



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE SUPORT TÈCNIC DEL SOFTWARE CEGID PEOPLENET DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2024091

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
3. Termini del Servei	4
4. Mòduls de Cegid Peoplenet en producció	5

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de suport tècnic de les aplicacions CEGID PEOPLENET pels mòduls adquirits pel Consorci Sanitari Integral (CSI)

2. Abast del Servei

2.1. ACTUALITZACIONS DE VERSIONS

S'entendrà per actualització, qualsevol millora de caràcter no substancial realitzada sobre la funcionalitat o la tecnologia dels Productes Cegid Peoplenet, que Cegid pugui incorporar als Productes llicenciats objecte del Servei de Suport Tècnic, així com les correccions d'errors propis dels Productes segons la seva naturalesa i les actualitzacions de formats legals en les terminis recollits en el punt "Actualització documental". Les actualitzacions ho són dels productes estàndard de Cegid.

2.2. SUMINISTRE D'ACTUALITZACIONS

El licitador posarà a disposició del CSI les actualitzacions dels Productes objecte del Servei de Suport Tècnic, a mesura que estiguin disponibles. El software de base que sigui necessari pel correcte funcionament de les actualitzacions podrà ser eventualment subministrat pel licitador, així com els treballs d'instal·lació, que ho seran, sota la modalitat d'Assistència Tècnica.

El licitador decidirà la periodicitat de les actualitzacions, que seran sotmeses als termes de Llicència d'Ús dels Productes objecte del servei.

2.3. ACTUALITZACIÓ DOCUMENTAL

Aquest servei es refereix exclusivament a la funcionalitat de nòmina dels Productes Cegid Peoplenet. Inclou el subministrament dels següents formats d'impresos i models oficials adaptats a les disposicions que els modifiquin:

- Suport magnètic per la liquidació de retencions efectuades a compta del l'I.R.P.F. – Model 190
- Sistema RED de la Seguridad Social. Règim General – 0111 (Excepte sistemes especials):
 - Afiliació. Fitxer AFI.
 - Cotització. Sistema de Liquidació Directa. Generació de Fitxers de Bases y Tractament de resposta de Seguridad Social.
- Fitxer de transferències bancaries en suport magnètic ajustat a la norma SEPA segon les especificacions de la Asociación Española de Banca (AEB) para transferencias en España.

El CSI, podrà sol·licitar al licitador la prestació de serveis per instal·lar i/o adaptar les actualitzacions a les necessitats del CSI, en tal cas es consideraran i facturaran com Assistència Tècnica.

2.4. SUPORT HELP DESK

El Servei de Help Desk es un servei per l'atenció immediata de consultes – que poden realitzar-se per telèfon, correu electrònic o a través del CSS - referides als Productes estàndard de Cegid Peoplenet. Les consultes inclouen, per tant, el report per la verificació i anàlisi d'errors, ajudant a determinar l'origen d'aquests, així com a la resolució de dubtes de caràcter puntual relatives a funcionalitats i característiques pròpies dels Productes objecte del Servei de Suport Tècnic.

2.4.1 CLASSIFICACIÓ D'INCIDÈNCIAS

Les incidències que es reportin seran classificades pel Servei de Help Desk segons els següents nivells:

- Molt greus: aquelles que afectin el funcionament del producte objecte del servei de Suport Tècnic, impedit la seva explotació. S'estableix un temps de resposta de 2 hores laborables.
- Greus: aquelles que no paralitzin l'explotació del producte objecte del servei de Suport Tècnic però poden derivar en molt greus a curt termini. S'estableix un temps de resposta de 4 hores laborables.
- Lleus: afecten a l'ús del producte objecte del servei de Suport Tècnic però sense paralitzar la seva explotació. S'estableix un temps de resposta de 8 hores laborables.

2.4.2 TEMPS DE RESPOSTA

S'entendrà per temps de resposta l'interval dins del qual, el servei de Suport Tècnic del licitador comença a treballar (verificat amb una confirmació verbal o escrita al CSI) en la incidència reportada per qualsevols dels canals disponibles d'accés.

Quan es detectin incidències alienes als productes objecte del servei de Suport Tècnic, el seu diagnòstic posarà fi a l'assistència iniciada pel servei Help Desk.

3. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència màxima de 2 anys, finalitzant a tots els efectes a dia 31/12/2026.

4. Mòduls de Cegid Peoplenet en producció

La relació de mòduls llicenciats pel CSI que estan dins de l'abast del present contracte són:

Licencia	Cod. Mòdul	Mòdul	Nº Empleados
2809-SPA	PN0001	PN NOMINA Y ADMINISTRACION DE PERSONAL	2.000,00
	PN0002	PN CONTRATA	
	PN0003	PN DELTA	
	PN0004	PN FDI	
	PN0005	PN GESTION PRESUPUESTARIA	
	PN0006	PN PORTAL ESS/MSS NOMINA	
	PN0007	PN SELECCION	
	PN0009	PN FORMACION	
	PN0010	PN COMPETENCIAS	
	PN0012	PN EVALUACION DEL DESEMPEÑO	
	PN0015	PN RIESGOS LABORALES	