

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR
EN EL CONTRACTE DEL SERVEI
DE MANTENIMENT I SUPORT
DEL SISTEMA DE GESTIÓ
INTEGRAT FUNDANET**

Expedient 2025021000

Contingut

1. OBJECTE I FINALITATS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	3
2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	5
3. RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS MÍNIMES DE L'ADJUDICATARI	8
4. PROCEDIMENTS GENERALS	9
5. ALTRES COMPROMISOS DEL CONTRACTISTA	10
6. TERMINI D'EXECUCIÓ	10
7. CONFIDENCIALITAT	10

1. OBJECTE I FINALITATS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació d'aquest servei és essencial per continuar comptant amb l'eina de gestió Fundanet desenvolupada per l'empresa SEMICROL S.L. Per això, cal comptar amb el suport dels creadors de l'eina per al manteniment de l'aplicació garantint així que aquesta eina es mantingui operativa en tot moment i degudament actualitzada en les diferents versions que es vagin desenvolupant.

L'objecte del contracte és el servei de manteniment, actualització i correcte funcionament de l'eina Fundanet, i elements integrats, adquirits per la Fundació Privada i2CAT, Internet i Innovació Digital a Catalunya. El servei també inclou els serveis per al manteniment de la infraestructura tecnològica en la qual es troba instal·lada actualment Fundanet, Microsoft Azure IAAS (Software As A Service).

Actualment i2CAT disposa d'un total de 9 llicències de Fundanet.

A més també, es preveu el desenvolupament a mida de millores en el programa en el mòdul de Timesheet Management (TSM), una millora tècnica per implementar diferents indicadors de gestió basats en tecnologia Power BI i la contractació d'un mòdul de facturació electrònica. A títol potestatiu per part d'i2CAT, es podrà contractar una nova llicència ERP amb el servei de manteniment anual que porti associat.

Per últim i atenent als desenvolupaments a mida per la Fundació i2CAT i a les formacions que es considerin necessàries rebre per garantir el bon ús de l'eina, es preveu contractar una bossa d'hores de 160 hores anuals no acumulables a les properes anualitats. Aquesta bossa es facturarà a mida que es vagin consumint, prèvia validació del client.

1.1 El servei de manteniment inclourà el suport dels següents mòduls:

- **Fundanet ERP. Project Management**
 - Control i seguiment de projectes
 - Gestió pressupostària
 - Planificació de tasques i fites. Agendes
 - Control d'activitat i temps
 - Accés Web
 - Eina integrada a la Suite de Fundanet

- **Fundanet ERP. Financials**

- Gestió d'ingressos
 - Facturació a clients
 - Gestió d'ajudes rebudes
 - Vendes de serveis
- Gestió despeses
 - Factures rebudes i enviades
 - Nòmines del personal
 - Bestretes i justificació de despeses
 - Despeses menors
 - Gestió de comandes
 - Immobilitzat
 - Tresoreria
 - Liquidació d'impostos
 - Comptabilitat general

- **Altres mòduls addicionals a Fundanet Suite**

- Timesheet Management
 - Planificació de projectes
 - Configuració per investigador/a
 - Generació TSM
 - Intranet per a l'investigador/a i manager de projectes
- Intranet del personal
 - Personal propi
 - Contractes i participacions
 - Control i seguiment
 - Permisos
 - Intranet per a l'empleat/da i manager

1.2 El servei de millora del mòdul de TSM:

Inclourà:

- Ajustar amb els canvis necessaris la plantilla model TSM
- Ajustar informes amb camps necessaris per a l'explotació de les dades introduïdes

1.3 El servei d'implementació Power BI:

Inclourà els següents serveis per part de l'empresa adjudicatària per la posada en marxa del sistema:

- Accés als models de dades i informes generats per l'adjudicatari en Fundanet BI
- Els usuaris podran crear informes nous a partir de l'estructura disponible en els models de dades
- Documentació del desenvolupament fet a Power BI i manuals específics de Fundanet BI
- Formació en l'ús de la plataforma Fundanet BI

2. CARATERÍSTIQUES TÈCNIQUES

El present Plec de prescripcions tècniques té per objecte definir les característiques i requisits tècnics requerits per al servei de suport i manteniment, i les millores en els desenvolupaments concretats anteriorment i hauran de comprendre com a mínim:

- 1. Centre d'atenció a l'usuari (C.A.U.)**
- 2. Actuacions correctives**
- 3. Actuacions adaptatives i evolutives**

2.1 Centre d'atenció a l'usuari (C.A.U.)

L'adjudicatari ha de disposar d'un grup de suport especialitzat en el producte Fundanet que garanteixi la resolució de tots els dubtes, consultes o comunicació de problemes que tinguessin els usuaris del sistema.

El Centre d'Atenció a l'usuari haurà d'estar operatiu de dilluns a dijous, en horari de 8.30 a 18.30 i divendres de 8.30 a 15:00h.

L'accés al Centre d'Atenció a Usuaris es podrà realitzar mitjançant les següents eines: correu electrònic, telèfon i suport Web.

2.2 Actuacions correctives

Es consideraran accions correctives el conjunt de les operacions que l'adjudicatari durà a terme per resoldre qualsevol incidència notificada pel personal de la Fundació i2CAT, o directament detectada pels controls de qualitat de l'adjudicatari, respecte a un mal funcionament del sistema Fundanet. Aquest tipus d'actuacions seran efectuades per mantenir operatiu el sistema al seu màxim nivell de rendiment.

D'altra banda, l'adjudicatari notificarà de manera immediata als interlocutors del client qualsevol problema conegut relacionat amb la disponibilitat, la pèrdua de dades i la seguretat al sistema de gestió Fundanet.

L'adjudicatari es compromet a atendre 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 al Gestor de Projectes
- La comunicació al client del Núm. de Registre de la incidència

La determinació de la prioritat de la incidència es realitzarà pels responsables designats per i2CAT i es validarà per part del Departament de Qualitat de l'adjudicatari. En cas de divergència de interpretació es resoldrà, atenent criteris d'operativa i nivell de servei en client entre els responsables del servei per ambdues parts.

De conformitat amb el nivell de prioritat establert, es començarà la seva resolució als següents intervals de temps:

- **Prioritat Alta:** S'entenen per incidències de prioritat alta, totes aquelles que afectin a l'operativitat del sistema amb pèrdua de servei en funcionalitats o dates crítiques (obligacions legals). Es començarà a treballar en la resolució el mateix dia de la recepció. El termini màxim de resolució de la incidència serà de 24 hores des de la seva recepció, procedint a la seva comunicació pertinent.
- **Prioritat Mitjana:** S'entenen per incidències de prioritat mitjana, aquelles que afectin l'operativitat del sistema i que no es produeixin en dates crítiques. Se'n començarà la resolució en els dos dies següents a la recepció de la mateixa, sent el termini màxim de resolució de 4 dies des de la seva recepció, procedint a la seva comunicació pertinent.
- **Prioritat Baixa:** S'entenen per incidències de prioritat baixa, aquelles que afectin una funcionalitat que no suposi la pèrdua de servei general o en grans mòduls o només a uns quants usuaris. Es començarà la resolució en els tres dies següents a la recepció de la mateixa, sent el termini màxim de resolució de 3 setmanes des de la recepció, procedint a la seva pertinent comunicació.

La correcció de la incidència i el desplegament a la infraestructura del client, per restaurar el servei, es produirà dins de les hores indicades a cada tipus d'incidència i

sempre que l'adjudicatari tingui accés complet a aquesta.

2.3 Actuacions adaptatives i evolutives

Les actuacions adaptatives es duran a terme a partir de les millores tecnològiques desenvolupades per l'adjudicatari o per productes d'altres companyies que siguin utilitzats en l'àmbit del sistema Fundanet.

Les actuacions evolutives comprendran totes aquelles modificacions de programari que l'adjudicatari determini incorporar al sistema Fundanet per iniciativa pròpia i/o a partir de les peticions realitzades pels clients.

El producte s'ampliarà, millorarà o modificarà de forma periòdica, donant lloc a versions que seran instal·lades, i parametritzades si això fos necessari, de forma programada al client, fent-les coincidir amb el lliurament de la documentació i la formació necessària.

Totes aquestes millores estaran recollides al Roadmap de producte aprovat en cada anualitat i que estarà accessible per al client. Aquesta planificació podrà patir variacions a l'exercici, per motius legals, organitzatius o de caràcter tecnològic.

2.4. Serveis administrats en Cloud

L'adjudicatari ha escollit els serveis de Microsoft Azure IAAS (Software As A Service) per desplegar la seva solució de Fundanet com a servei pel fet que Microsoft Azure és capaç d'oferir la Seguretat, Disponibilitat i Rendiment exigits pels estàndards de l'adjudicatari.

A continuació, es descriuen les característiques necessàries del disseny realitzat per a la implantació de la infraestructura de Fundanet a Microsoft Azure.

L'entorn de Microsoft Azure IAAS per a màquines virtuals ha d'oferir un SLA del 99,50%. Per garantir aquest SLA es requereix d'un disseny de l'arquitectura tecnològica de Fundanet com a mínim de 1+1 màquina per capa funcional agrupades per grups de disponibilitat. Això serà així, per garantir que perquè 2 màquines virtuals del mateix grup de disponibilitat s'ubiquin al mateix servidor físic de virtualització almenys cal tenir 6 màquines per grup de disponibilitat. S'utilitzaran balancejadors de càrrega per als frontals d'aplicació d'escriptori i aplicacions Web.

Es requerirà també un clúster d'alta disponibilitat de Microsoft SQL Server per a les bases de dades relacionals.

Els espais d'emmagatzematge sobre els quals resideixen les màquines virtuals estaran redundats localment (LRS). És a dir, es repliquen les dades tres vegades dins d'una unitat d'escalat d'emmagatzematge que s'allotja al centre de dades.

Els espais d'emmagatzematge per a les còpies de seguretat de les imatges de les màquines, així com de la informació gestionada per Fundanet estan redundats a zona

(ZRS). És a dir, es repliquen les dades de manera asincrònica entre centres de dades dins una o dues regions, a més d'emmagatzemar tres rèpliques de forma semblant a LRS, però amb més durabilitat.

De cara a complir amb la legislació espanyola quant a protecció de dades personals de Nivell BÀSIC, s'escollirà per al centre de dades la Zona Est d'Europa de Microsoft Azure (Països Baixos).

Adicionalment a aquestes característiques base de disseny cal indicar que:

- Tot accés a la plataforma es realitzarà de forma segura mitjançant l'ús de credencials de compte d'usuari de Microsoft Active Directory específic a la plataforma. Això permet:
 - Implementar el principi d'ús del mínim privilegi possible mitjançant comptes de servei, grups i polítiques de grup.
 - Controlar els comptes d'usuari d'accés a la plataforma.
 - Garantir la independència i la privadesa de la informació dels diferents clients.

Tot accés es farà sempre de manera xifrada mitjançant l'ús de certificats SSL. Els protocols de comunicacions són TLS 1.1 o superior.

De la informació pròpia de de la Fundació i2CAT s'aplicaran les polítiques de retenció següents:

- Bases de dades. S'asseguren 14 dies de retenció de còpies de seguretat per a la recuperació a un moment donat amb un RPO (Recovery Point Objective) de 2 hores de 8.00 a 20.00 hores.
- Addicionalment, s'emmagatzemarà mensualment una còpia de seguretat completa de l'últim diumenge del mes mantenint un historial de 12 mesos.
- Informació digital. S'emmagatzemarà la darrera còpia de seguretat de la informació digital que s'ha pogut associar a les aplicacions.

Tot el servei administrat d'aquesta infraestructura és realitzarà per personal tècnic de l'adjudicatari i inclourà les actualitzacions programades de Fundanet, així com l'evolució tecnològica de la plataforma.

3. RESPONSABILITATS I OBLIGACIONS MÍNIMES DE L'ADJUDICATARI

El contractista assumirà les responsabilitats i obligacions que s'exposen a continuació:

- L'eina Fundanet haurà d'estar sempre actualitzada conforme a la legislació vigent, sense increment de l'import del contracte.
- El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs realitzats i de les prestacions i serveis realitzats així com de les conseqüències que suposin per la Fundació i2CAT o tercers les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes a l'hora d'execució del contracte.
- El contractista garantirà el compliment de la normativa comunitària, estatal, autonòmica i local aplicable en el moment de realitzar les tasques de manteniment i qualsevol altra disposició oficial o Decret que sigui publicat durant la vigència del contracte.
- El contractista realitzarà tots els manteniments tècnic-legals exigits per la legislació vigent, emetent els certificats individualitzats corresponents per cada equip que ho requereixi.
- El contractista donarà suport tècnic pel que fa a normatives, i estarà obligat a informar a i2CAT de les possibles modificacions dels reglaments a nivell tècnic que puguin afectar-li.

4. PROCEDIMENTS GENERALS

El contractista assumirà els procediments generals que s'exposen a continuació:

- La Fundació i2CAT no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de prescripcions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no comptin amb la seva prèvia conformitat, encara que hagin estat demanats per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.
- La Fundació i2CAT no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si s'escaigués– compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.
- La Fundació i2CAT exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei d'actualització i manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el contractista com a conseqüència del present Plec de prescripcions tècniques, així com del contracte que se'n deriva.

5. ALTRES COMPROMISOS DEL CONTRACTISTA

El contractista es comprometrà al correcte desenvolupament del servei, amb ús de tots els mitjans que resultin necessaris per a la seva adequada qualitat. El contractista es compromet a la correcta i adequada realització del servei amb la qualitat necessària i amb la incorporació de totes aquelles mesures tècniques que puguin ser precises per a un servei d'aquesta naturalesa.

En relació amb les dades personals a les quals es tingui accés amb ocasió del contracte, l'empresa contractista haurà de complir amb tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte serà d'1 any amb previsió d'inici durant el mes de febrer de 2025, sent susceptible de una pròrroga d'igual durada.

Les dates per a la realització de les diferents operacions integrades en el servei, hauran de ser concertades entre la Fundació i2CAT i el contractista.

7. CONFIDENCIALITAT

Tota la informació que és trobi en les instal·lacions de la Fundació i2CAT és confidencial i de la seva propietat, per la qual cosa l'adjudicatari i qualsevol persona dependent del mateix que exerceixi les funcions objecte d'aquest contracte haurà de mantenir la confidencialitat plena sobre la informació inherent.

Barcelona, a data de la darrera signatura digital

l'Òrgan de contractació

Sr. Sergi Figuerola Fernández
Director

Sr. Joan Manel Martín Almansa
Director executiu