



Ajuntament de
Torredembarra

**CONTRACTE MIXT DE SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI DE
PER LA GESTIÓ INTEGRAL DE RECURSOS HUMANS, I SUBMINISTRAMENT DE LA
SUBSCRIPCIÓ AL "PORTAL CONVOCA"
PER A LA GESTIÓ DE PROCESSOS SELECTIUS DE L'AJUNTAMENT DE
TORREDEMBARRA MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT
PER RAONS TÈCNIQUES**

Plec de prescripcions tècniques





INDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DE LA DESPESA.....	3
3. REQUISITS D'EXECUCIÓ: SUBMINISTRAMENT, MANTENIMENT, MILLORA I EVOLUCIÓ DEL SISTEMA.....	4
4. ALLOTJAMENT I ACCÉS CLOUD.....	4
5. REQUISITS DE SEGURETAT I COMPLIMENT NORMATIU:.....	6
6. CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT.....	6
6.1 Abast del contracte.....	6
6.2 Manteniment d'integracions.....	6
6.3 Requisits generals del sistema.....	6
6.4 Serveis tècnics associats.....	7
6.5 Requisits de seguretat i certificacions.....	7
7. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT.....	7
8. REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT.....	8
8.1 Incidències i temps de resposta i resolució.....	8
8.2 Penalitzacions per incompliments dels SLA.....	9
9. RECURSOS HUMANS EMPRATS.....	10
10. SEGURETAT, CONFIDENCIALITAT I TRACTAMENT DE DADES.....	10
11. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS.....	11





1. ANTECEDENTS

La introducció intensiva d'eines tecnològiques en l'organització administrativa ha portat aquests darrers anys a posicionar a les administracions públiques, i especialment a les administracions locals, com administracions més properes a la ciutadania.

S'ha avançat en els principis que l'ordenament jurídic administratiu ha recollit tradicionalment: eficàcia i eficiència.

L'administració pública, com a organització dirigida a donar serveis als ciutadans i a l'interès general, es deu als principis d'eficàcia i eficiència en l'actuació administrativa, de coordinació i, transparència

És necessari per tant, una gestió innovadora i tecnològicament avançada del capital humà per tal de fer efectiva la modernització de les administracions, i per fer-ho cal disposar de les eines necessàries.

En aquest sentit, en data 7 d'abril de 2022, la Junta de Govern va adjudicar el contracte de serveis en modalitat de SaaS d'un programa informàtic de gestió integral de recursos humans per a l'Ajuntament de Torredembarra a l'empresa l'empresa "Soluciones Avanzadas en Informática Aplicada, SL" (en endavant, SAVIA), ara anomenada "Berger Levraut España Software SLU" (en endavant, Berger Levraut).

Per tant, actualment l'Ajuntament de Torredembarra disposa de la solució de Berger Levraut per a la gestió integral de persones GINPIX7 en modalitat SaaS (Software as a Service).

Amb aquesta solució es gestionen aproximadament un volum mitjà mensual de 300 empleats, incloent funcionaris, personal laboral estable, càrrecs electes i plans d'ocupació. Aquesta eina ha de facilitar l'accés cloud a 5 usuaris nominals i 1 usuari nominal amb accés al quadre de comandament.

Alhora també es disposa d'una plataforma que permet gestionar la publicació de les diferents ofertes de provisió i selecció, així com la presentació de sol·licituds i l'aportació de documentació dels candidats a aquests processos anomenada "Portal Convoca".

Aquest mòdul és una solució claus en mà allotjada en el núvol de l'empresa i ofert en modalitat de servei per ús, i la subscripció contractada permet la gestió de fins a 10 processos selectius simultanis i fins a 5.000 candidats (modalitat "Small"). Actualment es troba integrada amb un Terminal Punt de Venda (TPV) per processar el pagament dels drets de participació dels aspirants a processos selectius.

Per tant, l'objecte del contracte és l'actualització de la versió, el manteniment del programari de la plataforma de l'empresa Berger Levraut, i la subscripció anual al portal de processos selectius, garantint doncs la seva continuïtat.

2. OBJECTE DE LA DESPESA

L'objecte de la despesa de la present licitació és:

- Contractació del servei de manteniment i suport del programari de gestió integral de Recursos Humans Ginpix7 en modalitat SaaS, incloent l'actualització de la versió i el suport tècnic necessari per a garantir el correcte funcionament del sistema. Aquesta solució permet la gestió d'un volum mitjà mensual de 300 empleats i ofereix accés cloud a 5 usuaris i 1 usuari nominal amb accés al quadre de comandament.





- Contractació del subministrament de la subscripció anual al "Portal Convoca" en la modalitat "Small", per a la gestió dels processos selectius de forma integral, fins a un màxim de 10 processos selectius simultanis i fins un màxim de 5.000 candidats actius.

3. REQUISITS D'EXECUCIÓ: SUBMINISTRAMENT, MANTENIMENT, MILLORA I EVOLUCIÓ DEL SISTEMA

Els requisits d'execució del projecte són:

- Les clàusules tècniques i administratives d'aquesta licitació.
- Les condicions de l'oferta presentada per l'empresa "Berger Levrault".
- El manteniment general i correctiu de les dues plataformes, plataforma "Portal Convoca" i plataforma GINPIX7, així com l'assistència tècnica, suport i serveis associats, al llarg de la durada del contracte. Es preveu un servei de suport tècnic continuat que respongui a les necessitats dels usuaris amb temps de resposta adequats. No hi haurà un límit de consultes o d'intervencions.
- Totes les modificacions, adaptacions i millores que siguin necessàries per canvis normatius o legislatius.
- Totes les modificacions i millores que pugui incorporar genèricament a totes dues plataformes, plataforma "Portal Convoca" i plataforma GINPIX7, durant la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues, sense que aquestes suposin cap cost per l'Ajuntament.
- Autenticació d'usuaris mitjançant el sistema LDAP de l'Ajuntament.
- Integració d'ambdues plataformes: la plataforma "Portal Convoca" i la plataforma "GINPIX7".

L'empresa contractista haurà de prestar directament el servei de suport i manteniment de les solucions, sense que en cap cas es pugui subcontractar. Si que es podrà subcontractar el servei SAAS que faci servir el licitador, com ara l'allotjament de la infraestructura informàtica per proporcionar el servei, com pot ser l'allotjament físic en un CPD extern.

4. ALLOTJAMENT I ACCÉS CLOUD

La solució es proporciona en modalitat SaaS (Software as a Service), allotjada en els servidors de l'empresa adjudicatària.

S'exposen a continuació els requisits que ha de complir l'accés cloud per a la gestió dels recursos humans, el cycle de nòmina i la gestió de processos selectius de l'Ajuntament:

GINPIX7:





- **Empleats:** Es gestionarà un volum mitjà mensual de 300 empleats (funcionaris, personal laboral estable, càrrecs electes i plans d'ocupació semestrals). El contracte possibilitarà la variació d'aquest nombre segons les necessitats que sorgeixin, tant a l'alça com a la baixa.
- **Usuaris:** La plataforma proposada ha de permetre l'accés cloud remot als usuaris de l'Ajuntament. L'accés serà obligatòriament nominal, facilitant l'accessibilitat i mobilitat (teletreball per l'equip de personal) des de qualsevol punt amb les màximes garanties de seguretat. En el moment d'elaboració del present plec, hi ha un total de 5 usuaris nominals amb accés a la solució cloud de gestió de nòmnes i recursos humans, 1 usuari amb accés al quadre de comandament.
- **Gestió d'usuaris:** L'Ajuntament podrà alterar el nombre d'usuaris en funció de les seves necessitats. L'adjudicatari haurà d'adaptar-se a aquesta circumstància, ajustant la facturació segons el nombre actualitzat, i al preu establert en l'oferta econòmica. Les altes i baixes d'usuaris, quan requereixin actuació per part de l'adjudicatari, s'hauran de realitzar de forma àgil, en un termini màxim de 8 hores laborals.

PORTAL CONVOCA:

- La solució haurà de permetre l'accés cloud als responsables de la gestió dels processos selectius, garantint una administració eficient i segura de les dades dels candidats.
- S'ha de garantir la interoperabilitat entre Ginpix7 i el Portal Convoca, permetent la integració dels processos de selecció amb la gestió de Recursos Humans.
- El sistema haurà d'oferir una experiència d'usuari fluida per tal d'assegurar l'accessibilitat dels candidats i dels gestors del procés selectiu.

SERVEIS ASSOCIATS A L'ALLOTJAMENT CLOUD:

L'adjudicatari haurà de prestar els següents serveis com a part de la plataforma tecnològica cloud:

- Garantia d'accés dels usuaris els 365 dies de l'any i 24 hores al dia (llevat dels temps mínims destinats al manteniment de la plataforma).
- Dret d'ús i utilització del programari per als usuaris amb els permisos i accessos pertinents.
- Allotjament de les dades a la plataforma tecnològica cloud.
- Serveis associats per albergar la base de dades dels empleats i dels candidats als processos selectius.
- Servei d'actualització de versions del programari realitzat per l'adjudicatari.
- Servei de còpies de seguretat de la base de dades per part de l'adjudicatari.
- Servei de suport, manteniment i atenció a usuaris.
- Servei de manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu, aplicat tant a la gestió del cicle de nòmina com a les funcionalitats de Recursos Humans i del Portal Convoca.





- Suport i manteniment del sistema.

5. REQUISITS DE SEGURETAT I COMPLIMENT NORMATIU:

La infraestructura proposada ha de complir amb els requisits marcats per la legislació vigent.

Garanteix la custòdia de les dades d'empleats i candidats, i el compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) en categoria alta.

6. CONDICIONS TÈCNIQUES DEL SUBMINISTRAMENT

6.1 Abast del contracte

El contracte comprèn l'ús de les plataformes **Ginpix7** i **Portal Convoca** per part de l'Ajuntament de Torredembarra, en els següents termes:

- Accés per part de l'Ajuntament per gestionar la plataforma d'ocupació pública Convoca, permetent la gestió de fins a 10 processos selectius simultanis (convocatòries, borses d'ocupació i llistes de substitució) i fins a 5.000 candidats.
- Accés a Ginpix7, Engate i Savia Time (SaviaCloud), garantint la gestió dels 300 empleats de l'Ajuntament.
- Posada a disposició dels usuaris del material necessari per a la formació en l'explotació de la plataforma.
- Suport i manteniment preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu de les plataformes durant la vigència del contracte, i manteniment d'integracions existents.

6.2 Manteniment d'integracions

L'adjudicatari haurà de garantir el manteniment de la integració amb el Terminal Punt de Venda per al pagament dels drets de participació dels aspirants a processos selectius.

6.3 Requisits generals del sistema

- Arquitectura cloud: Les plataformes han d'estar allotjades en una infraestructura cloud amb alta capacitat per al tractament de grans volums de dades (Azure® o equivalent).
- Accés web i compatibilitat: L'accés s'ha de fer a través d'una interfície web compatible amb Chrome, Edge, Firefox i Safari.
- Disseny responsive (RWD): Adaptació a ordinadors, tauletes i telèfons intel·ligents.
- Disponibilitat 24/7: L'accés ha d'estar garantit els 365 dies de l'any i 24 hores al dia, excepte per manteniment programat.





- **Obsolescència tecnològica:** L'adjudicatari haurà de garantir que l'equipament i programari de base (sistemes operatius, bases de dades, virtualització) estiguin dins del suport oficial del fabricant.
- **Dinamisme:** El sistema ha d'oferir una resposta àgil a les instruccions de l'usuari, assegurant que pugui treballar de manera continuada sense interrupcions.

6.4 Serveis tècnics associats

L'adjudicatari haurà de proporcionar els següents serveis tècnics durant tota la vigència del contracte:

- Allotjament de dades.
- Actualització de versions del sistema.
- Execució de còpies de seguretat de la base de dades.
- Suport i atenció a usuaris.
- Manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu de les funcionalitats del sistema. Requisits de seguretat i certificacions

6.5 Requisits de seguretat i certificacions

L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència i canvi en les condicions del servei.

El sistema haurà de garantir la seguretat de l'accés i la manipulació de la informació, així com la integritat de les dades i la capacitat de recuperació en cas de fallada.

El servei haurà de complir amb les normatives següents:

- ENS (Esquema Nacional de Seguretat - categoria alta).
- ISO 9001:2015 (Gestió de qualitat dels serveis).
- ISO 27001 i ISO 20000 (Seguretat i gestió eficient de la informació).

7. INTERLOCUTOR ÚNIC O PREFERENT

L'adjudicatari haurà d'assignar un interlocutor únic o preferent (Gestor del Servei) per a tota la durada del contracte. Aquest interlocutor serà el punt de contacte continuat per a tots els aspectes de seguiment, informes i control del servei.

Aquest interlocutor es reunirà periòdicament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament de Torredembarra, tant de manera presencial com telemàtica, per assegurar el correcte funcionament del servei i la resolució d'incidències.

La seva disponibilitat telefònica per atendre consultes o requeriments serà continuada i sense restriccions dins dels límits raonables, sempre dins dels horaris comercials. No es requereix una dedicació a temps complet ni una disponibilitat d'altíssima immediatesa.

8. REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA I SUPORT

El servei ha de cobrir les necessitats i objectius plantejats en els apartats titulats "Objecte de la despesa". En concret, ha de complir tots els requeriments i especificacions següents:





- **Horari d'atenció i incidències:** El servei de suport ha de permetre realitzar consultes i atenció a les incidències per telèfon o correu electrònic. L'horari d'assistència serà de 8x5, exceptuant dies festius d'àmbit nacional.
- **Coordinació amb l'Ajuntament:** Les accions de manteniment o actualització del sistema seran coordinades amb el personal de l'Ajuntament de Torredembarra.
- **Disponibilitat i manteniment:** Es garantirà un 99% de disponibilitat de la plataforma, amb un màxim de 88 hores anuals de manteniment programat.
- **Seguiment i supervisió:** En qualsevol cas, les actuacions es faran sota la supervisió i coordinadament amb els serveis tècnics municipals.
- **Actualització i evolució del sistema:** L'adjudicatari garantirà:
 - o El suport funcional i operatiu durant tota la durada del contracte.
 - o El manteniment dels sistemes operatius, sempre actualitzats a la darrera versió.
 - o El manteniment general i correctiu de les aplicacions, eines i sistema operatiu.
 - o L'assistència tècnica, suport i serveis associats durant la durada del contracte.
 - o Totes les modificacions, adaptacions i millores necessàries per canvis normatius o legislatius.
 - o Les personalitzacions per canvis procedimentals que no suposin un canvi substancial en l'estructura de la solució.

8.1 Incidències i temps de resposta i resolució

Definició de les incidències:

- o Incidència crítica: Quan funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús sense alternativa, impeding el desenvolupament de les funcions.
- o Incidència no crítica: Quan el sistema no funciona de forma continuada i àgil, però sense ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat.

Amb les definicions anteriors s'estableixen els següents Acords de Nivell de Servei (SLA) mínims:

- Incidències crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 4 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 8 hores. (imperatiu).
- Incidències no crítiques:
 - Temps de resposta màxima: 8 hores. (imperatiu).
 - Temps de resolució màxima: 3 dies hàbils. (imperatiu).

8.2 Penalitzacions per incompliments dels SLA

Incidències crítiques





S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 1 o més incompliments dels SLA mínims per incidències crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA crítiques (en un mes)	% penalització facturació mensual
De ≥ 1 a < 3	20%
De ≥ 3 a < 5	50%
De ≥ 5 a < 7	80%
≥ 7	100%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències crítiques són 8h. Per tant en el cas de produir-se una incidència crítica resolta passades 20h des de la comunicació equivaldrà a dos incompliments (> 8 hores primer incompliment, > 16 hores segon incompliment).

Incidències no crítiques

S'aplicarà una penalització % del total de facturació si es produeixen 5 o més incompliments dels SLA mínims per incidències no crítiques. Aquesta penalització serà superior a mida que es produeixi un augment dels incompliments.

Incompliments SLA NO crítiques (en un mes)	% penalització facturació mensual
De ≥ 5 a < 10	10%
De ≥ 10 a < 15	20%
De ≥ 15 a < 20	30%
≥ 20	50%

El comptatge d'incidència no resolta serà contada per resolució dins del termini d'hores requerides, en el cas de les incidències no crítiques són 3 dies hàbils. Per tant en el cas de produir-se una incidència no crítica resolta passats 10 dies hàbils des de la comunicació equivaldrà a tres incompliments (> 3 dies hàbils primer incompliment, > 6 dies hàbils segon incompliment, > 6 dies hàbils tercer incompliment).

9. RECURSOS HUMANS EMPRATS

L'adjudicatari haurà de disposar de tots els recursos humans i materials necessaris per garantir la correcta gestió i execució dels serveis contractats durant tota la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària serà responsable directa de les actuacions del personal a càrrec seu, assumint la total responsabilitat pels possibles danys a persones, materials o tercers derivats de les accions dels seus treballadors o de l'execució del servei. Per aquest motiu, haurà de disposar d'una assegurança suficient que cobreixi qualsevol incidència que pugués produir-se durant la prestació del servei.

Aquesta contractació té una naturalesa estrictament administrativa, fet que exclou qualsevol tipus de vinculació laboral o funcional entre el personal del contractista, els seus subcontractats i l'Ajuntament de Torredembarra.





10. SEGURETAT, CONFIDENCIALITAT I TRACTAMENT DE DADES

L'empresa contractista es compromet a garantir la seguretat i la confidencialitat de tota la informació tractada en el marc de la prestació de serveis per l'Ajuntament de Torredembarra.

Confidencialitat de la informació

- Es considerarà informació confidencial qualsevol dada (en format escrit, oral o electrònic) a la qual l'empresa contractista tingui accés durant l'execució del servei, especialment la informació pròpia de l'Ajuntament.
- L'empresa contractista no podrà difondre, publicar ni cedir aquesta informació a tercers sense el consentiment previ per escrit de l'Ajuntament.
- Després de la finalització del contracte, l'empresa contractista es compromet a no conservar cap còpia d'aquesta informació i a lliurar-la en un format estructurat per facilitar la seva explotació automatitzada.

Mesures de seguretat

- L'empresa contractista dotarà tots els seus sistemes (xarxes, servidors i programari) d'eines contra la ciberdelinqüència i assumirà els costos necessaris per restablir la seguretat en cas d'atacs informàtics.
- S'haurà de posar en coneixement immediat de l'Ajuntament qualsevol incidència de seguretat que pugui posar en risc la protecció de les dades i documents objecte del contracte.

Obligacions del contractista

- Informar el seu personal, col·laboradors i subcontractistes de les obligacions de confidencialitat establertes en aquest contracte.
- Signar els documents necessaris per garantir el compliment d'aquestes obligacions.
- Les obligacions de confidencialitat tindran una duració indefinida, mantenint-se en vigor després de la finalització del contracte per qualsevol causa.

11. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS D'INFORMACIÓ I APLICACIONS

En cas de resolució del contracte, les empreses adjudicatàries seran responsables de la transmissió completa i correcta de tota la informació necessària per garantir la continuïtat del servei en el nou entorn, així com de qualsevol cost associat a aquest traspàs d'informació.

Així mateix, hauran de respectar i complir totes les condicions establertes a les clàusules tècniques d'aquesta licitació.

Es duran a terme totes les reunions i procediments necessaris per assegurar que la transferència es realitzi de la manera més adequada.

Torredembarra, a data de la signatura electrònica

