



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL CONTRACTE DE
MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ GESTOR DE CONTROL HORARI VISUAL TIME
PER AL CONSELL COMARCAL DEL VALLÈS ORIENTAL**

Í N D E X

1. OBJECTE I ABAST	2
1.1 Situació Actual	2
1.2 Objecte i abast	2
2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA	3
2.1 Manteniment correctiu	3
2.2 Manteniment preventiu	3
2.3 Evolucions funcionals	3
3. OBLIGACIONS GENERALS	3
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	4
5. NORMATIVA	6
6. OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS	6



1. OBJECTE I ABAST

1.1 Situació Actual

El Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant el Consell Comarcal, porta a terme un pla de transformació digital per tal de millorar els sistemes de gestió i fer evolucionar l'administració cap a una organització cada vegada més eficient, àgil i transparent.

El Reial Decret Llei 8/2019, de 8 de març, de mesures urgents de protecció social i de lluita contra la precarietat laboral en la jornada de treball, disposa que s'ha de portar un registre de l'horari dels treballadors, que s'ha de guardar durant quatre anys que ha de permetre als treballadors conèixer la distribució i duració de la seva jornada laboral ordinària.

L'Àrea de Persones i Valors del Consell Comarcal té al seu àmbit de gestió el seguiment i control horari de la jornada de treball de les persones que formen part de la plantilla del Consell Comarcal, així com la gestió de les demandes del personal pel que fa a dies d'assumptes propis, vacances i altres permisos i autoritzacions relacionats amb els usos del temps.

Des de l'any 2015 es disposa del sistema de gestió Visual Time contractat a l'empresa Robòtics, SA NFI A0887811 que precisa de l'adequació de les utilitats del programa a la realitat i necessitat de cada moment. A més donat que no tot el personal presta servei en el mateix espai físic en tota o part de la jornada es fa necessari disposar d'un servei integral de control horari del personal accessible des de qualsevol lloc.

Els requeriments legals, tècnics i de disponibilitat d'aquest tipus de solució fan que el Consell Comarcal no pugui assumir directament la necessitat amb les garanties requerides.

1.2 Objecte i abast

Objecte de la contractació és el manteniment del software de l'aplicació informàtica de gestió integral de control horari Visual Time i dels terminals per al Consell Comarcal del Vallès garantint l'adequació a la normativa vigent, l'accés en entorn web i mitjançant aplicació, i el correcte rendiment del sistema.

L'abast del contracte inclou:

1. Realitzar tasques de manteniment preventiu, que permetin assegurar el correcte funcionament de l'aplicació en entorn web i en aplicació.
2. Manteniment correctiu, en forma i temps; davant qualsevol problema que impedeixi el funcionament de l'aplicació.
3. Monitoritzar periòdicament l'estat i adequar-los a les necessitats reals.
4. Oferir serveis de suport, consultoria i configuració.
5. Incorporar les evolucions funcionals en funció de canvis normatius o l'Acord regulador de les condicions de treball.
6. Llicències per 280 usuaris.



2. ESPECIFICACIONS I DESCRIPCIÓ TÈCNICA

2.1 Manteniment correctiu

Es considera manteniment correctiu a les actuacions quan es requereix intervenció per part d'un tècnic especialitzat per assegurar la continuïtat del funcionament del programari del gestor de temps i control horari Visual Time davant incidències.

El temps de resolució per a incidències serà el que s'especifica mes avall en el punt 4, anomenat ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.

Posteriorment a la resolució de cada incidència, es documentarà el problema amb l'objectiu de minimitzar els mateixos riscos en futures ocasions. L'informe arribarà al Consell Comarcal en un termini màxim d'una setmana des de la intervenció, acompanyat d'una proposta de millores, si s'escau.

El contractista disposarà d'un registre d'incidències on, durant la vida del contracte, anirà registrant totes les incidències amb els seus respectius informes. El Consell Comarcal haurà de tenir-ne accés.

2.2 Manteniment preventiu

Es considera manteniment preventiu la sèrie de serveis orientats a localitzar possibles punts que poguessin generar una fallada en el futur o aquelles accions que poden millorar el rendiment del programa de gestor temps i control horari Visual Time. El principal objectiu és localitzar punts de fallada abans que aquests es produeixin.

Així mateix el contractista ha d'adaptar el programa a tots els canvis normatius i legals que tinguin afectació al seu funcionament per garantir en tot moment el compliment de la legislació vigent. i que la no implementació incorrerien en el fet que no complissin amb la legalitat vigent.

2.3 Evolucions funcionals

L'ús de l'aplicació del gestor de temps i control horari Visual Time comporta de forma implícita evolucions funcionals per tal d'adaptar-se a les necessitats dels ens que fan ús.

Aquestes evolucions funcionals seran proposades per part del Consell Comarcal i valorades pel contractista. El contractista haurà d'informar si introdueix aquestes evolucions i fixar un horitzó temporal per la seva implantació.

3. OBLIGACIONS GENERALS

Són obligacions del contractista les que a continuació es detallen:

1. Aportar els mitjans necessaris per a la realització dels serveis objecte del contracte.
2. Realitzar totes les operacions de manteniment descrites a l'objecte del contracte.



3. Garantir un dimensionament de sistemes adequat del llicenciament, garantint el correcte funcionament i rendiment.
4. Complir, com a encarregat del tractament, la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal, en el cas que la prestació dels serveis suposi la necessitat d'accedir a dades de caràcter personal.
5. Respondre de les infraccions en les quals pogués incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer, o en general, les utilitzi de forma irregular, així com quan no adopti les mesures corresponents per a l'emmagatzematge i custòdia.
6. Adoptar les mesures s d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, provenguin de l'acció humana, del mitjà físic o del natural. A aquests efectes el licitador haurà d'aplicar els nivells de seguretat que s'estableixen al Reial Decret 1720/2007 d'acord amb la naturalesa de les dades que tracti.

Així mateix, es consideren obligacions del contracte:

1. Assistir a les reunions de seguiment que proposi el Consell Comarcal del Vallès Oriental.
2. Disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un id.
3. Indicar adreça i telèfon de contacte operatiu durant la vigència del contracte entre les 8 i les 18 hores.
4. Complir amb les obligacions previstes en el Plec de Condicions Administratives Particular i en el Plec de prescripcions tècniques.
5. Prestar el servei al seu risc i ventura, assumint tots els costos i despeses relacionades amb el mateix.
6. Prestar el servei d'acord amb la qualitat exigida.
7. Obtenir les acreditacions i compliment normatiu requerit per al servei amb anterioritat a l'inici del mateix.
8. Respectar el caràcter de confidencialitat d'aquella informació a la que tingui accés amb ocasió de la prestació del subministrament.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

El contractista ha de disposar d'un sistema per poder registrar i consultar les peticions o incidències on cada petició serà identificada de forma inequívoca mitjançant un id. El sistema ha de permetre afegir comentaris o notes i la comunicació entre el Consell Comarcal i el contractista.

Les incidències i peticions seran categoritzades segons la seva urgència en:

Nivell	Descripció
Molt Alta	Una incidència es catalogarà amb molt alta si impedeix la utilització total del servei a tots els usuaris d'aquest.



Alta	Una incidència es catalogarà amb criticitat alta si impedeix la utilització d'una part concreta del servei, a tots o alguns usuaris, i l'afectació pel negoci és elevada.
Mitja	Una incidència es catalogarà amb criticitat mitja si impedeix la utilització d'una funcionalitat concreta d'algun dels serveis a tots o alguns usuaris externs a la plataforma i l'afectació pel negoci és relativament baixa.
Baixa	Una incidència es catalogarà amb criticitat baixa si no impedeix la utilització ni parcial ni total d'algun dels serveis a cap dels usuaris.

El temps de resposta i de resolució s'estableix segons el tipus d'incidència i es comptabilitza dins l'horari de suport garantit:

- **Temps de resposta.**

Es defineix com a temps de resposta el temps que transcorre des de què la incidència és comunicada i els tècnics del contractista comencen a realitzar les accions per la resolució de la mateixa.

- **Temps de resolució.**

Es defineix el temps de resolució d'una incidència com el nombre d'hores que transcorren des de què el Consell Comarcal comunica la incidència i el Consell Comarcal valida la solució.

Nivell	Temps de resposta (hores)	Temps de resolució (hores)	Penalització
Molt Alta	1	2	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 5% de l'import de la següent facturació.
Alta	2	8	Per cada hora en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 1% de l'import de la següent facturació.
Mitja	4	48	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació
Baixa	8	168	Per cada 24 hores en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació

Evolucions funcionals



Les peticions d'evolutius poden ser registrades pel Consell Comarcal iniciativa pròpia i/o poden venir determinades en funció de canvis normatius o les modificacions a l'Acord regulador de les condicions de treball.

- Temps d'avaluació.

Es defineix com a temps d'avaluació el que transcorre des de què la petició és comunicada i els tècnics del contractista fan arribar un document justificatiu de la inclusió o no al full de ruta. En cas d'acceptar hauran de fixar un termini d'implementació a l'informe justificatiu.

- Temps d'implementació.

Es defineix el temps d'implementació com el temps transcorregut entre l'acceptació de la funcionalitat i la seva implementació a una versió productiva.

Descripció	Temps de resolució (dies hàbils)	Penalització
Temps d'avaluació	5	Per cada dia en què s'excedeixi del temps previst a la SLA, es podrà penalitzar amb màxim del 0,5% de l'import de la següent facturació
Temps d'implementació	Determinat segons informe del contractista	Un desviament de més del 50 % en el termini de desenvolupament, es podrà penalitzar amb màxim del 5% de l'import de la següent facturació

5. NORMATIVA

El contractista ha de garantir el compliment de la legislació vigent, i en especial amb:

- a) La protecció de dades, protecció al dret a la intimitat i a l'honor.
- b) Els criteris, pràctiques i normes relatives al disseny ergonòmic i medi ambiental referits a: disseny, ergonomia, estalvi energètic, compatibilitat electromagnètica, directiva de baixa tensió, marcatge CE i matèria medi ambiental.
- c) La seguretat i prevenció de riscos laborals i salut laboral, constituïda per la llei de dit nom, les seves disposicions de desenvolupament o complementàries i qualsevols altres legals o convencionals, continguin prescripcions relatives a l'adopció de mesures preventives, en l'àmbit laboral o susceptibles de produir-les en aquest àmbit.
- d) La normativa vigent en matèria propietat industrial i patents, així com les homologacions preceptives establertes per la Unió Europea i per Espanya.

6. OMISSIONS I COMPLEMENTARIESTAT DELS DIFERENTS PLECS

Les omissions en aquest PPT no eximeixen al contractista de l'execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte, com si haguessin estat efectivament descrits.