



San Sebastián  
de los Reyes  
*Ahora somos [+]*

SERVICIO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y PROCESOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR  
EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD PARA  
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE  
LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y  
NÓMINA (EPSILON) DEL AYUNTAMIENTO DE SAN  
SEBASTIÁN DE LOS REYES

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



Fdo. Alicia Herrero Fernández

Jefa de Servicio de Nuevas Tecnologías y Procesos

## 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 y Nómina denominada EPSILON, que ha sido desarrollada por la empresa CARLOS CASTILLA INGENIEROS, S.A.

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de asistencia técnica y mantenimiento de dicha aplicación, con el fin de garantizar la evolución y correcta operatividad de la misma. EPSILON incluye los siguientes módulos principales:

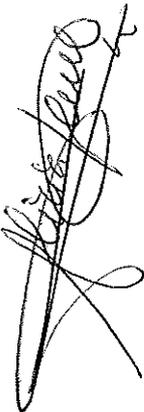
- EPSILON Back-Office (gestión interna Recursos Humanos).
- EPSILON Front-Office (Portal del Empleado).

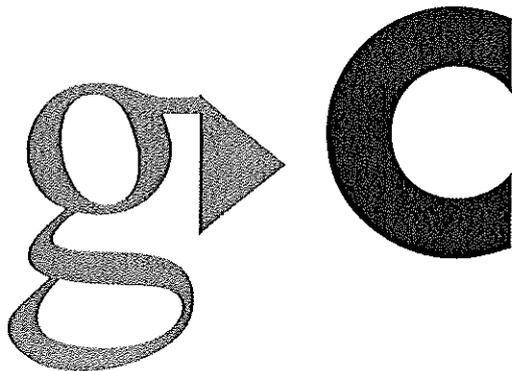
## 2 CONDICIONES CONTRACTUALES

En concepto de mantenimiento y soporte se incluirán las siguientes obligaciones, sin coste adicional para el Ayuntamiento durante la vigencia del presente contrato:

- Mantenimiento correctivo, para solventar errores de la aplicación. Resolución de los problemas eventuales del funcionamiento derivados de las aplicaciones instaladas. Ayuda en la reparación y reconstrucción de ficheros que por cualquier causa se hayan estropeado y que sean recuperables por medios informáticos.
- Mantenimiento evolutivo, incluyéndose nuevas versiones y mejoras que la empresa adjudicataria introduzca en la aplicación, ya sea por propia iniciativa o por sugerencia de sus clientes.
- Mantenimiento adaptativo, de acuerdo a la normativa legal vigente en cada momento y la evolución tecnológica (sistemas operativos, navegadores, etc).
- Servicio de soporte estándar + extendido (soporte telemático):
  - Resolución de consultas sobre operatoria y explotación del programa (aspectos de tipo conceptual y de tipo informático).
  - Soporte a la migración de la plataforma de la aplicación (servidor, bases de datos).
  - Supervisión periódica de la explotación de las aplicaciones, con edición de informe de las anomalías observadas.
  - Medios: telefónico, electrónico (buzón electrónico de soporte y conexión remota), etc.

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





GRUPO  
**CASTILLA**  
software

## **Propuesta Mantenimiento Estándar de la Aplicación Epsilon – año 2013**

Para:

**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN DE LOS  
REYES**

03 de diciembre de 2012

▶ **Datos del Cliente:**  
**AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES**  
**PL DE LA CONSTITUCION, 1**  
**28700 SAN SEBASTIAN DE LOS REYES**  
**MADRID**  
**P2813400E**



## INTRODUCCIÓN

A continuación pasamos a detallarle **el importe anual** del servicio de **Mantenimiento Estándar** para el ejercicio **2013** de los productos licenciados hasta la fecha, con un incremento del 2%, sobre la cuota facturada en el año 2012.

## SERVICIOS DE MANTENIMIENTO ESTÁNDAR 2013

El precio del servicio de Mantenimiento Estándar, correspondiente a los módulos actualmente instalados en **AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES**, para el período comprendido entre el **01/01/2013** y **31/12/2013**, será de 18.736,32€ **impuestos incluidos**, cuyo detalle se recoge a continuación:

Concepto	Importe
Mantenimiento Estándar EPSILON RH	14.044,56€
Mantenimiento Extendido (Servicio de Soporte Telemático)	1.440,00€
SUMA	15.484,56€
IVA 21%	3.251,76€
<b>CUOTA TOTAL MANTENIMIENTO ESTÁNDAR 2013</b>	<b>18.736,32€</b>



## SERVICIO DE MANTENIMIENTO ESTANDAR

El Mantenimiento y la Actualización correspondiente a los módulos actualmente contratados por el **CLIENTE** comprenden los siguientes servicios:

1. **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**.
2. **Mejoras a la aplicación (Mantenimiento Evolutivo)** Incorporación de las mejoras que el **PROVEEDOR** decida realizar en los módulos adquiridos, ya sea por iniciativa del **PROVEEDOR** o por sugerencias de otros clientes.
3. **Adaptación de cambios legales (Mantenimiento Adaptativo).** Las modificaciones necesarias para 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.
4. **Servicio de consultas en Internet.** Acceso a la página web del **PROVEEDOR** (sólo Usuarios Autorizados o interlocutor válido oficial), donde encontrará una relación actualizada de las consultas más frecuentes. Podrá consultarla desde la propia aplicación, a cualquier hora y sin límite de tiempo. Este servicio es *on line* y está disponible las 24 horas.
5. **Información por e-mail.** Mediante e-mail se les podrá informar a los Usuarios Autorizados y/o interlocutor válido oficial del **CLIENTE** de:
  - i. Novedades y comunicaciones de "última hora".
  - ii. Contenido de nuevas versiones.
  - iii. Cambios legales que está previsto incorporar y las soluciones que se adaptarán en el programa.
  - iv. Fechas previstas de entrega de nuevas versiones
6. **Servicio de Actualizaciones periódicas.** Las actualizaciones se realizarán mediante conexión del **CLIENTE** a la página web del **PROVEEDOR**, desde donde el **CLIENTE** podrá descargarse los ejecutables correspondientes a las actualizaciones en vigor. Este es un servicio *on line*, que está disponible las 24 horas.
7. **Mantenimiento tecnológico.** El mantenimiento tecnológico cubre la compatibilidad para cambios del entorno tecnológico de la aplicación y su contratación garantiza al **CLIENTE** que la aplicación funcionará correctamente sobre las nuevas versiones que surjan en el mercado de los productos de software de base y de SGBD requeridos por la aplicación.
8. **Servicio de Atención Telefónica (Help Desk).** La atención telefónica es un servicio centralizado que permite a todos nuestros clientes, con contrato de mantenimiento estándar en vigor, obtener respuestas a preguntas o comunicaciones, acerca de posibles errores del software (mantenimiento correctivo), propuestas de mejora (mantenimiento evolutivo) a través del buzón de sugerencias habilitado por el **PROVEEDOR** ([buzondelcliente@grupocastilla.es](mailto:buzondelcliente@grupocastilla.es)), dudas sobre nuevas versiones, al respecto de los Productos licenciados y, en definitiva, consultas cortas (de menos de diez (10) minutos de duración), sencillas y puntuales sobre el manejo de las aplicaciones.
9. **Procedimiento de baja:** Para rescindir el contrato de Mantenimiento Estándar anual, el **CLIENTE** deberá cursar solicitud escrita de baja al **PROVEEDOR**, con un preaviso mínimo de treinta (30) días, anteriores al **31 de diciembre de 2012**. El **CLIENTE** deberá estar al corriente de pago con el **PROVEEDOR**, que acusará recibo de la solicitud de baja y comunicará al **CLIENTE** que, a partir del **1 de enero de 2013**, el **PROVEEDOR** se compromete a eliminar los datos comerciales y contractuales del **CLIENTE** de sus listas de distribución y de referencias activas. El **CLIENTE** podrá seguir utilizando el Programa licenciado, para consultas de históricos, pero no recibirá las actualizaciones al mismo, ni podrá usar el servicio de atención telefónica.

## SERVICIOS EXCLUIDOS DEL MANTENIMIENTO ESTANDAR

En cualquier caso, quedarán excluidos del servicio de mantenimiento estándar:

- a. La corrección de errores imputables a la manipulación de la aplicación por personal no autorizado expresamente por el **PROVEEDOR**, o la manipulación del contenido de los datos.
- b. Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivadas de operaciones incorrectas por parte del usuario que ocasionen pérdidas de información, alteración, destrucción o desorganización de ficheros, etc.
- c. La formación en todos sus aspectos (manejo de la aplicación, por incorporación de nuevas funcionalidades y herramientas, por actualización de versiones, por cambios legales, por incorporación de nuevos usuarios, etc.)



GRUPO  
CASTILLA  
software

Propuesta de  
Mantenimiento Estándar  
de Epsilon  
- Año 2013 -  
Oferta N°: c39df9b7

- Asesoramiento para el acceso directo a la estructura lógica de los datos de la aplicación.
  - Estudios sobre la mejora de rendimientos en los procesos de la aplicación.
4. **Actualización de versiones.**- Tareas destinadas a la instalación, de nuevas versiones, de forma remota y a la verificación del funcionamiento de las mismas, en entorno real o de pre-producción y el soporte a incidentes que puedan surgir con motivo de la instalación de la aplicación del **PROVEEDOR** en el sistema informático del **CLIENTE**.
  5. **Sesiones de Formación cortas.**- Sesiones de Formación cortas (de no más de tres (3) horas de duración máxima, orientadas a facilitar el uso de los Productos bajo licencia.
  6. **Procedimiento de baja:** Para rescindir el contrato de Mantenimiento Extendido, el **CLIENTE** deberá cursar solicitud escrita de baja al **PROVEEDOR**, con un preaviso mínimo de treinta (30) días, anteriores a la fecha de finalización del mismo. El **CLIENTE** deberá estar al corriente de pago con el **PROVEEDOR**, que acusará recibo de la solicitud de baja y comunicará al **CLIENTE** que, a partir de la fecha de la comunicación escrita del **CLIENTE**, el **PROVEEDOR** se compromete a eliminar los datos comerciales y contractuales del **CLIENTE** de sus listas de distribución y de referencias activas.

## CONTACTAR CON SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para más información sobre este servicio, contactar con **Marc Vizcarro**, director de **Servicio de Atención a Usuarios (SAU)**.