

Contracte de Serveis per al manteniment del sistema informàtic integrat de gestió de Recursos Humans

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Ajuntament de  Granollers

Granollers, 10 de setembre de 2023

Objecte del contracte i justificació insuficiència mitjans propis

Actualment el Servei de Recursos Humans i Organització de l'Ajuntament de Granollers disposa d'un programari informàtic per a la gestió integral dels recursos humans de l'Ajuntament, que es va implantar l'any 2018 per l'empresa Soluciones Avanzadas en Informática Aplicada, S.L. (Nif: B-80004732, nom comercial: Grupo Savia), adjudicatària del contracte mixt d'implantació i manteniment per a un període executiu de 4 anys. En l'esmentada licitació també es van subministrar 15 rellotges de control horari compatibles amb el sistema informàtic, així com les jornades de treball necessàries per la seva implantació.

Aquest programari consta dels mòduls següents interconnectats, mitjançant les solucions Engate, Ginpix i Savia time:

- Gestió d'empleats
- Cicle de nòmina
- Control horari
- Estructura organitzativa de la plantilla i RLT.
- Consultes i informes mitjançant EasyQuery
- Portal de l'empleat
- Ajuts socials

El correcte funcionament d'aquests programaris requereixen de serveis de manteniment i suport. Aquests serveis és taxaran amb un cost anual per la totalitat dels mòduls dels que està format el programari i el seu manteniment.

De forma puntual es requereixen també de serveis associats als mateixos programaris informàtics, concretament serveis d'anàlisi, personalització, desenvolupament i/o formació que necessàriament, pel coneixement previ que es requereix, de forma igual als serveis de manteniment, han de realitzar-se per la mateixa empresa. En aquest sentit, cal implementar a l'inici del contracte un mòdul addicional i certes funcionalitats al sistema actual:

- Implantació i formació del quadre de comandament (mòdul Optics), per a una gestió més estratègica dels Recursos Humans de l'Ajuntament i una major transparència de l'entitat. Aquest mòdul transforma un gran volum de dades en informació estructurada, homogènia i agregada.
- Introducció i manteniment de 200 perfils de tercers, sense nòmina.

Per tant, l'objecte del contracte és:

1. Serveis de manteniment dels diferents mòduls del programari per a 970 empleats accés SaaS i 200 tercers sense nòmina.
2. Serveis d'anàlisi, personalització, desenvolupament i/o formació necessària per a l'ús del programari.
3. A l'inici de la contractació:
 - la implantació i formació del quadre de comandament (mòdul Optics), per a una gestió més estratègica dels Recursos Humans de l'Ajuntament i una major transparència de l'entitat. Aquest mòdul transforma un gran volum de dades en informació estructurada, homogènia i agregada.
 - la intergració amb Active Directory i amb la plataforma NETIQ Accés Manager de doble factor i SSO.

Condicions dels serveis de manteniment i suport

Legislació aplicable.- En atenció a que el sistema informàtic es disposarà en modalitat «SaaS», durant la fase de manteniment l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la condició d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i específicament a les següents disposicions:

- » Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
- » Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- » Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- » 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

Tipus de serveis i condicions generals. Els serveis de manteniment a donar per l'adjudicatari durant la vigència del contracte han de ser els següents

- » Disponibilitat 24 x 7 (les 24 hores tots els dies de l'any) en Portal de l'Empleat
- » Disponibilitat 12 x 5 (de 07:30 a 19:30 els dies laborables) en la resta de mòduls
- » Latència del sistema informàtic adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'adjudicatari, però si considerant una situació normal de treball en quant a nombre d'usuaris connectats, tan de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:
 - a nivell de xarxa IP → resposta a ping entre ordinador de l'ajuntament i servidors de l'adjudicatari inferior a 50 mil·lisegons
 - a nivell de pàgina web o formulari → descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons
 - a nivell intern de pàgina web o formulari → salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon
- » Serveis de seguretat d'acord a l'Esquema Nacional de Seguretat i les disposicions respecte de la protecció de dades personals: còpies de seguretat diàries i mensuals, amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre d'accessos, traçabilitat, informes de seguretat; auditories de seguretat periòdiques, encriptació de les comunicacions. Sistema de prevenció d'atacs informàtics i mecanismes de solució
- » Canvi de versions, per adaptar-se a nous requisits legals, incloure millores evolutives o resoldre errors de funcionament
- » Suport en el funcionament del sistema informàtic
- » Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions
- » Formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials en les existents, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals, quan l'Ajuntament consideri que el canvi ho requereixi.

Gestió dels serveis: Centre de Suport. L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat 12 x 5 (de 07:30 a 19:30 els dies laborables) per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de l'adjudicatari.

En cas que calgui aturades del servei programades caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.

Per el canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

En el Plec de Clàusules Administratives Particulars s'especifiquen els acords de nivell de servei (SLA's: Service Level Agreements) i les penalitzacions en cas de la seva manca de compliment.

Propietat i portabilitat de les dades

Les dades tractades amb aquest contracte de serveis referents als empleats de l'Ajuntament i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas de l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost adicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

Aquesta còpia de les dades es podrà sol·licitar per l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte, i caldrà preparar el procediment en el mateix procés d'implantació.

També s'ha de poder exportar una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent, amb possibilitat d'aplicar filtres de selecció.

Creació i modificació de Tercers des de la gestió d'Empleats.

Es requereix de la funcionalitat de crear o modificar un Tercer de la base de dades corporativa, en el moment de crear o modificar un empleat des del nou sistema informàtic de gestió de Recursos Humans. A tal fi es disposarà del servei web que proporcionarà T-Systems.

Granollers, 20/09/2020