

Título: Implantación y soporte técnico de la plataforma de gestión administrativa SPIGA web para la gestión de las ayudas de I+D+i.

Expediente: CT201504

Precio máximo de licitación: 47.567 €, IVA excluido.

Procedimiento: Negociado sin publicidad.

Fecha de apertura: 7 de septiembre de 2015

Fecha de cierre: 17 de septiembre de 2015

Órgano de contratación: FICYT

Observaciones:

DATOS DE LA LICITACIÓN

1. Objeto: contratación del servicio informático de Implantación y soporte técnico de la plataforma de gestión administrativa SPIGA web para la gestión de las ayudas de I+D+i.

2. Precio máximo de licitación: 47.567 €, IVA excluido.

3. Plazo de ejecución: 2 meses para la instalación y puesta a punto de la plataforma (plazo parcial) y 24 meses de servicio.

4. Servicios concretos a desarrollar: según los Pliegos.

5. Plazo de presentación de las ofertas: antes de las 14:00 horas del 17 de septiembre de 2015.

6. Contacto para ampliar información:

Jesús Suárez Fernández

Email: jesus@ficyt.es

Teléfono: 985 96 45 95

7. Presentación de las ofertas:

FICYT

C/ Cabo Noval, 11, 1º C

33007 - Oviedo

8. Procedimiento de contratación: Negociado sin publicidad.

9. Documentación a presentar por las empresas candidatas: según los Pliegos.

10. Criterios de evaluación: según los Pliegos.

11. Normativa aplicable: Real Decreto Legislativo 3/2011. Texto refundido de Ley de contratos del sector público.

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INFORMÁTICO DE IMPLANTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SPIGA WEB PARA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE I+D+I.

Introducción

La Fundación para el Fomento en Asturias de la Investigación Científica Aplicada y la Tecnología (FICYT) es medio propio del Gobierno del Principado de Asturias y tiene el encargo de gestionar la mayor parte de las convocatorias de ayudas a la Investigación, el Desarrollo y la innovación (I+D+i).

Para la adecuada gestión de estas convocatorias, la FICYT requiere utilizar la misma plataforma informática de gestión administrativa de la que dispone la Administración del Principado de Asturias (APA). Así, la implantación y la adaptación del “Sistema de Soporte, Producción, Información, Gestión Administrativa y Archivo” (SPIGA) resulta imprescindible ya que, en la actualidad, tramita 495 procedimientos distintos y se usa por 700 personas dentro de la APA.

Además, es importante mencionar la validación de esta plataforma como herramienta de gestión de las ayudas que reciben financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Comisión Europea y, en concreto, para convocatorias similares de I+D+I -como las gestionadas por otros órganos y entes dependientes de la APA-.

I.- CUESTIONES GENERALES

1.- ENTIDAD CONTRATANTE

Fundación para el Fomento en Asturias de la Investigación Científica Aplicada y la Tecnología (FICYT), ubicada en la calle Cabo Noval 11, 1ºC, 33007 de Oviedo. El perfil del contratante de la FICYT se ubica en la dirección http://www.ficyt.es/Perfil_contratante.asp

2.- NECESIDAD ADMINISTRATIVA A SATISFACER

La principal necesidad que se trata de satisfacer es la de disponer de una plataforma informática que permita gestión administrativa de las ayudas de I+D+i.

3.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituyen los servicios implantación y de soporte técnico de la plataforma de gestión administrativa SPIGA (en la versión de acceso web) para la gestión de las ayudas de I+D+i. La plataforma debe instalarse según la experiencia de la implantación de la misma herramienta en otros órganos y entes dependientes de la APA, que gestionan este tipo de ayudas, y de acuerdo a las preferencias y las necesidades de FICYT.

4.- NORMATIVA REGULADORA

Instrucciones de FICYT para la contratación de obras, servicios y suministros no sujetos a regulación armonizada.

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP).

5.- DOCUMENTACIÓN QUE TIENE CARÁCTER CONTRACTUAL

El presente Pliego de Cláusulas administrativas particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus respectivos anexos revestirán carácter contractual. Asimismo, tendrán carácter contractual la oferta de la empresa adjudicataria -en lo que no contradiga o empeore las condiciones recogidas en los documentos antes indicados-, el documento en que se formalice el contrato y, en su caso, el Plan de Trabajo definitivo que resulte aceptado por la FICYT (según las condiciones del presente Pliego) y los plazos parciales que se establezcan con motivo de la aprobación del programa de trabajo o sus modificaciones.

6.- DURACIÓN, PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA DEL OBJETO DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de veinticuatro (24) meses y comenzará a computar a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

Se establece un plazo parcial para la instalación y puesta a punto de la herramienta y el desarrollo y adaptación de conectores de 2 meses a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

Los servicios, trabajos y productos serán entregados en las dependencias de la FICYT en la C/ Cabo Noval, 11, 1ºC de Oviedo.

7.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

Se establece como presupuesto de este contrato la cantidad de 47.567 €, IVA excluido. El importe se ha calculado teniendo en cuenta el valor de mercado que establece la única empresa que puede prestar el servicio.

El presupuesto calculado para las diferentes tareas técnicas es el siguiente:

- Análisis, modelado de procedimientos y formación 14.565,00 €
- Desarrollo y adaptación de conectores 10.747,00 €
- Infraestructura de acceso SaaS 22.255,00 €

8.- FORMA DE PAGO

La FICYT viene obligada al abono del servicio efectivamente prestado, una vez finalizada y entregada cada una de las partes del mismo, previa presentación -por parte de la empresa adjudicataria- de la correspondiente factura, con arreglo al precio convenido, y siempre con la autorización y visto bueno del personal técnico, designado por la FICYT, para la supervisión y recepción de las acciones contratadas. Así, ningún trabajo podrá ser facturado por la empresa adjudicataria hasta que haya sido validado para su puesta en marcha, la cual deberá ser validada por el responsable del contrato.

La infraestructura de acceso SaaS será abonada -debido a la naturaleza del servicio- de forma periódica, durante los dos años de duración del contrato.

9.- INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA DE LA CONTRATACIÓN

En el perfil del contratante de la FICYT, accesible desde la página web institucional de la FICYT (www.ficyt.es), se podrá obtener toda la información sobre el presente contrato, así como la documentación correspondiente (Pliegos y Anexos). El medio para solicitar información adicional sobre los Pliegos y la documentación complementaria, será la dirección de correo electrónico ficyt@ficyt.es.

En el perfil del contratante se publicará la adjudicación del contrato, así como cualquier otro dato e información referente a su actividad contractual.

II.- EMPRESAS LICITADORAS Y DOCUMENTACIÓN EXIGIDA

10.-CAPACIDAD PARA CONTRATAR

- A. La empresa puede concurrir a este contrato si cuenta con plena capacidad de obrar, no encontrándose incurso en alguna de las prohibiciones de contratar establecidas en el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y si acredita la solvencia económica, financiera y técnica o profesional, exigida en el presente Pliego, y cuenta con la habilitación empresarial o profesional necesaria para la realización de las actividades o prestaciones, que constituya el objeto del contrato.

- B. Por lo que se refiere a la solvencia técnica o profesional:
- a) La empresa adjudicataria del presente contrato deberá disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato, y contar, al menos, durante el periodo de duración del mismo, con oficina abierta en Asturias, y teléfono funcionando en horario laboral.
 - b) La adjudicataria deberá poseer una experiencia mínima acreditada, en los tres últimos años, de un contrato de objeto similar y de cuantía económica igual o superior al presente, y un equipo de trabajo adecuado a las necesidades de los servicios que se prestarán que debe estar formado, al menos, por un arquitecto informático, un ingeniero de desarrollo, un documentalista y un jefe de proyecto.

11.- PRESENTACIÓN DE LA PROPOSICIÓN

La presentación de la oferta, presupone la aceptación incondicionada, por la empresa interesada, del contenido de las presentes cláusulas y las del Pliego de Prescripciones Técnicas, sin salvedad alguna.

11.1.- Plazo y lugar de presentación

Las ofertas, con la documentación correspondiente, se presentarán en las oficinas de la FICYT, c/ Cabo Noval, 11 – 1º de Oviedo, **antes de las 14:00 horas del 17 de septiembre de 2015.**

11.2.- Forma de presentación de las ofertas

La empresa licitadora deberá presentar tres sobres cerrados (A, B y C), con la documentación que luego se especifica, indicando en cada uno de ellos:

- la licitación a la que concurre,
- la denominación de la empresa,
- el nombre y los apellidos de quien firme la proposición y el carácter con que lo hace.

Todo ello de forma legible.

Los sobres deberán estar, necesariamente, firmados por la persona que represente a la empresa licitadora.

Sobre A: Oferta.

La oferta expresará la proposición económica y los posibles acuerdos de niveles de servicio, según el modelo que figura en el Anexo I.

Sobre B: Capacidad para contratar.

Deberán incluirse en este sobre los siguientes documentos, debiendo figurar en hoja independiente una relación numerada del contenido del sobre:

- a) Copia del Documento Nacional de Identidad de la persona que presente la solicitud en nombre propio o como apoderada de la empresa licitadora.
- b) La capacidad de obrar de la empresa licitadora, que se acreditará mediante escritura de constitución y de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no

lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro oficial.

c) Declaración responsable de no estar incurso la empresa licitadora en las prohibiciones para contratar recogidas en el artículo 60 del TRLCSP, que comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito deba presentarse, antes de la adjudicación, por la empresa a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

d) Poder bastante al efecto a favor de las personas que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro. Si la empresa licitadora fuera persona jurídica, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil. Si se trata de un poder para un acto concreto no es necesaria la inscripción en el Registro Mercantil, de acuerdo con el artículo 94.1.5 del Reglamento del Registro Mercantil.

e) La solvencia económica y financiera, se acreditará por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 75 del TRLCSP, en particular:

- Informe de las instituciones financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- Certificado acreditativo de tener cuenta corriente en una entidad financiera.
- Declaración de volumen de negocio global, por tipo de contrato, de los tres últimos años.
- Cualquier otro documento considerado suficiente por la FICYT.

f) La solvencia Técnica o profesional se acreditará por los siguientes medios:

- *Curriculum Vitae* con las titulaciones académicas y profesionales del personal encargado de la ejecución del contrato entre el cual, deberá figurar, como mínimo: un arquitecto informático, un ingeniero de desarrollo, un documentalista y un jefe de proyecto.
- Relación de los contratos de objeto similar realizados en los últimos tres años, que incluya, importe, fechas y entidades beneficiarias públicas o privadas de los mismos, con un mínimo de un contrato por cuantía económica igual o superior al presente.
- Declaración del material, instalaciones y equipo técnico de que disponga la empresa para la realización del contrato, entre los cuales deberá figurar como mínimo: un local-oficina en Asturias, con teléfono, funcionando en horario laboral y mantenerlo durante la ejecución del contrato.

Sobre C: Oferta técnica.

Se adjuntará en este sobre, debidamente firmada y fechada, la oferta técnica en el que se incluirán los datos referidos en el mismo y en el de Prescripciones Técnicas. Así, se incluirá:

- El Plan de Trabajo, con los plazos parciales o fecha de terminación de las distintas etapas en que se subdivide el objeto del contrato.
- Informe que exponga exhaustivamente la metodología que la empresa licitadora propone seguir en el desarrollo de la prestación, según el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Relación nominal del personal que destinará para la ejecución de la prestación, con indicación de su cualificación y especialidad.

12.- CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y NEGOCIACIÓN

12.1.- EXAMEN DE LA DOCUMENTACIÓN. Concluido el plazo de presentación de la oferta, se examinará la documentación relativa a la capacidad y solvencia aportada por la empresa interesada, otorgando, en su caso, un plazo de subsanación de errores no superior a tres días hábiles, y solicitando, si fuera necesario, las aclaraciones o documentación complementaria que se considere precisa.

12.2.- NEGOCIACIÓN. A la vista de la oferta presentada, si la FICYT estimase que pueden ser mejorados algunos de los aspectos susceptibles de negociación podrá iniciar con la empresa las consultas y negociaciones tendentes a la formación del contrato. Dicha negociación se realizará sobre la oferta que la empresa licitadora haya presentado para adaptarlas a los requisitos indicados en el presente Pliego, en el anuncio de licitación y en los posibles documentos complementarios, con el fin de identificar la oferta económicamente más ventajosa.

Podrán ser negociados los siguientes aspectos del contrato:

- Pliego de Prescripciones Técnicas o condiciones de desarrollo de la prestación.
- Presupuesto y precios unitarios.
- Revisión de precios, teniendo presente lo establecido en la legislación vigente.
- Plazo de ejecución.
- Periodicidad de los abonos a la empresa contratista.
- Plazo de garantía.

III.- ADJUDICACIÓN

13.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación del contrato se efectuará por procedimiento negociado sin publicidad, de acuerdo lo establecido en el artículo 170.d) del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSPP) que dispone que podrá aplicarse este procedimiento “cuando, por razones técnicas o artísticas o por motivos relacionados con la protección de derechos de exclusiva el contrato sólo pueda encomendarse a un empresario determinado”.

Consta en el expediente de contratación número 39/2012 de la APA la documentación que acredita que Informática el Corte Inglés, S.A. es la única empresa legitimada para prestar los servicios pretendidos. La Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Gobierno del Principado de Asturias ha emitido informe detallando que los aplicativos y componentes software de la plataforma SPIGA están basados en los productos software INVESDOC, INVESFLOW y ARCHIDOC y aporta escrito de la empresa INVESTRÓNICA titular en la Oficina Española de Patentes y Marcas de las denominaciones Inves-Sicres, Invesdoc e Invesflow certificando que la comercialización, soporte y desarrollos sobre tales productos corresponde en exclusiva a la empresa Informática El Corte Inglés, S.A. En cuanto al producto

software Archidoc es la propia empresa Informática El Corte Inglés la propietaria del mismo y suministradora única, correspondiéndole en exclusiva su instalación, mantenimiento oficial y los desarrollos que sobre él se lleven a cabo.

14.- ADJUDICACIÓN

La adjudicación del contrato se llevará a cabo por la dirección de la FICYT, tras la solicitud de la oferta a la única empresa capacitada para la realización del objeto del mismo, negociando con la empresa dicha oferta, a fin de adaptarla a los requisitos indicados en los Pliegos y alcanzar el acuerdo económico más ventajoso para la FICYT, dejando constancia de todo ello en el expediente, de acuerdo con lo previsto en las instrucciones internas de contratación de la FICYT y el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP).

El órgano de contratación clasificará, previos los informes técnicos correspondientes, la proposición presentada y admitida, tras efectuar consultas necesarias y negociar las condiciones del contrato señaladas en el pliego.

La FICYT tendrá alternativamente la facultad de declarar desierta la licitación, cuando no exista oferta o proposición alguna que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en los Pliegos.

La adjudicación se notificará a la empresa licitadora y se publicará en el Perfil de Contratante.

IV.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

15.- RECEPCIÓN DEL CONTRATO Y PLAZO DE GARANTÍA

La FICYT determinará si la prestación realizada por la empresa contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados, con ocasión de la recepción. Si los trabajos efectuados no se adecúan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables a la empresa contratista, podrá rechazar la misma, quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de un año, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la FICYT podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente Pliego y en el de Prescripciones Técnicas. Transcurrido el plazo de garantía sin que se hayan formulado reparos a los trabajos efectuados, quedará extinguida la responsabilidad de la empresa contratista.

Durante el periodo de garantía, la empresa contratista estará obligada a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir.

16.- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

Por el incumplimiento del plazo parcial, por cada semana de retraso en el cumplimiento de la implantación de SPIGA, se impondrá una penalización del 0,1 % del precio del contrato.

Por la falta de acceso a la plataforma SPIGA, se impondrá una penalización del 0,01 % del precio del contrato por día sin servicio.

Por la incidencia que bloquee la operativa de la persona usuaria, para las que no existe una vía alternativa que soslaye el problema o la necesidad (que proporcione un resultado de calidad sin retrasos sustanciales), se impondrá una penalización del 0,01 % del precio del contrato por día sin resolución de dicha incidencia.

Por retraso en la recuperación de la copia de seguridad, se impondrá una penalización del 0,01 % del precio del contrato por día.

Cada vez que las penalizaciones alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, la FICYT estará facultada para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

17.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La utilización o manipulación, directa o indirecta, por la empresa adjudicataria, de los informes y datos que se consideran en depósito, aportados, en su caso, o puestos a disposición de aquél o del personal a su cargo, por la FICYT, para el mejor cumplimiento de los fines del contrato, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes y datos fueron facilitados.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas objeto del contrato, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, comprometiéndose a mantener estricta confidencialidad sobre los mismos y a no revelar o ceder los datos, ni aún para su conservación, o los documentos proporcionados por la FICYT, o copia de los mismos, a terceros, sin autorización expresa y por escrito, de la entidad, especialmente, de los datos de carácter personal. Esta obligación se mantendrá, una vez finalizado el contrato.

En el caso de que la empresa adjudicataria tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal, en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, y demás disposiciones dictadas en su desarrollo.

La empresa adjudicataria será responsable de cualquiera de los daños y los perjuicios directos o indirectos, sufridos por la FICYT, como consecuencia de la obligación de confidencialidad anteriormente expuesta.

Anexo I

MODELO DE PROPOSICIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA Y DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

D./Dña. _____, en posesión de su plena capacidad de obrar, con domicilio en la calle _____, de _____ y TFNO. _____, con DNI. núm. _____, en nombre propio o como representante de la empresa _____, con CIF núm. _____, domiciliada en la calle _____, de _____, manifiesta que, enterado de la invitación para la adjudicación del contrato de _____ se compromete a la ejecución del mismo con estricta sujeción a las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de las Prescripciones Técnicas, que declara conocer, por el precio de _____ (en letra y número IVA EXCLUIDO), Importe del IVA__ %: _____
TOTAL _____

Para la elaboración de la presente oferta se han tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, y protección del medio ambiente.

En _____, a __ de _____ del _____.

FIRMA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INFORMÁTICO DE IMPLANTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SPIGA WEB PARA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE I+D+I.

Objeto

El objeto del contrato lo constituyen los servicios implantación y de soporte técnico de la plataforma de gestión administrativa SPIGA (en la versión de acceso web) para la gestión de las ayudas de I+D+i. La plataforma debe instalarse según la experiencia de la implantación de la misma herramienta en otros órganos y entes dependientes de la APA, que gestionan este tipo de ayudas, y de acuerdo a las preferencias y las necesidades de FICYT.

Objetivos de los servicios informáticos

- Implantación de la plataforma de gestión administrativa SPIGA Web adaptada a las convocatorias de ayudas de I+D+i, de acuerdo a las preferencias y las necesidades de la FICYT.
- Acceso a la plataforma a través de internet mediante el modelo Software como un Servicio, abreviadamente ScuS (o como es más conocido por sus siglas en inglés *SaaS*, *Software as a Service*).
- El soporte técnico y de mantenimiento de la plataforma.
- La formación técnica del personal gestor.

Tareas técnicas a desarrollar

- Tareas de puesta en servicio del software.
- Análisis y modelado de los procedimientos a implantar que fuesen necesarios.
- Desarrollo o adecuación de los siguientes conectores:
 - Integración con el Registro de E/S de la Administración del Principado de Asturias.
 - Conexión con TESEO (la base de datos nacional de perceptores de subvenciones y ayudas públicas).
 - Conexión con la base de datos de terceros corporativa de la Administración del Principado de Asturias.
- Labores relativas al mantenimiento preventivo y correctivo de la aplicación y el software base e infraestructura que lo sustenta.
- Soporte técnico de la plataforma.
- Formación del personal usuario, que gestiona las convocatorias de ayudas de I+D+i. La formación previa del personal también ayudará a definir las necesidades reales de FICYT respecto a la implantación de SPIGA.
- Al no estar integrada FICYT en la red Informática de la APA, el acceso a la plataforma (de distribución *SaaS*) debe realizarse mediante internet.

Horario de prestación del servicio

El horario de prestación del servicio será de 8 a 20 de lunes a viernes. Cuando la Dirección del Proyecto así lo considere, el soporte será para registrar incidencias 24*7 (24 horas los 7 días de la semana).

Resolución de incidencias y soporte técnico

La empresa contratante debe facilitar una herramienta informática disponible en línea para dar respuesta a las consultas de los técnicos y para la resolución de incidencias y cambios y, en general, para la asignación diaria de trabajos. Las principales actividades relacionadas con el soporte técnico son:

- Recibir y registrar las peticiones mediante la herramienta que se proponga.
- Preparar y proporcionar una respuesta clara.
- Dar respuesta a las peticiones de información y a las consultas operativas.

Además, los servicios asociados al mantenimiento correctivo serán:

- Resolución de cualquier incidencia o indisponibilidad de la plataforma SPIGA.
- Análisis y resolución de las incidencias comunicadas por la FICYT.
- Realización de las modificaciones oportunas para corregir el funcionamiento incorrecto de la plataforma SPIGA sin alterar las especificaciones funcionales de la misma.
- Gestión y resolución de Incidencias: acciones necesarias para resolver, conforme a los compromisos, las incidencias acaecidas en el uso de la plataforma SPIGA.
- Acciones a realizar en el software (programas, bases de datos, documentación, etc.) ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto, sin modificación de funcionalidad.

Disponibilidad del servicio SaaS y políticas de seguridad

La infraestructura sobre la que se sustenta el servicio debe disponer del ancho de banda necesario para la adecuada entrega del servicio, evitando cuellos de botella y tiempos de latencia.

Se establecerá un entorno de pre-producción orientado a las actividades de formación y tareas de mantenimiento y de un entorno de producción para la explotación del sistema.

La plataforma debe disponer de amplias posibilidades de escalado.

Se requiere el cumplimiento de la norma de certificación ISO 27001. Y sin perjuicio del cumplimiento de esta norma o para el cumplimiento de la misma, se considera necesario:

- Un sistema de monitorización en todos los sistemas del entorno de explotación.
- La incorporación de un firewall (configurado en alta disponibilidad) con NAT para el aislamiento.
- Implantación de sistemas antivirus, que incluyan soluciones para situaciones de ataques de denegación de servicio.

- Se realizará una copia de seguridad diaria incremental y una copia de seguridad completa en el fin de semana en discos configurados en grupos RAID con tolerancia a fallos. Semanalmente se realizarán copias a cinta y serán almacenados en un entorno seguro a través de un servicio de copias de seguridad remoto.
- Se debe mantener la copia de seguridad de los últimos 30 días. La recuperación debe poder obtenerse en 6 horas.