrollo de sistemas informáticos de nueva generación.

- **Compromiso de adecuación al entorno tecnológico de servicio del producto**

El adjudicatario se compromete a garantizar el adecuado ajuste del producto al entorno de servicio del producto asegurando que éste ofrece el requerido nivel de prestaciones en el entorno previsto de implantación y atendiendo a las limitaciones que dicho entorno pueda presentar en cuanto a capacidades de almacenamiento, de procesamiento y de comunicaciones.

5. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

El mantenimiento correctivo del sistema y de las licencias deberán ser resueltas por un "soporte especializado" del adjudicatario.

- Se deberá disponer de un servicio de atención de servicio técnico genérico durante la jornada laboral de 9 a 18 h.
- Los **errores que impidan un funcionamiento del sistema**: El tiempo de reacción deberá ser como máximo de 4Hrs los 365 días del año desde la notificación del error a excepción de domingos y festivos.

- Los **errores que NO impidan el funcionamiento del sistema, pero entorpezcan su uso normal**: El tiempo de respuesta deberá ser de 24Hrs cómo máximo los 365 días del año desde la notificación del error a excepción de domingos y festivos.