

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER CONTRACTAR ELS SERVEIS DE MANTENIMENT, SUPORT I ACTUALITZACIÓ DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE RH EPSILON SaaS

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació al Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) del servei de manteniment, suport i actualització del programari de gestió de RH Epsilon SaaS, propietat de l'empresa Carlos Castilla Ingenieros, S.A., que inclou les solucions següents:

- . Epsilon RH Nómina
- . Epsilon RH RRHH
- . GT+
- . Mòdul Simulacions i Pressupostos

2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

Per a la gestió dels Recursos Humans actualment el CPNL té contractat amb l'empresa Carlos Castilla Ingenieros, S.A. la solució Epsilon RH en modalitat On Premise , nivell V fins a 1.000 empleats.

Per tal d'optimitzar els recursos humans, tecnològics i econòmics, a més de garantir una major seguretat i accessibilitat, des de Carlos Castilla Ingenieros, S.A. s'aposta pel núvol (modalitat SaaS) i compta amb els serveis del proveïdor tecnològic Microsoft Azure, per la seva versatilitat, les seves possibilitats de creixement i les seves garanties d'evolució tecnològica constat.

2.1. Epsilon RH SaaS

La modalitat dels serveis que es requereixen ha de preveure els aspectes següents:

- Detecció i reparació dels errors del programa (manteniment correctiu), que comprèn el suport per a la detecció i la reparació de tots els defectes que es produeixen en la versió estàndard del programari.
- Millores en l'aplicació (manteniment evolutiu), que ha d'incorporar les millores que el fabricant decideixi fer en les solucions adquirides i les actualitzacions corresponents.
- Adaptació canvis legals (manteniment adaptatiu) que comprèn les modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats a les exigències legals sorgides durant la vigència del contracte.
- Informació continuada, de novetats i comunicacions d'última hora, contingut i posada en marxa de noves versions, canvis legals que s'hi incorporen al programa, aturades del servei.
- Manteniment tecnològic, que comprèn la compatibilitat per a canvis de l'entorn tecnològic de l'aplicació.

El servei ha d'incloure:

- a) La llicència d'ús de la solució Epsilon RH i del mòdul GT+.

- b) Accés a 10 usuaris de Epsilon RH. (4 usuaris Epsilon RH + 6 usuaris addicionals Epsilon RH).
 - c) Accés a 10 usuaris de HR Analytics (2 usuaris Analyzer Qlik Sense + 6 usuaris Qlik Sense Analyzer +2 Qlik Sense Professional).
 - d) Accés a 4 usuaris Epsilon Oficina Online.
 - e) Accés a 2 usuaris de centres remots.
- g) Cobertura de la correcció d'errors de programa i l'accés a les actualitzacions del software.

El preu mensual unitari per treballador (apartat B del quadre de característiques del PCAP) que s'ha pres com a referència és el que correspon al paràmetre de plantilla de 751 a 1.000 treballadors, amb una estimació de 950 treballadors.

2. 2. Serveis de consultoria

Consisteix en la contractació d'una bossa de 160 hores (8h per jornada) que poden ser utilitzades per a la formació sobre els nous mòduls i aplicacions adquirits i/o per a la implantació de canvis en les funcionalitats del programa per canvis normatius, per via telemàtica o presencial. També com a hores de parametrització per part dels consultors de l'empresa Carlos Castilla Ingenieros, S.A. per tal d'adaptar el programa a aquests canvis, els que es puguin derivar d'increments retributius, traspassos de dades o similar.

2.3. Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU)

El Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) consisteix en una bossa de 64 hores anuals i es renova de manera automàtica pel mateix nombre d'hores, per venciment o finalització del saldo.

El SAU es prestarà amb l'ajut de mitjans telemàtics (telèfon, correu electrònic i altres vies de connexió en remot), a través d'un sistema que garanteixi el correcte xifrat de la connexió així com la seguretat integral de les operacions que es realitzin. La connexió remota als sistemes del CPNL s'haurà de realitzar sempre sota petició expressa del personal del CPNL i ha de contemplar:

- **Assessorament telemàtic o telefònic** en nous requeriments y solucions, que permeti obtenir respostes sobre possibles errors del programari, propostes de millora i dubtes sobre noves versions.
- **Suport telemàtic o telefònic a l'explotació de dades del client**, que inclou la resolució d'incidències que requereixin una anàlisi de les dades del CPNL, el restabliment de dades 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 CPNL, d'acord amb les aplicacions contractades
- **Suport telemàtic o telefònic a incidències tecnològiques i assistències tècniques**, que comprèn els serveis tècnics de sistemes remots relacionats amb l'entorn que 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, com poden ser el 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, que inclogui empreses externes que col·laboren amb el CPNL prèvia autorització expressa del CPNL i per a l'explotació de les dades.

Estudis sobre la millora de rendiments en els processos de l'aplicació.

- **Actualització de versions**

Tasques destinades a la instal·lació de noves versions i a la verificació del funcionament de les mateixes, en entorn real o de preproducció, així com el suport a les incidències que se'n puguin derivar.

- **Sessions de formació curtes** (no superiors a 3 hores) orientades a facilitar l'ús dels productes sota llicència.

- **Incidències i temps de resposta**

Davant l'obertura d'una incidència que impossibiliti continuar treballant amb normalitat i sigui catalogada per part del CPNL com a bloquejadora, el temps màxim de resposta en l'assistència telemàtica SAU es fixarà en 2 h. Les incidències no considerades bloquejadores, hauran de tenir un temps màxim de resposta de 8 h laborables.

El temps de resposta a les consultes efectuades mitjançant el SAU, no pot superar les 36 hores hàbils següents a l'hora de registre de la consulta per part de l'empresa adjudicatària del servei.

L'horari habitual majoritari del CPNL és de 8 a 15h. de dilluns a divendres. Les incidències s'hauran de resoldre dins d'aquest horari a excepció que, expressament, el CPNL sol·liciti una actuació fora d'aquesta franja horària, sempre respectant l'horari de l'empresa adjudicatària.

3. CONDICIONS DE PAGAMENT I FACTURACIÓ

3.1. Quota llicència SaaS

L'import de la quota mensual pot modificar-se (a l'alça o a la baixa), en funció del nombre real de persones empleades a gestionar, però mai podrà ser inferior al corresponent a la plantilla mínima, 751 treballadors.

Facturació: cada final de mes.

Forma de pagament: Transferència contra presentació factura electrònica.

Venciment: 30 dies data factura.

3.2. Servei de consultoria

El consum de les hores serà, com a mínim, de mitja jornada (en remot), o jornada completa (presencial) i es facturarà només el temps que realment s'executi.

Facturació: cada final de mes.

Forma de pagament: Transferència contra presentació factura electrònica.

Venciment: 30 dies data factura.

3.3. Serveis d'atenció a l'usuari (SAU)

Es facturarà només el temps que realment s'executi.

Facturació: cada final de mes.

Forma de pagament: Transferència contra presentació factura electrònica.

Venciment: 30 dies data factura.

La cap del Servei de Recursos Humans del CPNL