



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE MANTENIMENT PROGRAMARI EPSILON PER A LA GESTIÓ INFORMÀTICA DELS
RECURSOS HUMANS DE L'OFICINA ANTIFRAU DE CATALUNYA

(Expedient número: OAC-2024-25)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de manteniment corresponent als mòduls actualment instal·lats a l'Oficina Antifrau de Catalunya (en endavant OAC), del producte llicenciat Epsilon per a dos anys, a més del suport telemàtic SAU. Els mòduls actualment instal·lats són:

- Gestió de nòmines
- Gestió de Recursos Humans
- Gestió del temps
- Solucions col·laboratives (Epsilon.net)

2. REQUISITS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

2.1 PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE.

Per a l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària ha de designar un equip qualificat i amb els coneixements adequats amb relació al desenvolupament de la solució Epsilon.

El servei de manteniment del programari Epsilon RH inclou el manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu, a més del servei de suport telemàtic a l'usuari:

El **manteniment correctiu** comprèn el suport per a la detecció i la reparació de totes les incidències que es produeixin en la versió estàndard del programari.

El **manteniment evolutiu** comprèn la incorporació de les millores que el fabricant realitzi en els mòduls adquirits. L'adjudicatari haurà d'informar l'OAC de les noves actualitzacions, els canvis que aquestes incorporin i el procés d'instal·lació. L'OAC no estarà obligada a instal·lar les actualitzacions proposades.

El **manteniment adaptatiu** comprèn les modificacions necessàries i d'obligat compliment per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals sorgides durant la vigència d'aquest contracte, com ara, a títol d'exemple, les modificacions de les bases de cotització a la seguretat social o dels tipus de retenció de l'IRPF.

Informació continuada: comprèn la comunicació de l'adjudicatari per a mantenir informat l'OAC de temes, entre d'altres, com:

- Novetats i comunicacions d'última hora
- Contingut de noves versions
- Les solucions que s'incorporaran per adaptar-se als canvis legals

Manteniment tecnològic: comprèn la compatibilitat per a canvis de l'entorn tecnològic de l'aplicació i contractar-lo ha de garantir que l'aplicació funcionarà correctament sobre les noves versions que surtin al mercat dels productes de programari de base i de SGBD requerits per l'aplicació.

Servei d'atenció a consultes (Help Desk): servei dins del manteniment estàndard, que permet formular consultes i obtenir respostes sobre possibles errors del programari, propostes de millora i dubtes sobre noves versions. Aquest servei també ha d'estar disponible per mitjà d'altres vies electròniques com ara una bústia de correu o formularis en pàgines web. L'adjudicatari haurà de detallar l'horari d'atenció d'aquest servei, que no pot ésser inferior a un horari d'oficina habitual, i també el temps de resposta previst amb caràcter general.

Al marge del manteniment estàndard, cal disposar del **Servei de suport telemàtic (SAU)** a l'usuari. Es tracta de peticions de servei no incloses en el manteniment estàndard, que puguin ser resoltes sense desplaçament físic d'un consultor. Inclou:

- Serveis d'assistència remota, amb autorització prèvia del personal de l'OAC.
- Suport telemàtic a l'explotació de les dades: comprèn la resolució d'incidències que requereixen d'un anàlisi de les dades, entre d'altres, per restablir la situació anterior de les dades com a conseqüència d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxer, i ajudar en l'explotació de les dades per l'obtenció de resultats correctes en processos no complexos.
- 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, a títol d'exemple, 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
- Sessions de formació curtes, de només de 3 hores, orientades a facilitar l'ús dels productes sota llicència.

2.2 DURADA O TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La durada és de vint-i-quatre mesos a comptar des del dia que s'estipuli en el contracte (estimada a 1 de juliol de 2024).

El contracte es pot prorrogar amb l'acord previ de l'òrgan de contractació per un període màxim de vint-i-quatre mesos més, com a màxim.

3. DESIGNACIÓ INTERLOCUCIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

El contractista designarà una persona que serà l'encarregada de la interlocució amb l'OAC per a totes les qüestions que calgui tractar en relació amb el desenvolupament del contracte

4. CONFIDENCIALITAT.

El contractista i el personal que aquest designi per a l'execució del contracte queda expressament obligat a mantenir confidencialitat absoluta i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer per causa del compliment del contracte, especialment les dades de caràcter personal i les dades relatives a les funcions pròpies de l'OAC.

A aquests efectes, el contracte ha d'incloure les clàusules relatives a les obligacions que corresponguin al contractista per la seva condició d'encarregat de tractament, d'acord amb la normativa actualment vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.