



PLEC DE DESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT L'APLICACIÓ EPSILON RH.

1.Objecte del contracte: Servei de manteniment per l'aplicació Epsilon RH.

Servei de manteniment del programari per la generació i gestió de les nòmines i les obligacions a la Seguretat Social que s'utilitza a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

2. Descripció dels serveis.

2.1. El servei de manteniment i actualització consisteix en:

- Manteniment Correctiu. Detecció i reparació dels errors que es poguessin produir en la forma estàndard del programari subministrat pel PROVEÏDOR.
- Manteniment Evolutiu. Incorporació de les millores que el PROVEÏDOR decideixi realitzar en els mòduls adquirits.
- Manteniment Adaptatiu. Modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals de l'AET I TGSS i que entrin en vigor durant la vigència d'aquest contracte.
- Servei de consultes a Internet. Accés a la pàgina web del PROVEÏDOR des de la pròpia aplicació, a través d'usuaris autoritzats o interlocutor vàlid oficial. El client designarà un interlocutor vàlid oficial o privilegiar i un suplent, de lo qual cosa informará per escrit PROVEÏDOR. Les esmentades persones designades estaran a càrrec de la centralització de les qüestions del client i de difondre les respostes proporcionades pel PROVEÏDOR. És un servei en línia disponible les 24 hores i sense límit de temps, que conserva una relació de les consultes realitzades pel CLIENT.
- Canal de Notícies. Mitjançant aquesta opció, el PROVEÏDOR pot informar als seus clients de:
 - o Les novetats i comunicacions "d'última hora".
 - o El contingut de noves versions.
 - o Les solucions que s'incorporaran per adaptar-se als canvis legals.
- Actualitzacions Online. Un cop al dia, el sistema realitza una consulta per comprovar si hi ha noves actualitzacions disponibles per a la descàrrega. És responsabilitat del CLIENT tenir activat un accés permanent a Internet en l'equip. Un cop finalitzat el procés de descàrrega de les actualitzacions, queden llestes per instal·lar-se., Ja que aquest sistema realitza la descàrrega automàtica en segon pla.



- Manteniment tecnològic. Cobreix la compatibilitat de l'entorn tecnològic del client amb el de l'aplicació. La seva contractació garanteix al CLIENT que l'aplicació funcionarà correctament sobre les noves versions que sorgeixin en el mercat dels productes de programari de base i de SGBD requerits per l'aplicació.
- Servei d'Atenció Telefònica (SAU). És un servei centralitzat que permet als clients amb contracte de manteniment estàndard en vigor, obtenir respostes sobre possibles errors del programari, propostes de millora i dubtes sobre noves versions. En el marc de l'assistència de consultes curtes, simples i puntuals que poden plantejar-se també sobre la manipulació de les aplicacions, l'interlocutor privilegiat del Client, accedirà a un número de telèfon de centre d'assistència telefònica. Les hores d'accés del Client al centre seran
 - o Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h
 - o Divendres i períodes estivals (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h

2.2. Exclusions: Queden exclosos del servei de manteniment estàndard:

- La correcció d'errors imputables a la manipulació de l'aplicació per personal no autoritzat expressament pel PROVEÏDOR, o la manipulació del contingut de les dades.
- Les tasques necessàries per restablir la situació anterior derivades d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc .; i la reparació de danys causats per virus o defectes d'aplicacions de tercers.
- La reconstitució de fitxers en cas de destrucció i la salvaguarda de fitxers. El CLIENT s'obliga a efectuar les còpies de seguretat necessàries del conjunt de documents i fitxers abans de qualsevol intervenció del PROVEÏDOR.
- La formació d'usuaris en totes les seves variants.
- Les consultes que facin referència a un procés complet o parcial de l'aplicació.
- El seguiment i tutela dels processos de negoci del CLIENT, així com la manipulació o explotació de les seves dades.
- L'adaptació de l'aplicació a les circumstàncies especials del CLIENT, al seu sistema informàtic, i / o a les interfícies realitzades entre l'aplicació del PROVEÏDOR i altres aplicacions de tercers o a les noves necessitats sorgides en l'ús de l'aplicació.
- La correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'equip informàtic utilitzat, al maquinari, sistema operatiu, base de dades, xarxes, servidors i perifèrics, connexions i comunicacions, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com a avaries de la xarxa general de corrent altern o variacions en la mateixa, i que per tant, no guarden cap relació de causalitat amb l'aplicació.
- Les actuacions produïdes per anomalies durant el procés d'actualització de versions o per actuacions incorrectes imputables al CLIENT.



- Les actuacions que es requereixen per la manca de instal·lació de les actualitzacions durant els sis mesos següents a la posada a la seva disposició pel PROVEÏDOR.
- Les despeses originades per l'enviament d'actualitzacions per mitjans no telemàtics, com sigui que el PROVEÏDOR posa les esmentades actualitzacions a disposició a través de servidor per a la seva descarrega a través de la xarxa.
- La substitució de l'aplicació original per una nova aplicació o versió, en cas que l'aplicació sigui objecte d'una millora de nivell (up-grade) o canvi de plataforma (llenguatge, sistema operatiu o base de dades).
- El manteniment i suport a programari de tercers no homologat pel PROVEÏDOR.
- Tot trasllat o intervenció a la ubicació del Client.

2.2. El servei de manteniment serà prestat d'acord amb el següent:

- Connexió remota del sistema de l'ajuntament amb el sistema de l'empresa contractada. A aquest efecte l'ajuntament s'obliga a disposar dels elements necessaris per a la connexió.
- Desplaçament dels tècnics de l'empresa contractada que sigui precís, en aquells casos en els quals no sigui possible resoldre a distància la incidència produïda. En els esmentats CASOS, sempre que la causa sigui imputable a l'ajuntament, la empresa contractada disposarà una factura addicional amb les despeses de missatgeria, desplaçament i dietes ocasionades per un servei del Contracte de Manteniment.

2.3. La plataforma informàtica sobre la qual ha de funcionar el programari d'aplicació objecte d'aquest contracte serà la indicada per l'ajuntament.

2.4. En cas que, durant la vigència del Contracte, les parts desitgin ampliar i/o modificar l'abast i/o els detalls del servei objecte del mateix, hauran de firmar una nova Oferta Comercial o document vinculant equivalent, que serà incorporat en aquest Contracte a tall d'Annex. L'esmentada Oferta Comercial o document vinculant equivalent haurà de contenir, almenys, la descripció i l'abast dels serveis addicionalment contractats; la determinació dels nivells de qualitat que li fossin aplicables, si procedeix; i el preu i les condicions de facturació acordades.

3. Durada del servei.

El contracte de manteniment estàndard estarà vigent del **01/05/2021** al **30/04/2025**. No obstant això, si per necessitats del client, el proveïdor prestés els seus serveis fora d'aquest període, el CLIENT es compromet a saldar el deute generat en un termini real de 30 dies.



4. Preu i forma de pagament

El preu anual desglossat per els serveis descrits anteriorment s'estableix de la següent manera:

- 2021 període de l'1 de Maig al 31 de Desembre:
3.543,94€ IVA inclòs
- 2022 període de 1 de Gener al 31 de Desembre:
5.315,92€ IVA inclòs
- 2023 de l'1 de Gener al 31 de Desembre:
5.315,92 IVA inclòs
- 2024 de l'1 de Gener al 31 de Desembre:
5.315,92€ IVA inclòs
- 2025 de l'1 de Gener al 30 d'Abril:
1.771,97€ IVA inclòs

El pagament es farà efectiu per períodes anuals compresos entre l'1 de Gener i el 31 de Desembre excepte per aquest primer any 2021 que es farà per el període comprés des de l'1 de Maig fins a 31 de desembre de 2021.

L'ajuntament farà efectiu el pagament de cada factura als trenta (30) dies de la seva data de Registre a l'ajuntament mitjançant transferència bancària al compte i entitat que consti al document de factura, d'acord amb l'article 216 del Text refós de la llei de contractes del Sector Públic, aprovat per Real decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre.

En el cas que es produeixi una demora Regirà l' establert en la Llei 3/2004, de 29 de desembre.

5. Garanties

La garantia del servei de manteniment té un termini de cobertura equivalent a la prestació del mateix, que es comptabilitzarà des de la data d'inici del servei.

La garantia del servei no cobreix en cap cas el programari que s'hagi perdut, robat o fet malbé de forma accidental, hagi utilitzat indegudament o hagi modificat sense autorització.

En SANT PERE DE RIBES a 8 de Febrer de 2021