

SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE NÒMINES I RECURSOS HUMANS (PEOPLENET) DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. ANTECEDENTS.....3

2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....3

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS.....3

4. INFORMES TRIMESTRALS D'EXECUCIÓ.....5

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Diputació de Tarragona. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE B474511405D644559C343F6264F92A59 i data d'emissió 09/04/2026 a les 14:39:29

1. ANTECEDENTS

L'objectiu de la Diputació de Tarragona és mantenir l'estabilitat i disponibilitat dels sistemes i les aplicacions, tant pel que fa al rendiment, evolució dels serveis, la gestió de canvis i la resolució d'incidències.

Igualment, el servei ha d'incloure els serveis de suport tècnic per l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest servei ha d'incloure els serveis de suport tècnic per a l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant. Addicionalment també s'inclourà el suport a la instal·lació d'actualitzacions, així com Hotfixes / Workarounds derivats de casos de suport.

L'any 2024 es va ampliar el nombre de llicències de l'aplicació per contemplar la gestió del col·lectiu de 300 alumnes de pràctiques, per la seva inclusió al sistema de la Seguretat Social, així com un col·lectiu addicional de 100 empleats. Exp. 8004330008-2024-0007047 - Ampliació llicències PeopleNet.

Aquí s'hi inclou la part de manteniment per aquests usuaris també, i com que aquesta ampliació finalitza el 18 de juliol del 2027, caldrà que tinguin en compte en la seva oferta descomptar la part d'aquests 300 usuaris de pràctiques i 100 empleats des de quan s'adjudiqui (juliol 26 fins al 18 de juliol del 27 - pràcticament 1 any).

Finalment, es contractarà també una bossa de 1200 hores anuals per al suport d'incidències que precisin el suport de consultors i per a manteniments evolutius que impliquin modificacions i/o adaptacions de funcionalitats del producte.

Aquest contracte només el pot executar una empresa perquè té exclusivitat amb el producte.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

Les activitats del servei han d'anar encaminades a poder disposar d'un servei de suport personalitzat que garanteixi a la Diputació de Tarragona:

Aquest servei ha d'incloure els serveis de **suport tècnic per a l'aplicació i les seves funcionalitats, adaptacions i integracions desenvolupades pel fabricant**. Addicionalment també s'inclourà el **suport a la instal·lació d'actualitzacions**, així com *Hotfixes / Workarounds* derivats de casos de suport. Finalment, es **contractarà també una bossa de 1200 hores** per al suport d'incidències que precisin el suport de consultors i per a manteniments evolutius que impliquin modificacions i/o adaptacions de funcionalitats del producte.

El detall dels diferents serveis inclosos dins d'aquest contracte és el següent:

3.1 Actualització de versions

S'entendrà per actualització qualsevol millora de caràcter no substancial realitzada sobre la funcionalitat o la tecnologia del producte, així com les correccions d'errors pròpies dels productes segons la seva naturalesa i les actualitzacions de formats legals en els termes que s'esmenten més endavant.

3.2 Subministrament d'actualitzacions

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la Diputació les actualitzacions del producte a mesura que aquestes estiguin disponibles. El programari de base que sigui requerit per al correcte funcionament de les actualitzacions podrà ser subministrat per l'empresa adjudicatària, així com les feines d'instal·lació, que es descriuran més endavant en aquest document.

3.3 Actualització Documental

Aquest servei es refereix exclusivament a la funcionalitat de nòmina del producte. Inclou el subministrament dels següents formats d'impresos i models oficials adaptats a les disposicions que els modifiquin:

- Suport magnètic per la liquidació de retencions efectuades a compte de l'IRPF – Model 190.
- Sistema RED de la Seguretat Social. Règim General – 0111 (excepte sistemes especials):
 - o Afiliació. Fitxer AFI.
 - o Cotització. Sistema de Liquidació Directa. Generació de fitxers de bases i tractament de resposta de la Seguretat Social.
- Fitxer de transferències bancàries en suport magnètic ajustat a la norma SEPA segons les especificacions de l'Associació Espanyola de Banca (AEB) per a transferències a Espanya.
- Suport magnètic per a les Assegurances Socials de MUFACE

3.4 Suport Help Desk

El servei de *Help Desk* és un servei per a l'atenció immediata de consultes – que es poden formular per telèfon, correu electrònic o a través del Centre de Suport al Client. Les consultes inclouen, per tant, l'informe per a la verificació i anàlisi d'errors per poder determinar l'origen d'aquests, així com la resolució de dubtes de caràcter puntual relatives a funcionalitats i característiques pròpies del producte.

3.4.1 Classificació de les incidències

Les incidències s'hauran de classificar segons la seva gravetat:

- **Molt greus:** aquelles que afecten al funcionament del producte impedit-ne la seva explotació. S'estableix un temps de resposta de 2 hores laborables.
- **Greus:** aquelles que no paralitzen l'explotació del servei però que poden derivar en molt greus a curt termini. S'estableix un temps de resposta de 4 hores laborables.
- **Lleus:** afecten a l'ús del producte però sense paralitzar-ne la seva explotació. S'estableix un temps de resposta de 8 hores laborables.

3.4.2 Temps de resposta

S'entendrà per temps de resposta l'interval dins del qual, el servei de suport tècnic de l'empresa adjudicatària comença a treballar en la incidència reportada a qualsevol dels canals disponibles d'accés.

3.4.3 Horari

L'horari de funcionament del servei de *Help Desk* serà de 9 – 18h de dilluns a divendres inclosos.

3.5 Instal·lació d'actualitzacions

S'inclourà el suport a la instal·lació d'actualitzacions, així com *hotfixes* i *workarounds* derivats de casos de suport. Això implica que l'adjudicatari serà qui es connecti de forma remota i segura (via VPN) als servidors de la Diputació de Tarragona per realitzar les actualitzacions corresponents, sempre avisant als tècnics de la Corporació dels canvis que es realitzaran i de si caldrà preveure una finestra de no-disponibilitat del servei deguda a aquestes actualitzacions.

3.6 Bossa d'hores per a manteniments evolutius

Pel que fa als manteniments evolutius, caldrà que l'adjudicatari especifiqui el preu per hora de treball. Durant cadascun dels anys que duri el present contracte es podran anar consumint hores de manteniment evolutiu fins a un màxim de **1200 anuals**.

4. INFORMES TRIMESTRALS D'EXECUCIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes trimestrals d'execució mentre duri el present contracte. En aquests informes s'especificaran les dades més significatives de l'execució del servei durant aquell període de temps, incloent el nombre de casos oberts i resolts, les hores de manteniments evolutius consumides, així com el concepte pel qual han estat consumides.

Pel que fa a la consumició de la bossa d'hores, abans de procedir-hi caldrà confirmació de la Diputació de Tarragona especificant el concepte i hores estimades a consumir. Sense aquesta confirmació per escrit l'empresa adjudicatària no podrà consumir aquestes hores.