



AYUNTAMIENTO DE
**San Sebastián
de los Reyes**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE
LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

C.I.F.: P-2813400-E

Fdo. Fernando Prats Sevilla

**Jefe de la Sección de Sistemas de Información
(Servicio de Nuevas Tecnologías)**



Índice

1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	CONDICIONES CONTRACTUALES.....	4

C.I.F.: P-2813400-E



1 OBJETO DEL CONTRATO

El **Servicio de Recursos Humanos** del **Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes** (en adelante el Ayuntamiento), para poder llevar a cabo las competencias que tienen encomendadas de una manera eficiente, utiliza en la actualidad una aplicación de **Gestión de Recursos Humanos (Epsilon - RRHH)**, desarrollada por la empresa **CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A.**.

El objeto del presente procedimiento es la contratación del **Servicio de Asistencia Técnica** necesaria (soporte técnico, mantenimiento correctivo, etc) así como la actualización de versiones de dicha aplicación, con el fin de garantizar la correcta operatividad del **Servicio Municipal de RRHH**. La aplicación de **Recursos Humanos** está compuesta por los siguientes módulos:

- Nómina estándar + Liquidaciones + Contratación
- Integración contable
- Gestión de préstamos y embargos
- Simulaciones y presupuestos
- Profesionales y no residentes
- Aplicaciones presupuestarias
- Herramientas y utilidades
- Gestión de personas
- Gestión de formación
- Salud laboral
- Prevención de riesgos laborales
- Autoservicio del empleado y del manager
- Oferta de empleo público
- Expedientes administrativos (C/S)
- Gestión de plantilla y RPT
- Ayudas sociales
- Gestión del tiempo (C/S)
- Gestión del tiempo (.NET)
- Sistema central de usuarios (SCU)
- WS Autoservicio del empleado y del manager
- WS Gestión del tiempo

C.I.F.: P-2813400-E





2 **CONDICIONES CONTRACTUALES**

En concepto de mantenimiento, entre otras obligaciones, se incluirán sin coste adicional para el Ayuntamiento durante la vigencia del contrato objeto del presente concurso, las siguiente:

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR

El mantenimiento y la actualización correspondiente a los módulos actualmente contratados por el Ayuntamiento comprenderán los servicios siguientes:

- **Detección y reparación de errores de programa (Mantenimiento correctivo).** La detección y reparación de todos los defectos que se produzcan en la forma estándar del software por parte del proveedor.
- **Mejoras de la aplicación (Mantenimiento evolutivo).** Incorporación de las mejoras que el proveedor decida realizar en los módulos adquiridos, ya sea por iniciativa propia o por la otros clientes.
- **Adaptación de cambios legales (Mantenimiento adaptativo).** Las modificaciones necesarias ptuaciónara adaptar las funcionalidades de los módulos adquiridos a las exigencias legales españolas aparecidas durante la vigencia de este contrato. Los plazos estarán fijados por las leyes u órdenes que las generan y las correspondientes normas de actuación de la Agencia Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Servicio de consultas en Internet.** Acceso a la página web del proveedor por parte de usuarios autorizados o interlocutor oficial del Ayuntamiento para consultar la lista actualizada de consultas más frecuentes. Se podrá usar esta opción desde la propia aplicación, a cualquier hora y sin límite de tiempo (servicio online 24 horas).
- **Información vía e-mail.** Para usuarios autorizados o interlocutor oficial del Ayuntamiento sobre novedades y comunicaciones de última hora, contenido d nuevas versiones, cambios legales a incorporar en la aplicación y soluciones de adaptación previstas y fechas de entrega de nuevas versiones.
- **Servicio de actualizaciones periódicas.** Las actualizaciones se realizarán mediante conexión del Ayuntamiento a la página web del proveedor para descargar los ejecutables correspondientes (servicio online 24 horas).
- **Mantenimiento tecnológico.** Cubre la compatibilidad apara cambios del entorno tecnológico de la aplicación con lo que se garantiza al Ayuntamiento el correcto funcionamiento de la aplicación sobre las nuevas versiones que surjan en el mercado de productos de software de base y de Sistemas de Gestión de Bases de Datos (SGBD) requeridos por la misma.

C.I.F.: P-2813400-E



- **Servicio de Atención Telefónica (Helpdesk).** Servicio centralizado que permite obtener respuestas a preguntas o comunicaciones sobre posibles errores del software (mantenimiento correctivo), propuestas de mejora (mantenimiento evolutivo) a través del buzón de sugerencias habilitado por el proveedor (buzondelcliente@grupocastilla.es), dudas sobre nuevas versiones de los productos licenciados y consulta cortas, sencillas y puntuales sobre el manejo de las aplicaciones.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EXTENDIDO

El servicio de Mantenimiento Extendido es el que el proveedor presta al cliente en remoto con ayuda de medios telemáticos (teléfono, correo electrónico, conexión remota a las instalaciones del cliente, etc.) y contempla peticiones de servicio no incluidas en el mantenimiento estándar, a modo de bolsa de horas contratadas.

- **Servicio de asistencia remota.** Consistente en la toma del control remoto del PC del cliente por parte de consultores del proveedor a través de web, este servicio debe contar con la autorización del Ayuntamiento en cada ocasión para cumplir con la LOPD..
- **Soporte telemático a la explotación de los datos del cliente.** Resolución de incidencias que requieran servicios de investigación y/o manipulación de los datos del Ayuntamiento para la correcta ejecución de los programas.
- **Soporte telemático a incidencias tecnológicas y asistencias técnicas.** Puede usarse para procesos de migración de aplicaciones, instalación en nuevas plataformas hardware o software, mejoras de rendimientos de ejecución de programas, etc.
- **Actualización de versiones.** Resolución de cualquier tipo de problemas que pueda surgir en este tipo de actuaciones.
- **Sesiones de formación cortas.** Con una duración no superior a tres horas, orientadas para facilitar el uso de los productos bajo licencia.