

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ  
DEL MANTENIMENT I SUPORT DE LA PLATAFORMA DENARIO PER  
ALS SERVEIS DE RECURSOS HUMANS DE L'ORGANISME  
AUTÒNOM MUNICIPAL D'ASSISTÈNCIA INTEGRAL SOCIAL I  
SANITÀRIA (AISSA).**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. INTRODUCCIÓ .....           | 2 |
| 2. OBJECTE DEL CONTRACTE ..... | 2 |
| 2.1. MANTENIMENT .....         | 2 |
| 2.2. CONTROL HORARI .....      | 3 |
| 2.3. SUPORT.....               | 3 |

## 1. Introducció

El Servei de Recursos Humans de l'Organisme Autònom Municipal Assistència Integral Social i Sanitària (OAM AISSA) gestiona el personal de l'entitat.

Per al desenvolupament de les funcions que té encomanades, disposa d'un software (de la plataforma comercial Denario de l'empresa DENARIO SOFTWARE SL) per a fer les nòmines, cotitzacions amb la Seguretat Social, liquidacions d'IRPF entre d'altres funcionalitats i operatives.

La plataforma de gestió de recursos humans Denario, es va implantar a OAM AISSA l'any 2010, amb un contracte que contemplava els serveis d'implantació inicial, així com les condicions del manteniment i suport posteriors a la posada en marxa.

## 2. Objecte del contracte

El contracte en conjunt té com a objecte assolir els següents objectius:

- Disposar d'una arquitectura tecnològica alineada amb les últimes tecnologies del mercat, amb capacitat de creixement funcional i tecnològic, accessible als usuaris, amb els permisos adequats, des d'Internet.
- El manteniment i suport de la plataforma Denario dels mòduls d'administració de personal, planificació i portal del professional, i la migració a l'entorno cloud BesTalent IA by Denario.
- Implementació del mòdul de registre horari i control de jornada.

### 2.1. Manteniment

- **Manteniment de l'aplicació estàndard:**
  - Canvis en les disposicions legals.
  - Millores funcionals introduïdes per DENARIO SOFTWARE.
  - Solució dels errors detectats per qualsevol client de DENARIO SOFTWARE.
  - Noves versions.
- **Canvis de disposicions legals:**
  - Les noves versions produïdes pels canvis en les disposicions legals estaran operatives amb l'antelació màxima possible, depenent del termini existent entre la publicació de les disposicions legals esmentades i l'obligada aplicació de les mateixes.
- **Millores funcionals incorporades per DENARIO SOFTWARE:**
  - Coincidint, o no, amb noves versions segons el detallat al punt anterior, DENARIO SOFTWARE posarà a disposició d'OAM AISSA totes aquelles millores funcionals amb què vagi dotant els diferents subsistemes contractats per aquest i que forma part del producte estàndard Denario.
- **Arranjaments d'errors:**



- DENARIO SOFTWARE es compromet a esmenar tots els possibles errors de mal funcionament dels programes continguts a Denario imputables a aquest, sent la màxima prioritat aquells que puguin desvirtuar les dades a subministrar de caràcter legal.
- La resta d'errors es planificarà la seva correcció segons la urgència de la seva aplicació.
- **Actualitzacions:**
  - DENARIO SOFTWARE és l'encarregada d'actualitzar les versions quan sigui necessari, prèvia autorització per part d'OAM AISSA.

## 2.2. Implantació i manteniment del registre de jornada

El contracte també inclou la implantació del mòdul de registre de jornada de Denario:

- **Registre de Jornada:** Gestiona els calendaris assignats als empleats, horaris i torns establerts per al registre de jornada/Planificació
  - Marcatge: Gràcies al mòdul de marcatge i la geolocalització de Denario, els empleats poden marcar des de l'ordinador d'empresa o des de dos terminals "X-Station 2" que el proveïdor instal·larà en els dos edificis. Els empleats només faran servir contrasenya per accedir i marcar amb l'ordinador o codi PIN per utilitzar els terminals de marcatge i poder començar a comptabilitzar les hores de jornada pautades pel seu calendari planificat.
  - Calendari personal: Calendari anual i mensual de l'empleat amb tota la informació personal dels empleats. Informació de còmput d'hores, vacances, formacions o qualsevol moviment relacionat amb l'empleat.
  - Control immediat: Els responsables poden controlar i gestionar els processos dins del Portal de l'Empleat i el WorkFlow de Personal de manera directa i ràpida.
- **Funcionalitats:**
  - Generació de Calendaris – Horaris.
  - Gestió de Marcatges (Dispositiu-Rellotge, ordinador...)
  - L'empleat realitzarà el seu marcatge i el seu mànager podrà realitzar el control i l'exercici.
  - L'empleat podrà accedir a les dades referents al seu calendari i als marcatges realitzats per ell, segons s'especifica a la llei del registre de jornada.
  - El responsable podrà accedir a la informació dels empleats que tingui al seu càrrec.

## 2.3. Suport

- **Comunicació Incidències i millores:**
  - S'utilitzarà l'eina de ticketing (JIRA) facilitada per DENARIO SOFTWARE per a la comunicació i el seguiment de les incidències o millores identificades per l'usuari.
  - L'eina ens permetrà tenir una traçabilitat dels errors i les peticions del client, així mateix l'usuari podrà tenir avisos i visualització on-line de la situació de la incidència/millora reportades.



- No obstant també es contemplarà l'atenció telefònica d'incidències prèvia informació al JIRA, amb aquests horaris d'atenció: dies laborables de 9:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres, excepte els divendres dels mesos de juny, juliol i agost l'horari dels quals és de 9:00 a 15:00 hores.
- **Borsa d'hores:**
  - El contracte inclou una bossa econòmica per tal de demanar a DENARIO SOFTWARE els serveis professionals relacionats amb tasques de suport no contemplades en el manteniment general.
  - El servei contractat inclou 10 hores anuals de suport, les hores que no s'hagin gaudit durant l'any s'acumularan per l'any següent.
- **Nivell de servei:**
  - A continuació es detallen els temps de referència del servei de suport de Denario, pel que fa als diferents tipus de sol·licituds o incidències:

| Tipus de consulta                                            | Temps màxim de resposta | Temps mitjà de resposta |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Incidències del programari que impedeixin la feina           | 3h                      | 1h                      |
| Incidències del programari que <b>NO</b> impedeixin la feina | 5h                      | 3h                      |
| Consultes funcionals                                         | 8h                      | 5h                      |

- Com a requeriment del servei, s'estableix un objectiu de com a mínim el **90%** de les consultes realitzades al servei de suport es responguin en els temps mitjans que es detallen, i mai superin els temps màxims.
- Es farà un seguiment trimestral per avaluar aquest indicador, i en cas de no assolir-se, s'aplicarà una penalització del **10%** en la següent factura de manteniment i suport.