

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE
MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS DEL
CONSORCI SANITARI DE TERRASSA**

EXPEDIENT CST-PN/21-02

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS DEL CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació de serveis de manteniment del programari Integrho del qual el Consorci Sanitari de Terrassa (en endavant CST) té una llicència d'ús per a la gestió dels seus recursos humans.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

Actualització preventiva, correctiva i evolutiva de l'aplicació, i el servei de suport a distància necessari per a la correcció del possible mal funcionament o de les errades de programari.

3. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment el CST disposa d'una llicència d'ús del paquet d'Integrho, per gestionar una plantilla de 2.500 treballadors, segons la següent relació de mòduls:

- itg/CORE: nucli Integrho
- itg/PAYROLL: gestió econòmica de pagaments a personal
- itg/EIS: portals
- itg/TIME: gestió del temps de les persones
- itg/HRP: gestió i planificació de l'horari de recursos i persones
- itg/WS - WebService: integració de serveis bidireccional i on-line
- itg/E4BI: exportació a eines d'anàlisi
- itg/E-SIGN: integració amb plataforma de firma electrònica ViD Signer

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei de manteniment que oferirà el licitador haurà d'assegurar el funcionament del sistema durant la vigència del contracte. Aquest servei haurà d'incloure:

- L'adaptació dels canvis legals dels diferents mòduls d'Integrho a les exigències legals segons els terminis fixats per la legislació vigent i les normes de l'Agència Tributària, Seguretat Social, SEPE o d'altres organismes oficials.

- Millors dels mòduls del sistema estàndard del paquet d'Integrho, així com informació i enviament d'instruccions d'actualització per correu electrònic.
- Servei de suport a distància (telefònic o per correu electrònic) en dies laborables. Per a la prestació d'aquest servei de suport, el proveïdor assignarà un responsable per al seguiment del servei i la resolució de dubtes, problemes o incidències.

L'oferta del licitador inclourà un detall respecte a:

- Suport per a la resolució d'incidències: es farà constar amb detall la descripció d'aquest suport (resolució d'incidències, suport ràpid a distància, gestió d'incidències crítiques...) així com les hores destinades a l'efecte.
- Les característiques dels serveis de suport i resposta davant incidents: aquests serveis hauran de tenir un grau de resposta adequat al grau de severitat de cada incident; per aquest motiu, l'empresa licitadora inclourà a la seva oferta un conjunt de respostes a incidències amb diferents graus d'urgència de resolució (no urgent, urgent, molt urgent...).
- Incidències excloses en el servei de manteniment: l'oferta del licitador especificarà quin tipus d'incidències quedaran excloses o els aspectes que determinaran que un incident quedi fora del servei de manteniment contractat.

L'empresa licitadora haurà de presentar tarifes del Servei Tècnic d'aquelles actuacions excloses expressament del contracte, indicant les condicions econòmiques de la mà d'obra, desplaçaments, dietes, etc.

5. CONDICIONS TÈCNIQUES GENERALS

A la seva oferta, l'empresa licitadora indicarà el sistema de comunicació a utilitzar per l'usuari amb l'objectiu de minimitzar el temps de resposta en cas d'incidència.

Suport tècnic: el personal tècnic del Consorci Sanitari de Terrassa està qualificat com a 1er. nivell; per aquest motiu, no es respondrà en cap cas a un protocol automatitzat bàsic de preguntes. Per tant, el suport tècnic haurà de ser tipus 2n. nivell i la presència d'un tècnic de tercer nivell per recepcionar les incidències.

6. FACTURACIÓ

L'empresa licitadora haurà de facturar el servei de manera mensual. Abans de facturar, l'empresa adjudicatària haurà de sol·licitar al CST un número de comanda. A la factura, haurà d'indicar el número d'expedient del present procediment i aquest número de comanda.