

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE LICENCIA SOFTWARE DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL CENTRO DE RECERCA EN AGRIGENÓMICA (CRAG) Y MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO.

1.- OBJETO

El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que debe cumplir la contratación del suministro de licencia software de gestión de incidencias y solicitudes de asistencia técnica para el centro de Recerca en Agrigenómica (en adelante CRAG), así como el servicio de mantenimiento y soporte técnico del software.

El objeto del contrato contempla la migración de la plataforma actual, la puesta en marcha del sistema, el mantenimiento durante toda la duración del contrato, el soporte necesario para garantizar la fluidez del trabajo con la plataforma y el mantenimiento íntegro de todos los datos.

2.- ÁMBITO Y NATURALEZA DEL SERVICIO

2.1. El uso y acceso del software objeto del contrato, de gestión de incidencias y solicitudes de asistencia técnica va dirigido a los trabajadores del CRAG que pertenecen a las siguientes áreas, pudiéndose ampliar posteriormente, según las necesidades de la empresa:

- Área de informática (IT)
- Área de mantenimiento

La licencia será suministrada para el derecho de uso y acceso de un máximo de 14 personas (agentes activos). No obstante, inicialmente, el contrato se formalizará con la contratación de la licencia de uso i acceso para 6 agentes activos.

2.2. En las funciones principales del software, además de ser el punto de entrada y gestión de tickets, está la de poder categorizar los servicios ofrecidos y disponer de niveles de servicio. Esta información permite analizar los servicios para identificar puntos débiles y poder preparar las acciones de mejora.

En este apartado se describen las características y requisitos mínimos del software que conforma el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá cumplir y prestar, no siendo el listado que aparece a continuación una relación exhaustiva de las características de los servicios contratados, sino las líneas generales demandadas por el CRAG, para cubrir los principales aspectos a realizar así como los resultados esperados.

El software de gestión de incidencias ha de cumplir los requisitos y tener las características mínimas siguientes:

- Ha de ser multiservicio, pudiéndose parametrizar para ser utilizado por diferentes áreas del CRAG (Informática, Mantenimiento, Gestión económica, etc...)
- Su uso ha de estar regularizado en modo de licencia de suscripción anual por el número de agentes activos con acceso a la aplicación.
- El número de clientes ha de ser ilimitado.
- El software ha de estar instalado on-premise en los servidores del CRAG.
- La autenticación se ha de integrar con Active Directory de Microsoft.
- La base de datos ha de ser SQL Server y poderse instalar en los servidores SQL del CRAG.

Miembros del Consorcio:

- La aplicación ha de ser multi-idioma incluyendo inglés, español y catalán.
- Ha de cumplir las buenas prácticas ITIL v3 mínimo.
- Ha de incluir en la misma subscripción una base de datos de conocimiento personalizable.
- La imagen corporativa del software ha de ser personalizable.
- El flujo de comunicación por correo electrónico ha de estar integrado con Microsoft 365.
- La gestión de tickets ha de ser totalmente parametrizable.
- Ha de disponer de un sistema de informes personalizables.
- Ha de disponer de sistema de automatización de procesos.
- Ha de ofrecer soporte técnico nacional (español o catalán).

Estos requisitos deben entenderse como mínimos, pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. En el caso que la propuesta del «software» no cumpla con los requisitos y características mínimas exigidas en los PPT, u ofrezcan características inferiores, la empresa será excluida de la licitación.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

Se describen los trabajos que conforman el objeto del contrato y que la empresa adjudicataria deberá realizar, no pretendiendo ser el listado que aquí se recoge una relación exhaustiva de las tareas que deberá realizar el adjudicatario en ejecución del contrato.

1. Implantación del software i subscripción anual por cada agente activo

El contrato incluye la implantación para el uso del software, y la parametrización e importación del histórico de tickets de la plataforma utilizada actualmente por el área de IT y de Mantenimiento del CRAG.

2. Servicio de asistencia técnica

La prestación del servicio de asistencia técnica consiste en el soporte técnico y la resolución de las incidencias sobre el manejo y conocimiento software de las personas usuaria de cada área, concretamente, en recibir y atender todas las consultas y dudas planteadas sobre el programa.

3. Servicio de mantenimiento y actualización del software

La prestación del servicio de mantenimiento consiste en la realización de las actualizaciones necesarias para el buen funcionamiento del software durante toda la vigencia del contrato.

4.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN:

El CRAG requiere:

- El contrato incluye la puesta en marcha, parametrización e importación del histórico de tickets de la plataforma utilizada actualmente por el área de IT y de Mantenimiento del CRAG, sin ningún coste adicional para el CRAG.



Esta última se reconoce como obligación esencial del contrato y cuyo incumplimiento podrá ser causa de resolución contractual.

4.1. Equipos de trabajo

El adjudicatario deberá proporcionar tanto los medios personales como los recursos técnicos que le permitan prestar de forma óptima los servicios descritos a lo largo del presente apartado. Los profesionales que como equipo principal sean responsables de la ejecución del trabajo, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos,

4.2. Horarios y lugar de trabajo

Los servicios se prestarán de forma remota. No obstante, si no se pudiese resolver la incidencia planteada de forma remota, se atenderá la misma mediante la presencia de un técnico en las instalaciones del CRAG.

El servicio deberá adaptarse a las necesidades y a los horarios del CRAG. El horario de oficina del CRAG es de lunes a viernes de 9 a 16h.

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una vigencia de UN (1) año. Se prevé la posibilidad de prorrogar CUATRO (4) años adicionales quedando las características del contrato inalterables durante el período de duración de este.

El contrato, prórrogas incluidas, no podrá superar los CINCO (5) años de vigencia.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el adjudicatario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

La prórroga del contrato establecida en este apartado no será obligatoria para el contratista en los casos en que se dé la causa de resolución establecida en el artículo 198.6 de la LCSP por haberse demorado el CRAG en el abono del precio más de seis meses.

En Bellaterra, a fecha de la firma digital

Pedro Palomar
Responsable IT