



PLEC PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LES APLICACIONS LABOR-MENTOR I SERVEI ADDICIONAL DE SUPORT

1. OBJECTE

L'objecte de la licitació és contractar el servei de manteniment de las aplicacions Labor i Mentor i el servei addicional de suport per a aquestes aplicacions, que són les que fa servir la Direcció de Recursos Humans per realitzar les seves tasques.

2. ABAST

Les aplicacions Labor i Mentor són les eines informàtiques que té l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per a gestionar les tasques de la Direcció de Recursos Humans.

Els mòduls que tenim contractats de les aplicacions de Labor i Menor són:

- Nòmines
- Recursos humans
- Prevenció de riscos
- Portal de l'empleat

Aquest manteniment ha de cobrir la gestió laboral (nòmines, formació, prevenció de riscos, etc.) de **600 treballadors i un màxim de 27 usuaris** que són els que gestionen aquestes aplicacions i realitzaran les tasques relacionades amb elles.

3. DESCRIPCIÓ

El servei de manteniment d'aquestes aplicacions ha de consistir en:

Serveis d'actualització i suport remot:

- Actualització:
 - o Adaptacions de l'aplicació estàndard que permeti adequar-la als canvis legislatius.
 - o Millores puntuals i noves funcionalitats que l'empresa incorpori a l'estàndard per considerar-les d'interès general.
 - o Millores dels components tecnològics de la plataforma que realitzi Microsoft.
 - o Les actualitzacions han de poder ser de forma automàtica.
- Suport remot:
 - o Horari laboral per a les consultes i resolucions d'incidents relatius a l'ús de l'aplicació.
 - o Les consultes s'han d'atendre telefònicament, via correu electrònic i via web.
 - o Les consultes les han de poder realitzar el personal format anteriorment.

- El servei addicional de suport ha de consistir en:
 - Servei de formació i consultoria
 - Desenvolupaments de petita entitat, i de tècnica de sistemes d'abast limitat, que permeti la realització dels mateixos amb la qualitat adequada de forma remota i que no estan inclosos en el manteniment de les aplicacions contractades

Les hores consumides es facturaran mensualment.