



Plec de prescripcions tècniques per la contractació del servei de manteniment de l'aplicatiu de gestió integral de recursos humans RH-SP (ORGT/2024/0000893)

Contingut

1. OBJECTE.	2
2. SITUACIÓ ACTUAL.	2
3. MANTENIMENT CORRECTIU.	3
4. MANTENIMENT NORMATIU.	4
5. SERVEIS ADDICIONALS.	4
5.1. Desenvolupament de noves funcionalitats.	4
5.2. Suport a l'explotació de la infraestructura de l'aplicatiu RH-SP.	5
6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT	7
6.1. Canals de comunicació.	7
6.2. Referent del servei.	7
6.3. Informe del servei.	7
6.4. Reunió de seguiment del servei.	8
6.5. Inici del servei.	9
6.6. Devolució del servei.	9
6.7. Connexió a la infraestructura de l'ORGT.	9



1. OBJECTE.

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques que hauran de regir la contractació del servei de manteniment de l'aplicatiu de gestió integral de recursos humans RH-SP de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (en endavant ORGT).

El servei de manteniment abastarà:

- El manteniment correctiu.
- El manteniment normatiu.
- Serveis addicionals.

2. SITUACIÓ ACTUAL.

L'ORGAT disposa d'un aplicatiu de gestió integral de recursos humans anomenat RH-SP, desenvolupat per l'empresa CEGID SPAIN S.A. i que consta dels mòduls següents:

- Gestió de nòmina.
- Gestió de personal.
- Formació.
- Selecció de personal.
- Integració amb el control de presència.
- Portal de l'empleat.

L'aplicatiu RH-SP és un aplicatiu web, amb tota la informació guardada en un servidor de base de dades. En particular, en la instal·lació de l'aplicatiu RH-SP a l'ORGAT, el servidor de base de dades és una màquina virtual que pot executar-se en dos servidors físics, un a cadascun dels 2 centres de processament de dades (CPD) de l'ORGAT.

L'ORGAT també disposa d'un entorn de proves completament igual al de producció per així facilitar la realització de proves prèvies a la posada en producció de modificacions de l'aplicatiu RH-SP.

L'ORGAT també té contractat un servei de manteniment de l'aplicatiu RH-SP que inclou un manteniment correctiu per a solucionar els possibles errors de funcionament, un



manteniment normatiu per adaptar-lo als canvis legals i uns serveis addicionals per desenvolupar noves funcionalitats i per tasques d'explotació de la infraestructura que suporta l'aplicatiu.

3. MANTENIMENT CORRECTIU.

L'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol error de funcionament de l'aplicació RHSP.

Aquest servei de manteniment ha d'incloure la instal·lació de les actualitzacions del programari RHSP i del programari de base que aquest necessita, com són el sistema operatiu, la base de dades i el servidor d'aplicacions. Aquestes actualitzacions s'aplicaran tan a l'entorn de producció com al de proves.

Qualsevol empleat de la Sots-Direcció de Recursos Humans (SDRRHH) o de la Direcció de Serveis Informàtica (DSI) de l'ORGT podrà donar d'alta incidències pels canals de comunicació habilitats per l'empresa contractista (clàusula 6.1 d'aquest plec). Al comunicar la incidència, l'ORGT la classificarà en una de les següents categories:

- Urgent, en el cas que la incidència afecti de manera global a tot el sistema o alguna funcionalitat crítica del sistema.
- Estàndard, si la incidència no atura l'operativa diària.

Els acords de nivell de servei (ANS) a complir seran:

- Per les incidències urgents, un temps de resposta de 4 hores en horari de servei.
- Per les incidències estàndard, un temps de resposta de 8 hores en horari de servei.

Per al càlcul dels acords de nivell de servei, es tindrà en compte les següents definicions:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al Centre de Suport d'Usuaris (CSU), fins que el contractista assumeix la seva resolució, assignant-hi els recursos necessaris i donant una resposta a l'ORGT.



- Horari de servei: És l'interval horari dins el qual es comptabilitzaran els acords de nivell de servei. Aquest serà de les 9:00h a les 18:00h, en dies laborables a la ciutat de Barcelona.

4. MANTENIMENT NORMATIU.

El manteniment normatiu consisteix en l'adequació de l'aplicatiu RH-SP als canvis legislatius, aplicables a la gestió de recursos humans de l'ORGT, referents a la Seguretat Social, IRPF i pressupostos de l'estat.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista: documentar-se sobre l'abast dels canvis normatius, analitzar com afecten a l'ORGT, proposar solucions d'adaptació, implementar la solució acordada amb l'ORGT, provar la solució a l'entorn de proves, documentar la solució i instal·lar-la a l'entorn de producció abans de l'entrada en vigor del canvi normatiu determinat per la normativa legal.

5. SERVEIS ADDICIONALS.

Els serveis addicionals consisteixen en el desenvolupament de noves funcionalitats per a adaptar l'aplicatiu RH-SP a les necessitats de l'ORGT i en el suport a l'explotació de la infraestructura en que s'executa l'aplicatiu RHSP.

La dedicació a serveis addicionals s'estima en un màxim de 480 hores anuals.

5.1. Desenvolupament de noves funcionalitats.

Quan la SDRRHH detecti noves necessitats de l'aplicatiu RH-SP, obrirà en el Centre de Suport d'Usuaris del contractista (CSU) (clàusula 6.1. d'aquest plec) una petició de desenvolupament amb els requeriments necessaris.

El contractista disposarà d'un (1) mes per elaborar i lliurar un informe de valoració de desenvolupament de la nova funcionalitat, que com a mínim contindrà:

- Descripció funcional i tècnica de la solució.
- Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
- Nombre d'hores necessari per a dur a terme el desenvolupament.



- Proposta de calendari de les fases de desenvolupament. Aquest calendari haurà de cobrir tot el cicle d'implementació, des de l'inici del desenvolupament fins la formació als usuaris, passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, etc.

Un cop rebut l'informe de valoració, la SDRRHH decidirà l'aprovació del desenvolupament. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost per a l'ORGT.

El contractista durà a terme el desenvolupament de les noves funcionalitats tenint en compte:

- El pot realitzar des de les pròpies oficines.
- Instal·larà les noves funcionalitats a l'entorn de proves per així facilitar-ne la seva validació per part de la SDRRHH.
- Elaborarà un manual tècnic amb la descripció del model de dades, els processos i les pantalles actualitzades.
- Elaborarà un manual d'usuari de la nova funcionalitat.
- Farà una formació als usuaris de la SDRRHH.
- Instal·larà les noves funcionalitats a l'entorn de producció.

Les peticions de desenvolupament de noves funcionalitats es tancaran quan la nova funcionalitat hagi estat validada per SDRRHH, estigui en producció i plenament documentada.

El servei es facturarà quan el desenvolupament de la nova funcionalitat ja estigui tancat.

Les noves funcionalitats passen a formar part dels productes a mantenir inclosos en el contracte.

5.2. Suport a l'explotació de la infraestructura de l'aplicatiu RH-SP.

El contractista realitzarà tasques de suport a l'explotació de la infraestructura en que s'executa l'aplicatiu RH-SP. S'enumeren, de manera no limitativa, algunes de les possibles tasques a realitzar:

- Suport a l'explotació de sistemes.



- Revisió de l'estat de la base dades: compactacions de fitxers de dades, regeneracions d'índexs, creació de nous fitxers de dades o altres.
- Revisions del rendiment.
- Suport a l'explotació de l'aplicatiu.
 - Formació del personal.
 - Suport a la parametrització de l'aplicatiu.
 - Adaptació de RHSP a un canvi de conveni col·lectiu.

El servei s'iniciarà amb una petició de suport a l'explotació de la DRRHH en el Centre de Suport d'Usuaris (CSU) del contractista amb els requeriments necessaris.

Seguidament, el contractista elaborarà un informe de valoració que contindrà com a mínim:

- Descripció de la tasca a realitzar.
- Documentació a entregar.
- Nombre d'hores de tècnic per a dur a terme la tasca.
- Planificació de dates en que es realitzarà la tasca.

L'informe de valoració es lliurarà en el termini màxim d' un (1) mes des de la data de la petició al CSU.

Un cop rebut l'informe de valoració, la SDRRHH decidirà l'aprovació de la tasca de suport a l'explotació. Si s'aprova, es durà a terme d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost per a l'ORGT.

El contractista durà a terme la peticions de suport a l'explotació segons la planificació de l'informe de valoració i es tancarà quan hagi estat validada per SDRRHH, estigui en producció i plenament documentada.

El servei es facturarà quan la petició de suport a l'explotació ja estigui tancada.



6. MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT

6.1. Canals de comunicació.

El contractista posarà a disposició de l'ORGT un Centre de Suport d'Usuaris (CSU) accessible per telèfon i mitjançant un lloc web.

Els empleats de la SDRRHH o de la DSI (Direcció de Serveis d'Informàtica) disposaran d'un usuari personal per a poder accedir al lloc web del CSU per donar d'alta les incidències i peticions del present servei de manteniment.

Des del lloc web del CSU es podrà fer el seguiment en temps real de totes les incidències reportades i de les peticions de serveis addicionals, independentment de la manera en que s'hagi realitzat el seu registre.

6.2. Referent del servei.

L'empresa contractista nomenarà un referent del servei que serà l'interlocutor amb l'ORGT i coordinarà els serveis objecte del contracte.

El referent realitzarà, entre d'altres, les següents tasques:

- Elaborar els informes de valoració dels serveis addicionals (clàusula 5 d'aquest plec.).
- Elaborar els informes de seguiment del servei (clàusula 6.3 d'aquest plec).
- Convocar les reunions de seguiment dels serveis (clàusula 6.4 d'aquest plec).
- Fer l'acta de reunions de seguiment dels serveis (clàusula 6.4 d'aquest plec).
- Proposar millores al sistema.

6.3. Informe del servei.

El referent del servei elaborarà un informe trimestral on constarà l'evolució de tots els serveis que es presten. En l'informe hi haurà de constar:

Pel que fa al manteniment correctiu:

- Detall de totes les incidències obertes durant el trimestre pendents de resolució, en que s'informarà:
 - Descripció.
 - Categoria (urgent o estàndard).



- Estat de la incidència.
 - Tasques realitzades per a resoldre-la.
 - Data/hora en que s'ha comunicat al CSU.
 - Data/hora en que un tècnic assumeix la resolució.
 - Data/hora en que ha quedat resolta.
 - Indicador (Sí/No) d'assoliment de l'ANS.
- Quadre resum del trimestre amb el nombre d'incidències tractades, agrupades per categoria.
- Quadre resum de compliment de ANS per categoria.

Referent als serveis addicionals:

- Detall dels serveis addicionals sol·licitats durant el trimestre i els pendents de finalització, en què s'informarà:
 - Descripció del servei addicional.
 - Tipus de servei addicional (desenvolupament de noves funcionalitats o suport a l'explotació).
 - Data de sol·licitud del servei.
 - Data lliurament informe de valoració.
 - Estat del servei addicional.
 - Planificació. Data en que estarà en producció el servei.

L'empresa contractista lliurarà l'informe de servei, corresponent al trimestre anterior, a la SDRRHH abans del dia 15 dels mesos de gener, abril, juliol i octubre. Si la SDRRHH considera que l'informe és incomplet, el retornarà per a que es realitzin les correccions pertinents.

6.4. Reunió de seguiment del servei.

Es duran a terme dues reunions anuals de seguiment del servei: la primera d'elles la primera quinzena de juliol i la segona la primera quinzena de febrer.

El referent del servei convocarà la reunió de seguiment del servei en la que es tractaran, com a mínim, els següents temes:

- Revisar informes trimestrals.
- Revisió dels serveis addicionals portats a terme (apartat 5 d'aquest plec).
- Seguiment de la qualitat del servei.
- Millores possibles en el servei.



El referent del servei elaborarà l'acta de la reunió i la lliurarà en un termini màxim d'una setmana.

6.5. Inici del servei.

Dins del termini de 7 dies naturals a comptar de la data d'inici de vigència del contracte, l'empresa contractista comunicarà:

- Dades de contacte del referent del servei.
- Telèfon del CSU.
- Adreça web CSU.

6.6. Devolució del servei.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el *Pla de Devolució del Servei* que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a l'ORGT. Aquest pla inclourà el nombre d'hores necessàries per dur a terme les tasques definides i sense cost addicional per a l'ORGT.

6.7. Connexió a la infraestructura de l'ORGT.

El contractista es podrà connectar a la infraestructura de l'ORGT mitjançant VPN o bé escriptori virtual. El control d'accés es realitzarà mitjançant certificat digital, per això cadascun dels tècnics que duran a terme el servei de manteniment hauran de disposar d'un certificat digital personal de la FNMT o de l'AOC.

És responsabilitat del contractista configurar adequadament els llocs de treball dels seus tècnics i la seva infraestructura de xarxa, per a poder connectar-se a la infraestructura de l'ORGT.



Metadades del document

Núm. expedient	ORGT/2024/0000893
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per la contractació del servei de manteniment de l'aplicatiu de gestió integral de recursos humans RH-SP de l'ORGT

Signatures

Signatari	Acte	Data acte
Jordi Valls Moya (SIG)	Cap del Servei d'Explotació i Sistemes Signa	15/03/2024 08:18

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
a86fb75c0190a670f286	https://seuelectronica.diba.cat	

