



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ  
DELS SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI GC EPSILON**

**(expedient núm. PARLC-2025-10)**

|                               |                                                                                                                               |                          |                              |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Contractació:                 | Serveis de manteniment del programari GC Epsilon                                                                              |                          |                              |
| Objecte:                      | Serveis de manteniment del programari GC Epsilon per a la gestió informàtica dels recursos humans i les nòmines del Parlament |                          |                              |
| Núm. d'expedient:             | PARLC-2025-10                                                                                                                 | 615-00003/15 (SIAP)      |                              |
| Tipus de contracte:           | Mixt (serveis i subministraments)                                                                                             |                          |                              |
| Règim jurídic                 | Serveis                                                                                                                       |                          |                              |
| Procediment:                  | Negociat sense publicitat                                                                                                     |                          |                              |
| Durada:                       | 2 anys (amb una pròrroga d'un any)                                                                                            |                          |                              |
| Pressupost base de licitació: | 134.378,36 €<br>(sense IVA)                                                                                                   | 28.219,46 €<br>(21% IVA) | 162.597,82 €<br>(IVA inclòs) |

**Prescripció 1. Objecte del contracte**

Actualment, el Parlament de Catalunya té adquirides les llicències d'ús per a quinze usuaris nominals de la solució GC Epsilon-RH de l'empresa Carlos Castilla Ingenieros, SA, per a fer la gestió informàtica dels recursos humans corresponent a la Direcció de Govern Interior i també per a fer la gestió de les nòmines del personal de l'Administració parlamentària i dels diputats, responsabilitat de l'Oïdoria de Comptes. Així mateix, disposa de llicències per a sis usuaris d'oficina en línia de la mateixa solució.

És imprescindible garantir el funcionament correcte d'aquesta solució, disposar de la resposta adequada davant d'incidències i tenir la possibilitat d'accedir a noves versions del programari. Per tant, l'objecte d'aquest plec és la prestació del servei de manteniment per a un període de dos anys de les llicències del programari GC Epsilon-RH del Parlament.

Així mateix, la contractació preveu una bossa de 784 hores de consultoria especialitzada, en la durada inicialment prevista de dos anys, per a donar resposta a noves adaptacions o desenvolupaments específics que el Parlament requereixi sobre els mòduls utilitzats o les necessitats de suport en la implementació de nous mòduls o funcionalitats no emprats fins ara, i també per a fer acompanyaments específics en canvis organitzatius que poden afectar el funcionament o la configuració de la solució i que no es poden determinar anticipadament.

**Prescripció 2. Condicions generals**

El servei ha de cobrir, durant dos anys, el manteniment dels mòduls següents:

- Gestió d'empleats
- Eines, organigrama i auditoria
- Convocatòries





- Gestió de plantilla
- Expedients de personal
- Gestió de la formació
- Ajudes socials
- Vestuari i eines
- Prevenció de riscos laborals
- Gestió del temps
- Nòmina estàndard, liquidacions complementàries, contractacions
- Aplicacions pressupostàries
- Gestió de préstecs i embargaments
- Simulacions i pressupostos
- Professionals i no residents
- Gestió de persones
- Sistema Conta
- Autoservei de l'empleat i del mànager
- Sistema central d'usuaris (SCU)
- Epsilon Analytics Pack Basic On Premise (només indicadors)
- Planificador de tasques
- Cos de la nòmina i DARETRI
- Expedients de regulació d'ocupació (ERO)
- Relacions laborals
- WS Autoservei de l'empleat i del mànager

D'altra banda, el Parlament disposa d'un conjunt de funcionalitats desenvolupades pel mateix fabricant, en el marc del contracte PARLC-2022-5, relatiu a la contractació d'una solució informàtica de gestió integral de nòmines, i aquesta contractació inclou, per a garantir-ne el correcte funcionament, les actualitzacions o els canvis de versions en els mòduls estàndards de l'eina.

### Prescripció 3. Execució del servei

#### 3.1. Condicions d'execució

3.1.1. Per a executar el contracte, l'empresa adjudicatària ha de designar un equip qualificat i amb els coneixements adequats amb relació al desenvolupament de l'aplicació Epsilon-RH.





3.1.2. La modalitat del servei de manteniment de les llicències que es requereix preveu els aspectes següents:

- Manteniment correctiu: comprèn el suport per a detectar i reparar els errors que es puguin produir en el programari que forma part de la solució.
- Manteniment evolutiu: comprèn la incorporació de les millores que el fabricant decideixi fer en els mòduls adquirits i les actualitzacions periòdiques de programari proposades com a resultat de la solució de defectes detectats o bé de la incorporació de noves funcionalitats. L'empresa adjudicatària haurà d'informar el Parlament de les noves actualitzacions, els canvis que incorporin i el procés d'instal·lació. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les noves actualitzacions no afecten el correcte funcionament del conjunt de funcionalitats desenvolupades pel mateix fabricant en el marc del contracte PARLC-2022-5. El Parlament no estarà obligat a instal·lar les actualitzacions proposades.
- Manteniment adaptatiu: comprèn les modificacions necessàries per a adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals aplicables que entrin en vigor durant la vigència d'aquest contracte.
- Manteniment tecnològic: comprèn la compatibilitat de l'entorn tecnològic del client amb el de l'aplicació i contractar-lo ha de garantir que l'aplicació funcionarà correctament sobre les noves versions que surtin al mercat dels productes de programari de base i de SGBD requerits per l'aplicació.
- Servei d'atenció telefònica (SAU): l'empresa adjudicatària haurà d'oferir un servei d'atenció telefònica especialitzat per a respondre les preguntes o les comunicacions sobre possibles errors del programari, propostes de millora o similars. L'empresa adjudicatària haurà de concretar l'horari d'atenció d'aquest servei, que no pot ésser inferior a un horari d'oficina habitual, el temps de resposta previst amb caràcter general i també les limitacions en consum anual d'hores, que no pot ésser inferior a quaranta-vuit hores el 2025 i seixanta-quatre hores el 2026.

Aquest servei també ha d'estar disponible en línia les vint-i-quatre hores i sense límit de temps en línia per mitjà d'altres vies electròniques, com ara una bústia de correu o formularis en pàgines web, amb l'objectiu que el Parlament pugui trametre consultes i fer-ne el seguiment.

- Servei d'informació continuada: comprèn la comunicació de l'empresa adjudicatària per a mantenir informat el Parlament de temes, entre d'altres, com:
  - Novetats i comunicacions d'última hora.
  - Contingut de noves versions.
  - Canvis legals previstos d'incorporar i solucions que s'adaptaran al programa.
  - Dates previstes de lliurament de les noves versions.
  - Aturades d'algun tipus de servei que puguin tenir impacte per al Parlament.

3.1.3. El termini d'execució del contracte s'estableix per a un període de dos anys, amb un any de pròrroga addicional.





3.1.4. El període de garantia de les actuacions i les operacions dutes a terme és de tres mesos des de la recepció. S'entén que tot el manteniment correctiu al llarg d'aquest període és a càrrec del licitador.

3.1.5. Les condicions bàsiques d'execució són:

- La direcció dels treballs derivats del contracte correspon al director o directora del projecte designat pel Departament d'Informàtica i Telecomunicacions (DIT), que és directament responsable de la comprovació, la coordinació i la vigilància de la realització correcta dels treballs objecte del contracte.
- Qualsevol activitat de manteniment que pugui implicar una afectació del funcionament normal de la solució haurà d'ésser notificada al Parlament amb una antelació suficient perquè es pugui planificar de manera acordada. No es pot dur a terme cap actuació que comporti la interrupció del funcionament de la solució implementada sense la conformitat del Parlament.
- En la mesura que sigui possible, les persones que han de dur a terme tasques de manteniment hauran de ser sempre les mateixes. Es valorarà aquest compromís per a garantir que aquestes persones coneixen la solució desplegada i per a millorar la gestió i la resolució segura, ràpida i correcta de les actuacions.
- Els manteniments correctius que el Parlament determini com a urgents hauran d'ésser prioritzats. Aquests manteniments correctius se sotmetran al control de l'acord de nivell de servei derivat de la categoria de la incidència que els ha originat i les penalitzacions associades es tractaran seguint aquests criteris.
- El contractista ha d'utilitzar almenys la llengua catalana en tota la documentació relativa a l'execució d'aquest plec (estudis, anàlisis funcionals, anàlisis tècniques, actes, oferta, factures, etc.). En aquest mateix sentit, ho ha de fer per a garantir la comprensió i el traspass correctes de coneixement.

3.1.6. Procediment de control dels acords de nivell de servei i penalitzacions

- La qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària es controlarà mitjançant els indicadors de nivell de servei. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, a l'inici del contracte, la seva proposta d'acord de nivell de servei, que haurà de preveure, com a mínim, els aspectes següents:
  - El percentatge d'incidències que tinguin com a resultat no poder utilitzar la solució global o algun dels seus mòduls.
  - La relació d'incidències, la tipologia, el temps de resposta i resolució previstos.
  - Les peticions fetes en el marc del capítol 2 i llur nivell de compliment d'acord amb la planificació prevista.
- Aquesta proposta haurà d'ésser validada pels responsables del Parlament a l'inici del contracte. Els acords de nivell de servei pactats són de compliment obligat.
- El Parlament es reserva el dret d'afegir algun paràmetre o modular els proposats de manera consensuada amb l'empresa adjudicatària per a garantir la màxima qualitat dels serveis prestats per a cobrir les necessitats del Parlament.





### 3.2. Direcció i seguiment del servei i de l'execució del contracte

3.2.1. L'empresa adjudicatària i el Parlament hauran de constituir un comitè de seguiment i n'hauran de designar els membres, un cop formalitzada la contractació. Aquest comitè serà responsable de l'execució del contracte.

3.2.2. Totes les decisions adoptades pel comitè seran de compliment obligat tant per a cada adjudicatari com per al Parlament, i s'haurà de vetllar pel correcte compliment del contracte i de la presa de decisions d'alt nivell.

Seran funcions del comitè de seguiment:

- Fer el seguiment de l'execució del contracte.
- Fer el seguiment dels acords de nivell de servei.
- Coordinar, analitzar i prioritzar accions en el marc del contracte.
- Establir procediments de millora, si s'escau.
- Controlar la facturació.

3.2.3. Pel que fa a l'execució de serveis en el marc del capítol 2, l'empresa adjudicatària haurà de fer una valoració prèvia de l'esforç estimat per a donar resposta als requisits plantejats pel Parlament. Aquesta valoració haurà d'ésser acceptada pel Parlament.

3.2.4. L'empresa adjudicatària haurà de fer un informe de seguiment del servei, amb una freqüència prèviament pactada, com a mínim trimestral, en què es detallin, com a mínim, els aspectes següents:

- Incidències generades i incidències resoltes.
- Treballs duts a terme corresponents als manteniments preventius, correctius o evolutius.
- Estat dels desenvolupaments o serveis fets en el marc del capítol 2 del contracte.
- Qualsevol altra tasca acomplerta en el context del servei.

3.2.5. Fer el seguiment continuat de l'evolució i la qualitat dels serveis prestats mitjançant reunions periòdiques, com a mínim trimestrals. El licitador serà responsable de lliurar els informes de seguiment degudament actualitzats de manera prèvia a la reunió de seguiment, en què n'ha de poder explicar els detalls i les propostes de millora que siguin necessàries.

### 3.3. Polítiques de seguretat

3.3.1. Tota la informació a què tingui accés el licitador amb motiu de la prestació del servei objecte d'aquest contracte només pot ésser utilitzada amb aquesta finalitat.

3.3.2. L'empresa adjudicatària ha d'implementar les funcions i els procediments de seguretat necessaris d'acord amb la política i els procediments del Parlament, i proporcionar l'equip i les aplicacions necessaris per a implementar els estàndards de seguretat en la línia de les millors pràctiques dels proveïdors de serveis externs.





### 3.4. Control d'accés

3.3.1. L'empresa adjudicatària haurà de seguir les indicacions del Parlament amb relació a la implantació dels sistemes de protecció necessaris perquè el personal tingui accés únicament a les dades i els recursos propietat del Parlament que calguin per al desenvolupament de les seves funcions. D'acord amb aquest criteri, cada persona tindrà accés únicament als recursos informàtics necessaris per al desenvolupament del seu treball.

3.3.2. L'horari de treball al Parlament és de dilluns a divendres, entre les 8.00 hores i les 20.00 hores; per tant, s'hauran d'ajustar les jornades de treball a aquest horari. Llevat d'un acord específic, no es podran planificar jornades en dissabte o en dies festius a la ciutat de Barcelona. El contractista ha de preveure la suspensió del servei per vacances per al període del mes d'agost de l'any en curs, sens perjudici que aquesta previsió pugui ésser modificada de mutu acord entre el DIT i el contractista si el desenvolupament d'algun projecte ho requereix.

### 3.5. Seguretat de la informació i dades personals

3.4.1. El desenvolupament i la gestió del servei han de complir els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat que estableixen el Parlament, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

3.4.2. El desenvolupament del servei ha de respondre, com a mínim, als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), sens perjudici de les mesures que puguin derivar de la tipologia del servei i de la sensibilitat de les dades personals, atès el tractament de dades que se'n farà, i la informació que suporti aquests sistemes.

3.4.3. L'empresa adjudicatària ha de prestar els serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, i també danys en els programes i les bases de dades utilitzats i que són propietat del Parlament o llur pèrdua o deteriorament.

3.4.4. L'empresa adjudicatària o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota llur responsabilitat, no poden dur a terme cap acció que comprometi els sistemes d'informació ni les comunicacions del Parlament durant l'execució del projecte. El personal de l'empresa adjudicatària ha d'observar i complir els principis i requisits de seguretat definits pel Parlament, que són, principalment:

- Dur a terme el tractament de la informació i de les dades personals únicament i exclusivament per a les finalitats relacionades directament amb el servei contractat, de manera que resta expressament prohibit utilitzar-les per a unes finalitats diferents.
- Garantir la confidencialitat, la reserva i l'estricta secret professional de la informació i de les dades personals a les quals pugui accedir per a la prestació dels serveis i que no poden ésser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tenen una durada indefinida i es mantenen vigents en cas que finalitzi la prestació dels serveis.
- Aplicar les mesures de seguretat que el Parlament indiqui en cada moment i, en tots els casos, les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació, per a garantir-ne la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la traçabilitat.





PARLAMENT DE CATALUNYA

- No divulgar o comunicar els codis d'accés (usuari i contrasenya) als sistemes del Parlament a terceres persones, incloent-hi altre personal o responsables de l'empresa adjudicatària, ja que està prohibit.
  - Accedir al centre de processament de dades (CPD), les infraestructures i els sistemes del Parlament únicament sota l'autorització dels seus responsables.
  - Dur a terme la configuració i gestió del programari i el maquinari únicament amb versions estables de seguretat validades pel fabricant, amb l'autorització prèvia del Parlament.
  - Evitar, en la mesura que sigui possible, la rotació de personal. Qualsevol canvi de personal haurà d'ésser prèviament validat i aprovat pel Parlament després de sol·licitar-ho l'empresa adjudicatària, i haurà de complir, com a mínim, el perfil, la formació i l'experiència que estableixen els requeriments de la contractació i les possibles millores proposades per l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària ha de tenir regulat el deure de secret amb el seu personal, que ha de recollir els principis i requisits d'aquest apartat.



Doc. original signat per:  
Ausiàs Ferrer i Manent  
12/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](https://csv.gencat.cat) fins al 12/12/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



095CJ05M2J17NUAD4YAKBIZNQV7BQBZR

Data creació còpia:  
12/12/2024 14:43:29



PARLAMENT DE CATALUNYA

**SIGNATURA**

|                     |                                                                                                                               |                     |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Contractació:       | Serveis de manteniment del programari GC Epsilon                                                                              |                     |
| Número d'expedient: | PARLC-2025-10                                                                                                                 | 615-00003/15 (SIAP) |
| Objecte:            | Serveis de manteniment del programari GC Epsilon per a la gestió informàtica dels recursos humans i les nòmines del Parlament |                     |
| Tipus de document:  | Plec de prescripcions tècniques                                                                                               |                     |

Signant: Ausiàs Ferrer i Manent  
Càrrec:

8 | 8



Doc. original signat per:  
Ausiàs Ferrer i Manent  
12/12/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](https://csv.gencat.cat) fins al 12/12/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



095CJ05M2J17NUAD4YAKBIZNQV7BQBZR

Data creació còpia:  
12/12/2024 14:43:29

Pàgina 8 de 8