

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT I SUPORT TELEMÀTIC DEL PROGRAMA EPSILON RH,
ACTUALITZACIONS I SUPORT SOFTWARE DE LES L·LICÈNCIES PER A
L'ELABORACIÓ DE LES NÒMINES DEL SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA**

Número d'expedient: SGC-2024/12

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de manteniment i suport telemàtic de programa Epsilon RH, així com les actualitzacions i suport software de les llicències dels productes, per a l'elaboració de les nòmines del personal del Síndic de Greuges de Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ I CARACTERÍSTIQUES

Aquest plec conté les prescripcions tècniques que han de regir el contracte servei de manteniment i suport telemàtic del programa Epsilon RH, per a l'elaboració de les nòmines.

El servei de manteniment estàndard inclou: el manteniment correctiu, adaptatiu, evolutiu i tecnològic; servei de consultes en línia 24 h; canal de notícies; actualitzacions online, i servei d'atenció telefònica (SAU).

El servei de suport telemàtic (8 hores) inclou: el servei d'assistència remota; el suport telemàtic a l'explotació de les dades de la institució; el suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques; l'actualització de versions, i sessions de formació curtes (màxim 3 hores).

2.1 Manteniment estàndard. Condicions generals

El Manteniment i l'actualització corresponent als mòduls han d'incloure els següents serveis:

- **Manteniment Correctiu.** Detecció i reparació dels errors que es poguessin produir en la forma estàndard del programari subministrat per l'adjudicatari.
- **Manteniment Evolutiu.** Incorporació de les millores que l'adjudicatari decideix realitzar en els mòduls adquirits.
- **Manteniment Adaptatiu.** 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.
- **Servei de consultes a Internet.** Accés a la pàgina web de l'adjudicatari des de la pròpia aplicació, a través d'usuaris autoritzats o interlocutor vàlid oficial. El Síndic de Greuges designarà un interlocutor vàlid oficial i un suplent, de la qual cosa informarà per escrit a l'adjudicatari. Les esmentades persones designades estaran a càrrec de la centralització de les qüestions del client i de difondre les respostes proporcionades per l'adjudicatari. És un servei en línia disponible les 24 hores i sense límit de temps, que conserva una relació de les consultes realitzades per la institució.

- **Canal de Notícies.** Mitjançant aquesta opció, l'empresa adjudicatària 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.

- **Actualitzacions Online.** Un cop al dia, el sistema realitza una consulta per comprovar si hi ha noves actualitzacions disponibles per a la descàrrega. Un cop finalitzat el procés de descàrrega de les actualitzacions, queden llestes per instal·lar-se., Ja que aquest sistema realitza la descàrrega automàtica en segon pla.

- **Manteniment tecnològic.** Ha de cobrir la compatibilitat de l'entorn tecnològic de la Institució amb el de l'aplicació. La seva contractació ha de garantir a la Institució que l'aplicació

funcionará correctament sobre les noves versions que sorgeixin en el mercat dels productes de programari de base i de SGBD requerits per l'aplicació.

- **Servei d'Atenció Telefònica (SAU).** servei centralitzat que ha de permetre a la Institució, 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 podrà accedir a un número de telèfon de centre d'assistència telefònica.

L'horari d'accés haurà de ser:

- Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h
- Divendres i període d'estiu (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h

2.2. Servei de Suport Telemàtic (SAU). Condicions generals

En el Servei de Suport Telemàtic, l'adjudicatari prestarà els seus serveis en remot, amb ajuda de mitjans telemàtics (telèfon, correu electrònic, connexió remota a les instal·lacions del CLIENT, etc.).

En definitiva, són peticions de servei no incloses en el Manteniment Estàndard, que puguin ser resoltes sense el desplaçament físic d'un consultor.

El Servei de Suport Telemàtic inclourà:

- **Serveis d'assistència remota.** Es realitzarà per consultors experts que prenen el control remot del PC del client, a través d'Internet, mitjançant el maneig d'una aplicació web, i es presta d'acord amb les limitacions previstes en la legislació vigent en matèria de protecció de dades i en les polítiques de seguretat de la Institució.

Per establir la connexió sempre serà necessària l'autorització del Síndic de Greuges que, en tot moment, haurà visualitzar les tasques que realitzen els consultors de l'adjudicatari.

- **Suport telemàtic a l'explotació de les dades del client.** resolució d'incidències que requereixin una investigació de les dades del Síndic de Greuges:

- Per restablir la situació anterior de les dades del Síndic, com a conseqüència d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, etc.

- Ajudar en l'explotació de les dades per a l'obtenció de resultats correctes en **processos no complexos**. En general, qualsevol servei que requereixi analitzar o manipular les dades del **Síndic**, d'acord amb les aplicacions contractades.

- **Suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques.** Serveis tècnics de sistemes remots relacionats amb l'entorn en què conviu l'aplicació, que se centren en:

- 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.

- **Actualització de versions.** Tasques destinades a la instal·lació, de noves versions, de forma remota i la verificació del funcionament de les mateixes, en entorn real o de pre-producció i el suport a incidents que puguin sorgir amb motiu de la instal·lació de l'aplicació del **Síndic** al sistema informàtic de l'empresa adjudicatària.

- **Sessions de Formació curtes.** Sessions de no més de tres (3) hores, orientades a facilitar l'ús dels Productes sota llicència.

- **Durada.** Aquest contracte tindrà la duració màxima d'un (1) any.

- **Hores contractades:** (8h)

- **Horari d'atenció al client:**

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

3. Supervisió, coordinació i control del servei

L'Àrea Informàtica del Síndic assumeix les funcions de seguiment, coordinació i supervisió del servei. Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de designar una persona referent que s'encarregui de fer el seguiment i el control dels treballs, i estigui en comunicació amb el Síndic de Greuges per fer balanç de les actuacions dutes a terme i valorar possibles incidències. Si es considera convenient, es poden fer reunions de coordinació i demanar informes d'execució i/o avaluació del servei.

4. Termini

El contracte de manteniment estàndard estarà vigent del **01/01/2024** al **31/12/2025**, amb possibilitat de pròrroga segons el PCAP de la present licitació.

5. Control de qualitat

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme la prestació del servei de manera eficaç. A aquest efecte, ha de disposar d'un sistema de qualitat que optimitzi l'eficiència de la gestió, l'organització i el servei prestat i que garanteixi en tot cas la correcta planificació, execució i supervisió i l'efectiva cobertura del servei.

Així mateix, ha de minimitzar totes les possibles incidències que provoquin perjudicis en l'execució del contracte i, en cas que es produeixin, ha d'informar el Síndic sobre les incidències succeïdes i les mesures adoptades per resoldre-les.

Jordi Clemente Pascual
Coordinador àrea TIC

Barcelona, en la data de la signatura electrònica