

Expedient: 99/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Informàtica

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT, MANTENIMENT I ALLOTJAMENT DEL PROGRAMARI GINPIX7

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Actualment, l'Ajuntament de Montcada i Reixac disposa d'una solució de programari i infraestructura per a la gestió de la nòmina, administració de plantilla i RLT, oferta de treball públic i processos de selecció, càlcul pressupostari capítol I, formació i portal de l'empleat, coneguda com a GINPIX7. A través de GINPIX7, s'administra un volum mitjà mensual d'aproximadament 350 empleats i empleades.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de suport, manteniment i allotjament del programari "GINPIX7", mitjançant modalitat SaaS (software as a service).

2. ANTECEDENTS

Actualment, l'Ajuntament de Montcada i Reixac gestiona aproximadament un volum mitjà de 350 empleats anuals (funcionaris, personal laboral, càrrecs electes i plans d'ocupació).

L'Ajuntament de Montcada i Reixac compta actualment amb la solució de Savia per a la gestió integral de persones, Ginpix7.

Per tal de millorar la gestió del Departament de personal, es planteja en aquest projecte la incorporació de la migració tècnica de les àrees funcionals de Ginpix7 a una nova plataforma cloud.

3. ABAST DEL SERVEI

Es objecte d'aquest contracte la migració, l'actualització, el suport i el manteniment posterior dels mòduls de la plataforma, amb les següents funcionalitats:

a) Gestió d'empleats

A més de l'especificat anteriorment s'haurà de permetre la gestió d'empleats públics amb, com a mínim, el següent:

- Gestió de dades personals de l'empleat
- Codi únic i vitalici per treballador
- Càlcul automàtic de dígit de S.S., DNI
- Incorporació de dades de beneficiaris, tant ascendents com descendents
- Històric de situacions familiars per a l'IRPF
- Fotografia de l'empleat
- Ha de permetre la definició de nous camps per part dels usuaris segons noves necessitats relacionades amb les dades personals
- Gestió de dades laborals de l'empleat

- Gestió automàtica dels moviments per a l'AFI
- Reorganitzar dades en processos retroactius
- Ha de permetre la definició de nous camps per part dels usuaris segons noves necessitats relacionades amb les dades laborals
- Gestió completa de l'expedient personal de l'empleat
- Processos d'alta, baixa i modificació de la situació de l'empleat
- Guardar dades relatives a:
 - Títols
 - Cursos
 - Sancions
 - Mèrits
 - Premis. • IT
 - Ocupació a nivell de plaça i lloc de treball
 - Grau personal
 - Equipament i situacions laborals
 - Antiguitat
- Permetre agregar nous tipus de dades
- Ha de permetre incloure en l'expedient de l'empleat els documents relatius a la vida laboral:
 - Contractes
 - Certificats
 - Diplomes
 - Etc

b) Càlcul de la nòmina

- Càlcul parametrizable, ja sigui de manera massiva o per grups
- Abonament i càlcul automàtic de retribucions bàsiques i complementàries
- Abonament i càlcul automàtic de valor unitari d'hores extres
- Abonament i càlcul automàtic de quitaments i indemnitzacions
- Abonament de pagues extres, en paga diferenciada o en nòmina ordinària
- Abonament i càlcul automàtic d'endarreriments, incloent regularització de cotitzacions
- Abonament i càlcul automàtic de triennis i antiguitat
- Càlcul parametrizable, ja sigui de manera massiva o per grups
- Abonament i càlcul automàtic de retribucions bàsiques i complementàries
- Abonament i càlcul automàtic de valor unitari d'hores extres
- Abonament i càlcul automàtic de quitaments i indemnitzacions
- Abonament de pagues extres, en paga diferenciada o en nòmina ordinària
- Abonament i càlcul automàtic d'endarreriments, incloent regularització de cotitzacions
- Abonament i càlcul automàtic de triennis i antiguitat
- Gestió automàtica de situacions especials (jornades)
- Gestió d'acció social (pagament d'ajudes socials)
- Bestretes, préstecs i retencions judicials
- Abonament, retenció i cancel·lació de préstecs i bestretes
- Parametrizació de retencions judicials per quantitat fixa i variable
- Informes i comprovacions (llistats i informes)
- Abonament de nòmina
- Generació de fitxers per a la generació de les transferències bancàries(XML)
- Transferències bancàries de quotes sindicals i retencions judicials
- Multi transferències

- Emissió de fitxers parcials de transferències bancàries
- Generació de rebuts de nòmina en PDF, parametritzable. aa) Generació de fitxers en PDF de nòmines per grups d'empleats

c) Gestió del cicle de nòmines

- Permetrà la tramitació i gestió de tots els expedients, actes i documents que integren el sistema retributiu, d'hisenda i de seguretat social del personal de l'Ajuntament i els seus organismes propis

d) Processos d'incapacitat temporal IT

- Tractament i gestió de totes les classes d' IT. Baixes mèdiques
- Parametrització de les prestacions per IT i complements garantits

e) Seguretat social i cotització

- Generació de fitxers per a la Seguretat Social i entrega dels mateixos a digitalment: RED, CRA, SILTRA (SLD)
- Fitxers FAN, AFI, FDI, si fossin necessari
- Fitxers DELT@, si fossin necessaris
- Fitxers d'endarreriments de cotització amb període anual o mensual, si fossin necessaris
- Gestió i cotització d'incidències aperiòdiques i gratificacions extraordinàries

f) Agència Tributaria

- Gestió completa d' IRPF, procés anual i regularització
- Generació de certificats IRPF dels empleats en pdf
- Models 110, 111, i 190, 145
- Gestió de professionals, contractats i tercers
- Incorporació de professionals i altres situacions des de fitxers externs

g) Rebut de nòmina

El format de rebut de nòmina serà:

- DIN A4 parametritzable
- PDF per al seu enviament per mitjans electrònics
- Descarregable des del Portal de l'Empleat
- Permetrà la personalització del rebut
- Permetrà la inclusió de notes i missatges, tant de manera genèrica com de forma individual en els rebuts de l'empleat

h) Administració de plantilla i RLLT

i) Cicle de contractació, gestió i valoració de contractes

- Emissió de models oficials de contractes SEPE
- Cartes de finalització de contracte i annexos
- Càlcul de quitaments i indemnitzacions
- Generació de fitxers Contrat@
- Valoració de contractes de treball
- Gestió d'altres i baixes massives de treballadors

j) Simulacions, càlculs, seguiment i exportació de dades pressupostàries del Capítol I.

k) Càlcul d'endarreriments

Incorporarà un sistema senzill e intuïtiu per la gestió dels endarreriments, amb les següents funcionalitats:

- Generació de múltiples liquidacions al mateix període
- Assignació automàtica de la liquidació per a la seva vinculació amb el sistema RED
- Possibilitat de redirigir els endarreriments a diferents pagues i preus
- Possibilitat d'acumular diverses liquidacions d'endarreriments en una mateixa paga
- Consolidació automàtica d'endarreriments recurrents com a incidències del mes anterior
- Gestió automàtica per a la regularització de situacions sense recàrrec a la Seguretat Social

L'adjudicatari haurà de disposar de programes de formació contínua per garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema.

l) Administració de llocs de treball i places

Pel que fa a la gestió de la plantilla, la solució facilitarà l'entrada de les següents dades: el codi de la plaça, denominació, escala, subescala, classe, categoria i grup, forma d'ingrés, sistema de selecció, tipus de personal i situació de la plaça. Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal, la relació de llocs de treball RLT i l'estructura organitzativa. Pel que fa a la gestió de la RLT, la solució ha d'incloure tots els llocs de treball vigents i amb totes les seves característiques: descripció, unitat, nivell de complement de destinació, complement específic, sistemes de provisió. Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal (persona que ocupa el lloc), la plantilla (plaça vinculada) i amb l'estructura organitzativa i permetrà la relació amb la partida pressupostària de Capítol 1 corresponent.

- Gestió de la plantilla:
 - Processos per a la gestió de la informació de la plantilla
 - Dades de la plaça associada al registre de personal
 - Definició de places, atributs i històric
 - Gestió de les diferents situacions de la plaça
 - Generació de versions de la plaça
 - Generació de models d'expedient administratiu de l'empleat
 - Informes de la plantilla
- Gestió de la RLLT:
 - Simulació de l'organigrama
 - Assignació des de l'estructura de llocs de treball
 - Definició de llocs de treball amb les seves característiques
 - Confecció de versions històriques de RLT
 - Enllaç de les retribucions del lloc amb la nòmina
 - Confeccions de versions de llocs de treball
 - Informes de RLT
 - Visualització gràfica de l'estructura organitzativa

m) Consultes e informes i eina per elaborar informes personalitzats

- Llistats dinàmics de retribucions en PDF i fulls de càlcul
- Resum de conceptes, períodes, partides pressupostàries
- Emissió de llistats comparatius de nòmines
- Consulta de dades agrupada
- Obtenció de dades per emplenar les enquestes ISPA

n) Control de presència integrat amb la solució de nòmina

o) Gestió de l'històric

- Emissió i comprovació de rebuts històrics
- Emissió i comprovació de llistats de nòmines històriques

p) Generador de consultes

El sistema comptarà amb una eina de fàcil utilització que permetrà definir informes de manera que:

- Tots els camps de la BBDD estiguin disponibles
- Permetrà l'ús de fórmules de càlcul en les consultes
- La descàrrega de dades en format Excel, Html, Word, etc
- Permetrà la creació de plantilles emmagatzemables a la BBDD per a la seva explotació posterior
- Consolidació d'informes en diverses entitats

q) Quadre de comandament integral que recopili i presenti de manera dinàmica tota la informació recollida pels mòduls anteriors i que representi d'un mode gràfic indicadors, com tasses de rotació, tassa d'incidents, baixes, substitucions i costos de personal.

r) Portal de l'Empleat com a eina que possibiliti realitzar tràmits o sol·licituds On-Line, facilitant i millorant la mobilitat d'aquest, així com la comunicació interna i la gestió del temps.

La solució ha de garantir als empleats públics d'aquest Ajuntament de Montcada i Reixac l'accés als següents serveis:

- Visualització i impressió de nòmines i certificats
- Sol·licitud de permisos, vacances i llicències
- Sol·licitud de reconeixement d'hores extres
- Presentació de justificants o documents
- Garantir la compatibilitat tècnica i funcional amb la solució de Gestió de Personal de l'entitat
- Garantir la integració completa amb la informació de cada empleat detallada en la solució de Gestió de Personal de la Corporació
- Oferir la possibilitat d'establir un esquema de diferents rols d'accés, seguretat i gestió (empleat, àrea responsable, àrea directiu, etc.)
- Permetre la simplificació i automatització dels processos administratius
- Suportar les transaccions mitjançant senzills Workflow o fluxos que en decidiran el trànsit
- Oferir un historial i traçabilitat dels processos interns de sol·licituds i comunicació
- Permetre el procés de delegació o substitució de perfils responsables en els processos de validació de sol·licituds
- Disposar d'un manual d'usuari detallat i rebre una formació d'acord amb el sistema a manejar
- Disposar d'un mòdul d'avisos parametritzable que controlant les diferents fases adverteixi els gestors amb el termini suficient perquè se subsanin les possibles deficiències (tramitacions i sol·licituds pendents, etc.)
- Podrà realitzar la sol·licitud de canvi de les seves dades:
 - Dades personals
 - Canvi de domicili. Descendents/ascendents
 - Canvi de compte bancari
 - Canvi percentatge IRPF
 - Canvi beneficiaris IRPF

- Canvi altres dades
- De dies:
 - Assumptes propis
 - Llicències i permisos
 - Vacances, etc
 - D'hores
- Comunicats:
 - Simples (missatges de text) i tipificats
 - A través de la bústies de l'empleat podrà veure l'estat de les seves sol·licituds i comunicacions
 - Permetre la visualització de l'expedient personal de l'empleat
 - Representació gràfica de l'organigrama de l'entitat
 - Possibilitat d'adjuntar documents justificatius a les sol·licituds
 - Accés amb tecnologia responsive des de Smartphones i tablets

s) Serveis de consultoria per la migració i l'actualització

t) Serveis de manteniment i suport

u) Incidències

Per la gestió d'incidències, el sistema permetrà:

- Control de màxims mensuals i anuals
- Les càrregues d'incidències per fixers externs
- Tractament d'incidències de forma massiva
- Tractament d'incidències periòdiques amb prorrateig de les cotitzacions

v) Còpies de seguretat accessibles pel Departament d'Informàtica i Sistemes d'Informació

w) El programa ha de garantir el compliment de les següents restriccions d'accés:

- Configuració de restriccions per usuari en accions de menú (altes, baixes, consultes, modificacions, etc.) i d'accés a dades
- Ha de disposar de controls identificatius per usuari i entitat
- Ha de disposar d'un sistema d'auditoria que permeti controlar els accessos dels diferents usuaris per dades, en especial, en aquells casos que l'usuari realitzi modificacions d'informació rellevant. L'auditoria ha de ser parametrizable per operacions.
- Ha de complir en tot moment amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades: Reglament UE 2016/679 del Parlament 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 amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal: Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- L'aplicació ha de garantir l'acompliment de la legislació vigent i s'ha de comunicar amb totes les administracions com:
 - La Tresoreria General de la Seguretat Social.
 - L'Agència Tributària i els Serveis Públics d'Ocupació.
 - L'Empresa adjudicatària ha de garantir que la solució integri e intercanviï dades de nòmina amb el programa GEMA de T-Systems..
- El servei SaaS ha d'incloure el dret a la utilització del programa, allotjament de dades, realització de processos d'actualització de versions i còpies de seguretat per part de l'adjudicatari, el suport d'atenció a usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu dels diferents mòduls.

3.1. ALLOTJAMENT

Les tasques inicials de posta en marxa de l'allotjament en cloud inclouran almenys:

- La migració de la base de dades dels empleats al nou entorn cloud: L'adjudicatari haurà de realitzar la migració a l'entorn cloud de la base de dades de Ginpix7 actual, de manera que estigui íntegrament disponible en el nou entorn, i realitzar les accions tècniques necessàries que garanteixin un òptim funcionament i explotació del sistema. També la migració de les nòmines generades i que actualment es troben en repositori de fitxers, i totes aquelles plantilles que es considerin necessàries del portal de l'empleat i Savia Time.
- Els serveis de consultoria per a la posada en marxa del servei.

S'exposen a continuació els requisits que ha de complir l'accés cloud per a la gestió dels recursos humans i el cicle de nòmina de l'Ajuntament de Montcada i Reixac:

- Empleats: Si bé el nombre d'empleats mitjà s'estima en 350 (funcionaris, personal laboral, càrrecs electes i plans d'ocupació semestral), el contracte possibilitarà la variació d'aquest nombre segons les necessitats que sorgeixin, tant a l'alça com a la baixa.
- Usuaris: La plataforma proposada ha de possibilitar l'accés cloud remot als usuaris de l'Ajuntament. L'accés serà obligatòriament nominal, possibilitant, com actualment, l'accessibilitat i mobilitat (teletreball per l'equip de personal) des de qualsevol punt amb les màximes garanties de seguretat. En el moment d'elaboració del present plec fan us de l'aplicació un total de 8 usuaris nominals. Cadascun d'ells accedirà a la solució cloud de gestió de nòmines i recursos humans, comptant com a part del servei l'accés a funcionalitats de MS Office. També s'inclou un usuari amb accés capa de BI.

Dins del contracte, l'Ajuntament podrà alterar el nombre usuaris per qualsevol circumstància, cas en el qual l'adjudicatari haurà d'adaptar-se a aquesta circumstància, repercutint en la seva facturació un import d'acord amb aquest número actualitzat, i al preu que estableixi l'oferta econòmica que realitzi. Les altes i baixes d'usuaris, en cas que depenguin d'alguna actuació per part de l'adjudicatari, s'hauran de realitzar de forma àgil, sempre en menys de 8 hores laborals.

Com a part dels serveis associats a la plataforma tecnològica cloud, i que l'adjudicatari haurà de prestar un cop s'iniciï l'ús de l'aplicació des d'aquest entorn, s'inclouran els següents:

- Garantia d'accés d'usuaris els 365 dies de l'any i 24 hores al dia (llevat dels temps mínims destinats al manteniment de la plataforma tecnològica).
- Dret d'ús i utilització del programari per als usuaris amb els permisos i accessos pertinents.
- Allotjament de les dades a la plataforma tecnològica cloud.
- Serveis associats a la plataforma tecnològica cloud per albergar la base de dades dels empleats.
- Servei d'actualització de versions del programari realitzat per l'adjudicatari.
- Servei de còpies de seguretat de la base de dades per part de l'adjudicatari.
- Servei de suport, manteniment i atenció a usuaris.

- Servei de manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu aplicat a la gestió del cicle de nòmina i a les funcionalitats de Recursos Humans indicades en aquest contracte.
- El suport i manteniment del sistema.

La infraestructura proposada ha de complir amb els requisits marcats per la legislació vigent, en concret que garanteixi la custòdia de les dades d'empleats i el compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) en categoria mitjana.

3.2. CONSIDERACIONS TÈCNIQUES

L'adjudicatari tindrà la responsabilitat d'evitar l'obsolescència de l'equipament de la plataforma tecnològica cloud, així com del programari de base (sistemes operatius, gestors de bases de dades, programari de virtualització, etc.), assegurant en tot moment la seva plena vigència, havent d'estar dins del servei de manteniment del fabricant del mateix.

La plataforma tecnològica cloud per albergar la base de dades dels empleats de l'Ajuntament de Montcada i Reixac serà facilitada per l'adjudicatari i haurà de complir les especificacions i requisits de seguretat exigides per la legislació vigent.

S'ha de garantir el dret a la utilització de les funcionalitats del sistema durant tot el període de vigència del contracte. L'accés dels usuaris s'haurà d'oferir els 365 dies de l'any i 24 hores al dia (llevat dels temps mínims destinats al manteniment de la plataforma tecnològica).

L'adjudicatari estarà obligat a comunicar a l'Ajuntament de Montcada i Reixac les incidències produïdes en l'entorn, així com qualsevol canvi en les condicions del servei, les quals haurien de ser acceptades per l'Ajuntament de Montcada i Reixac. També s'han d'incloure en el projecte el detall dels serveis tècnics següents:

- Servei d'allotjament de dades.
- Servei d'actualització de versions del sistema.
- Servei d'execució de còpies de seguretat de la base de dades.
- Servei de suport i atenció a usuaris.
- Servei de manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu de les funcionalitats del sistema proposat.

Així mateix, el servei haurà de complir amb les següents característiques:

- Dinamisme: S'obtindrà en totes les tasques una resposta a les instruccions de l'usuari amb la suficient rapidesa perquè aquest pugui treballar de forma continuada.
- Seguretat: El sistema haurà de respondre a les màximes exigències de seguretat en l'accés i manipulació de la informació, en la integritat de dades i en la capacitat de recuperació en cas de fallada.

Seràn requerides en la solvència tècnica les certificacions ENS (Esquema Nacional de Seguretat (nivell mitjà) i ISO 9001:2015 (gestió de la qualitat dels serveis) per a l'adjudicatari. I per a l'empresa plataforma tecnològica cloud les ISO 27001 i 20000 que garanteixin la seguretat de les dades.

Si durant la vigència del contracte es canviés la plataforma tecnològica cloud, l'adjudicatari haurà de comunicar aquest fet a l'Ajuntament de Montcada i Reixac amb indicació del nom de la nova empresa i la certificació d'exigència del compliment de les normatives de seguretat i altres condicions requerides en aquest plec de prescripcions tècniques que l'afectin, que serien com a mínim les ofertades com a part del present procediment de contractació.

3.3. CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ

L'aplicació de gestió de nòmines i recursos humans que l'adjudicatari oferirà a l'Ajuntament com a part del servei comptarà, com a mínim, amb TOTES les funcionalitats, actuals, és a dir, les següents:

- Gestió d'empleats.
- Cicle de Nòmina.
- Interface comptable amb comptabilitat Sical.
- Contractació Laboral.
- Estructura Organitzativa Plantilla i RLLT.
- Gestió de simulacions i Pressupostos Capítol I.
- Easy Query Consultes e Informes.
- Engate – Àrea de l'Empleat.
- Savia Time – Control de presència.

Aquestes funcionalitats seran explotades pels usuaris habilitats de l'organització de recursos humans, i en el cas de l'àrea de l'empleat per tots els empleats de l'Ajuntament.

Sobre l'aplicació en general, i les funcionalitats prèviament enumerades, en particular, l'adjudicatari prestarà els serveis de suport i manteniment.

3.4. INTEGRACIONS DE L'APLICACIÓ

L'Ajuntament té la necessitat de disposar de serveis i solucions integrades, de manera que en el nou entorn s'han de mantenir les següents funcionalitats amb les quals ja es compta, i que es descriuen:

La gestió de la nòmina enllaçada automàticament amb la comptabilitat del proveïdor T-SYSTEMS mecanitzant l'enviament mitjançant la generació d'un fitxer. Aquesta integració s'executa per a cada nòmina, almenys.

4. MANTENIMENT I SUPORT

Durant la vigència del contracte l'adjudicatari estarà obligat a realitzar les modificacions que es produeixin com a conseqüència d'errors del sistema i de nous requeriments legals, sense que això suposi cost addicional per a l'Ajuntament de Montcada i Reixac. Així mateix, haurà de subministrar la documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema de les noves versions.

Les característiques d'aquest servei de suport i manteniment hauran de ser incloses en la documentació presentada, i haurà d'incorporar almenys els següents serveis:

- Subministrament i Instal·lació de noves versions dels components llicenciats en el present subministrament.
- Correcció d'errors de funcionament.
- Serveis de suport sense límit en nombre d'hores, o d'incidències i consultes per a atenció als usuaris de l'aplicació.

L'adjudicatari haurà de proporcionar formació sobre les noves versions o canvis substancials derivats d'un canvi de versió o de requeriments legals, quan l'Ajuntament ho consideri necessari a través de Webinar, documentació, etc.

4.1. ASPECTES GENERALS SOBRE EL MANTENIMENT I SUPORT

El suport sobre la plataforma es prestarà de 08.00 a 14.00 hores (hora local del client), tots els dies laborables segons calendari laboral de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, a través de diferents vies de comunicació, com a mínim les següents:

- Atenció Telefònica a Clients: Línia telefònica d'accés al servei de suport, que es prestarà des d'un número gratuït (línia 900).
- Correu electrònic al servei de suport: els usuaris de l'Ajuntament podran remetre un correu electrònic a l'adreça de correu que indiqui l'adjudicatari, i la recepció d'aquest correu provocarà que s'obri un tiquet d'atenció similar al que es crearia davant d'una trucada telefònica.
- Accés a una àrea privada de clients: Àrea de consulta de tota la informació relativa al sistema, obertura d'incidències, seguiment, accés a manuals i circulars de la solució.

Totes les actuacions dutes a terme com a part del servei de suport i manteniment quedaran documentades en una plataforma de gestió de tiquets que l'adjudicatari posarà a disposició de l'Ajuntament per a l'execució del contracte. Aquesta aplicació serà accessible per l'Ajuntament de Montcada i Reixac per consultar l'estat dels tiquets, i fins i tot per revisar com es van resoldre casos anteriors.

L'empresa adjudicatària haurà de ser qui realitzi directament el servei de suport i manteniment de la solució, mai el podrà externalitzar a tercers.

Respecte, a les accions programades per al manteniment o actualització del sistema, seran coordinades amb el personal de l'ajuntament de Montcada i Reixac.

Les parades a conseqüència del manteniment del sistema tindran una durada màxima de 88 hores anuals, la qual cosa garanteix un 99% de disponibilitat de la plataforma.

Respecte a les operacions relacionades amb el manteniment correctiu, es complirà amb els terminis establerts en el quadre següent, d'acord amb la mena d'incidència:

Tipus d'incidència	Termini de resposta	Termini de Resolució
Crítica	≤ 4 hores	≤ 8 hores
No crítica	≤ 1 dia	≤ 4 dies

Tant els terminis de resposta com els de resolució es refereixen a hores i dies laborables. S'entén per:

seus diferents mòduls, entre d'altres l'Àrea de l'Empleat, estiguin accessibles pels usuaris o empleats de l'Ajuntament.

Es mesurarà la mateixa de forma mensual, excloent el temps per parades prèviament acordades entre adjudicatari i l'Ajuntament (per exemple, actualitzacions, mesures correctives de seguretat, etc.).

Per garantir la disponibilitat del servei requerida l'adjudicatari posarà els mitjans necessaris i oferirà suport en modalitat 24x7. Aquest reforç continu de tècnics haurà d'incloure un servei a nivell de sistemes permanent, l'ofert pel proveïdor del servei cloud. El servei de suport per part dels tècnics de la pròpia aplicació es prestarà en horari laboral, tal com s'ha definit aquest al llarg del present plec.

5. SERVEIS DE CONSULTORIA

S'estableixen per al projecte les següents jornades: 40 jornades de consultoria tècnica remota per dur a terme els serveis del projecte, que inclourà les següents tasques:

- Reunions presa de requeriments i gestió del projecte: 1 jornada
- Enllaç contable: resolució imports negatius i posterior desenvolupament en fitxers Gema: 3 jornades
- Assistència i suport en l'actualització Plantilla i RLLT del 2023: 2 jornades
- Creació nous estats de cobertura, centres de cost i estructura organitzativa: 1 jornada
- Creació de noves econòmiques i la seva associació a conceptes econòmics: 2,5 jornades
- Formació RLLT i Plantilla: 2 jornades
- Versionat massiu modificació a la FDL agafant com a referència la simulació pressupostària i posterior comprovació: 3 jornades
- Llistat EQ del pressupost: 0,5 jornades
- Implantació Engate + Ajuts Socials + Savia Time + Òptics + Convoca: 25 jornades

6. EQUIP DEL PROJECTE

L'equip del projecte estarà format pel personal proporcionat per l'empresa adjudicatària i personal designat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac.

Els requisits que, de forma obligatòria, han de complir els integrants de l'equip de treball que es designin per part de l'adjudicatari són:

- Direcció del projecte. El personal destinat a aquesta finalitat ha de disposar d'amplis coneixements i experiència provada en direcció de projectes de característiques similars a l'administració local.
- Consultors tècnics per realitzar la migració de la base de dades a entorn cloud que aportin experiència en projectes similars realitzats a l'administració local.
- Consultors funcionals implantadors. Experiència provada en projectes similars en l'administració local per a la formació dels usuaris del sistema en el nou entorn de treball.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat a l'Ajuntament, amb un mes d'antelació, indicant el perfil dels nous integrants de l'Equip, i s'haurà de validar la proposta de canvi, tenint potestat per rebutjar-la.

El Responsable del contracte, podrà sol·licitar el canvi de personal adscrit al projecte si així ho estima convenient. Es valorarà l'experiència aportada de l'equip en projectes similars d'Administració Local, així com els cursos formatius realitzats per l'equip del projecte.

El pla de treball proposat tindrà una durada d'un mes des de la signatura del contracte. D'aquest mes, dues setmanes es destinaran a la configuració inicial i accés, mentre que la integració amb el registre d'entrada i la posada en funcionament de la plataforma es desenvoluparan durant la totalitat del mes.

- Incidència crítica: Quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions.
- Incidència no crítica: Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil, però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat.

6.1. DISPONIBILITAT DEL SERVEI

En l'àmbit d'aquest contracte la disponibilitat del servei es defineix com el temps en què la plataforma cloud i l'aplicació de gestió de nòmines i recursos humans i els

7. PROPIETAT I PORTABILITAT DE LES DADES.

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

A la finalització del contracte, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades a l'Ajuntament sense cost addicional en un format electrònic estructurat, inclosa la base de dades completa d'aquestes, així com fitxers externs generats al llarg del cicle de gestió de nòmines i d'altres d'empleats (rebuts de nòmines, certificats de retencions, contractes, etc.).

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'organització han estat esborrades del sistema informàtic, com a màxim un mes després de la finalització del contracte, i un cop s'hagi confirmat l'entrega de les dades i fitxers a l'Ajuntament.

Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament de Montcada i Reixac també en qualsevol moment durant la vigència del contracte, de forma periòdica o puntual, amb l'objectiu de donar compliment a les polítiques o mesures de seguretat establertes pel propi organisme públic. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un termini màxim de 15 dies hàbils des de la petició realitzada per part de l'Ajuntament.

L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format CSV o equivalent. Aquests fitxers, també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

8. PROTECCIÓ DE DADES

La infraestructura ha de comptar amb controls de seguretat integrats en els components de maquinari i microprogramari, i alts nivells de protecció enfront d'amenaques externes. Té seguretat multicapa en els seus centres de dades físiques, infraestructura i operacions.

Les mesures de seguretat dels serveis, així com els sistemes d'informació i recursos de processament de dades han de complir amb l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) en el nivell alt.

Savia serà l'Encarregat de Tractament de les Dades..