

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ, SERVEI INTEGRAT AL NÚVOL I SUPORT DEL PROGRAMA DE GESTIÓ DE PERSONAL EPSILON

Expedient SC-2026-1

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	1
2. JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE.....	1
3. RESUM DELS SERVEIS REQUERITS.....	1
4. EPSILON AL NÚVOL	2
4.1. JUSTIFICACIÓ DEL CANVI AL NÚVOL VERSUS SERVIDORS PROPIS	2
4.2. MIGRACIÓ INICIAL	3
5. SISTEMA PER COMUNICAR MALFUNCIONAMENTS O SUPORT	3
5.1. PORTAL DE TIQUETS	3
5.2. INFORMACIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC	3
6. QUOTA SAAS.....	3
7. SERVEI DE MANTENIMENT	4
7.1. DETECCIÓ I REPARACIÓ D'ERRORS DE PROGRAMA (MANTENIMENT CORRECTIU).....	4
7.2. MILLORES EN L'APLICACIÓ (MANTENIMENT EVOLUTIU)	5
7.3. ADAPTACIÓ DE CANVIS LEGALS (MANTENIMENT ADAPTATIU)	5
7.4. ANS (ACORD DE NIVELL DE SERVEI) DEL MANTENIMENT	5
8. BOSSA D'HORES DE SUPORT	6
8.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	6
8.2. BOSSA D'HORES	6
8.3. ANS (ACORD DE NIVELL DE SERVEI) DEL SUPORT	7
9. IMPLANTACIÓ HR ANALYTICS.....	7
10. IMPLANTACIÓ MÒDUL SIMULACIÓ I PRESSUPOSTOS	7
11. BOSSA DE 25 JORNADES DE CONSULTORIA/PROGRAMACIÓ	8

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del manteniment, actualització, servei al núvol (com un servei integrat que inclou emmagatzematge, bases de dades, servidors i l'execució d'aplicacions) i suport del programa de gestió de personal Epsilon, propietat de l'empresa Grupo Castilla People, SA, per tenir-lo permanentment al dia. Així mateix, s'inclouen els serveis per fer la migració al nou servei integrat al núvol i per implantar tant el mòdul de simulacions i pressupostos com el programa Epsilon Analytics. També es necessita una bossa d'hores de consultoria i programació en previsió de noves necessitats.

2. JUSTIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El programa de gestió de personal integrada, Epsilon, es va adquirir al Grupo Castilla People, SA, l'any 2007.

El servei d'actualització d'aquest programa és imprescindible per a tenir-lo permanentment actualitzat i adaptar-lo a noves necessitats, per a la implementació de les novetats legislatives en matèria de retribucions o funció pública i per a la realització del manteniment i suport necessari.

El manteniment permet reportar problemes del programari rebent la solució o arreglant el programari fent una nova versió del mateix. Es tracta d'un manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu.

El suport permet resoldre dubtes de funcionament.

Per les raons que s'exposen en els apartats següents, s'ha optat per fer servir el núvol del proveïdor (com un servei integrat que inclou emmagatzematge, bases de dades, servidors i l'execució d'aplicacions). La licitació inclou la corresponent migració i l'allotjament i manteniment en el nou servei

3. RESUM DELS SERVEIS REQUERITS

La duració del contracte seran 5 anys i s'inclouen els següents serveis:

Servei	Màxim	Apartat
Quota SaaS per un màxim de 140 persones (nòmines calculades)	140 persones/mes	apartat6
Migració al servei integrat al núvol	4 jornades	apartat4
Implantació del programa per fer quadres de comandament (Epsilon analítics)	6 jornades	apartat9
Implantació del mòdul de simulació i pressupostos	3,5 jornades	apartat10
Bossa de jornades de consultoria (també pot incloure les programacions especials, si escau)	25 jornades	apartat11
Bossa d'hores de suport	250 hores (mitjana de 50 hores/any)	apartat8

La quota SaaS (Software as a Service) inclou el dret d'ús de la solució, l'allotjament de dades i els processos de còpia de seguretat i actualització de versions (manteniment evolutiu, correctiu i adaptatiu de la solució). Per a més informació vegeu [apartat 6](#).

4. EPSILON AL NÚVOL COM A SERVEI INTEGRAT

4.1. JUSTIFICACIÓ DEL CANVI AL NÚVOL VERSUS SERVIDORS PROPIS

Actualment, el servidor on s'executen els serveis per fer servir el programa (personal de recursos humans) i el portal de l'empleat (tot el personal) està gestionat per la Sindicatura i es troba ubicat en el proveïdor del CTTI (Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació). La nova licitació inclou una migració del programa al núvol (com un servei integrat que inclou emmagatzematge, bases de dades, servidors i l'execució d'aplicacions) del proveïdor.

Els serveis al núvol són els que ofereix el proveïdor doncs és allà on tenen el seu servei integrat. La Sindicatura no pot optar per uns serveis diferents als que ofereix Epsilon.

La ubicació del programa en els servidors del licitador es justifica per les següents raons:

1. Accés del personal de recursos humans al programari des de qualsevol lloc: La ubicació del programari al núvol ha de facilitar el teletreball. Actualment, per les limitacions del programari instal·lat en servidors propis de la Sindicatura, les persones de recursos humans que l'utilitzen diàriament han d'accedir remotament a màquines físiques ubicades a les oficines de la Sindicatura, d'altra manera, el baix rendiment en la modalitat teletreball impedeix treballar correctament.
2. Actualitzacions automàtiques: Les actualitzacions del programari al núvol es realitzen automàticament per part del proveïdor, assegurant que la Sindicatura sempre disposi de la versió més recent. Les actualitzacions en el programari en servidor propis de la Sindicatura les feia el personal de Serveis informàtics.
3. Ciberseguretat: Les solucions al núvol del proveïdor ofereixen una prevenció de ciberatacs més estricta, juntament amb una correcta protecció de les dades. Aquestes solucions han de complir les normatives vigents en ciberseguretat.
4. Reducció dels costos d'infraestructura i manteniment, ja que no cal invertir en servidors físics ni en el seu manteniment atès que el programari estarà allotjat en els servidors del proveïdor.
5. Millora del portal de l'empleat: Per requeriments del proveïdor, les millores en el portal només es poden gaudir en l'aplicació al núvol.
6. Més rapidesa en la solució de problemes: L'aplicació està instal·lada en els servidors del proveïdor i per tant el tractament dels problemes és directe i la solució ha d'estar posada en servei amb més celeritat.
7. Disponibilitat i balanceig de càrrega: Els servidors del licitador han d'assegurar la disponibilitat i el balanceig de càrrega per tal de donar un bon rendiment, en el cas dels servidors propis no es disposa d'alta disponibilitat.
8. La monitorització del servei serà de 24x7.

4.2. MIGRACIÓ INICIAL

La Sindicatura utilitza la base de dades SQL Server i es migrarà completa.

A nivell d'aplicació es migraran tots els documents personalitzats i les personalitzacions gràfiques, programacions especials i la connexió amb el portesignatures de la Generalitat.

L'adreça d'accés per al servei serà: portal.intranet.sindicatura.cat.

La finestra de tall per a la migració haurà de ser un màxim 2 dies i entre la preparació i el tall no podrà excedir de les 4 jornades.

5. SISTEMA PER COMUNICAR MALFUNCIONAMENTS O SUPORT

5.1. PORTAL DE TIQUETS

El sistema per comunicar incidències o demanar suport serà un portal que s'accedirà per internet. Hi ha d'haver usuaris autoritzats a obrir els tiquets que els determinarà la Sindicatura. Aquest servei serà en línia i estarà disponible les 24 hores.

En aquest portal s'hi trobarà una relació de les consultes obertes i de l'historial de consultes. També ha de permetre fer el seguiment de les hores gastades i les disponibles.

El portal ha de permetre que l'usuari que ha iniciat un tiquet, rebi notificacions de l'estat del seu tiquet cada vegada que el tècnic de l'empresa proveïdora fa una acció i anota un comentari.

El tècnic que segueixi un tiquet es comunicarà amb l'usuari de la Sindicatura que l'ha obert i, en cas de no poder contactar, el mateix dia i via correu electrònic li demanarà la franja horària disponible per poder-hi contactar.

5.2. INFORMACIÓ PER CORREU ELECTRÒNIC

Mitjançant el correu electrònic el proveïdor informarà a la Sindicatura de tot el que consideri d'interès, per exemple:

- Novetats i comunicacions de “darrera hora”.
- Contingut de noves versions.
- Canvis legals que està previst incorporar i les solucions que s'adaptaran en el programa.
- Dates previstes de lliurament de noves versions.

6. QUOTA SAAS

La quota SaaS (Software as a Service) inclou el dret d'ús de la solució, l'allotjament de dades i els processos de còpia de seguretat i actualització de versions (manteniment evolutiu, correctiu i adaptatiu de la solució).

La quota es calcularà per nòmines calculades per mes. El màxim estimat és de 140.

Aquesta quota inclourà:

1. Ús de tots els mòduls del programa Epsilon i portal de l'empleat. Actualment la Sindicatura de Comptes compta amb els següents mòduls del programa:
 - Nòmina Estàndard, Liquidacions Complementàries, Contractacions
 - Préstecs i Embargaments
 - Simulacions i Pressupostos
 - Aplicacions pressupostàries
 - Gestió de persones
 - Gestió de formació
 - Vestuari i eines
 - Prevenció de riscos laborals
 - Portal de l'empleat i del mànager
 - Sistema Delt@
 - Oferta de empleo público
 - Gestió Expedients administratius
 - Gestió de plantilla i RLT
 - Ajuts socials
 - Portal del candidat
2. Servei de manteniment que permet mantenir les aplicacions actualitzades, d'acord amb l'entorn tecnològic contractat. Inclou el manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu. Vegeu [apartat 7](#).
3. 5 usuaris del programa client-servidor per gestionar els recursos humans de la Sindicatura.
4. 2 usuaris de l'oficina online que serveix per realitzar tràmits i gestions administratives directament a través d'internet. Això inclou la comunicació directa amb organismes oficials com el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SEPE) i la Tresoreria General de la Seguretat Social (TGSS), permetent validar dades, gestionar afiliacions electròniques, i rebre certificats de manera digital.
5. 3 usuaris HR Analytics. Vegeu [apartat 9](#).

7. SERVEI DE MANTENIMENT

7.1. DETECCIÓ I REPARACIÓ D'ERRORS DE PROGRAMA (MANTENIMENT CORRECTIU)

El manteniment correctiu es refereix a la detecció i reparació per part del proveïdor de tots els defectes que es produeixen en la forma estàndard del programari.

La Sindicatura comunicarà immediatament al proveïdor la constatació d'un defecte, juntament amb tota la informació del diagnòstic, entorn operatiu i altra informació rellevant de què disposi relacionada amb el mateix, a fi de permetre a l'adjudicatari aïllar-lo i corregir-lo. L'eina per comunicar-les serà el portal descrita en l'[apartat 5](#).

L'adjudicatari realitzarà tots els esforços raonables per a corregir les fallides o els errors detectats en les noves versions, i a aquest efecte, la Sindicatura facilitarà el temps i l'assistència que siguin raonables, per a localitzar o reparar els errors o defectes.

7.2. MILLORES EN L'APLICACIÓ (MANTENIMENT EVOLUTIU)

Les millores que el proveïdor decideixi realitzar en els mòduls adquirits, ja sigui per iniciativa seva o per suggeriments d'altres clients, seran incorporades al programa estàndard.

L'adjudicatari proporcionarà totes les actualitzacions que es realitzin durant el termini de vigència del present contracte de manteniment.

Les millores del programari es realitzaran a lliure elecció de l'adjudicatari i d'igual manera, qualsevol millora serà instal·lada en la nova versió al núvol. Una vegada instal·lades les citades millores o actualitzacions se sotmetran als termes i condicions del present contracte i seran considerats com part del programari.

El servei de manteniment al núvol ha de garantir que el programari base (sistema operatiu i altres) estigui sempre actualitzat a les versions suportades pel fabricant més recents. Això inclou la implementació d'actualitzacions de seguretat, millores de rendiment i noves funcionalitats, assegurant així l'estabilitat, seguretat i eficiència del sistema. Aquestes actualitzacions del programari base es realitzen de manera programada i automatitzada per minimitzar interrupcions i mantenir la compatibilitat amb les últimes tecnologies.

7.3. ADAPTACIÓ DE CANVIS LEGALS (MANTENIMENT ADAPTATIU)

Les adaptacions als canvis legals es refereix a les modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals espanyoles, aparegudes durant la vigència d'aquest contracte, d'acord amb els terminis fixats en les disposicions corresponents.

7.4. ANS (ACORD DE NIVELL DE SERVEI) DEL MANTENIMENT

Segons els tipus d'incidència l'ANS serà:

1. Incidència de desenvolupament i actualització de versions:

Impacte	Temps de resposta en hores hàbils	Temps de resolució des de la resposta
Crítica	3	24 hores hàbils
Urgent	6	24 hores hàbils (requereix revisió exprés)
No urgent	24	30 dies hàbils (temps estàndard de versió)

2. Incidència d'infraestructura i sistemes:

Impacte	Temps de resposta en hores hàbils	Temps de resolució des de la resposta en hores hàbils
Crítica	3	3
Urgent	6	6
No urgent	24	24

El temps de resposta és el comprès entre el moment en què la consulta ha estat registrada en el sistema del proveïdor i el moment en què el consultor ha realitzat la primera acció sobre la consulta (primera presa de contacte amb la Sindicatura).

El temps de resolució és el comprès entre l'emissió de la resposta i la resolució definitiva de la incidència.

8. BOSSA D'HORES DE SUPORT

8.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei de suport es farà via el portal descrit en l'[apartat 5](#).

Els consultors especialitzats en Epsilon, si ho consideren necessari per la naturalesa del tiquet obert, podran prendre el control remot de l'ordinador del client a través de l'eina amb la que Sindicatura i adjudicatari es posin d'acord i sempre amb el vistiplau de la Sindicatura.

Aquest servei inclou:

- Resolució de dubtes
- Suport telemàtic a l'explotació de les dades del client
- Suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques a causa de la Sindicatura, no de l'aplicació (en aquest cas seria manteniment)
- Cursos de capacitatció via telemàtica inferiors a una jornada : La formació en l'ús de l'aplicació, tant per a usuaris certificats com per als nous usuaris de la Sindicatura que requereixin puntualment formació addicional. S'inclouen entre aquests cursos la formació requerida per les noves actualitzacions de versió i la formació específica per a l'explotació de dades en processos complexos.
- Assessorament telemàtic o telefònic en nous requeriments i solucions.

8.2. BOSSA D'HORES

En aquest contracte s'inclouen 50 hores de mitjana de suport anual. En total serien 250 hores per als 5 anys.

8.3. ANS (ACORD DE NIVELL DE SERVEI) DEL SUPORT

Tiquet enviat al SAU:

Tipus	Temps de resposta en hores hàbils	Temps de resolució des de la resposta en hores hàbils
Bloquejant	8	16
Alt	12	20
Normal	16	24
Baix	24	32

- Bloquejant: Pèrdua completa del servei. L'operativa és crítica per al negoci i la situació és d'emergència
- Alt: Pèrdua severa del servei. Les operacions poden continuar però de manera restringida.
- Normal: Pèrdua menor del servei. Es pot necessitar una solució alternativa per restaurar la funcionalitat.
- Baix: No hi ha pèrdua de servei. Seria el cas d'una millora, sol·licitud d'informació i d'aclariment de l'operativa del servei.

El temps de resposta és el comprès entre el moment en què la consulta ha estat registrada en el sistema del proveïdor i el moment en què el consultor ha realitzat la primera acció sobre la consulta (primera presa de contacte amb la Sindicatura).

El temps de resolució és el comprès entre l'emissió de la resposta i la resolució definitiva de la incidència.

9. IMPLANTACIÓ HR ANALYTICS

La implantació del HR Analytics s'ha de fer en un màxim de 6 jornades de consultoria.

HR Analytics és una plataforma avançada d'anàlisi de dades per ajudar a prendre decisions informades i predir comportaments futurs. En la quota SaaS descrita en l'[apartat 6](#) s'inclouran 3 usuaris d'aquest mòdul

10. IMPLANTACIÓ MÒDUL SIMULACIÓ I PRESSUPOSTOS

La implantació del mòdul de simulació i pressupostos s'ha de fer en un màxim de 3,5 jornades de consultoria.

El mòdul serveix per realitzar previsions i anàlisis detallades sobre els costos de personal.

Aquest mòdul va inclòs en el paquet estàndard però no s'ha implantat encara a la Sindicatura. Per aquesta raó, es necessita la consultoria per poder aprendre a utilitzar-ho i configurar-ho correctament.

11. BOSSA DE 25 JORNADES DE CONSULTORIA/PROGRAMACIÓ

En aquest contracte s'inclouen 25 jornades màximes de consultoria/programació a fer servir durant tot el contracte.

Les jornades de consultoria/programació s'utilitzaran per a aquestes tasques:

1. Programacions especials segons requeriments de la Sindicatura
2. Implementació d'un nou mòdul/funcionalitat incloent la parametrització que requereixi una jornada completa o més.
3. Formació que requereixi una jornada completa o més.