



MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS LICENCIAS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PEOPLENET

Pliego de prescripciones tècniques

Código: 007-01-PPT-0172

Terrassa, julio de 2024

Copia Nº: 1

Índex

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO.....	3
3. CONCEPTOS INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO.....	4
3.1. SERVICIO INTEGRAL Y PERSONALIZADO DE ACTUALIZACIÓN DE CEGID PEOPLENET.....	4
3.2. PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN DE INSTALACIÓN DE SP Y HF.....	5
3.3. PROCESO DE INSTALACIÓN DE SP Y HF FUNCIONALES Y TECNOLÓGICOS.....	5
3.4. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	7
4. EXCLUSIVIDAD DEL PROVEEDOR.....	7
5. DURACIÓN DEL CONTRATO.....	8
6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
6.1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	8
6.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
6.3. MEDIOS.....	9
6.4. ASIGNACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO DEL ADJUDICATARIO.....	10
7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	10
8. FALTAS Y SANCIONES.....	12
8.1. FALTAS LEVES.....	12
8.2. FALTAS GRAVES.....	12
8.3. FALTAS MUY GRAVES.....	12
8.4. PENALIZACIONES APLICABLES.....	13

1. Antecedentes

A finales de 2013 culmina el proyecto de implantación de PeopleNet, un Sistema de Información para la gestión de Nómina y Organización de RRHH, entrando en funcionamiento en enero de 2014 con la confección de la primera nómina.

2. Objeto

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) es la definición de los servicios a realizar y condiciones técnicas a cumplir por el adjudicatario en la realización de los "MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS LICENCIAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PEOPLENET", así como las relaciones entre el Ayuntamiento de Terrassa y el adjudicatario en todo lo referente a aspectos técnicos del servicio y seguimiento del contrato. El alcance, no exhaustivo, de los servicios incluidos en esta contratación son:

- a) Mantenimiento de las licencias de base del software, según los módulos que se disponen.
- b) Actualización de las licencias y configuraciones de base, mediante la aplicación de Service Packs según los cambios, normativas legales, etc. que sean de aplicación en el ámbito del software informático que se indica.

3. Conceptos incluidos en el mantenimiento

3.1. Servicio integral y personalizado de actualización de Cegid PeopleNet

- Mantener la aplicación Cegid PeopleNet actualizada respecto al último Service Pack (SP) y Hot Fix (HF) funcional, liberados por CEGID Spain, SAU durante el periodo de vigencia del contrato, y que el Ayuntamiento de Terrassa decida instalar, en los 4 siguientes entornos:
 - o Entorno de desarrollo, ubicado en las oficinas de la empresa adjudicataria.
 - o Entorno de integración, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.
 - o Entorno de preproducción, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.
 - o Entorno de producción, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.

- Mantener la aplicación Cegid PeopleNet actualizada respecto al último Service Pack (SP) y Hot Fix (HF) tecnológico, liberados por CEGID Spain, SAU durante el periodo de vigencia del contrato, y que el Ayuntamiento de Terrassa decida instalar, en los 4 entornos siguientes:
 - o Entorno de desarrollo, ubicado en las oficinas de la empresa adjudicataria.
 - o Entorno de integración, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.
 - o Entorno de preproducción, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.
 - o Entorno de producción, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.

- Designar un Gerente de Servicios que actúe como interlocutor único con el Ayuntamiento de Terrassa, coordinando y participando activamente en el seguimiento del servicio entregado por el presente contrato.

- El servicio se ofrecerá de forma remota, preferiblemente, desde las oficinas de la empresa adjudicataria, a través de conexión VPN suministrada por el Ayuntamiento de Terrassa.

3.2. Proceso de planificación de la operación de instalación de SP y HF

- Liberación de Service Packs y Hot Fixes: Cada vez que CEGID Spain, SAU libere un Service Pack o Hot Fix, tanto funcional como tecnológico, el Gerente de Servicios informará al Ayuntamiento de Terrassa de su liberación y propondrá ventanas de tiempo, días y horas, para la instalación del mismo.
- Los responsables técnicos de la aplicación Cegid PeopleNet del Ayuntamiento de Terrassa consensuarán con el Servicio de Organización y RRHH y con el Servicio de Explotación de Sistemas la propuesta anterior más adecuada, informando al Gerente del Servicio.
- Con la comunicación anterior quedará definida la planificación para la instalación de los Service Packs y Hot Fixes en los 3 entornos residentes en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa, integración, preproducción y producción.

3.3. Proceso de instalación de SP y HF funcionales y tecnológicos

- Instalación en el entorno de desarrollo
 - o Antes de instalar cualquier SP o HF en cualquiera de los entornos ubicados en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa, la empresa adjudicataria realizará esta instalación en el entorno de desarrollo, ubicado en sus oficinas, para asegurar la compatibilidad con la aplicación de Cegid PeopleNet personalizada para el Ayuntamiento de Terrassa.
 - o Se realizarán pruebas funcionales y de integración para determinar la correcta estabilidad de la aplicación Cegid PeopleNet personalizada para nuestros requerimientos con la incorporación de los nuevos SP y HF.

o Se realizarán las adaptaciones necesarias, sobre los paquetes de instalación de los SP y HF que se instalarán en el resto de entornos, para que sean compatibles con la aplicación Cegid PeopleNet personalizada para el Ayuntamiento de Terrassa .

o Se procederá a planificar las operaciones de actualización al resto de entornos ubicados en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa.

- Instalación en el entorno de integración

o Se procederá a la instalación de SP y HF funcionales y tecnológicos en el entorno de integración, ubicado en el CPD del ayuntamiento de Terrassa, según la planificación aprobada y el protocolo de actualizaciones del Ayuntamiento de Terrassa .

o Los técnicos responsables de la instalación realizarán pruebas de integración con los componentes de nuestra arquitectura de SS.II. para validar la estabilidad de la aplicación.

- Instalación en el entorno de preproducción

o Se procederá a la instalación de los SP y HF funcionales y tecnológicos en el entorno de preproducción, ubicado en el CPD del Ayuntamiento de Terrassa, según la planificación aprobada y el protocolo de actualizaciones del Ayuntamiento de Terrassa.

o Los usuarios de RRHH realizarán pruebas funcionales para determinar el correcto comportamiento de la aplicación y dar el visto bueno para la promoción en el entorno de producción.

o En caso de que la validación de las pruebas funcionales no sean satisfactorias, la empresa adjudicataria realizará las correcciones necesarias sobre los

paquetes de instalación para volver a realizar la promoción sobre los entornos donde está instalada la actualización conflictiva .

- Instalación en el entorno de producción
 - o Una vez las pruebas funcionales realizadas por los usuarios de RRHH en el entorno de preproducción sean satisfactorias, se procederá a la instalación de los SP y HF funcionales o tecnológicos según la planificación aprobada y el protocolo de actualizaciones del Ayuntamiento de Terrassa .
 - o En caso de surgir alguna anomalía en la aplicación sobre este entorno, la empresa adjudicataria analizará la incidencia y aplicará la solución pertinente para restablecer el servicio o bien dará orden de restaurar a la situación original, según el protocolo de actualizaciones del Ayuntamiento de Terrassa, quedando comprometida resolver la anomalía y volver a ejecutar el proceso de instalación en todos los entornos.

3.4. Documentación a entregar

- Informe de tareas realizadas en cada actuación con la relación de cada SP o HF, tecnológico o funcional, instalado en nuestros entornos.
- Descripción del contenido de cada SP o HF instalado.

4. Exclusividad del proveedor

CEGID Spain, SAU, como fabricante del producto, es la empresa que tiene la exclusiva a la hora de proporcionar service packs (piezas de software) de actualización de la plataforma para aplicar cambios normativos y hot fixas para arreglar mal funcionamientos del producto.

5. Duración del contrato

Los servicios complementarios para la instalación de actualizaciones de Cegid PeopleNet tendrán vigencia el 31 de diciembre de 2025.

6. Condiciones de prestación del servicio

6.1. Organización del servicio

El adjudicatario designará un Coordinador ó Responsable de Servicio que será el interlocutor con el Ayuntamiento para todo lo relacionado con el objeto de esta contratación. Entre otros, forman parte de sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente la del Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre el adjudicatario y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y también en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir aquellos las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación a la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto cumplimiento por parte del personal integrante del equipo de trabajo con respecto a las funciones encomendadas, así como controlar la asistencia de este personal en el lugar de trabajo.
- d) Organizar el calendario de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato al objeto de no alterar la prestación del servicio.

e) Informar al Ayuntamiento sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Por parte del Ayuntamiento, se asignará un responsable del contrato que velará por el cumplimiento del contrato y realizará con el adjudicatario el seguimiento de la correcta prestación del servicio.

6.2. Lugar de prestación del servicio

El adjudicatario priorizará la realización del mantenimiento desde sus dependencias, siempre que ello no suponga demora en el plan previsto ó impacte en la calidad del servicio realizado. El Ayuntamiento facilitará los códigos de acceso para realizar conexiones seguras desde los equipos informáticos del adjudicatario a los sistemas servidores existentes en la del Ayuntamiento. Por razones de seguridad no se podrán realizar conexiones a nivel de red informática del proveedor contra los equipos de la del Ayuntamiento.

Por otra parte y en los casos en que sea preciso, el adjudicatario deberá realizar determinadas acciones en las propias dependencias de la El Ayuntamiento. A tal efecto, el adjudicatario facilitará la relación detallada de personal para el que se solicitanel acceso al Ayuntamiento. El personal de seguridad de la del Ayuntamiento autorizará el acceso previa identificación en sus registros. El personal técnico desplazado a dependencias de la del Ayuntamiento está obligado a llevar la acreditación en un lugar visible durante su estancia en el centro.

6.3. Medios

El adjudicatario deberá disponer de los terminales, licencias, etc. para realizar los servicios de mantenimiento que se solicitan en esta contratación. El licenciamiento del software de explotación de los sistemas servidores de la del Ayuntamiento correrá por cuenta de éste.

6.4. Asignación de personal técnico del adjudicatario

Al objeto de dar cumplimiento a los plazos de tiempo fijados, no se podrán considerar causas de demora, entre otras, las siguientes:

- a) La variación del personal del adjudicatario asignado al servicio por criterios de asignación a otros proyectos o por baja en la empresa.
- b) La no disponibilidad del personal del adjudicatario por razones sujetas a incapacidades laborales temporales.

El adjudicatario procurará la sustitución, en su caso, del personal técnico asignado al servicio de mantenimiento sin que ello suponga demora en el plan de trabajo establecido.

7. Obligaciones del adjudicatario

La empresa adjudicataria se compromete a:

- Cumplir todas las prescripciones contenidas en este pliego de prescripciones técnicas.
- Mantener la confidencialidad durante y después de la ejecución del contrato, de la información a la que pueda tener acceso durante el desarrollo de la prestación del servicio, quedando prohibida la publicación, exposición y comercialización de cualquier información que disponga durante la ejecución del servicio objeto del expediente. Las personas que pertenezcan al equipo de trabajo, independientemente de su función, quedarán sujetas al compromiso de confidencialidad que establece por el adjudicatario.

- Informar a sus empleados, de forma explícita, de las condiciones de confidencialidad exigidas. Ni el adjudicatario ni ninguna de las personas empleadas por el mismo podrán publicar, transferir, comercializar o distribuir la información obtenida en el curso de la prestación contratada, a menos que el Ayuntamiento lo autorice expresamente.

8. Faltas y sanciones

La aplicación de faltas se podrá producir por razones sujetos a la forma en que se proporciona el servicio de mantenimiento dando lugar a faltas de tipo leve, grave o muy grave, que se traducirán en penalidades de tipo económico.

8.1. Faltas leves

Se considerarán faltas de tipo leve:

- a) No acreditarse oportunamente al personal de seguridad del Ayuntamiento.
- b) Sustituir al personal técnico sin conocimiento por parte del Ayuntamiento.
- c) Dañar, voluntaria o involuntariamente, bienes de las dependencias del Ayuntamiento.
- d) Trato inadecuado y / o irrespetuoso con el personal del Ayuntamiento o terceros.

8.2. Faltas graves

Se considerarán faltas de tipo grave:

- a) Incumplimiento de alguna de las cláusulas de este PPT.
- b) Baja calidad del servicio ofrecido según requerimientos de este PPT.
- c) Documentación incompleta, errónea ó fuera de plazo.
- d) La acumulación de tres (3) faltas leves en el período de un mes.

8.3. Faltas muy graves

Se considerarán faltas de tipo muy grave:

- a) Baja calidad contrastada y reiterada en la prestación del servicio.
- b) Mal funcionamiento de los sistemas implantados por causas no imputables al Ayuntamiento.

- c) Pérdida parcial y / o total de información de los sistemas de información por razones imputables al adjudicatario.
- d) Recibir ataques informáticos a través de las plataformas de hardware / software utilizadas por el adjudicatario.
- e) Incurrir en TRES (3) faltas graves en el período de un mes.

8.4. Penalizaciones aplicables

El Ayuntamiento podrá establecer penalizaciones económicas de acuerdo con el esquema de faltas que se ha detallado anteriormente.

Id.	Falta	Penalidad
2	Leve	Escrito de advertencia
1	Grave	Descuento 2% importe mensual
0	Muy grave	Descuento 5% importe mensual

Figura 1 Cuadro de faltas y sanciones

Esta página se deja intencionadamente en blanco