

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

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO,
ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN ANIBIO™ 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: 02/2025

1. INTRODUCCIÓN

En el pliego se describen las condiciones técnicas para la contratación del servicio de mantenimiento, actualización y soporte técnico del programa de gestión ANIBIO™

2. OBJETO DEL PROYECTO

El objeto del presente pliego es establecer los requisitos y definir las obligaciones que corresponden a la contratación del servicio de mantenimiento del software ANIBIO™, base de datos para los animales alojados en el CMCiB y servicios relacionados.

3. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El IGTP adquirió el software ANIBIO™ en 2017, coincidiendo con la construcción del Centro de Medicina Comparativa y Bioimagen de Cataluña. Este sistema es un software equivalente a un ERP, autorizado por la autoridad competente sobre la regulación del uso de animales para la investigación, como base de datos para el registro de uso de animales en investigación. El sistema permite la gestión diaria de las actividades relacionadas con animales como gestión de compra e identificación de animales, control de colonias de los animales, registro de entrada de los animales, gestión del bienestar animal, registro de los procedimientos asociados del comité de ética, registro de investigadores autorizados además de la solicitud de servicios y su facturación. El mismo software es el que genera la información necesaria para los informes estadísticos anuales que se deben presentar al Ministerio sobre el número de animales utilizados en investigación y sus finalidades.

El software ANIBIO™ permite el trabajo en estructura de red, por lo que permite que los distintos usuarios del CMCiB se puedan vincular independientemente de la institución a la que pertenezcan.

El adecuado y correcto funcionamiento del software, los 365 días del año, durante las 24 horas del día, es esencial para el adecuado funcionamiento del CMCiB, y correcto registro de sus actividades. El servicio de mantenimiento es esencial para garantizar la robustez del sistema, además de garantizar las actualizaciones de software que se adaptan a la legislación vigente en cada momento.

ANIBIO™ es un software propietario. El soporte técnico como las actualizaciones, solamente pueden ser realizadas por la empresa desarrolladora y propietaria del software.

4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Se requiere al responsable del servicio de mantenimiento del software que asigne como mínimo un técnico senior con conocimientos avanzados sobre el sistema como persona de contacto para dar soporte al CMCiB en sus necesidades operativas. El servicio deberá incluir de forma general:

- La-actualización anual del software de gestión del estabulario
- El acceso y actualización de las nuevas versiones y actualizaciones del software ANIBIO.
- Un programa de formación al personal usuario sobre las nuevas versiones y actualizaciones, así como acceso a consultas técnicas de funcionamiento operativo.
- El acceso a manuales de funcionamiento actualizados. El soporte técnico y la corrección de errores detectados
- Garantía del producto durante el plazo de 24 meses a contar desde la instalación de la actualización del software más nueva.

5. CARACTERÍSTICAS EXIGIDAS

El soporte técnico debe garantizar la solución de cualquier problema potencial durante la utilización del software. El servicio debe incluir mantenimiento correctivo del sistema y de las licencias deberán ser resueltas por un “soporte especializado” del adjudicatario, el cuál debe incluir:

- Soporte de TI para los administradores de TI del cliente
- Soporte técnico del usuario para administradores y usuarios finales
- Soporte técnico de 8 horas al día, 5 días a la semana a través de los diferentes canales de comunicación con el equipo técnico del programa AniBio (email, teléfono, etc). En Horario de atención de Lunes a Jueves de 9:00 a 17h y viernes de 8:00 a 15:00h.
- Acceso directo entre interlocutores de ambas partes (usuario VS dpto., informático o interlocutor asignado). 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.
- Soporte técnico de emergencias que llevará a cabo la adjudicataria para solventar cualquier incidencia notificada por los usuarios del sistema, o directamente detectada por los controles de calidad de la adjudicataria, respecto a un mal funcionamiento del sistema. Por lo tanto, el nivel de prioridad queda establecido en los siguientes intervalos de tiempo:
 - Prioridad Alta: Incidencias que afecten a la operatividad del sistema con pérdida de servicio en funcionalidades. 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/módulo 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 2 semanas desde su recepción, procediendo a su pertinente comunicación.

Todos los requerimientos y características, así como la información relevante sobre el servicio deben quedar reflejadas en la oferta del adjudicatario.