



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Ajuntament de Mollet del Vallès

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTE DE SERVEIS
DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI EPSILON GC DE
L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS**

Expedient número COSE/23020



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI EPSILON GC DE L'AJUNTAMENT DE MOLLET DEL VALLÈS

ÍNDEX

1. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI.....	1
2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES	1
2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos	2
2.2. Manteniment preventiu	3
2.3. Manteniment correctiu	3
2.4. Manteniment adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals.....	4
2.5. Suport telemàtic estès	5
3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	6
3.1 Obligacions essencials del contractista	6
3.2 Acord de nivells de servei (sla's)	7
3.3 Altres obligacions	8
4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ	8



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI EPSILON PER A LA GESTIÓ DEL NÒMINA I RRHH DE LA EMPRESA GRUPO CASTILLA

1. OBJECTE GENERAL DEL SERVEI

L'Ajuntament de Mollet del Vallès disposa del programari corporatiu que engloba el conjunt d'aplicacions de gestió de la nòmina i RRHH sota la denominació de EPSILON. Les aplicacions esmentades són propietat de l'empresa Grupo Castilla i l'Ajuntament de Mollet del Vallès ha adquirit el dret d'ús d'una llicència per poder-lo utilitzar dins del seu àmbit de responsabilitat.

L'objecte general de la contractació de serveis per al manteniment del programari esmentat és la provisió de suport que ha de garantir el correcte rendiment, desenvolupament i evolució de les aplicacions.

Per garantir el correcte funcionament es requereix de manera general:

- a) La modificació dels mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte.
- b) La inclusió de noves funcionalitats o millores que el producte contempli durant la seva natural evolució, incloent les noves versions de les aplicacions, documentació i/o manuals.
- c) La resolució de les incidències i correcció d'errades que es presentin imputables als programes, incloent la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de les aplicacions.
- d) Servei de suport remot a través de línia de connexió via internet.
- e) Manteniment correctiu, en forma i temps, davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament parcial o total de l'aplicació.
- f) Servei de suport telemàtic estès per tal de resoldre dubtes funcionals i formació de persones usuàries.

2. PRESCRIPCIONS ESPECÍFIQUES

- L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilitarà al contractista una comunicació via internet, per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del licitador a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- El contractista es compromet a elaborar i mantenir la documentació dels serveis i sistemes instal·lats amb la infraestructura a l'inici del contracte. El licitador mantindrà actualitzada la documentació i la lliurarà en el termini màxim d'una



Ajuntament de Mollet del Vallès

setmana a la finalització de la col·laboració amb independència de les versions intermèdies que hagi lliurat a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

- L'Ajuntament de Mollet del Vallès haurà de ser informat a priori de les intervencions de manteniment amb la finalitat de tenir-ne coneixement. Qualsevol actuació que es dugui a terme haurà de ser informada prèviament i justificada pel contractista i validada per la persona responsable del contracte. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en un termini màxim d'una setmana.

- Totes les modificacions derivades de l'execució d'aquets contracte seran sense cost per a l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

2.1 Manteniment funcional i mòduls inclosos

a) El servei de manteniment inclourà:

1. Modificació de mòduls necessaris per adaptar el programa a les exigències legals que apareguin durant la vigència d'aquest contracte.
2. L'enviament de versions actualitzades del programari objecte d'aquest contracte, en un suport magnètic llegible pel sistema informàtic de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
3. Serveis d'assistència remota dels consultors fins un màxim de 3 hores que inclou: Suport telemàtic a l'explotació de dades, a incidències tecnològiques i tècniques, actualització de versions i sessions curtes de formació
4. Consultes telefòniques relatives a la utilització del programari subjecte a aquest contracte.
5. Dipòsit notarial dels programes font, a petició i càrrec de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, amb actualització anual i amb l'objecte de garantir-ne l'accés futur.

No queda inclòs al servei de manteniment:

1. La correcció d'errors imputables a la manipulació del programa per personal no autoritzat pel proveïdor.
2. El treball necessari per a restablir la situació anterior derivada d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.
3. L'adaptació del programa a les circumstàncies especials de l'Ajuntament de Mollet del Vallès, al seu sistema informàtic o a les noves necessitats sorgides per l'ús.
4. Correcció d'anomalies imputables exclusivament a l'ordinador utilitzat, a deficiències en les condicions ambientals de treball, així com avaries de la xarxa general de corrent alterna o variacions de la mateixa i que no guarden cap relació de causalitat amb el programa.
5. La reparació de danys causats per virus o defectes d'altres programes no relacionats amb aquest contracte.
6. Les despeses de desplaçament i postals motivades pel manteniment, seran sempre a càrrec de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.



Si el canvi de normativa tingués una incidència substancial a l'estructura i base de l'aplicació, el proveïdor podrà optar per dissenyar una nova aplicació que substitueixi a l'anterior, supòsit no cobert pel present contracte.

A nivell funcional, els mòduls inclosos en aquest contracte són aquells que actualment té llicenciats i instal·lats el proveïdor a l'Ajuntament de Mollet del Vallès i que formen part d'EPSILON GC, incloent la part web del portal de l'empleat.

2.2. Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur. El principal objectiu és localitzar punts de fallada tècnica, mal funcionaments o aparició d'errors de l'aplicació, abans que aquests es produeixin.

En tots els casos estarà assistit/coordinat pel responsable tècnic del contractista que supervisarà el manteniment preventiu.

El manteniment preventiu inclou:

- a) Manteniment i monitorització dels paràmetres crítics de funcionament de les utilitats, aplicacions i integracions.
- b) Manteniment actualitzat de la documentació dels serveis instal·lats i especificacions funcionals.

2.3. Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu a les actuacions que requereixen la intervenció per part d'un tècnic especialitzat perquè el funcionament de l'aplicació es troba compromès, total o parcialment. El principal objectiu d'aquest manteniment és assegurar la continuïtat del funcionament habitual del programari esmentat.

Temps de resposta

En cas d'avaría extraordinària (implica parada del funcionament del programari de gestió de nòmina i/o el portal de l'empleat) el temps de resposta en incidències serà de 4 hores. En cas d'avaría ordinària (no implica parada del funcionament del programari esmentat) el temps de resposta no superarà les 8 hores.

Temps de resolució

El temps de resolució per a incidències que no impliquin parada del funcionament del programari, s'estableix un temps de resolució màxim d'una setmana.

El temps de resolució per a incidències que impliquin la parada del funcionament del programari, hauran de ser el més aviat possible, dedicant el contractista els recursos humans i tècnics necessaris i ininterromputs fins a la seva resolució; l'Ajuntament facilitarà tots els mitjans que pugui en ajuda a la resolució d'aquestes incidències. En



tot cas, la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema no haurà de superar les 12 hores.

A la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà al responsable del contracte en un termini màxim de una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millora, si s'escau.

L'Ajuntament de Mollet del Vallès, facilita al contractista una comunicació via internet, per a totes les tasques que no requereixin una presència física dels tècnics del contractista a l'Ajuntament de Mollet del Vallès. El mètode de connexió que es durà a terme serà el que en cada moment es consideri oportú per ambdues parts depenent de la incidència.

En aquests casos l'empresa contractista es compromet a no realitzar cap còpia del sistema ni de les bases de dades sense el consentiment explícit de l'Ajuntament de Mollet del Vallès. Així mateix, l'empresa contractista es compromet a esborrar les dades que poguessin quedar en els seus sistemes locals un cop finalitzi la connexió telemàtica.

2.4. Manteniment adaptatiu. Adaptació de les evolucions funcionals

El manteniment adaptatiu comprèn aquelles millores que s'incorporin per l'evolució pròpia de l'aplicació ja sigui tant a iniciativa del contractista com del propi Ajuntament o altres clients, sempre que aquestes estiguin consensuades i prioritzades.

Aquestes evolucions funcionals es duran a terme havent de tenir en compte:

- La implantació de les noves evolucions serà acordada i coordinada amb l'Ajuntament de Mollet del Vallès, mitjançant el responsable municipal del contracte.
- Adaptació de la infraestructura a les especificacions i estàndards establerts.
- 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.
- En cas de fallada, l'empresa contractista es compromet a restablir el servei en el menor temps possible i en les mateixes condicions que en l'inici del procés d'implantació. Els temps de resposta i resolució seran els mateixos que els especificats per al manteniment correctiu.

En qualsevol cas, l'Ajuntament de Mollet del Vallès permet les modificacions essent informat a priori per tal de tenir-ne coneixement. Per altra banda, qualsevol actuació que es dugui a terme a l'entorn productiu haurà de ser prèviament informada i justificada pel contractista i validada pel responsable del contracte.

Les evolucions o noves especificacions funcionals seran documentades pel contractista.



2.5. Suport telemàtic estès

L'ús diari i freqüent de l'aplicació Epsilon GC comporta la necessitat de resolució de dubtes i problemes associats a la gestió avançada de la nòmina i a la utilització de les funcionalitats avançades de l'aplicació.

L'Ajuntament tindrà 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 al 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.

Mitjançant un Canal de Notícies, el PROVEÏDOR pot informar als seus clients de:

- a. Les novetats i comunicacions "d'última hora".
- b. El contingut de noves versions.
- c. Les solucions que s'incorporaran per adaptar-se als canvis legals.

El manteniment tecnològic cobreix la compatibilitat de l'entorn tecnològic del client amb el de l'aplicació i que permetrà 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.

El 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

- Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h
- Divendres i períodes estivals (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h

Addicionalment l'Ajuntament de Mollet del Vallès disposarà d'una borsa d'hores destinades al suport avançat d'usuaris, formació i resolució d'altres problemes que no estiguin inclosos en el manteniment estàndard de l'aplicació.

Aquesta borsa d'hores no podrà excedir de 96 hores anuals, que seran utilitzades i facturades per trams de 24 hores (màxim de quatre trams a l'any).



3. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

3.1 Obligacions essencials del contractista

El contractista quedarà vinculat per l'oferta presentada, el compliment de la qual tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte.

Constitueixen obligacions generals per part del contractista:

- Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
- No realitzar cap modificació a les instal·lacions existents sense el consentiment previ de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.
- El compliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte amb la finalitat d'obtenir les condicions òptimes de rendiment de les instal·lacions.
- En cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat al compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de protecció de dades i garanties dels drets digitals.

El contractista respondrà per tant, de les infraccions en les quals pugui incórrer en cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i la custòdia. A aquests efectes, s'obliga a indemnitzar l'Ajuntament de Mollet del Vallès, per qualsevol dany i perjudici sofert directament o per qualsevol reclamació, acció o procediment que derivi d'un incompliment o compliment defectuós per part del contractista dels que disposa el contracte com ho disposat a la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

Als efectes del compliment d'aquesta normativa, el contractista només tractarà les dades de caràcter personal a què tingui accés d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i no les aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a la finalitat del contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per conservar-les, a altres persones. En cas que el contractista destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà considerat també responsable del tractament i haurà de respondre de les infraccions en què hagués pogut incórrer.



El contractista haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzativa necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposats, provenint de l'acció humana, del medi físic o del natural. A aquest efecte, el contractista haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen a la normativa de protecció de dades d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti i donar compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'administració electrònica, d'acord amb el Reial decret del 8 de gener del 2010 i modificació del Consell de Ministres del 23 d'octubre del 2015.

3.2 Acord de nivells de servei (sla's)

El contractista s'obligarà, com a mínim, a oferir els següents nivells de qualitat com a Acords de Nivell de Servei (SLA):

- En cas d'incidències crítiques (amb parada de funcionament) el contractista garanteix resposta dins de les 4 hores següents a la comunicació de la incidència i la recuperació de les funcionalitats bàsiques del sistema en un màxim de 12 hores, així com la recuperació total dins les 48 hores. Per cada 24 hores addicionals sense solució, es descomptarà un 1,5% de la següent quota anual de manteniment.
- Es preveu dins del servei de manteniment una tasca de prevenció per limitar interrupcions com les descrites en el paràgraf anterior, amb l'objectiu que no se'n produeixin més de tres en un any natural. Per cada aturada que excedeixi aquest llindar i no sigui atribuïble a una mala aplicació de les directrius d'ús de la plataforma per part de l'Ajuntament, s'aplicarà un sanció d'un 1,5% de la quota anual de manteniment.
- En cas d'incidències ordinàries que no suposen aturada en el funcionament de les aplicacions el temps de resposta no serà superior a 8 hores. El temps de resolució es fixa en un màxim d'una setmana. L'Ajuntament podrà contactar amb el tècnic responsable i seguir l'evolució de la solució, i esperarà que es corregeixin els defectes en el termini de cinc dies laborables. Per cada setmana addicional sense solució, es descomptarà un 1,5% de la quota anual de manteniment.
- Tota petició de suport traslladada al contractista (i que no impliqui un error dels tractats en els casos anteriors) ha de ser contestada en les 24 hores següents. Per cada 24 hores addicionals sense resposta, es descomptarà un 1,5% de la quota anual de manteniment.
- El contractista s'obliga, en el marc de les operacions de manteniment a adaptar les aplicacions als nous requeriments legals que vagin apareixent en el temps. Aquestes adaptacions s'haurien de posar en producció en el termini no superior a un mes després de l'entrada en vigor del text legal, o dos mesos després de la publicació oficial del mateix, el que sigui més curt, i seran promogudes pel propi contractista.



Adicionalment, el contractista detallarà a la seva oferta el cost dels seu servei de suport tècnic quan no estigui subjecte a les condicions anteriors.

A efectes de calcular les sancions esmentades es tindrà en compte el preu de manteniment proposat per a la primera anualitat i la sanció serà aplicada sobre la quota de manteniment aplicable a l'any següent. En el cas que aquest descompte correspongui a l'últim any de manteniment i la quota ja s'hagués pagat, aquesta sanció s'aplicarà sobre la garantia dipositada.

3.3 Altres obligacions

Quan per obsolescència dels equips no es puguin aconseguir rendiments òptims, el contractista informará l'Ajuntament de Mollet del Vallès sobre les solucions tècniques més adequades per a aquestes instal·lacions.

Qualsevol actuació que es dugui a terme haurà de ser informada prèviament i justificada pel contractista i validada per la persona responsable del contracte. Un cop finalitzada l'actuació s'haurà de documentar en un termini màxim d'una setmana.

Qualsevol altra obligació que conté aquest plec de prescripcions tècniques i el plec de clàusules administratives particulars.

4. TERMINI, IMPORT MÀXIM I FACTURACIÓ

La durada de la contractació dels serveis descrits en aquest plec és d'un any des de la signatura del contracte corresponent, prorrogable per tres períodes d'un any cadascun, fins a arribar a la durada màxima de quatre anys.

	Manteniment bàsic	Suport telemàtic (paquet 24h)	Màxim suport telemàtic estès (4 paquets 24 h)	Import màxim anual	Iva 21%	PBL
Any 1	10.393,11	1.800,00	7.200,00	17.593,11	3.694,55	21.287,67
1a pròrroga	10.393,11	1.800,00	7.200,00	17.593,11	3.694,55	21.287,67
2a pròrroga	10.393,11	1.800,00	7.200,00	17.593,11	3.694,55	21.287,67
3a pròrroga	10.393,11	1.800,00	7.200,00	17.593,11	3.694,55	21.287,67
Total	41.572,44	7.200,00	28.800,00	70.372,44	14.778,20	85.150,68

El manteniment es facturarà anualment a l'inici de cada període. El suport telemàtic estès es facturarà per paquets de 24 hores i es facturarà a l'inici de cada paquet. Un cop finalitzat



Ajuntament de
Mollet del Vallès

el primer paquet es facturarà un segon paquet i així fins a un màxim de quatre paquets a l'any.

Tot això és necessari per poder assegurar un adequat funcionament del programari EPSILON GC de Grupo Castilla a l'Ajuntament Mollet del Vallès.

Per deixar constància i que cursi els efectes oportuns, se signa a la ciutat de Mollet del Vallès.