

PLEC DE CLAUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DELS SERVEIS DE MANTENIMENT, CORRECTIU, I FORMACIÓ DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS EPSILON DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS I EL SUBMINISTRAMENT DELS MÒDULS SELECTA I MIGRACIÓ AL NÚVOL

1. Antecedents

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts disposa de la solució Epsilon RH per a la gestió de recursos humans, nòmina, portal de la persona empleada i gestió del temps. Aquesta solució constitueix un element crític per al funcionament ordinari de l'organització, atès que dona suport a processos essencials com el càlcul i liquidació de nòmines, la gestió de plantilles, el registre horari, la consulta d'informació per part del personal i altres funcionalitats pròpies de la gestió de persones.

En el marc de l'evolució tecnològica de la plataforma i de les necessitats actuals de l'Ajuntament, resulta necessari garantir la continuïtat del manteniment correctiu, evolutiu, adaptatiu i normatiu de la solució, regularitzar la seva prestació en modalitat SaaS i implantar nous components funcionals vinculats a la selecció de personal i a la modernització del portal de la persona empleada.

2. Objectes del contracte

L'objecte del contracte és definir les prescripcions tècniques mínimes per a la prestació integrada dels serveis i subministraments associats a la suite Epsilon RH de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, incloent-hi el manteniment del programari ja implantat, el suport tècnic i funcional, les actualitzacions legals i de versió, la migració i regularització de la solució en modalitat SaaS, la implantació del mòdul Selecta i la implantació del nou portal Employer.

La prestació haurà de garantir la continuïtat del servei, la integritat de la informació, la seguretat de les dades, la traçabilitat de les actuacions i l'adequació permanent de l'aplicació als canvis normatius, organitzatius i tecnològics que afectin l'Ajuntament.

3. Àmbit funcional i organitzatiu

L'àmbit d'aplicació d'aquest contracte comprèn la totalitat de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts i, si escau, aquells perfils o unitats autoritzades que facin ús de la plataforma per a la gestió dels processos de recursos humans. La solució haurà de donar cobertura, com a mínim, a la plantilla municipal i als perfils gestors necessaris per a l'operativa ordinària.

Àmbit o mòdul	Abast mínim requerit
Gestió de recursos humans	Manteniment funcional i tècnic dels processos de gestió de persones, plantilles, expedients i dades mestres.
Gestió de nòmina	Càlcul, liquidació, regularització, embargaments, conceptes retributius i processos de tancament vinculats a nòmina.
Portal de la persona empleada	Consulta d'informació personal, documentació, rebuts, tràmits i funcionalitats d'autoservei.
Gestió del temps	Registre i seguiment de jornada, incidències, calendaris i processos associats.
Migració a SaaS	Allotjament, administració, disponibilitat, operació i suport de la solució en entorn núvol.
Selecta	Configuració i posada en marxa del mòdul de suport als processos selectius.
Employer	Implantació, parametrització i entrada en producció del nou portal de la persona empleada.
Formació	Formació funcional i d'ús per al personal de Recursos Humans i, si escau, per als perfils administradors o gestors.

4. Prestacions mínimes incloses

4.1. Manteniment correctiu, adaptatiu, evolutiu i normatiu

- Detecció, anàlisi i resolució d'errors del programari o de la seva configuració que impedeixin o dificultin la prestació correcta del servei.
- Adaptació de la solució als canvis normatius, laborals, tributaris, de Seguretat Social o de qualsevol altra naturalesa que incideixin en la gestió de recursos humans i nòmina.
- Incorporació de versions, actualitzacions i millores funcionals o tecnològiques alliberades pel fabricant, sempre que siguin compatibles amb l'entorn contractat.
- Correcció d'errors de configuració que afectin el càlcul de nòmina, els embargaments, les partides pressupostàries o altres paràmetres crítics de la gestió econòmica i administrativa.

4.2. Servei SaaS i operació de la plataforma

- Allotjament de la solució en infraestructura SaaS administrada pel proveïdor, incloent-hi operació, monitoratge i administració ordinària.



- Disponibilitat dels entorns necessaris per a producció i, quan sigui necessari, per a proves, configuració o validació de canvis.
- Execució de còpies de seguretat de la base de dades i disponibilitat, com a mínim mensual, d'un backup complet per a l'Ajuntament.
- Planificació de les actuacions que comportin aturades del servei en franges de baixa activitat i amb comunicació prèvia suficient, excepte en supòsits d'urgència tècnica degudament justificats.

4.3. Suport tècnic i funcional

- Servei d'atenció a l'usuari per canals telemàtics i telefònics per a la recepció, registre i seguiment d'incidències, consultes i peticions de suport.
- Assistència funcional en l'explotació del producte, l'ús dels mòduls i la interpretació del funcionament ordinari de la solució.
- Suport tècnic en actualitzacions, parametritzacions, validacions i assistències especialitzades relacionades amb la plataforma.
- Traçabilitat de les incidències i consultes, amb identificació de data d'obertura, descripció, nivell de criticitat, actuacions realitzades i data de tancament.

4.4. Implantació, migració i posada en producció

- Migració completa de la solució existent a la modalitat SaaS, preservant la integritat, consistència i disponibilitat de les dades i configuracions necessàries per a la continuïtat del servei.
- Implantació i configuració del mòdul Selecta d'acord amb els requeriments funcionals de l'Ajuntament.
- Implantació i posada en marxa d'Employer com a nou espai de relació digital de la persona empleada.
- Execució de proves tècniques i funcionals abans de la posada en producció, incloent-hi validacions conjuntes amb l'Ajuntament.

4.5. Formació i documentació

- Formació al personal de Recursos Humans sobre les funcionalitats implantades, les novetats de versió i les tasques de gestió ordinària necessàries.
- Lliurament o disponibilitat de manuals, guies d'ús i documentació d'administració actualitzada i suficient.
- Comunicació de canvis rellevants de versió o de funcionament amb l'antelació necessària perquè l'Ajuntament pugui planificar l'operativa.

5. Requeriments tècnics mínims de la prestació

- La solució haurà de mantenir la compatibilitat funcional amb els processos actuals de l'Ajuntament i preservar, en tot moment, la continuïtat dels processos crítics de nòmina, jornada, expedients i portal.
- No es podran executar canvis que afectin el càlcul de nòmina, la disponibilitat del portal o la gestió del temps sense la validació prèvia de l'Ajuntament quan aquests puguin tenir impacte en producció.
- Les dades migrades o transformades hauran de conservar la seva integritat, traçabilitat i coherència funcional, sense pèrdua d'informació ni alteració indeguda de l'històric.

- El portal i les funcionalitats destinades a l'ús per part de persones treballadores hauran de tenir en compte criteris d'accessibilitat i ús universal compatibles amb la normativa aplicable i amb la naturalesa del producte.
- La documentació tècnica i funcional haurà d'estar actualitzada i disponible durant tota la vigència del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un punt únic de contacte i d'un sistema de seguiment de peticions que permeti a l'Ajuntament conèixer l'estat de les incidències i actuacions obertes.

6. Pla d'implantació i calendari orientatiu

Atesa la previsió d'implantació dels nous components durant l'exercici 2026, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, a l'inici del contracte, un pla d'implantació i transició que inclogui com a mínim les fases, responsables, dependències, riscos, proves, formació i calendari de posada en servei.

1. Sessió inicial de llançament del projecte i validació de l'abast tècnic i funcional.
2. Planificació detallada de la migració a SaaS, incloent-hi finestra de canvi, estratègia de contingència i validacions prèvies.
3. Configuració i parametrització de Selecta i Employer d'acord amb els requeriments municipals.
4. Execució de proves i validació conjunta abans de cada posada en producció.
5. Formació als usuaris gestors i lliurament de documentació actualitzada.
6. Entrada en producció i període inicial d'estabilització amb seguiment reforçat.

7. Nivells de servei mínims (SLA)

La recepció d'avisos i incidències haurà d'estar garantida de forma permanent. Els terminis següents s'entenen referits a l'horari de servei indicat per l'adjudicatària i, com a mínim, a la franja de 08.00 h a 15.00 h en dies laborables, sens perjudici de l'obligació de recepció 24x7 dels avisos.

Tipologia	Nivell mínim exigít	Incompliment	Conseqüència/penalització
Consulta bloquejadora	Resposta en ≤ 1 hora i resolució en ≤ 4 hores	Superació del temps de resposta o del temps de resolució	2% de la quota mensual per manca de resposta dins termini i 5% de la quota mensual per manca de resolució dins termini.
Incidència alta	Resolució en ≤ 48 hores	Superació del termini de resolució	2% de la quota mensual; la penalització s'aplicarà cada mes fins a la

			resolució de la incidència.
Consulta ordinària	Resposta en ≤ 5 dies naturals	Superació del termini de resposta	2% de la quota mensual.
Incidència ordinària	Resolució en ≤ 10 dies naturals	Superació del termini de resolució	2% de la quota mensual; la penalització s'aplicarà cada mes fins a la resolució de la incidència.

Les penalitzacions derivades dels nivells de servei es podran acumular quan concorrin incompliments diferenciats, sempre que no es penalitzi dues vegades el mateix fet. La graduació i els límits màxims de les penalitats s'ajustaran al que estableixi el quadre de característiques i la LCSP.

8. Obligacions tècniques específiques de l'empresa adjudicatària

- Comunicar immediatament al responsable del contracte qualsevol deficiència, incidència o irregularitat que afecti o pugui afectar la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat el programari quan aquesta actualització sigui necessària per al compliment normatiu o per evitar riscos operatius o de compliment per a l'Ajuntament.
- Corregir amb diligència els errors de configuració que incideixin en nòmina, embargaments, partides pressupostàries o altres processos crítics.
- Facilitar la col·laboració tècnica necessària per al seguiment i avaluació del contracte, incloent-hi informació d'estat, informes i evidències d'execució.
- Evitar actuacions no coordinades que puguin provocar aturades, pèrdues de dades, afectacions en el calendari de nòmina o degradació del servei.
- Mantenir vigents les assegurances, certificacions o garanties exigides en la documentació contractual que tinguin incidència en l'execució del servei.

9. Protecció de dades, seguretat i localització dels serveis

Atès que l'execució del contracte comporta tractament de dades personals, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679, la Llei orgànica 3/2018 i la resta de normativa aplicable, així com d'acord amb les clàusules d'encàrrec de tractament que incorpori la documentació contractual.

- Abans de la formalització del contracte, l'empresa haurà d'informar on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats.
- Qualsevol canvi de localització dels servidors o de les condicions de prestació dels serveis associats s'haurà de comunicar durant la vigència del contracte.

- En cas de subcontractació de servidors o de serveis associats que resultin admissibles d'acord amb la documentació contractual, s'haurà d'identificar prèviament el subcontractista o el seu perfil empresarial.
- L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar mesures de seguretat adequades per preservar la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació tractada.

10. Seguiment, governança i informes

- L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del servei com a interlocutora principal amb l'Ajuntament.
- S'establirà un mecanisme de seguiment periòdic que permeti revisar incidències, consultes, canvis de versió, tasques de manteniment, riscos i actuacions pendents.
- A requeriment de l'Ajuntament, l'empresa facilitarà informes d'execució amb el detall de les incidències obertes i tancades, temps de resposta, temps de resolució, actuacions realitzades i afectacions detectades.
- L'Ajuntament podrà requerir sessions específiques de coordinació en moments crítics com ara migracions, actualitzacions rellevants, tancaments de nòmina o posades en producció.

11. Reversibilitat i finalització del servei

A la finalització del contracte, o en cas de substitució de la solució o del prestador del servei, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar en les actuacions de transició necessàries per garantir la continuïtat del servei i la recuperació de la informació municipal.

- Lliurament de les dades i de la informació necessària en format reutilitzable, estructurat i intel·ligible per a l'Ajuntament.
- Facilitació de la documentació mínima necessària per a la continuïtat operativa i per a la correcta interpretació de les dades exportades.
- Assistència raonable de traspàs o suport de sortida dins dels límits i condicions que estableixi la documentació contractual.

12. Incompliments tècnics i règim de penalitats

El compliment de totes les obligacions descrites en aquest plec té caràcter exigible. L'incompliment de les prescripcions tècniques, dels nivells de servei o de les condicions tècniques essencials es considerarà incompliment contractual i podrà donar lloc a la imposició de penalitats d'acord amb el quadre de característiques, el plec de clàusules administratives particulars i la LCSP.

12.1. Incompliments tècnics especialment rellevants

- La manca d'actualització del programari quan impedeixi l'adequació del sistema a la normativa legal aplicable o generi riscos de compliment normatiu per a l'Ajuntament.
- La presència d'errors en la configuració dels conceptes de nòmina, dels paràmetres d'embargaments o de les partides pressupostàries quan afectin el càlcul, la liquidació o la imputació econòmica dels processos gestionats.
- La no comunicació immediata al responsable del contracte de deficiències, incidències o irregularitats en la prestació del servei.
- Les incorreccions repetitives en la facturació vinculada a les prestacions contractades.
- Els incompliments dels nivells de servei de resposta i resolució definits a l'apartat 7.
- La vulneració dels deures de confidencialitat, la manca de mesures de seguretat adequades o l'incompliment de les obligacions associades al tractament de dades personals.
- La manca de col·laboració amb l'Ajuntament en les tasques de supervisió, control i seguiment del servei.

12.2. Referència de penalitats aplicables

Tipologia d'incompliment	Referència de penalitat
Incompliments lleus	Fins al 3% del preu d'adjudicació per cada penalitat d'aquesta tipologia.
Incompliments greus	Fins al 6% del preu d'adjudicació per cada penalitat d'aquesta tipologia.
Incompliments molt greus	Fins al 10% del preu d'adjudicació per cada penalitat d'aquesta tipologia, sens perjudici dels efectes resolutoris quan es tracti d'obligacions contractuals essencials.
Límit legal acumulat	Les penalitats hauran de ser proporcionals i no podran superar els límits màxims previstos a la LCSP.

A efectes de graduació de les penalitats, es podran tenir en compte la gravetat de la infracció, la importància econòmica, la intencionalitat, la naturalesa i l'abast dels perjudicis ocasionats, la reincidència, el nombre d'avisos previs formulats pel responsable del contracte i el benefici obtingut per l'empresa contractista.

13. Condició final

Les prescripcions contingudes en aquest plec tenen la consideració de mínims exigibles i s'entendran complementades, en allò que correspongui, pel plec de clàusules administratives particulars, el quadre de característiques i la resta de documentació contractual de l'expedient.

Sant Vicenç dels Horts,

Aprovat mitjançant decret
2026LLDR001476 de data 6 de
maig