



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUPORT I MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ SIGEP NOM, SIGEP-RRHH BÀSIC, PORTAL DE L'EMPLEAT I CLOUD ALLOTJAMENT

Clàusula 1. Objecte del contracte i abast del servei

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és definir la prestació del servei de suport i manteniment, subscripció nivell estàndard, de l'aplicació SIGEP NOM, SIGEP-RRHH Bàsic, Portal de l'Empleat i Cloud allotjament de l'Ajuntament de Corbera de Llobregat.

Aquestes aplicacions estan gestionades únicament per l'empresa AYTOS Soluciones Informáticas S.L.U., amb CIF B-41.632.332, que en té els drets d'exclusivitat, propietat industrial i explotació en qualsevol forma i, en especial, de supervisió, suport tècnic i manteniment. La contractació, que es tramitarà de forma ordinària i no està subjecta a regulació harmonitzada atès que el seu VEC és inferior a 221.000€ IVA exclòs, es durà a terme mitjançant el procediment negociat sense publicitat amb una única empresa licitadora, per aplicació de l'establert a l'article 168.a)2. De la LCSP, que estableix que per raons tècniques o artístiques o per motius relacionats amb la protecció de drets d'exclusiva, el contracte només es podrà encomanar a un empresari determinat. Per aquest motiu, es proposa l'adjudicació d'aquest servei mitjançant el procediment negociat sense publicitat amb aquesta única empresa, i se'ls sol·licita oferta i proposta que abasti tot el contingut.

El programari SIGEP NOM permet realitzar la gestió de nòmines, seguretat social i IRPF.

El programari de SIGEP-RRHH Bàsic permet realitzar la gestió de la plantilla i del pressupost de Capítol I.

El programari del Portal de l'Empleat permet gestionar i consultar les sol·licituds i documentació relacionada amb l'activitat laboral dels empleats i empleades de l'Ajuntament de Corbera de Llobregat.

El cloud és un servei d'infraestructura i explotació al núvol per a les aplicacions desenvolupades per AYTOS que es dona amb col·laboració d'un partner tecnològic (ASAC Comunicaciones), especialitzada en la provisió de serveis d'infraestructura i Cloud Computing.

Aquestes aplicacions són bàsiques i imprescindibles pel servei de Recursos Humans municipal i pel personal, és per això que han d'estar suportats per un servei de manteniment permanent que garanteixi la seva funcionalitat i continuïtat durant 12 mesos l'any. Aquest servei de manteniment permetrà mantenir les aplicacions degudament actualitzades i oferirà un servei de resolució de dubtes puntuals que puguin sorgir en l'ús de les mateixes: ej: noves versions, assessorament, suport i reparació de defectes.

Clàusula 2. Prestacions incloses en el servei

La prestació del servei que es contracta ha d'oferir un servei de suport i manteniment de SIGEP NOM, SIGEP-RRHH Bàsic, Portal de l'Empleat i Cloud per tal de rebre assistència tècnica en cas de sorgir alguna incidència en el

Signatura 1 de 1
Carolina Llurba Martínez
16/04/2024

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	b9dc4871c3324e7aa4d59f46839dddbc001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Informe_TD13 - Núm. Registre sortida: SALID 2024/3361 - Data Registre: 24/04/2024 9:46:00 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



funcionament del programari, així com un pla de formació davant noves possibles versions.

El contingut de l'assistència tècnica i manteniment de SIGEP NOM, SIGEP-RRHH Bàsic, Portal de l'Empleat i Cloud allotjament s'ha de basar en el compliment de les funcions que es sol·liciten per tal de garantir el nivell del servei de manera òptima.

Clàusula 3. Descripció de la prestació del servei i especificacions tècniques i funcionals

El servei de suport i manteniment del software, facilitarà l'ús correcte dels sistemes d'informació per garantir una implantació efectiva, treure el màxim partit de les aplicacions i la resolució de consultes o dubtes dels usuaris, a través de les prestacions següents:

- Suport i Atenció Telefònica Especialitzada.
- Plataforma Web amb Àrea de Clients.
- Actualització del Software Contractat.

El model de gestió de les peticions estarà alineat amb la metodologia ITILi es basarà en tres elements clau:

- Registre i processament de les peticions.
- Priorització basada en l'impacte que suposa cada petició a l'usuari final.
- Nivells de servei establerts.

A través del Servei de Suport es podrà realitzar consultes sobre l'ús dels productes contractats, i/o reportar incidències en el seu funcionament. Els experts en cada matèria atendran la trucada, per donar una solució específica adaptada a la incidència. Qualsevol canvi en la gestió dels assumptes reportats, s'haurà de comunicar via correu electrònic.

Es podran sol·licitar modificacions i/o adaptacions funcionals sobre les aplicacions contractades. El responsable de producte analitzarà i valorarà aquestes modificacions. En cas de ser acceptada, la petició serà traslladada a l'equip de desenvolupament i inclosa en el roadmap de producte; i, en cas de ser descartada, s'informarà a l'Ajuntament, justificant el motiu del refús.

A través de l'Àrea de Clients de la Web, es podran realitzar les mateixes comunicacions que es poden fer a través del Servei de Suport Telefònic, així com consultar l'estat de tramitació de cadascuna de les sol·licituds fetes amb anterioritat, a través del telèfon o de la web.

Es podrà veure la informació de l'estat de les incidències registrades a través de la plataforma.

Tots els usuaris que tinguin accés a aquesta àrea de Clients podran modificar i actualitzar les seves dades en qualsevol moment. Només l'/els Administrador/s

Signatura 1 de 1
Carolina Llurba Martínez
16/04/2024

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	b9dc4871c3324e7aa4d59f46839dddbc001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Informe_TD13 - Núm. Registre sortida: SALID 2024/3361 - Data Registre: 24/04/2024 9:46:00 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





de l'Entitat podran canviar o eliminar dades de tots els usuaris registrats per a la seva organització.

A través de l'Àrea de Clients de la Web, es tindrà a disposició els serveis següents:

-Servei d'Assistència Remota.

A través d'aquest servei, els tècnics d'Aytos podran connectar-se a les instal·lacions de l'Ajuntament i realitzar la verificació d'allò comunicat a través del Servei de Suport, o explicar de manera pràctica la manera d'operar quan la seva explicació sigui complexa per altres vies.

-Formació on-line continuada.

L'Ajuntament disposarà de formacions on-line periòdiques (webinars), de manera que es podrà accedir en el moment que sigui de major conveniència per a l'usuari.

Les Formacions continuades on-line es complementaran amb les presencials des d'un punt de vista geogràfic, i des del punt de vista dels continguts de la formació, permetrà impartir sessions més curtes i centrades en matèries concretes.

-Documentació tècnica.

Es podrà accedir a actualitzacions i revisions, comunicacions, FAQ's, manuals, butlletins, novetats de producte i enquestes.

El servei de manteniment s'encarregarà de l'actualització del software de tots els productes i també del:

-manteniment funcional: l'Ajuntament rebrà totes les millores incloses dins les actualitzacions.

-manteniment legal: davant el canvi de noves disposicions legals d'obligat compliment, desenvoluparan les adaptacions pertinents en el producte i posaran a disposició de l'Ajuntament les versions adaptades.

-manteniment correctiu: corregiran les incidències o errors en el producte, que impedeixin o afectin l'ús normal de l'aplicació. La prioritat serà establerta en funció de la importància o gravetat de la incidència.

Així mateix realitzaran la revisió i correcció de possibles inconsistències en les dades provocades per un funcionament incorrecte de qualsevol dels mòduls del producte, o en el seu cas, derivades de la migració de dades.

Oferiran un servei d'informació periòdica, mitjançant correu electrònic, s'informarà l'Entitat sobre els àmbits següents:

- Novetats i comunicacions.
- Publicació i contingut de noves versions.
- Canvis legals que estan previstos incorporar i les solucions que s'hi adaptaran.

Clàusula 4. Pressupost base de la licitació i existència de crèdit

Signatura 1 de 1
16/04/2024
Carolina Llurba Martínez

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	b9dc4871c3324e7aa4d59f46839dddbc001	
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Classificador:Informe_TD13 - Núm. Registre sortida: SALID 2024/3361 - Data Registre: 24/04/2024 9:46:00 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Efectuada l'oportuna negociació amb l'empresa adjudicatària, aquesta ha presentat el preceptiu pressupost, amb registre d'entrada núm. 4401/2024 de data 15 d'abril que haurà de servir de base a la contractació, per import de 38.175 € any amb un 21% d'IVA exclòs, sent un total de 46.191,75 € any IVA inclòs.

Es preveu l'existència de crèdit a la partida 25.920.20600 del pressupost municipal vigent.

La forma de pagament serà trimestral a la finalització del període per les prestacions realitzades durant el període facturat.

Clàusula 5. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada d'un any, del 24 d'abril del 2024 fins al 23 d'abril de 2025.

Clàusula 6. Propietat del programari objecte del contracte

L'Ajuntament reconeix que el producte objecte de contractació és de propietat única i exclusiva de Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U, essent un secret comercial i industrial irreproducible i indivulgable sense l'expressa autorització escrita del seu propietari. A tal efecte, l'Ajuntament reconeix estar obligat a:

- 1. Utilitzar el producte objecte de llicència sota les estrictes condicions que en el present contracte queden establertes.
- 2. No reproduir, divulgar o transmetre per qualsevol mitjà l'esmentat producte a tercers sense l'expressa autorització escrita de Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U.
- 3. No efectuar cap operació de reproducció o còpia del producte, llevat la denominada "còpia de seguretat" per tal de complimentar la seva estricta salvaguarda i els entorns de prova i desenvolupament de l'Ajuntament.
- 4. No modificar-lo sota cap concepte i llevat d'autorització escrita de Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U.
- 5. Procedir a la instal·lació de les noves versions que Aytos Soluciones Informáticas, S.L.U li faci a mans en un termini no superior a sis mesos.

Clàusula 7. Confidencialitat de les dades

L'empresa adjudicatària i el seu personal estan obligats a guardar secret professional respecte a les dades de caràcter personal dels quals hagi pogut tenir coneixement per raó de la prestació del contracte, obligació que subsistirà encara després de la finalització del mateix, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i garantia dels drets digitals.

Corbera de Llobregat, a la data de la signatura digital

Carolina Llurba Martínez, la tècnica de Recursos humans.

Signatura 1 de 1
Carolina Llurba Martínez
16/04/2024

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	b9dc4871c3324e7aa4d59f46839dddbc001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Classificador:Informe_TD13 - Núm. Registre sortida: SALID 2024/3361 - Data Registre: 24/04/2024 9:46:00 Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

