

EXPEDIENT DC SERV 04_25 (2025/00001038K)
PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT D'UN
SOFTWARE INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DELS RECURSOS
HUMANS DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ I GAVANENCA DE TERRENYS
IMMOBLES, SA (GTI, SA).

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE MANTENIMENT D'UN SOFTWARE INFORMÀTIC PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DELS RECURSOS HUMANS DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ I GAVANENCA DE TERRENYS IMMOBLES, SA (GTI, SA).

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE:	3
2.- SITUACIÓ ACTUAL:	3
3.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:	3
3.1.- Implantació mòdul addicional i ampliació de treballadors/es a gestionar i de llicències d'usuaris.	4
3.1.1 Implantació mòdul de formació.	4
3.1.2 Manteniment dels serveis associats al projecte:	6
4. MANTENIMENT I SUPORT	7
4.1.- Tipus de serveis i condicions generals:	7
4.2.- Propietat i portabilitat de les dades:	8
4.3.- Centre de Suport:	8
5.- EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:	9
5.1.- Equip de treball:	9
5.2.- Calendari:	9
6.- LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ TÈCNICA:	10
7. INCIDÈNCIES, INCOMPLIMENTS I TEMPS DE RESOLUCIÓ:	10

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE:

El present Plec té per objecte establir les condicions tècniques per la contractació del manteniment del software informàtic actual de gestió íntegra de totes les dades relatives a la gestió de recursos humans que utilitza l'Ajuntament de Gavà i GTI SA, amb la modalitat d'accés cloud amb serveis SaaS (Software as a Service), així com l'adquisició d'un mòdul de gestió de la formació.

2.- SITUACIÓ ACTUAL:

Actualment el Departament de Recursos Humans i Organització de l'Ajuntament de Gavà i GTI SA, disposen d'un programari informàtic per a la gestió integral dels recursos humans, conegut com GINPIX7, de l'empresa Soluciones Avanzadas en Informática Aplicada, S.L. (Nif: B-80004732, nom comercial: Grupo Savia).

La mitjana aproximada de treballadors/es a gestionar pel sistema integral de RH de l'Ajuntament de Gavà és de 480 i GTI SA de 20

Aquest programari consta dels mòduls/funcionalitats següents interconnectats, mitjançant les solucions Engate, Ginpix i Savia time:

- Gestió d'empleats
- Cicle de nòmina
- Control horari integrat al portal de l'empleat/da i amb solució de nòmina
- Gestió de contractes
- Gestió de la rllt, plantilla i organigrama tècnic.
- Gestió del pressupost. Capítol I, simulacions, càlculs i seguiment pressupostari.
- Quadres de comandament de RH
- Consultes i informes mitjançant EasyQuery
- Portal de l'empleat

L'actual contracte del programa de gestió de recursos humans finalitza el dia 30 d'abril de 2025 i per garantir la continuïtat de la solució informàtica el seu dia adjudicada amb totes les funcionalitats desenvolupades i implementades que integren diferents aplicatius corporatius imprescindibles per una correcta prestació dels servei integrat de Recursos Humans, és necessari tenir en vigor un contracte de manteniment que asseguri el correcte funcionament de la mateixa, així com el suport al personal tècnic i usuaris. Alhora, cal implementar un mòdul addicional i certes funcionalitats al sistema actual, com la implantació del mòdul de formació amb l'objecte de millorar la gestió de la formació a la corporació, actualització del número de treballadors a gestionar i ampliació del número de llicències necessàries per a la seva gestió.

3.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

El servei a prestar del programari objecte del contracte ha d'incloure:

- Accés cloud als serveis SaaS, pel número d'empleat/da d'alta (fins a 500)
- Accés cloud als serveis SaaS, pel número d'administradors de l'Ajuntament que treballin amb la plataforma (8) i pel número d'administradors de GTI (1).
- El manteniment del programari i/o dels mòduls adquirits.
- La resolució de bugs i evolutius inclosos per normativa aplicable.
- La correcció o esmena del qualsevol mal funcionament o disfunció que a partir de la data el contracte i durant la vigència d'aquest es pogués observar en el funcionament del programa, de conformitat amb les especificacions del mateix.
- Lliurament de noves versions que incloguin l'esmena de les disfuncions observades, així com els canvis normatius i documentació explicativa dels mateixos.
- Suport tècnic per la resolució de problemes.
- Accés cloud als serveis SaaS garantit durant els 365 dies de l'any i 24h al dia i ha d'incloure el dret d'utilització del programari, l'allotjament de dades i la realització de processos d'actualització de versions i còpies de seguretat de la base de dades per part de la persona contractista, el suport d'atenció a usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu per la gestió de la nòmina i recursos humans.
- Actualització immediata de novetats normatives i ajust del programari a les mateixes, tant en matèria de seguretat social, funció pública com administració electrònica, així com en la resta de normativa aplicables.
- Compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat.
- Integració amb altres programes (comptabilitat).

3.1.- Implantació mòdul addicional i ampliació de treballadors/es a gestionar i de llicències d'usuaris.

Per les necessitats actuals del departament de Recursos Humans i Organització de l'Ajuntament de Gavà és necessària:

- Implantació d'un mòdul addicional de formació
- L'ampliació de treballadors/es a gestionar a 480
- L'ampliació de llicències d'usuari, de 5 a 8.

Per les necessitats actuals del departament de Recursos Humans i Organització de GTI SA és necessària:

- El nombre de treballadors/es a gestionar és de 20
- El nombre de llicències d'usuari és d'un.

3.1.1 Implantació mòdul de formació a l'Ajuntament de Gavà

El mòdul de formació ha d'incloure les següent funcionalitats per tal de gestionar accions formatives, convocatòries de cursos, continguts, docents, material i despeses i estadístiques, així com control i lliurament de diplomes i qüestionaris. A més, processarà per al seu seguiment, els costos i el pressupost associat a les accions formatives.

- Matèries
 - Control de nombre de places per curs
 - Definició de crèdits per matèria
 - Nombre d'hores d'impartició de la matèria
 - Teoria
 - Pràctica
 - Presencials
 - A distància
 - Definició dels objectius de cada curs
 - Definició del contingut de la matèria
 - Definició de requisits d'assistència
- Cursos i Convocatòries
 - Permetre assignar referències per als diferents cursos
 - Control de nombre de places per curs
 - Control de dates i horaris de realització
 - Definició dels objectius de cada curs
 - Definició del programa de cada curs
 - Selecció d'alumnes entre els empleats/des
 - Selecció del professorat entre diferents empreses de formació
 - Possibilitat d'associar diferents enquestes per a diferents docents d'un mateix curs
 - Introducció opcional del curs de formació dins una acció formativa donada
 - Assignació opcional dels cursos a una àrea formativa donada
- Gestió dels costos dels cursos de formació
 - Control de costos directes
 - Control de costos indirectes
 - Control de subvencions
 - Control de Previsions
 - Manteniment dels diferents conceptes de costos
 - Control dels costos associats a cada alumne/a (primes d'assistència, cost/hora, inversió total)
 - Seguiment i control de la despesa.
- Enquestes i estadístiques
 - Manteniment de preguntes d'enquesta
 - Confecció personalitzada dels criteris de puntuació de cada pregunta
 - Confecció personalitzada d'enquestes
 - Històric dels resultats de les enquestes amb gràfiques mitjanes
 - Comparació de gràfiques mitjanes

- Documents
 - Generació de cartes de convocatòria
 - Generació de fulls per al control d'assistència
 - Generació de fulls d'avaluació de la formació
 - Generació de diplomes
 - Generació dels fulls amb les enquestes
 - Alta de Titulars, i els seus corresponents Beneficiaris

3.1.2 Manteniment dels serveis associats al projecte:

Entenem per serveis associats al projecte tots aquells imprescindibles i necessaris per tal de complimentar amb èxit la implementació del nou mòdul, amb la possibilitat de migració de dades existents i la garantia que els administradors i els usuaris/àries de la plataforma tindran els coneixements necessaris per a la seva explotació, durant tota la vigència del contracte.

3.1.2.1.- Consultoria:

Dins la fase de consultoria s'analitzaran les dades a traspasar i es garantirà la precisió, la fiabilitat i la coherència. Aquest anàlisi es farà conjuntament amb l'equip de RH i l'equip de sistemes d'informació de l'Ajuntament.

3.1.2.2.- Implantació:

La implantació del mòdul de formació i les funcionalitats descrites al punt 3.1.1 es duran a terme en un període màxim de 6 mesos a través de l'equip descrit a l'apartat 5.1 amb la col·laboració de l'equip de RH, sistemes d'informació i comptabilitat de l'Ajuntament de Gavà.

3.1.2.3.- Formació:

a) Formació dels administradors/es de la plataforma per a garantir l'explotació de totes les funcionalitats del mòdul de formació.

La persona contractista haurà d'assegurar la transferència de coneixements als usuaris administradors del departament de recursos humans per que puguin obtenir un coneixement avançat en la utilització del mòdul de formació.

Per tal de garantir aquest acompanyament realitzarà una borsa mínima de 2 jornades presencials. Cada jornada tindrà un mínim de 7 hores de treball efectiu, dins de l'horari de 8 a 15h de dilluns a dijous.

En qualsevol cas es garantiran totes les sessions telemàtiques necessàries per garantir l'explotació del sistema.

La persona contractista ha de disposar de programes de formació continuada per garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema durant tota la vigència del contracte.

b).- Formació dels usuaris de la plataforma:

S'haurà de garantir un manual de formació bàsica pel conjunt d'usuaris que d'una manera o d'una altra hagin d'interactuar amb els recursos que aquí es contracten tant en el moment de la implantació del producte, com durant la vigència del contracte. Aquest manual haurà d'estar disponible en format digital o a través de la pròpia plataforma gratuïta i disponible els 365 dies de l'any durant la vigència del contracte. Serà actualitzat si calgués sense cap cost addicional.

Per tal de garantir la transferència de coneixement realitzarà una borsa mínima de 1 jornada presencial, que podran destinar-se a la formació dels comandaments o altres grups funcionals que es consideri en el moment de la implantació definitiva del mòdul de formació. Cada jornada tindrà un mínim de 7 hores de treball efectiu, dins de l'horari de 8 a 15h de dilluns a dijous.

4. MANTENIMENT I SUPORT

4.1.- Tipus de serveis i condicions generals:

Els serveis de manteniment a donar per la persona contractista durant la vigència del contracte, per cada mòdul ja implantat o pel nou mòdul a implantar han de ser els següents:

- ✓ Portal de l'Empleat/da: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any)
- ✓ Resta de mòduls: Disponibilitat 13x5 (de 07:30 a 20:30 els dies laborables)
- ✓ Latència del sistema informàtic adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de la persona contractista, però si considerant una situació normal de treball en quant a nombre d'usuaris connectats, tant de l'Ajuntament/GTI com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:

- o A nivell de xarxa IP -> Resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament/GTI SA i servidors de la persona contractista inferior a 50 milisegons.

- o A nivell de pàgina web o formulari -> descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.

- o A nivell intern de pàgina web o formulari -> salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

- ✓ Serveis de seguretat d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat i les disposicions respecte a la protecció de dades personals: còpies de seguretat diàries i mensuals, amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre

d'accessos, traçabilitat, informes de seguretat, auditories de seguretat periòdiques i encriptació de les comunicacions.

- ✓ Canvi de versions, per adaptar-se a nous requisits legals, incloure millores evolutives o resoldre errors de funcionament.
- ✓ Suport en el funcionament del sistema informàtic.
- ✓ Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions.
- ✓ Formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals, quan l'Ajuntament/GTI consideri que el canvi ho requereixi.

4.2.- Propietat i portabilitat de les dades:

Les dades tractades amb aquest contracte, referents als empleats/des de l'Ajuntament i GTI i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas de l'Ajuntament/GTI.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, la persona contractista ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, la persona contractista entregará tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregará la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

La persona contractista haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament/GTI han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament/GTI també en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de la persona contractista en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament/GTI també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent. Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

4.3.- Centre de Suport:

La persona contractista ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest Centre de Suport. En horari de 8 a 15 hores de dilluns a divendres.

L'Ajuntament designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el Centre de Suport de la persona contractista.

En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb

l'Ajuntament per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.

Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui via telefònica, via telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

5.- EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:

5.1.- Equip de treball:

L'equip del projecte que forma part de la implantació del nou mòdul estarà format per personal de la persona contractista i per personal designat per l'Ajuntament de Gavà. Els requisits que hauran complir els integrants de l'equip de treball que designi la persona contractista són:

- ✓ Consultors/es desenvolupadors/es: han de tenir experiència provada en projectes similars amb un mínim de dos anys en l'administració local.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

La persona contractista queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

Les persones consultores hauran de disposar de la certificació sènior i tenir una àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa contractista es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades de formació als usuaris, incloent totes les dietes i desplaçaments.

Hauran de presentar un informe de la implantació del nou mòdul i es posaran a disposició de l'Ajuntament per a totes aquelles reunions que s'escaiguin.

5.2.- Calendari:

Durant el segon mes, després de la formalització del contracte, la persona contractista farà la posada en marxa del mòdul de formació.

6.- LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ TÈCNICA:

La metodologia sobre la que es basarà l'execució del projecte serà la Metodologia de Planificació i Desenvolupament de Sistemes d'Informació (METRICA) desenvolupada per la Subdirecció General de Coordinació Informàtica del Ministeri d'Administracions Públiques.

El projecte haurà d'estar documentat en totes les seves fases seguint la metodologia mencionada.

Tota la documentació tècnica serà lliurada en suport digital així que es vagi desenvolupant el projecte i quan sigui necessària, per tal que l'Ajuntament pugui gestionar de manera autònoma i sense necessitat del contractista el funcionament de la plataforma. Aquesta documentació explicarà de quina forma l'Ajuntament pot maximitzar el rendiment del nou mòdul de la plataforma.

7. INCIDÈNCIES, INCOMPLIMENTS I TEMPS DE RESOLUCIÓ:

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard de l'aplicació i que causa o pot causar interrupció o reducció de les funcionalitats de l'aplicatiu. També són incidències aquells comportaments de l'aplicació que, encara formant part de l'operativa normal del programa, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen intervenció de manteniment.

Les incidències poden ser:

Incidència lleu: Qualsevol altre incidència en el sistema que no es considera greu ni molt greu i el temps de resolució és superior 72 hores.

Incidència greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal i el temps de resolució és superior a 24 hores.

Incidència molt greu: El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important que impedeix l'operativa normal i el temps de resolució de la incidència és superior a 8 hores.

S'estableixen els següents supòsits com a faltes molt greus, greus o lleus, en cas d'incompliment:

1. Incompliments lleus:
 - a. En general tota infracció no recollida en els apartats següents, i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els Plecs de condicions que regeixen aquest contracte, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.
2. Incompliments greus:
 - a. Retard en la implantació d'algun mòdul imputable a la persona contractista.
 - b. Sistema no operatiu durant més de 8 hores seguides.

- c. Incompliment reiterat en el temps de resolució a les incidències lleus.
 - d. La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia
 - e. Incompliment de la periodicitat establerta per a la realització dels treballs.
 - f. La falsedat de la informació que faciliti a l'Ajuntament.
 - g. La realització de tres o més faltes lleus.
3. Incompliments molt greus:
- a. Impossibilitat d'implantar d'algun mòdul imputable a la persona contractista
 - b. Incompliment reiterat en el temps de resolució a les incidències greus.