

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL SERVEI DEL MANTENIMENT I DE SUPORT DE L'APLICACIÓ de RH en modalitat SaaS

Expedient: 2025-INF-C0204-000004

Assumpte: Contractació del manteniment i suport de l'aplicació de RH en modalitat SaaS

Centre Gestor: Sistemes d'Informació

Tipus de contracte: Serveis

Procediment d'adjudicació: Procediment obert simplificat

1- OBJECTE DEL PLEC

La present licitació té per objecte la contractació de la llicència d'ús i dels serveis de manteniment i de suport, per 3 anys, de l'1 de novembre de 2025 al 31 d'octubre de 2028, dels programaris de Recursos Humans en modalitat SaaS, per al personal de l'Ajuntament de Tortosa.

Les necessitats administratives que cal satisfer mitjançant el present contracte són la llicència d'ús, el servei de manteniment i contracte de suport telemàtic de programari de recursos humans que han de donar cobertura a les necessitats per a la realització de diversos serveis municipals (gestió de nòmines, contractació, gestió del temps, portal de l'empleat, etc, ...). Aquest programari ha de permetre digitalitzar i automatitzar els processos de la unitat de Recursos Humans, optimitzant el temps i els recursos del mateix. L'assistència tècnica i manteniment permet que es pugui disposar del programari actualitzat a les novetats legislatives i normatives que es puguin produir així com assegurar la seva operativitat. L'Ajuntament ha de comptar amb un gestor del temps que compleixi amb el RD 8/2019 de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral en la jornada de treball.

L'escenari actual de l'Ajuntament de Tortosa en quant a gestió de persones és:

- Número de centres gestors: 1
- Usuaris de gestió de la unitat de Recursos Humans: 4
- Plantilla mitjana: 385 persones empleades: (350 treballadors previstos, amb un marge del 10% adicional per eventual increment del nombre de treballadors).

Codi CPV

48450000-7 Paquets de programes de gestió del temps de treball o de recursos humans.

2- REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SERVEI

Aquest programari ha de permetre gestionar de forma integrada tota la informació de l'àrea de personal i recursos humans, complint amb les obligacions i estàndards legals aplicables. El programari ha de ser en la modalitat de llicenciament SaaS, incloent el dret d'ús de la solució, l'allotjament de dades i els processos de còpia de seguretat i actualització de versions (que inclou el manteniment legislatiu, evolutiu i correctiu de la solució). Així mateix ha d'anar acompanyat d'uns serveis d'implantació, posada en marxa, formació i la corresponent migració de dades del programari actual dels darres 15 anys.

A més, el nou programari ha de disposar de serveis de connexió que permetin integrar-se amb sistemes externs estàndards de l'Administració, establint els mecanismes i procediments per l'intercanvi d'informació.

El nou programari ha d'integrar-se amb els equips de marcatges de presència que disposa l'Ajuntament en diferents seus. Així el nou programari ha de poder llegir els marcatges dels terminals i introduir-los en el sistema de gestió del temps.

Aquests terminals son els següents:

- 3 equips MICROLOGIC20 BIO/S-20

- 1 equip MICROLOGIC20 BIO/S-50

La solució contractada inclourà la llicència a les següents eines i/o funcionalitats:

- Nòmina Estàndard
- Liquidacions Complementàries
- Contractacions
- Gestió de préstecs i embargs
- Aplicacions pressupostàries
- Sistema Delt@
- Gestió de Plantilles
- Estructura de Personal HSA y RLLT
- Cos de Nòmina
- Planificador de Tasques
- Eines migració partides pressupostàries
- Professionals i NO residents
- Oficina online
- Gestió de Rebut de nòmina per mail
- Simulacions i Pressupostos
- SIPP AGE
- Gestió d'Expedients Administratius
- Relacions Laborals
- Centres Remots
- WS Nòmina
- Wagestream
- Eines i Utilitats
- Gestió de Persones
- SCU i mobilitat
- Portal de l'empleat i del mànager
- WS Portal
- APP e importador de documents
- Gestió del Temps
- WS Gestió del Temps i Time control
- Quadre de comandament
- APP de fitxatge per a tauleta o smartphone

El servei objecte del contracte inclou, per al programari referit en el paràgraf anterior, tot el suport i serveis necessaris per a un correcte funcionament i normal operativa dels processos associats al programari i a la seva administració. En concret el servei inclou:

- **Manteniment Estàndard**

Comprensiu dels serveis següents:

- Manteniment correctiu, detecció i reparació dels errors del programa.
- Manteniment evolutiu, millores de l'aplicació, incorporació de les millores per part del proveïdor.
- Adaptació dels canvis legals.
- Actualitzacions periòdiques.
- Manteniment tecnològic.
- Serveis d'assistència remota.
- Serveis d'assistència, consultes i atenció d'incidències pròpies de l'aplicació, l'atenció haurà de ser tant atenció telefònica com telemàtica (correu electrònic, internet, ...)

- Suport telemàtic.
- Documentació d'ús i d'administració, actualitzada i completa.

- **Contracte de suport Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU)**

Pel que fa al servei de suport, aquest consisteix en un servei d'atenció a consultes per a respondre a les preguntes sobre possibles errors de l'usuari, propostes de millora o similars.

El servei de manteniment està a través del contracte de suport contempla:

- Assessorament telemàtic o telefònic en nous requeriments i solucions.
- Suport telemàtic o telefònic a l'explotació de dades del client.
- Suport telemàtic o telefònic a temes tecnològics i assistències tècniques.
- Ajuda en l'actualització de versions via telemàtica o telefònica.
- Resolució d'incidències pròpies del/la client no imputables al manteniment.
- Formació inicial i periòdica del personal responsable de la gestió i d'usuaris en grups i jornades de treball.

Es contracta un suport anual de 16 hores anuals. Aquesta bossa d'hores té la durada màxima d'un (1) any. Un cop extingida la bossa d'hores contractada, l'Ajuntament haurà de procedir a contractar les hores addicionals que estimi necessàries. Els serveis no consumits dins del període contractat (anual), quan superin les 2 hores de suport, s'acumularan en renovacions posteriors.

- **Bossa d'hores consultoria**

Existirà una bossa d'hores de 1 jornada anuals (8 h/any) en el qual es facturaran mitjançant servei consumit. En cas de no realitzar-se o utilitzar-se no es facturaran.

- **Qualitat**

El manteniment té uns paràmetres de qualitat, que són:

a) Horari d'assistència. La recepció d'un avís d'incidència haurà d'estar garantida permanentment (24*7).

b) Terminis d'assistència i de solució:

- La resposta a una sol·licitud d'assistència haurà d'estar garantida en les següents 8 hores d'horari d'oficina (NB8H).
- La solució a incidències greus haurà d'estar garantida en el següent dia hàbil en horari d'oficina (NBD). S'entén per incidència greu aquella interrupció o disfunció que doni lloc a una completa inoperativitat de la gestió de recursos humans.

El suport (SAU) té uns paràmetres de qualitat, que són:

El temps de resposta a les consultes efectuades mitjançant el SAU, no pot superar les 36 hores hàbils següents a l'hora de registre de la consulta per part de l'empresa adjudicatària del servei.

3- ALTRES REQUISITS

- **Requisits servei SaaS**

- Servidors necessaris amb rols específics per a òptim rendiment.
- Servei de monitorització 24x7.
- Servei de Disaster Recovery en un altre Datacenter.
- Còpies de seguretat amb període de retenció anual.

- Base de dades dedicada a l'Ajuntament garantint l'aïllament total de les dades.
- Servei d'actualitzacions fora de l'horari laboral.

- **Requisits addicionals**

- Oficina Online per donar altes i baixes directament a la Seguretat Social.
- Portal de l'empleat/da (per demanar vacances, sol·licitar permisos, veure nòmines i certificats de retencions).
- Quadre de comanament per treure informes i fer plans a partir de les dades dels empleats/des.
- Que el sistema permeti fitxar mitjançant l'aplicació (APP mobilitat), rellotge físic i a través del portal de l'empleat.
- És obligat que l'adjudicatari tingui les dades de l'aplicació actual de l'Ajuntament dels últims 15 anys (incloent les dades dels empleats/des, situacions d'altes, baixes, etc. i l'històric dels pagaments).
- L'adjudicatari ha de tenir l'opció de fer l'externalització de nòmines connectada amb la gestió del temps actual que tingui l'Ajuntament.

4- TEMPS D'IMPLANTACIÓ

- Traspàs de l'aplicació de nòmina On Promise al SaaS (màxim 1 mes des de la data d'adjudicació)
- Gestió del temps: 1 mes màxim des de l'adjudicació.
- Portal de l'empleat/da: 1 mes màxim des de l'adjudicació.
- La resta de mòduls: a mesura que ho sol·liciti l'Ajuntament.

5- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- Un cop finalitzat el contracte, el contractista està obligat a facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa, sense cap cost, i amb garanties de seguretat, necessària per al bon funcionament dels serveis iniciats, sense cap interrupció del servei i en el menor temps possible.
- No degradar els nivells de serveis en aquelles infraestructures ja existents.
- Complir i respectar tota la normativa vigent de protecció de dades personals de les dades i dels aplicatius i programari web que s'implantin.
- Complir tota la normativa laboral i de prevenció de riscos vigent amb el seu personal que adscriui a aquest servei.
- A realitzar les actualitzacions necessàries, per mantenir els programaris amb eines i utilitats d'última generació informàtica i telemàtica, durant el termini del contracte, sense cap cost afegit.

6- SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'adjudicatari es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), i el seu

Reglament de desenvolupament de la LOPD i el Reglament de Seguretat del Reial Decret 994/1999 de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).

També es compromet a aplicar les mesures, processos i requeriments que el client sol·liciti per millorar la qualitat i seguretat i proposar-li els que consideri necessaris per millorar les solucions.

Es compromet a facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

El tractament de dades personal que realitzi l'adjudicatari serà a compte i sota la responsabilitat del propi adjudicatari, que ostentarà la condició de responsable de tractament.

Per això, serà l'únic responsable que el tractament de dades es realitzi de conformitat a Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu y de Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("RGPD"), de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

Degut a que l'objecte d'aquest plec implica que l'adjudicatari accedeix a dades personals responsabilitat de l'Ajuntament, aquell tindrà la consideració d'ENCARREGAT DE TRACTAMENT, al igual que qualsevol tercer que tracti les dades per compte de l'adjudicatari.

L'incompliment per part dels contractistes de les obligacions en matèria de protecció de dades personals tindrà el caràcter d'incompliment contractual molt greu, a més a més de la corresponent penalització previst en els plecs implicarà una indemnització com a mínim equivalent a la sanció que pot recaure sobre l'Ajuntament.

En compliment del Real Decret-Llei 14/2019, l'adjudicatari haurà d'acompanyar a la signatura de l'adjudicació la corresponent declaració responsable on s'indiqui:

- ⌚ La finalitat per la qual es tracten les dades dels present objecte de plecs.
- ⌚ El compliment de la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD)
- ⌚ Manifestar on estan ubicats els servidors i des d'on es van prestar els serveis associats als mateixos.
- ⌚ Indicar si té previst subcontractar algun dels serveis, i en el seu cas, indicar l'empresa o el perfil d'aquesta.
- ⌚ L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi al llarg del contracte al respecte d'aquesta informació facilitada en aquesta declaració.

Tortosa (Terres de l'Ebre), a data de la signatura electrònica
El cap de la Unitat de Sistemes d'Informació