



Document	Expedient	Data	Segell
60448/2024	4015/2024	16-04-2024	

Informàtica i Sistemes d'InformacióC107

Procediment
B523 Contractes ordinaris de subministraments

Codi de verificació



2N6Z3Q6E4L1Z6IOT1CHG

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DEL LLICENCIAMENT PEL PROGRAMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ DE NÒMINES I RECURSDE HUMANS -GC-EPSILON-RH.

1. Objecte del contracte

Constitueix l'objecte del present plec la contractació del subministrament del llicenciament pel programa informàtic de gestió de nòmines i recursos humans -GC-Epsilon-RH-, propietat de l'empresa Carlos Castilla Ingenieros S.A. i que en endavant, de forma genèrica s'indicarà com el proveïdor, conforme l'establert en aquest plec.

D'acord amb la memòria justificativa del contracte obrant a l'expedient, es procedeix amb la tramitació d'un procediment negociat sense publicitat per raons de l'exclusivitat, segons l'establert a l'art. 168.a).2 de la LCSP.

2. Durada del contracte

Amb l'objectiu de garantir el normal i correcte funcionament del programari informàtic de gestió de nòmines i recursos humans, es considera necessària que la prestació d'aquest subministrament tingui la durada d'un any, amb una pròrroga successiva d'un any més.

3. Prestacions del manteniment

El subministrament del llicenciament i l'actualització corresponent als mòduls inclouen les següents actuacions que el proveïdor haurà de cobrir:

- a) Manteniment correctiu:** Detecció i reparació dels errors que es poguessin produir en la forma estàndard del programari subministrat pel proveïdor.



Ajuntament de Pineda de Mar

b) Manteniment evolutiu: Incorporació de les millores que el proveïdor decideixi realitzar en els mòduls adquirits.

c) Manteniment adaptatiu: Modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals de l'AET i TGSS i que entrin en vigor durant la vigència d'aquest contracte.

d) Sistema de consultes a Internet: Accés a la pàgina web del proveïdor des de la pròpia aplicació, a través d'usuaris autoritzats o interlocutor vàlid oficial. El client designarà un interlocutor vàlid oficial o privilegiat i un suplent, de la qual cosa informará per escrit al proveïdor. Les esmentades persones designades estaran a càrrec de la centralització de les qüestions del client i de difondre les respostes proporcionades pel proveïdor. És un aplicació en línia disponible les 24 hores i sense límit de temps, que conserva una relació de les consultes realitzades pel client.

e) Canal de notícies: Mitjançant aquesta opció, el proveïdor pot informar als seus clients de:

- Les novetats i comunicacions "d'última hora".
- El contingut de noves versions.
- Les solucions que s'incorporaran per adaptar-se als canvis legals.

f) Actualitzacions online: Un cop al dia, el sistema realitza una consulta per comprovar si hi ha noves actualitzacions disponibles per a la descàrrega. És responsabilitat del client tenir activat un accés permanent a Internet en l'equip. Un cop finalitzat el procés de descàrrega de les actualitzacions, queden llestes per instal·lar-se, ja que aquest sistema realitza la descàrrega automàtica en segon pla.

g) Manteniment tecnològic: Cobreix la compatibilitat de l'entorn tecnològic del client amb el de l'aplicació. La seva contractació garanteix al client que l'aplicació funcionarà correctament sobre les noves versions que sorgeixin en el mercat dels productes de programari de base i de SGBD requerits per l'aplicació.

h) Atenció telefònica (SAU): És un actuació centralitzada que permet als clients amb contracte de manteniment estàndard en vigor, obtenir respostes sobre possibles errors del programari, propostes de millora i dubtes sobre noves versions. En el marc de l'assistència de consultes que poden plantejar-se també sobre la manipulació de les aplicacions, l'interlocutor privilegiat del client, accedirà a un número de telèfon del centre d'assistència telefònica.

4. Contracte de suport telemàtic (SAU)

En sistema de suport telemàtic, el proveïdor presta la seva assistència en remot, amb ajuda de mitjans telemàtics (telèfon, correu electrònic, connexió remota a les instal·lacions del client, ...).

En definitiva, són peticions no incloses en el contracte estàndard, que puguin ser resoltes sense el desplaçament físic d'un consultor.



Aquest suport inclou:

a) Assistència remota: Es realitza per consultors experts que prenen el control remot del PC del client, a través d'Internet, mitjançant el maneig d'una aplicació web, i es presta d'acord amb les limitacions previstes en la legislació vigent en matèria de protecció de dades i en les polítiques de seguretat del propi client.

Per establir la connexió sempre és necessària l'autorització del client que, en tot moment, haurà de visualitzar les tasques que realitzen els consultors del proveïdor.

b) Suport telemàtic a l'explotació de les dades del client: Es tracta de la resolució d'incidències que requereixen una investigació de les dades del client.

Per restablir la situació anterior de les dades del client, com a conseqüència d'operacions incorrectes per part de l'usuari que ocasionin pèrdues d'informació, alteració, destrucció o desorganització de fitxers, ...

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 client d'acord amb les aplicacions contractades.

c) Suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques: Suport tècnic de sistemes remots relacionats amb l'entorn en què 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: sistema operatiu, base de dades, impressores, configuració de servidors,...
- Assessorament per a l'accés directe a l'estructura lògica de les dades de l'aplicació.
- Estudis sobre la millora de rendiments en els processos de l'aplicació.

d) Actualització de versions: Tasques destinades a la instal·lació de noves versions, de forma remota i la verificació del funcionament de les mateixes, en entorn real o de reproducció i el suport a incidents que puguin sorgir amb motiu de la instal·lació de l'aplicació del proveïdor al sistema informàtic del client.

e) Sessions de formació: Orientades a facilitar l'ús dels productes sota llicència.

f) Durada: En el servei del contracte suport telemàtic SAU es concertaran 30 hores anuals. En cas de no esgotar-se les esmentades hores durant l'any, s'acumularan en el següent any i així successivament fins a la finalització del contracte. En definitiva, aquest suport telemàtic estarà vigent mentre el client tingui un saldo positiu d'hores fins a la finalització del contracte comptant amb la pròrroga. Un cop extingida la borsa d'hores contractada, el client haurà de procedir a contractar les hores addicionals que estimi oportunes.



5. Protecció de dades

En compliment de l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, el proveïdor serà l'encarregat del tractament de les dades a les quals pugui accedir en compliment del present contracte.

L'encarregat del tractament implementarà totes les mesures tècniques i organitzatives per a preservar la confidencialitat de les dades a les quals pugui accedir, i que el personal tècnic que presta servei al client té la informació apropiada en matèria de protecció de dades i per tant, està sotmès a secret professional de tota la informació a la qual pugui accedir, que en el cas que sigui necessari importar la base de dades del client a les instal·lacions de l'encarregat del tractament per resoldre i/o reproduir un problema del sistema d'informació del client, la BBDD es destruirà i/o es retornarà al client un cop resolt el problema que ha motivat la importació de la BBDD, i que per accedir remotament al sistema d'informació del client, el client ho haurà de permetre explícitament.