

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SPIGA WEB PARA LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE I+D+i.

Ref.: CT2022-02

1. ANTECEDENTES

La Fundación para el Fomento en Asturias de la Investigación Científica Aplicada y la Tecnología (FICYT) es fundación del sector público autonómico, adscrita a la Consejería de Ciencia, Innovación y Universidad y tiene el encargo de gestionar una gran 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 plataforma informática de gestión administrativa más extendida dentro de la Administración del Principado de Asturias (APA) en materia de I+D+i, denominada “Sistema de Soporte, Producción, Información, Gestión Administrativa y Archivo” (SPIGA).

Además, la plataforma está validada como herramienta de gestión de las ayudas que reciben financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) de la Comisión Europea para convocatorias similares de I+D+i.

2. OBJETO

El objeto del contrato lo constituyen los servicios de mantenimiento 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 se encuentra instalada 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 con las preferencias y las necesidades de FICYT.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

3.1. Objetivos de los servicios informáticos

- Acceso a la plataforma de gestión administrativa SPIGA Web adaptada a las convocatorias de ayudas de I+D+i, de acuerdo con 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.

3.2. Tareas técnicas a desarrollar

- Labores relativas al mantenimiento preventivo y correctivo de la aplicación y el software base e infraestructura que lo sustenta.
- Soporte técnico de la plataforma.
- Al no estar integrada FICYT en la red Informática de la APA, el acceso a la plataforma (de distribución SaaS) debe realizarse mediante internet.

3.3. 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).

3.4. Resolución de incidencias y soporte técnico

La empresa contratante debe facilitar un canal de comunicación disponible en línea para dar respuesta a las consultas de los técnicos y para la resolución de incidencias y cambios. 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.

3.5. 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 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.
- Realizar copias de seguridad con políticas adaptables a las necesidades de FICYT.

3.6. Contenido de la oferta técnica

La oferta técnica incluirá:

- 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.