

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL PROGRAMA
INFORMÀTIC INTEGRHO PER A L'EMPRESA PÚBLICA
GESTIÓ DE SERVEIS SANITARIS**

EXP. GSS-2026-185

Índex

1.- OBJECTE.....	3
2.- SUPORT.....	3
3.- MANTENIMENT	3
4.- ACTUALITZACIONS.....	4
5.- NIVELL DE SUPORT	4
6.- MODULS A CONTRACTAR	5
7.- PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	10
8.- DURADA.....	10
9.- RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS	10

1.- OBJECTE

L'objecte d'aquest servei és la prestació dels serveis de suport i manteniment del programa de gestió de nòmines i recursos humans en els termes que s'indiquen al present plec.

2.- SUPORT

El suport consistirà en tota activitat dirigida a recolzar a l'usuari en allò a què es refereix l'explotació del software Integrho. Els serveis de Suport hauran d'ajudar a l'usuari a resoldre problemes en general.

3.- MANTENIMENT

El manteniment del software consistirà en el procés de millora i optimització del software després de la seva entrega a l'usuari final, així com correcció i prevenció dels defectes.

Contemplarà l'adaptació dels canvis dels mòduls adquirits a les exigències legals aparegudes durant la vigència del contracte, complint els terminis fixats per les lleis o ordres que les generen i les corresponents normes d'actuació de l'Agència Tributària, Seguretat Social, INEM o altres organismes oficials, es valorarà la inclusió de les específiques dels convenis de específics d'institucions sanitàries de Catalunya, en especial els de l'empresa Pública Gestió de Serveis Sanitaris, inclosos els possibles canvis o millores en la interfície de connexió amb SIP ja contractada.

Per altra banda, els defectes o deficiències detectades pels propis usuaris del software, han de ser reportats al proveïdor per mitjans estructurats i fefaents. Tan prompte com aquests defectes siguin reportats, el proveïdor posarà en marxa els mecanismes necessaris per a la seva resolució (manteniment correctiu) en el menor espai de temps possible.

El manteniment serà de quatre tipus:

1. Preventiu: activitats que es realitzen perquè el sistema funcioni amb màxima eficiència, evitant parades forçoses o imprevistes. Totes les actualitzacions que l'empresa faciliti hauran de tenir garanties d'absència d'errors.
2. Correctiu: activitats que es realitzen sobre el sistema després de detectar-se l'error per la seva esmena immediata i definitiva. El proveïdor facilitarà noves versions o revisions que resolguin els errors reportats pels usuaris finals.
Les versions/revisions alliberades per aquesta finalitat hauran d'incorporar documentació exacta amb la relació d'errors resolts.

3. Adaptatiu: Tasques que tenen el propòsit que els sistema s'adeqüi sempre a les expectatives de l'usuari final.
El proveïdor facilitarà noves actualitzacions que continguin suggerències o peticions de millora en la mesura que aportin un valor clar a la comunitat d'usuaris.
4. Evolutiu: Adaptació del sistema als canvis legislatius, i a la connexió amb SIP. El proveïdor haurà de posar a disposició les noves versions/revisions que contemplin canvis en la legalitat sempre que es produeixin aquests canvis. La versió haurà d'estar totalment operativa en el moment que la legislació així ho exigeixi.

4.- ACTUALITZACIONS

El contractista facilitarà totes les actualitzacions necessàries per tal de disposar sempre de la versió més actualitzada del programa, tant per actualització de temes legals i de convenis, com per modificacions i millores de l'aplicatiu. Amb comunicació mitjançant correu electrònic de l'enviament, les novetats i utilització.

El contractista i el contractant hauran de respectar en tot moment la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

5.- NIVELL DE SUPORT

El licitador explicitarà en la seva oferta el nivell de suport que ofereix en el si del contracte.

Igualment descriurà els mètodes que el client disposarà per posar-se en contacte amb el servei tècnic: com a mínim caldrà cobrir l'atenció per correu electrònic i telefònicament de 9 a 14:00 h en dies laborables (dissabtes exclosos). Es valorarà que s'ofereixi un horari d'atenció més ampli (els nostres usuaris del programari treballen de dilluns a divendres entre les 8h i les 17:30h).

Així mateix, es valorarà l'atenció telefònica d'urgència fora de l'horari mínim establert en el paràgraf anterior mitjançant hot-line.

Es necessari el compromís de l'empresa contractada en el bon funcionament global de la solució a nivell de rendiment del programari, de la base de dades i del sistema operatiu oferint suggeriments i recomanacions sobre la correcta infraestructura.

Es valorarà així mateix, el gaudir d'una web de suport (tiqueting) on poder conèixer de forma atomitzada les diferents intervencions per part de l'empresa contractista i tenir la possibilitat de fer un seguiment de l'estat de la incidència.

En funció de l'impacte en l'organització el proveïdor s'haurà de comprometre en la resolució prioritària dels errors o deficiències identificades. És prioritari per l'organització el pagament puntual de la nòmina mensual.

6.- MODULS A CONTRACTAR

El servei de manteniment haurà de garantir el manteniment dels mòduls següents:

- itg/CORE: nucli Integrho
- itg/PAYROLL: gestió econòmica de pagaments
- itg/HRP: planificació de recursos
- itg/EIS: portal del treballador
- itg/E-SIGN: interface amb plataforma Firma Digital
- itg/HRM: Formació i gestió del talent.
- Itg/Time: Control eficient del temps.

itg / CORE. Part nuclear del programari de Recursos Humans.

- Nucli d'instal·lació de Integrho.
- Base per al funcionament dels altres mòduls.
- Gestió dels aspectes globals de la instal·lació: usuaris, llistes de valors, estructures organitzatives, paràmetres de configuració, dades i pantalles d'usuari.
- Components de programari per als serveis de connexions, actualitzacions, desplegament.
- Gestió de control per LOPD, accessos a serveis i dades i informes sobre aquests accessos.
- Gestió de persones amb totes les dades associats a aquestes.
- Gestió d'estructures organitzatives per la visualització i maneig únic de les dades des de múltiples visions.
- Gestió i configuració de menús i opcions i personalització d'aquests per perfils d'usuari.
- Gestió de dades addicionals del client i definició d'aquests.
- Edició i gestió de documents basats en plantilles de Microsoft Word.
- ITG / GRIDB: gestió i anàlisi de dades per a usuari final.
- ITG / LOADER: gestió de càrregues de dades per traspàs d'informació externa i històrics.
- ITG / Trolex: automatització per a la execució periòdica de processos, informes i descàrregues.
- ITG / CLONE: descàrrega i instal·lació d'actualitzacions de Integrho de forma completament automatitzada i sota control.
- Integració amb sistemes externs tals com autenticació d'usuaris, enviament de correu electrònic i altres serveis del client.

itg / Payroll. Confecció i pagament de nòmines.

- Múltiples empreses i centres laborals.
- Múltiples convenis, grups professionals i categories.
- Múltiples règims laborals.
- Estructura jeràrquica amb múltiples nivells de conceptes salarials definibles pel client.
- Potent llenguatge per a formulació opcional de conceptes.
- Conceptes interns de càlcul per creació d'indicadors.
- Àmplia casuística per definició de pagues extres.
- Càlcul automàtic de provisions de pagues.
- Múltiples tipus de càlcul definibles pel client.
- Doble procés de tancament amb ajust automàtic de diferències.
- Informació per períodes de validesa en contractes i conceptes.
- Repartiments i desglossaments per estructures organitzatives.
- Integració amb sistemes comptables i ERPs.
- Transferències bancàries conformes als estàndards.
- Gestió de pagaments per xecs.
- Control automàtic d'antiguitats.
- Gestió de múltiples tipus de préstecs i amortitzacions.
- Gestió d'embargaments.
- Càlcul d'endarreriments / IPC.
- Múltiples processos IPC.
- Càlcul de simulacions.
- Càlcul de bestretes.
- Processos d'E.T automàtics.
- Gestió i control d'IRPF i professionals.
- Càlcul automàtic de liquidacions.
- Fitxers oficials per als sistemes FAN, AFI, FDI, Delt@, Contrat@ i Cret@, Winsuite i SILTRA.

itg/HRP. Gestió de la planificació de recursos humans. Cartelleres.

- Mòdul per a la gestió unificada de recursos personals i llocs de treball.
- Definició de llocs de treball amb informació pròpia de cada lloc amb trams històrics.
- Sistema flexible d'assignació de persones a llocs.
- Calendaris teòrics, reals o tots dos per persones i llocs.
- Visualització per estructures organitzatives i nivells d'accés dels llocs de treball.
- Visualització diària per període amb informació d'estat de cada persona / lloc / dia.
- Ràpid càlcul en línia de tots els factors per a la visualització.
- Gestió de múltiples accions des de la mateixa visualització.
- Integració amb ITG / Payroll per al pagament de conceptes i variacions.

- Integració amb ITG / FLOW per a la gestió de peticions d'absències i permisos.
- Gestió de suplències i guàrdies.
- Gestió de variacions.
- Gestió de múltiples canvis personals.
- Gestió d'estalvis i sobre-assignacions.
- Gestió correcta d'horaris nocturns amb múltiples casuística.
- Visualització d'informació de assignacions en el calendari de ITG / EIS.
- Tractament en línia de tota la informació amb elevada velocitat.
- Informes de control a nivell d'assignacions, llocs, saldos horaris, desviacions, estalvis, canvis, suplències.
- Informe de costos per franja horària i lloc amb projeccions anuals.
- Tots els informes poden seleccionar entre el calendari teòric, real o ambdós.
- Calculador de jornada basant-se simulació de dades.

itg /EIS. Aplicació web del portal del personal.

- Mòdul genèric per a la designació dels portals d'empleat, mànager i candidat.
- Ràpida velocitat d'execució sobre la base del ús de tecnologia HTML i Javascript bàsica.
- La funcionalitat de cada portal i pàgines és definida mitjançant configuració.
- Accés en línia a la informació resident en Integrho i en sistemes externs.
- Incorporació de tallafocs propi per definició de regles d'accés i disponibilitat del portal.
- Configuració a nivell global i per usuari.
- Accés des entorn xifrat amb protocol HTTPS i autenticació mitjançant certificat digital.
- Generació de claus d'accés i gestió de les mateixes.
- Integració amb LDAP o altres sistemes de autenticació.
- Xifrat de URL per augment de la seguretat.
- Auditories de seguretat per a la detecció de vulnerabilitats.
- Inclou una llicència d'ITG / FLOW per a la gestió de peticions i gestió de workflows.
- Definició de tipus de peticions amb dades associats a cadascuna d'elles.
- Definició de cadenes d'autorització i assignació a les peticions.
- Execució d'accions en Integrho o sistemes externs a l'aprovació final de la petició.
- Control d'accés als tipus de petició.
- Pàgines de consulta i / o modificació mitjançant configuració.
- Portal del manager mitjançant l'ús de estructures jeràrquiques d'assignació de personal.
- Funcionament en múltiples navegadors: Safari, Chrome, Firefox, Opera, Internet Explorer.

itg/E-SIGN. Emmagatzemar documentació generada (contractes, certificats, etc.) en un repositori on es puguin enviar a plataformes de signatura digital certificades per Integrho: ValidatID o Signaturit.

- Activació llicència Signatura Digital itg/E-SIGN.
- Ampliació de funcionalitats del programa Edició de Documents per enviar directament a taula intermèdia de control documental.
- Nou programa per gestionar des de la consola els documents generats des de l'editor de documents.
- Enllaç amb la plataforma de signatura digital ViDSigner de Validated ID, contemplant els moviments següents:
 - Enviament de document.
 - Consulta Estat del document.
 - Anul·lació del document enviat.
 - Recuperació del document signat.
 - Obtenir registre auditoria.
- Fitxer a la fitxa personal del document signat.

itg/HRM. Gestió de l'inventari d'informació relacionat amb els empleats i la seva formació, selecció, gestió per competències, valoracions de llocs i avaluacions del rendiment.

Selecció:

- Obertura de processos.
- Publicació de processos al portal.
- Currículums abreujats i estès.
- Processos amb personal intern, extern o tots dos.
- Reclutament de candidats per afinitat als criteris indicats.
- Gestió de l'agenda del procés.
- Gestió d'informes, documents i correspondència.
- Gestió de costos dels processos.
- Integració amb itg/PAYROLL per a les contractacions finals.

Formació:

- Catàlegs de cursos.
- Gestió de preinscripcions i inscripcions.
- Plans de formació i accions formatives.
- Gestió de calendaris, centres, aules i professorat.
- Paràmetres d'avaluació definibles.
- Avaluacions de l'acció formativa i de l'alumnat.
- Gestió de costos de les accions amb pressupost, realitzat i comparatives.
- Generació de documentació oficial i fitxers per a Fundació Tripartita.
- Informes definibles per l'usuari.

Catàleg de llocs i valoracions:

- Definició de missions, funcions i tasques.
- Gestió de competències associades al lloc.
- Sistema de valoracions completament definible pel client.
- Anàlisi d'equitat interna i competitivitat externa.
- Avaluació de l'exercici.
- Resultats per competències, generals o valor/mitjana.
- Definició i assignació d'objectius individuals o col·lectius.

itg/Time. Gestió eficient del temps de les persones de l'organització.

- Definició i control dels paràmetres de gestió horària.
- Definició de múltiples elements: franges i horaris, torns, calendaris, festius, cicles.
- Definició de múltiples paràmetres per a càlcul de absentisme i permisos.
- Control automàtic de saldos de permisos del personal i d'excés horari.
- Càlcul del percentatge de jornada exacte sobre la base dels paràmetres definits.
- Simulació de jornades, calendaris i horaris.
- Associació flexible d'empleats a calendaris.
- Assignacions a calendaris mitjançant històrics per trams.
- Àgil introducció de variacions i modificacions per a casos particulars i globals.
- Confecció de calendaris laborals teòrics i reals.
- Publicació i visualització a itg/EIS dels calendaris laborals.
- Mòdul base per a la definició d'horaris a itg/HRP.
- Integració amb sistemes de control de presència.
- Recollida de marcatges des de fitxers o directament des dels terminals.
- Integració amb terminals de múltiples constructors.
- Informes de control a nivell de assignacions a torns i horaris.
- Informes de control de presència, càlculs de saldos d'absentisme, control de presència, saldos horaris, etc.
- Detecció d'incoherències.
- Integració amb itg/PAYROLL per el pagament de conceptes o recollida de valors.
- Control de l'excés horari a itg/PAYROLL per a finalitzacions de contractes.

7.- PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació per l'any de durada del contracte serà de 41.036,40 € (IVA exclòs) i de 49.654,04 € (IVA inclòs).

8.- DURADA

La durada del contracte serà d'un any, de l'1 de gener de 2026 a 31 de desembre de 2026, sense possibilitat de prorroga.

9.- RÈGIM D'INCOMPLIMENTS I PENALITATS

9.1 Responsabilitat de l'empresa contractista

L'empresa contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte. L'empresa contractista executa el contracte al seu risc i ventura.

9.2 Indemnització de danys i perjudicis

És obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte.

Quan els danys i perjudicis hagin estat ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Administració, aquesta n'és responsable dins dels límits que assenyalen les lleis.

Els tercers poden requerir prèviament, dins de l'any següent a la producció del fet, l'òrgan de contractació perquè, un cop escoltat el contractista, es pronunciï sobre a quina de les parts contractants correspon la responsabilitat dels danys. L'exercici d'aquesta facultat interromp el termini de prescripció de l'acció.

La reclamació d'aquells es formula, en tot cas, de conformitat amb el procediment que estableix la legislació aplicable a cada supòsit.

9.3 Règim d'incompliments i penalitats contractuals

D'acord amb allò previst a l'article 192.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), s'estableix el següent règim de penalitats per al compliment defectuós de la prestació o incompliment dels compromisos o condicions especials d'execució del contracte.

9.4 Incompliments

Són incompliments molt greus:

- L'incompliment del termini d'inici de l'execució de les prestacions.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que produeixi un perjudici molt greu.
- La paralització total i absoluta de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte imputable al contractista.
- La resistència als requeriments efectuats per Gestió de Serveis Sanitaris, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els Plecs i en les ofertes del contractista, si escau, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- El falsejament de les prestacions consignades pel contractista en el document cobratori.
- L'incompliment de l'obligació d'informació sobre les condicions de subrogació en contractes de treball.
- L'incompliment de les obligacions en matèria mediambiental, social o laboral que es puguin establir en el plec de clàusules administratives particulars o plec de prescripcions tècniques.
- L'incompliment de l'obligació de l'empresa contractista de remetre relació detallada de subcontractistes o subministradors i justificant de compliment dels pagaments, que es puguin establir en el plec de clàusules administratives particulars o plec de prescripcions tècniques.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució previstes al quadre de característiques.
- La reincidència en la comissió d'incompliments greus.
- L'aplicació en ofertes o factures de preus superiors als preus màxims aplicables en aquesta licitació.

Són incompliments greus:

- La resistència als requeriments efectuats per Gestió de Serveis Sanitaris, o la seva inobservança.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixi un incompliment molt greu

- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en el projecte, en els Plecs i en les ofertes del contractista, si escau.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present Plec i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte.
- La reincidència en la comissió d'incompliments lleus.

Són incompliments lleus:

- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte que no constitueixi falta greu.
- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present Plec i en les disposicions d'aplicació per a l'execució del contracte, que no constitueixi falta greu.

9.5 Penalitats

Independentment de l'obligació d'indemnitzar pels danys i perjudicis que, en el seu cas, s'originin, Gestió de Serveis Sanitaris podrà aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

- a) Incompliments molt greus: descomptes en el preu del contracte per cada comissió d'aquest tipus d'incompliments. L'import de cada penalització s'establirà en funció del perjudici i podrà representar fins a un 10 per 100 de l'import total del contracte.
- b) Incompliments greus: descomptes en el preu del contracte per cada comissió d'aquest tipus d'incompliment. L'import de cada penalització s'establirà en funció del perjudici i podrà representar fins a un 5 per 100 de l'import total del contracte.
- c) Incompliments lleus: descomptes en el preu del contracte per cada comissió d'aquest tipus d'incompliment. L'import de cada penalització s'establirà en funció del perjudici i podrà representar fins a un 2 per 100 de l'import total del contracte.

D'acord amb l'article 192.1 de la LCSP aquestes penalitats seran proporcionals a la gravetat de l'incompliment i les quanties de cadascuna no seran superiors al 10 per cent del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total d'aquestes superarà el 50 per cent del preu del contracte.

En la tramitació de l'expedient, es donarà audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions, i l'òrgan de contractació resoldrà.

D'acord amb allò previst a l'article 193 de la LCSP la constitució en mora del contractista no requereix intimació prèvia per part de l'Administració.

Cada vegada que les penalitats per demora arribin a un múltiple del 5 per 100 del preu del contracte, IVA exclòs, l'òrgan de contractació està facultat per procedir a la seva resolució o acordar la continuïtat de la seva execució amb imposició de noves penalitats.

9.6 Imposició de les penalitats

Les penalitats que preveuen les clàusules anteriors s'han d'imposar per acord de l'òrgan de contractació, adoptat a proposta del responsable del contracte si s'ha designat, que és immediatament executiu, i s'han de fer efectives mitjançant deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar al contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagi constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

En el supòsit a la demora en l'execució, si l'Administració opta per la resolució, aquesta l'ha d'acordar l'òrgan de contractació, sense cap altre tràmit preceptiu que l'audiència del contractista i, quan aquest formulï oposició, el dictamen del Consell d'Estat o òrgan consultiu equivalent de la comunitat autònoma respectiva.

Si el retard és produït per motius no imputables al contractista i aquest ofereix complir els seus compromisos si se li amplia el termini inicial d'execució, l'òrgan de contractació li ha de concedir un termini que ha de ser, almenys, igual al temps perdut, a menys que el contractista en demani un altre de més curt. El responsable del contracte ha d'emetre un informe on es determini si el retard es va produir per motius imputables al contractista.