



ANNEX 1: SERVEI TÈCNIC DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS

1. INTRODUCCIÓ

La Corporació Municipal amb l'Ajuntament de Reus i Organismes Autònoms té la necessitat de garantir el servei tècnic de suport, manteniment i actualització dels sistemes d'informació de gestió de recursos humans.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte requereix els següents serveis:

- 1-Manteniment de llicències i actualitzacions del programari dels sistemes d'informació de gestió de recursos humans i suport tècnic en cas d'incidències
- 2-Suport funcional d'atenció al usuari SAU addicional si s'escau
- 3-Consultories per millores funcionals si s'escau

3. ABAST

L'abast del contracte contempla el previst a l'objecte del contracte dins la infraestructura pròpia municipal.

4. REQUISITS

Actualment la Corporació Municipal disposa del programari de gestió de recursos humans de CARLOS CASTILLA INGENIEROS S.A.

Durant la durada del contracte cal que s'inclogui d'acord a l'objecte del contracte, tots els mòduls actuals i nous que vagin sorgint del sistema de gestió de recursos humans EPSILON RH incloent noves versions o subversions encara que siguin reescrits i que actualment són els següents a incloure en el contracte:

Nòmina Estàndard, Liquidacions Complementàries, Contractacions
Aplicacions Pressupostàries
Centres de cost
Gestió de préstecs i embargaments
Sistema Delt@
Gestion de Plantilles
Estructura del Personal HSA



Cos de Nòmina
Planificador de Tasques
Eines de migració de partides pressupostàries
Professionals i NO residents
Oficina Online
Gestió de nòmines per mail
Simulacions i Pressupostos
SIPP AGE
Gestió d'expedients administratius
Relacions laborals
Ajuts Socials
Centres Remots
WS Nòmina
Wagestream
Epsilon Analytics -només indicadors-
Eines i Utilitats
RPT Web
Gestió de persones
SCU i Mobilitat
Portal de l'Empleat
WS Portal
APP i importador de documents externs
Oferta Ocupació Pública
Gestió de la formació
Gestió per Competències
Avaluació per Objectius
Vestuari i Eines
Salut Laboral
Prevenió de Riscos Laborals
Gestió del Temps
WS Gestió del Temps i time control
APP de fitxatge per a tablet o smartphone

Per tant, cal incloure tots els mòduls i sistema per 20 usuaris municipals de RRHH per un màxim 1.500 empleats, ja siguin de gestió interna així com de portal de l'empleat i altres mòduls d'interacció amb el personal municipal, analítica de dades i business intelligent incloent la subscripció anual de Qlik sense per 3



usuaris i totes les APIs i WS del sistema i de qualsevol mòdul per permetre les integracions amb altres sistemes municipals.

5. SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ

El licitador haurà de presentar una proposta de servei tècnic de suport, manteniment i actualització del programari objecte del contracte. Dins d'aquesta proposta haurà d'indicar les característiques i la certificació del suport tècnic.

El suport, manteniment i actualització haurà d'estar garantit durant la durada del contracte i cobrirà tot el programari i serveis d'acord a l'objecte del contracte.

El servei de suport i manteniment haurà de cobrir horari laboral de dilluns a dijous de 8:30 a 17:30 i divendres de 8:30 a 14:30 excepte festius nacionals i autonòmics i, a excepció del període del 1 de juliol al 30 de setembre que haurà de ser de 8:30 a 14:30 de dilluns a divendres.

El canal d'atenció serà preferentment per mitjans electrònics amb una eina de ticketing conforme a la metodologia ITIL que posarà a disposició el contractista als tècnics municipals designats. De forma opcional, també caldrà disposar del canal de correu electrònic o telèfon.

El servei atendrà les incidències tècniques dels interlocutors municipals autoritzats i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport i manteniment de qualsevol de les entitats municipals adherides al contracte.

El servei de suport serà realitzat de forma remota per part del contractista d'acord a les indicacions dels tècnics municipals mitjançant connexió segura conforme a les polítiques de ciberseguretat municipal i la normativa de seguretat TIC.

El servei incorporarà les 'millores' i actualitzacions en els programes objecte del contracte segons criteris d'universalitat de la solució i estarà inclòs dins del preu fix ofert de suport, manteniment i actualització. També inclourà la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció de tot el programari i mòduls i qualsevol parxe, nova revisió, subversió o versió encara que sigui reescrita. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que afectin al sistema contractat i en especial en matèria laboral i de gestió de recursos humans, ciberseguretat, tecnològica i protecció de dades de caràcter personal i que hauran de ser



alliberats amb suficient antelació a l'entrada en vigor del canvi normatiu o abans de la seva obsolescència tecnològica per la seva validació i posta en marxa.

El suport tècnic inclourà per tant, tot el manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i normatiu.

També s'inclourà un canal de notícies, un sistema d'actualitzacions en línia diari de descarrega i un servei de manteniment tecnològic que cobreix la compatibilitat de l'entorn tecnològic de la corporació municipal amb el del sistema objecte del contracte garantint el seu correcte funcionament en la infraestructura municipal sobre les noves versions que sorgeixin en el mercat del programari base basat en Microsoft Windows i de base de dades Oracle requerits pel programari.

El servei també haurà d'oferir addicionalment d'acord als preus unitaris de l'oferta, consultoria tècnica per millores funcionals, tècniques o de formació (sistemes, desenvolupament, explotació de dades, configuració, documents, llistats, plantilles, etc) i un servei de suport d'atenció a l'usuari (SAU) addicional per consultes i suport funcional.

Aquest servei SAU inclourà un suport tècnic addicional no inclòs en el suport i manteniment base anteriorment indicat i sempre i quan no requereixi consultoria, on es facilitarà i d'acord al preu ofert:

- Suport telemàtic a l'explotació de les dades
- Assistència per a la migració o instal·lació de l'aplicació en nous servidors d'aplicacions i de base de dades.
- Assistència per a la instal·lació de l'aplicació en noves estacions de treball.
- Resolució d'incidents d'aquells elements informàtics relacionats amb l'aplicació: sistema operatiu, base de dades, impressores, configuració de servidors, etc.
- Assessorament per a l'accés directe a l'estructura lògica de les dades de l'aplicació.
- Estudis sobre la millora de rendiments en els processos de l'aplicació.
- Tasques d'actualització de versions
- Sessions de formació curtes de no més de tres (3) hores, orientades a facilitar l'ús del programari.

Serà responsabilitat del Servei municipal de Tecnologies de la Informació i Telecomunicacions, de la infraestructura tecnològica on està ubicat el sistema



objecte del contracte (maquinari, xarxa, programari base i base de dades), atès que estarà en modalitat «on premise» instal·lat en els sistemes municipals.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	< 10 dies laborables	Infracció lleu entre 10 i 20 dies laborals i infracció greu quan es superior a 20 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 3 dies laborables	Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborals i infracció greu quan és superior a 5 dies laborals
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

- Un dia laboral s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.
- Tots aquests paràmetres s'entenen que hauran de ser assumits per l'adjudicatari a excepció dels casos no imputables i que no siguin responsabilitat d'aquest.

Tipus incidència

- S'entendrà per **incidència lleu** aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap parada.
- S'entendrà per **incidència greu** aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i



repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.

- S'entendrà per **incidència molt greu**, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En el cas que la corporació municipal contracti un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de la corporació municipal de Reus.

7. ELABORACIÓ D'INFORMES O DADES DE SEGUIMENT DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment o es podrà consultar a través d'una plataforma electrònica, un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs que entregarà als tècnics municipals designats prèviament a la reunió trimestral de seguiment del servei, que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures mentre no s'hagin presentat o estiguin disponibles els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment si s'escau.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics municipals, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, peticions i actuacions correctives i preventives realitzades així com hores prestades i compliment dels SLA's.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planificació de formacions o actualitzacions.



- Jornades i hores de consultoria o de suport addicional d'atenció funcional a l'usuari SAU realitzades o a planificar

8. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories addicionals que demani la Corporació Municipal quan ho cregui oportú ja sigui per adequacions, millores, configuracions o formacions addicionals del programari objecte del contracte així com servei de suport d'atenció a l'usuari (SAU) addicional per consultes i suport funcional. Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica i aquests es facturaran trimestralment a partir dels albarans o informes justificatius dels serveis prestats i fins al màxim del pressupost anual previst per aquest tipus de serveis addicionals.

9. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions a l'alçada en un màxim del 20% (IVA exclòs) del pressupost, per millores del programari o funcionals que requereixin tasques de consultoria o per suport funcional addicional d'atenció a l'usuari (SAU).

10. FACTURACIÓ

La facturació es presentarà trimestralment i electrònicament d'acord a la normativa vigent a partir de la conformitat dels serveis prestats una vegada finalitzat el trimestre d'acord als preus adjudicats per cada entitat municipal i en el cas de consultories o serveis d'atenció a l'usuari addicional caldrà adjuntar els parts o albarans justificatius de les hores realitzades.

11. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als



sistemes de la corporació municipal, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a la corporació municipal degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat.

Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial.

En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial.

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

12. PROTECCIÓ DE DADES I ENS

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a la corporació municipal, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de



l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions municipals i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Caldrà que el sistema estigui certificat amb el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria mitja i se sotmeti a les auditories municipals que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

També caldrà acreditar el compliment de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD")



13. MODEL DE PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic seguint estrictament el següent guió:

- 1.- Característiques de la plataforma i de tots els mòduls inclosos en el contracte.
- 2.- Característiques del servei tècnic de suport, manteniment i actualització.
- 3.- Mesures de seguretat TIC, ENS i compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.
- 4.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns.

Oscar Hellín Escribano
Coordinador del Servei de Tecnologies
de la Informació i Telecomunicacions