



Referencia:	2026/14543E
D. de Recursos Humans	

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS CONTRACTE MIXT DE SUBMINISTRAMENT I SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DE L'APLICACIÓ EPSILON RH

1. Justificació

L'Ajuntament de Badalona disposa actualment de l'aplicació EPSILON RH, destinada a la gestió integral dels recursos humans municipals, incloent processos de nòmina, gestió administrativa de personal, obligacions amb l'Agència Tributària i la Tresoreria General de la Seguretat Social.

Per garantir la continuïtat operativa, la seguretat, l'adequació normativa i el correcte funcionament del sistema, és necessari disposar d'un servei especialitzat de manteniment i suport tècnic.

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (en endavant, PPT) defineix els requisits tècnics mínims exigibles, els nivells de servei (SLA) i les obligacions de seguretat i reversibilitat per garantir la continuïtat del servei de nòmina i gestió de personal.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el subministrament i serveis de manteniment i suport de l'aplicació Epsilon RH.

El subministrament compren, si escau, la renovació/provisió de llicències o drets d'ús necessaris per a l'ús continuat dels mòduls actualment en producció, sense disminució de funcionalitats.

L'adjudicatari haurà d'indicar en la seva oferta l'abast exacte (mòduls, perfils d'usuari, integracions i entorn tecnològic suportat) i garantir la compatibilitat amb les obligacions normatives (AEAT i TGSS) durant tota la vigència.

3. Durada

El contracte tindrà una durada d'1 any, a comptar des de la formalització del contracte.

El contracte es podrà prorrogar per dos anys, en pròrroques d'un any cadascuna.



4. Descripció dels serveis

4.1. Manteniment estàndard

El manteniment i l'actualització corresponent als mòduls inclouen els següents serveis:

- Manteniment correctiu: Detecció i reparació dels errors que es poguessin produir en la forma estàndard del programari subministrat pel proveïdor.
- Manteniment evolutiu: Incorporació de les millores que el proveïdor decideixi realitzar en els mòduls adquirits. Aquest inclou, com a mínim, les evolucions necessàries per mantenir la funcionalitat equivalent i la compatibilitat amb els canvis normatius i tecnològics; qualsevol evolutiu específic sol·licitat per l'Ajuntament es tramitarà mitjançant petició, valoració, acceptació i posada en producció.
- Manteniment adaptatiu: Modificacions necessàries per adaptar les funcionalitats dels mòduls adquirits a les exigències legals de l'AEAT i TGSS i que entrin en vigor durant la vigència d'aquest contracte.
- Servei de consultes a Internet: Accés a la pàgina web del proveïdor des de la pròpia aplicació, a través d'usuaris autoritzats o interlocutor vàlid oficial. És un servei en línia disponible les 24 hores durant la vigència del contracte, que conserva una relació de les consultes realitzades.
- Canal de notícies: Mitjançant aquesta opció, el proveïdor pot informar de: (i) les novetats i comunicacions "d'última hora"; (ii) el contingut de noves versions; (iii) les solucions que s'incorporaran per adaptar-se als canvis legals.
- Actualitzacions online: Un cop al dia, el sistema realitza una consulta per comprovar si hi ha noves actualitzacions disponibles per a la descàrrega. Un cop finalitzat el procés de descàrrega de les actualitzacions, queden llestes per instal·lar-se, ja que aquest sistema realitza la descàrrega automàtica en segon pla.
- Manteniment tecnològic: Cobreix la compatibilitat de l'entorn tecnològic amb el de l'aplicació.
- Servei d'Atenció Telefònica (SAU): És un servei centralitzat que permet obtenir respostes sobre possibles errors del programari, propostes de millora i dubtes sobre noves versions. En el marc de l'assistència de consultes curtes, simples i puntuals, l'interlocutor accedirà a un número de telèfon del centre d'assistència. Tota sol·licitud (telèfon, correu o altres canals) s'haurà de registrar en un sistema de tickets amb número d'incidència i traçabilitat.

Les hores d'accés al centre seran:



Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h

Divendres i períodes estivals (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h

4.2. Contracte de suport telemàtic (SAU)

En el Servei de Suport Telemàtic, el proveïdor presta els seus serveis en remot, amb ajuda de mitjans telemàtics (telèfon, correu electrònic, connexió remota a les instal·lacions de l'Ajuntament, etc.). En definitiva, són peticions de servei no incloses en el Manteniment Estàndard, que poden ser resoltes sense el desplaçament físic d'un consultor. El límit entre suport, consultoria i desenvolupament s'haurà de definir en la seva oferta i, en cas de dubte, prevaldrà el que disposi el Plec de Clàusules Administratives Particulars i l'acord de qualitat de servei (SLA).

El Servei de Suport Telemàtic inclou:

- Serveis d'assistència remota: Es realitza per consultors experts que prenen el control remot del PC de l'interlocutor, a través d'Internet, mitjançant el maneig d'una aplicació web, i es presta d'acord amb les limitacions previstes en la legislació vigent en matèria de protecció de dades i en les polítiques de seguretat del propi Ajuntament. Per establir la connexió sempre és necessària l'autorització de l'interlocutor que, en tot moment, haurà de visualitzar les tasques que realitzen els consultors. L'accés remot requerirà autenticació forta (MFA), registre de sessió (LOG) i autorització expressa per cada intervenció.
- Suport telemàtic a l'explotació de les dades: Es tracta de la resolució d'incidències que requereixin una investigació de les dades de l'Ajuntament... En general, qualsevol servei que requereixi analitzar o manipular les dades de l'Ajuntament, d'acord amb les aplicacions contractades. Abans de realitzar manipulacions de dades, s'haurà de documentar la petició, l'autorització, l'abast i el resultat, i garantir la possibilitat de restauració (backup/export), si escau.
- Suport telemàtic a incidències tecnològiques i assistències tècniques: Serveis tècnics de sistemes remots relacionats amb l'entorn en què conviu l'aplicació, que se centren en: (i) assistència per a la migració o instal·lació en nous servidors; (ii) assistència per a instal·lació en noves estacions; (iii) resolució d'incidents de SO, BBDD, impressores, configuració; (iv) assessorament d'accés a l'estructura lògica; (v) estudis de rendiment.
- Actualització de versions: Tasques destinades a la instal·lació de noves versions, de forma remota, i la verificació del funcionament en entorn real o de preproducció, i el suport a incidents derivats de la instal·lació. S'hauran d'emetre notes de versió (release notes), preavis de canvis (excepte urgències de seguretat o canvi normatiu inajornable) i procediment de rollback/reversió en cas d'incidència.



- Sessions de formació curtes: Sessions de no més de tres hores, orientades a facilitar l'ús dels productes sota llicència. L'adjudicatari facilitarà materials de suport (guies/videotutorials) per a usuaris clau.

4.3. Nivells de servei (SLA) i gestió d'incidències

El servei disposarà d'un sistema de registre (ticketing) amb, com a mínim: data/hora, canal, descripció, severitat, accions realitzades, temps dedicat, estat i tancament validat per l'Ajuntament. Les severitats es definiran com

(S1) Crítica: paralització de processos de nòmina o impossibilitat de complir obligacions AET/TGSS.

(S2) Alta: afectació rellevant sense parada total.

(S3) Mitjana: incidència amb alternativa.

(S4) Baixa: consulta o petició menor.

Temps màxims (comptats dins horari de servei):

Severitat	Primera resposta (màx.)	Resolució o solució temporal (màx.)
(S1) Crítica	1 hora	8 hores (o workaround < 4 hores)
(S2) Alta	4 hores	2 dies laborables
(S3) Mitjana	1 dia laborable	5 dies laborables
(S4) Baixa	2 dies laborables	Segons planificació/versió

L'adjudicatari emetrà informe mensual d'SLA (percentatge d'incidències dins termini, temps mitjà de resolució, incidències recurrents i accions preventives).

En cas d'incompliment reiterat dels SLA, es podran aplicar les penalitats i/o conseqüències previstes al PCAP.

4.4. Reversibilitat i portabilitat de dades

A la finalització del contracte, l'adjudicatari facilitarà, sense cost addicional, l'exportació completa de les dades i documents relacionats amb l'aplicació (en format estàndard i reutilitzable, p.e. CSV/SQL/XML, segons correspongui) i el diccionari de dades/esquema. El termini màxim d'entrega serà de 15 dies hàbils des de la sol·licitud de l'Ajuntament.

L'adjudicatari acreditarà l'esborrat segur i/o devolució de còpies en els seus sistemes, sense perjudici de les obligacions legals de conservació que, si escau, resultin aplicables.



5. Horaris del servei

Matins, de dilluns a dijous, de 8:30h a 17:30h

Divendres i períodes estivals (de juliol a setembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h

Els terminis d'SLA es computaran dins d'aquest horari, llevat que el PCAP prevegi guàrdia o cobertura fora d'horari.

6. Confidencialitat i protecció de dades

Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'adjudicatari tindrà la condició d'encarregat del tractament i haurà de complir:

- Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)
- Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD)
- Esquema Nacional de Seguretat (RD 311/2022)
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat

S'haurà de garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades. L'adjudicatari subscriurà l'annex d'encàrrec del tractament, que inclourà, com a mínim: objecte i durada, naturalesa i finalitat, tipus de dades i categories d'interessats, obligació de tractar dades només segons instruccions, confidencialitat del personal, mesures tècniques i organitzatives, subencarregats (autorització prèvia), transferències internacionals (prohibides sense autorització i garanties), assistència en drets i en avaluacions d'impacte, notificació d'incidents/bretxes, i devolució/supressió al final.

7. Seguretat de la informació i accés en remot (ENS)

L'adjudicatari complirà les polítiques de seguretat de l'Ajuntament i, com a mínim:

- (I) Autenticació multifactor per a accés remot
- (II) Prohibició de comptes compartits
- (III) Registre d'accessos i operacions rellevants
- (IV) Xifrat de comunicacions i, si escau, de suports



(V) Principi de mínim privilegi

(VI) Notificació d'incidents de seguretat en un termini màxim de 24 hores des de la detecció i cooperació en l'anàlisi i contenció

8. Seguiment del servei i informes

Es realitzarà, com a mínim, una reunió de seguiment trimestral (o la periodicitat que fixi el PCAP) amb acta, i un informe mensual que inclogui: incidències, SLA, versions/actualitzacions, canvis normatius incorporats, formacions realitzades i propostes de millora.