

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL PROGRAMA INFORMÀTIC INTEGRHO PER A GESTIÓ
DE SERVEIS SANITARIS**

EXP. GSSV-SE-N-20-0327

Índex

OBJECTE.....	3
SUPORT.....	3
MANTENIMENT	3
ACTUALITZACIONS	4
NIVELL DE SUPORT	4
MODULS A CONTRACTAR.....	4

OBJECTE

L'objecte d'aquest servei és la prestació dels serveis de suport i manteniment del programa de gestió de nòmines i recursos humans en els termes que s'indiquen al present plec.

SUPORT

El suport consistirà en tota activitat dirigida a recolzar a l'usuari en allò a què es refereix l'explotació del software Integrho. Els serveis de Suport hauran d'ajudar a l'usuari a resoldre problemes en general.

MANTENIMENT

El manteniment del software consistirà en el procés de millora i optimització del software després de la seva entrega a l'usuari final, així com correcció i prevenció dels defectes.

Contemplarà l'adaptació dels canvis dels mòduls adquirits a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte, complint els terminis fixats per les lleis o ordres que les generen i les corresponents normes d'actuació de l'Agència Tributària, Seguretat Social, INEM o altres organismes oficials, es valorarà la inclusió de les específiques dels convenis de específics d'institucions sanitàries de Catalunya, en especial els de l'empresa Pública Gestió de Serveis Sanitaris, inclosos els possibles canvis o millores en la interfície de connexió amb SIP ja contractada.

Per altra banda, els defectes o deficiències detectades pels propis usuaris del software, han de ser reportats al proveïdor per mitjans estructurats i fefaents. Tan prompte com aquests defectes siguin reportats, el proveïdor posarà en marxa els mecanismes necessaris per a la seva resolució (manteniment correctiu) en el menor espai de temps possible.

El manteniment serà de quatre tipus:

1. Preventiu: activitats que es realitzen perquè el sistema funcioni amb màxima eficiència, evitant parades forçoses o imprevistes. Totes les actualitzacions que l'empresa faciliti hauran de tenir garanties d'absència d'errors.
2. Correctiu: activitats que es realitzen sobre el sistema després de detectar-se l'error per la seva esmena immediata i definitiva. El proveïdor facilitarà noves versions o revisions que resolguin els errors reportats pels usuaris finals.
Les versions/revisions alliberades per aquesta finalitat hauran d'incorporar documentació exacta amb la relació d'errors resolts.
3. Adaptatiu: Tasques que tenen el propòsit que el sistema s'adeqüi sempre a les expectatives de l'usuari final.
El proveïdor facilitarà noves actualitzacions que continguin suggerències o peticions de millora en la mesura que aportin un valor clar a la comunitat d'usuaris.

4. Evolutiu: Adaptació del sistema als canvis legislatius, i a la connexió amb SIP. El proveïdor haurà de posar a disposició les noves versions/revisions que contemplin canvis en la legalitat sempre que es produeixin aquests canvis. La versió haurà d'estar totalment operativa en el moment que la legislació així ho exigeixi.

ACTUALITZACIONS

El contractista facilitarà totes les actualitzacions necessàries per tal de disposar sempre de la versió més actualitzada del programa, tant per actualització de temes legals i de convenis, com per modificacions i millores de l'aplicatiu. Amb comunicació mitjançant correu electrònic de l'enviament, les novetats i utilització.

El contractista i el contractant hauran de respectar en tot moment la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

NIVELL DE SUPORT

El licitador explicitarà en la seva oferta el nivell de suport que ofereix en el si del contracte.

Igualment descriurà els mètodes que el client disposarà per posar-se en contacte amb el servei tècnic: com a mínim caldrà cobrir l'atenció per correu electrònic i telefònicament de 9 a 14:00 h en dies laborables (dissabtes exclosos). Es valorarà que s'ofereixi un horari d'atenció més ampli (els nostres usuaris del programari treballen de dilluns a divendres entre les 8h i les 17:30h).

Així mateix, es valorarà l'atenció telefònica d'urgència fora de l'horari mínim establert en el paràgraf anterior mitjançant hot-line.

Es necessari el compromís de l'empresa contractada en el bon funcionament global de la solució a nivell de rendiment del programari, de la base de dades i del sistema operatiu oferint suggeriments i recomanacions sobre la correcta infraestructura.

Es valorarà així mateix, el gaudir d'una web de suport (tiqueting) on poder conèixer de forma atomitzada les diferents intervencions per part de l'empresa contractista i tenir la possibilitat de fer un seguiment de l'estat de la incidència.

En funció de l'impacte en l'organització el proveïdor s'haurà de comprometre en la resolució prioritària dels errors o deficiències identificades. És prioritari per l'organització el pagament puntual de la nòmina mensual.

MODULS A CONTRACTAR

El servei de manteniment haurà de garantir el manteniment dels mòduls següents:

- itg/CORE: nucli Integrho
- itg/PAYROLL: gestió econòmica de pagaments

- itg/HRP: planificació de recursos
- itg/EIS: portal del treballador
- Connector SIP.

itg / CORE. Part nuclear del programari de Recursos Humans.

- Nucli d'instal·lació de Integrho
- Base per al funcionament dels altres mòduls
- Gestió dels aspectes globals de la instal·lació: usuaris, llistes de valors, estructures organitzatives, paràmetres de configuració, dades i pantalles d'usuari, ...
- Components de programari per als serveis de connexions, actualitzacions, desplegament,
- Gestió de control per LOPD, accessos a serveis i dades i informes sobre aquests accessos
- Gestió de persones amb totes les dades associats a aquestes.
- Gestió d'estructures organitzatives per la visualització i maneig únic de les dades des de múltiples visions.
- Gestió i configuració de menús i opcions i personalització d'aquests per perfils d'usuari.
- Gestió de dades addicionals del client i definició d'aquests
- Edició i gestió de documents basats en plantilles de Microsoft Word
- ITG / GRIDB: gestió i anàlisi de dades per a usuari final
- ITG / LOADER: gestió de càrregues de dades per traspàs d'informació externa i històrics
- ITG / Trolex: automatització per a la execució periòdica de processos, informes i descàrregues
- ITG / CLONE: descàrrega i instal·lació d'actualitzacions de Integrho de forma completament automatitzada i sota control
- Integració amb sistemes externs tals com autenticació d'usuaris, enviament de correu electrònic i altres serveis del client

itg / Payroll. Confecció i pagament de nòmines.

- Múltiples empreses i centres laborals
- Múltiples convenis, grups professionals i categories
- Múltiples règims laborals
- Estructura jeràrquica amb múltiples nivells de conceptes salarials definibles pel client
- Potent llenguatge per a formulació opcional de conceptes
- Conceptes interns de càlcul per creació d'indicadors
- Àmplia casuística per definició de pagues extres
- Càlcul automàtic de provisions de pagues
- Múltiples tipus de càlcul definibles pel client
- Doble procés de tancament amb ajust automàtic de diferències
- Informació per períodes de validesa en contractes i conceptes
- Repartiments i desglossaments per estructures organitzatives
- Integració amb sistemes comptables i ERPs
- Transferències bancàries conformes als estàndards
- Gestió de pagaments per xecs
- Control automàtic d'antiguitats

- Gestió de múltiples tipus de préstecs i amortitzacions
- Gestió d'embargaments
- Càlcul d'endarreriments / IPC
- Múltiples processos IPC
- Càlcul de simulacions.
- Càlcul de bestretes
- Processos d'E.T automàtics
- Gestió i control d'IRPF i professionals
- Càlcul automàtic de liquidacions
- Fitxers oficials per als sistemes FAN, AFI, FDI, Delt@, Contrat@ i Cret@, Winsuite i SILTRA

itg/HRP. Gestió de la planificació de recursos humans. Cartelleres.

- Mòdul per a la gestió unificada de recursos personals i llocs de treball
- Definició de llocs de treball amb informació pròpia de cada lloc amb trams històrics
- Sistema flexible d'assignació de persones a llocs
- Calendaris teòrics, reals o tots dos per persones i llocs
- Visualització per estructures organitzatives i nivells d'accés dels llocs de treball
- Visualització diària per període amb informació d'estat de cada persona / lloc / dia
- Ràpid càlcul en línia de tots els factors per a la visualització
- Gestió de múltiples accions des de la mateixa visualització
- Integració amb ITG / Payroll per al pagament de conceptes i variacions
- Integració amb ITG / FLOW per a la gestió de peticions d'absències i permisos
- Gestió de suplències i guàrdies
- Gestió de variacions
- Gestió de múltiples canvis personals
- Gestió d'estalvis i sobre-assignacions
- Gestió correcta d'horaris nocturns amb múltiples casuística
- Visualització d'informació de assignacions en el calendari de ITG / EIS
- Tractament en línia de tota la informació amb elevada velocitat
- Informes de control a nivell d'assignacions, llocs, saldos horaris, desviacions, estalvis, canvis, suplències
- Informe de costos per franja horària i lloc amb projeccions anuals
- Tots els informes poden seleccionar entre el calendari teòric, real o ambdós
- Calculador de jornada basant-se simulació de dades

itg /EIS. Aplicació web del portal del personal.

- Mòdul genèric per a la designació dels portals d'empleat, mànager i candidat
- Ràpida velocitat d'execució sobre la base del ús de tecnologia HTML i Javascript bàsica
- La funcionalitat de cada portal i pàgines és definida mitjançant configuració
- Accés en línia a la informació resident en Integrho i en sistemes externs
- Incorporació de tallafocs propi per definició de regles d'accés i disponibilitat del portal
- Configuració a nivell global i per usuari
- Accés des entorn xifrat amb protocol HTTPS i autenticació mitjançant certificat digital

- Generació de claus d'accés i gestió de les mateixes
- Integració amb LDAP o altres sistemes de autenticació
- Xifrat de URL per augment de la seguretat.
- Auditories de seguretat per a la detecció de vulnerabilitats
- Inclou una llicència d'ITG / FLOW per a la gestió de peticions i gestió de workflows
- Definició de tipus de peticions amb dades associats a cadascuna d'elles
- Definició de cadenes d'autorització i assignació a les peticions
- Execució d'accions en Integrho o sistemes externs a l'aprovació final de la petició
- Control d'accés als tipus de petició
- Pàgines de consulta i / o modificació mitjançant configuració
- Portal del manager mitjançant l'ús de estructures jeràrquiques d'assignació de personal
- Funcionament en múltiples navegadors: Safari, Chrome, Firefox, Opera, Internet Explorer

Connector SIP. Integració entre el programari Integrho i el Sistema d'informació de Personal de la Generalitat de Catalunya.

- Integració de contractes.
- Càrrega de l'absentisme.
- Introducció de variables amb incidència de nomina en SIP.