

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE NÓMINAS Y RECURSOS HUMANOS DE LA AGENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE ANDALUCÍA IDEA.

I. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas, tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento del software y soporte telemático del sistema de gestión de nóminas y recursos humanos implantado en la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA (en adelante, la Agencia), de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

La Agencia realiza la gestión de nóminas y RRHH, con un programa, a través de sus respectivos módulos, así como un cuadro de mandos.

Es preciso para asegurar el funcionamiento del programa, la actualización permanente con las mejoras a aplicar al software, un servicio de un número de horas de atención y soporte telemático para el uso del programa y resolver de forma remota las incidencias y dudas de funcionamiento, así como una asistencia especializado consistente en un número de jornadas de un consultor. Para ello, la Agencia necesita realizar la contratación de los servicios de mantenimiento del software de gestión de nóminas y recursos humanos.

II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS PRESTACIONES QUE INTEGRAN EL CONTENIDO DEL CONTRATO.

Las prestaciones a realizar a favor de la Agencia que a continuación se describen, se desarrollarán con estricta sujeción al pliego de cláusulas administrativas particulares, al presente pliego y, en su caso, con arreglo a las instrucciones o directrices que dicte el responsable del contrato, dentro del ámbito de la Agencia.

1. MANTENIMIENTO.

Las prestaciones del mantenimiento consistirán en:

- a) **Detección y reparación de errores de programa (Mantenimiento correctivo).** La detección y reparación de todos los defectos que se produzcan en el programa por parte del adjudicatario y la Agencia.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTZp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- b) **Mejoras en la aplicación (Mantenimiento evolutivo).** Incorporación de cuantas mejoras sean posibles a la aplicación, bien por iniciativa del adjudicatario, bien a propuesta de la Agencia.
- c) **Adaptación de cambios legales (Mantenimiento adaptativo).** Las modificaciones necesarias para adaptar las funcionalidades de los módulos adquiridos a las exigencias legales españolas, que se produzcan durante la vigencia del contrato.
- d) **Servicio de consulta en Internet.** Acceso a la página web del adjudicatario donde se encontrará una relación actualizada de las consultas más frecuentes. Se podrá consultar a cualquier hora y sin límites de tiempo. Este servicio será on line y estará disponible las 24 horas.
- e) **Servicio de información.** Información sobre las novedades y comunicaciones de “última hora”, de los contenidos de las nuevas versiones y de cambios legales que se prevean incorporar a la aplicación.
- f) **Mantenimiento tecnológico.** El mantenimiento tecnológico para cubrir la compatibilidad de los posibles cambios tecnológicos de la aplicación, garantizando la correcta funcionalidad sobre las nuevas versiones que surjan en el mercado de los productos de software de base y de sistema de gestión de base de datos requeridos por la aplicación.
- g) **Servicio de actualizaciones periódicas.** Asesoramiento durante la gestión de las actualizaciones en cada uno de los puestos y en el servidor, ante cualquier incidencia que pudiera surgir, así como en la instalación de nuevos puestos.
- h) **Servicio de consultas.** Servicio que permita obtener respuestas, aclaraciones sobre las prestaciones de mantenimiento, acerca de posibles errores del software, de funcionamiento y dudas sobre las nuevas versiones de la aplicación.
 - Los Medios por los que se podrá realizar las consultas serán:
 - o vía telefónica, a través del teléfono.
 - o vía web, por el portal del adjudicatario, correo electrónico.
 - Del mismo modo, los medios por los que se podrá realizar las Respuestas/Resoluciones:
 - o Vía telefónica.
 - o Vía web.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTzp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Asistencia remota. Servicio que consistirá en la toma de control remoto del PC del usuario de la Agencia a través de Internet, mediante el manejo de una aplicación Web. Para establecer la conexión siempre será necesaria la autorización del usuario que, en todo momento, deberá visualizar las tareas que realizan los consultores. El servicio de conexión por control remoto, seguirá el sistema que utiliza la Agencia para este tipo de conexión.

El plazo de las respuestas (resolución de incidencias) no podrá superar las 48 horas máximo.

2. SOPORTE TELEMÁTICO.

Las prestaciones del soporte telemático consistirán en:

- a) **Servicios de asistencia remota.** Servicios de asistencia remota de los consultores, que consistirá en la toma de control remoto del PC del usuario de la Agencia a través de Internet, mediante el manejo de la aplicación web.
- b) **Soporte telemático a la explotación de los datos.** Resolución de incidencias que requieran servicios de investigación de los datos, como son:
 - Servicios para restablecer la situación anterior de los datos, como consecuencia de operaciones incorrectas por parte de la Agencia que ocasionen pérdidas de información, alteración, destrucción o desorganización de ficheros, etc.
 - Ayuda en la explotación de los datos para la obtención de resultados correctos en procesos no complejos. En general, cualquier servicio que requiera analizar o manipular los datos de la Agencia, de acuerdo con el software.
- c) **Soporte telemático a incidencias tecnológicas y asistencia técnica.** Servicios técnicos de sistemas remotos relacionados con el entorno en el que convive la aplicación, que se centran en:
 - Asistencia para la migración o instalación de la aplicación en nuevas estaciones de trabajo.
 - Resolución de incidencias de aquellos elementos informáticos relacionados con la aplicación: sistema operativo, base de datos, impresoras, configuración de servidores, etc.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTZp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Asesoramiento para el acceso directo a la infraestructura lógica de los datos de aplicación.
- Estudios sobre la mejora de rendimientos en los procesos de aplicación.

d) Consultas sobre el Soporte. Serán aquellas consultas sobre:

- Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivadas de operaciones incorrectas por parte de la Agencia que ocasionen pérdidas de información, alteración, destrucción o desorganización de ficheros, etc.
- 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.)
- La manipulación o explotación de datos de la Agencia.
- Adaptación de la aplicación a las circunstancias especiales de la Agencia, a su sistema informático, y/o a las interfaces realizadas entre la aplicación del adjudicatario y otras aplicaciones de terceros o a las nuevas necesidades surgidas en el uso de la aplicación.
- Adaptación de la aplicación a nuevas versiones del sistema operativo utilizado por la Agencia.
- La corrección de anomalías imputables exclusivamente al equipo informático utilizado, al hardware, sistema operativo, base de datos, redes, servidores y periféricos, conexiones y comunicaciones, a deficiencias en las condiciones ambientales de trabajo, así como a averías de la red general de corriente alterna o variaciones en la misma, y que por tanto, no guardan ninguna relación de causalidad con la aplicación.
- La reparación de daños causados por virus o defectos de aplicaciones de terceros.
- Las actuaciones producidas por anomalías durante el proceso de actualización de versiones o por actuaciones
- Medios por los que se podrá realizar las consultas:
 - o Vía telefónica
 - o Vía web.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTZp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Medios por los que se podrá realizar las Respuestas/Resoluciones:
 - o Vía telefónica
 - o Vía web
 - o Asistencia remota. Este servicio consistirá en una asistencia remota de los consultores, consistente en la toma de control remoto del PC del usuario de la Agencia a través de Internet, mediante el manejo de una aplicación Web. Para establecer la conexión siempre será necesaria la autorización del usuario de la Agencia que, en todo momento, deberá visualizar las tareas que realizan los consultores. El servicio de conexión por control remoto será el sistema que utiliza la Agencia para este tipo de conexión.

El plazo de las respuestas (resolución de incidencias) no podrá superar las 48 horas máximo.

3. CUADRO DE MANDOS- HR Analytics

El Cuadro de Mandos es una herramienta esencial para la óptima gestión y control de personal, basada principalmente en el mayor provecho de la información, alimentándose desde el programa de gestión de nóminas de los datos necesarios para proporcionar una visión detallada de cualquier factor que afecte a la gestión de personas y su productividad.

HR Analytics es la solución de analítica para el Cuadro de Mandos, hasta ahora a través de la herramienta Qlik View, y a partir de julio de 2023, será Qlik Sense, que conllevará la migración de los datos.

Como consecuencia de la obsolescencia del Cuadro de Mandos, así como la necesidad de seguir haciendo uso de la herramienta se hace más que necesaria adaptar la herramienta y actualizar a la nueva versión aprovechando las ventajas del mismo añadiendo nuevas funcionalidades.

4. ASISTENCIA ESPECIALIZADA (12 Jornadas)

Cuando la Agencia considere necesaria la asistencia de un consultor especializado se recurrirá a las jornadas. Las jornadas se destinarán a dar soporte para desarrollos o necesidades que puedan surgir del programa. El número mínimo de jornadas a contratar será de 4 jornadas y el número máximo serán 12. Estas jornadas serán unitarias, de ocho horas cada una, a demanda del responsable del contrato, según necesidades, generalmente debido a cuestiones futuras que puedan surgir por la aplicación de lo dictado por los Tribunales de Justicia en cuestiones pendientes de resolución por los mismos en la actualidad, así como a los efectos de cubrir necesidades de automatización de herramientas del programa y otros desarrollos que surjan.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTZp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Algunas de estas cuestiones que se pueden plantear son las liquidaciones complementarias, atrasos, creación de un portal del empleado interactivo con el Área de RRHH, desde donde los trabajadores puedan obtener certificados de retenciones, solicitar un tipo de IRPF, anticipos, comunicar cambios de cuenta bancaria, etc., implantación de un sistema para poder importar información del organigrama existente en Adriano al software de gestión de Recursos Humanos, actualizándose de manera periódica y automática, incluyendo la información histórica, así como la formación necesaria para su manejo, estableciendo, a su vez, un período de adaptación al mismo.

El desarrollo de las jornadas deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Se desarrollarán siempre de manera telemática, en jornada de 8 horas cada una.
- Ofrecerán una solución para cada una de las peticiones especificando una prioridad y un tiempo estimado para la implantación de la misma.
- Los responsables del contrato, supervisarán la correcta ejecución de los trabajos llevados a cabo en las jornadas y deberán dar su visto bueno, una vez comprobado el correcto funcionamiento de lo realizado tras un tiempo de prueba razonable. Además, se encargarán de la interlocución entre el personal que gestione el mantenimiento del software y el equipo de informática de la Agencia.
- Una vez realizado el trabajo solicitado por la Agencia, se establecerá un seguimiento así como un período de prueba para la implantación de la misma y su posterior comprobación de que responde a las necesidades que se pretendían cubrir.

Asimismo, el desarrollo de las tareas a realizar en las jornadas deberá seguir las siguientes indicaciones:

- Se establecerá un programa del trabajo solicitado identificando las tareas, sus responsabilidades y asignando unos plazos realistas de ejecución que serán consensuados con los respectivos responsables del contrato, y serán, en todo caso, objeto de revisión periódica a la finalización de cada una de las fases, en las que finalmente quede estructurado el trabajo.
- Todas estas tareas serán planificadas y revisadas por los responsables del contrato de la Agencia y del proveedor, siendo responsabilidad compartida de los mismos el correcto desarrollo y coordinación de las tareas y recursos correspondientes.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTZp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Se asegurará la implantación del trabajo realizado mediante un correcto seguimiento y control con los mecanismos establecidos para ello, estableciendo un plazo acorde a ello.
- Se proporcionará la adecuada y necesaria formación impartida por consultores especialistas del proveedor que participen en el proyecto de implantación, para el máximo aprovechamiento del trabajo solicitado por la Agencia.
- La jornada se abonará en su totalidad en el momento en que se verifique por parte de los responsables del contrato la efectividad de la solución dada y del buen funcionamiento del proyecto en cuestión, en un plazo razonable.

III. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Los trabajos de asistencia remota y soporte telemático se desarrollarán desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, vía telefónica, email y acceso remoto a los equipos de los usuarios de Recursos Humanos de la sede de la Agencia.

Por otra parte, las jornadas igualmente se desarrollarán de forma telemática, bajo la supervisión de los responsables del contrato.

Los responsables del contrato de la Agencia se encargarán de la supervisión de la correcta realización de los trabajos y de la aprobación de la planificación de los mismos, así como de su seguimiento.

Los responsables del contrato serán quienes puedan dar instrucciones al adjudicatario para el adecuado desarrollo del objeto del contrato, siempre que no se opongan a las disposiciones legales en vigor o las cláusulas del presente pliego y demás documentos contractuales.

La empresa seleccionada se compromete a guardar confidencialidad sobre las informaciones que reciba en el desarrollo de su trabajo, así como a cumplir los plazos de entrega acordados y a desarrollar sus cometidos con la debida diligencia. Asimismo, dicha empresa queda expresamente obligada a cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato.

IV. DURACIÓN DEL CONTRATO.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTZp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El contrato tendrá una duración de 1 año, prorrogable por dos períodos de un año cada uno, siendo por tanto la duración máxima del contrato de 3 años.

La ejecución del contrato comenzará en la fecha que se establezca en el contrato.

V. NORMATIA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En este sentido, la Constitución Española ya encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

Además, es la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales quien transpone al derecho español la Directiva marco 89/391/CEE, que contiene la normativa básica de la política de prevención comunitaria y establece el marco jurídico para desarrollar los requisitos de seguridad y de salud en el trabajo que marcan las directivas comunitarias.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales es la base de toda la legislación existente en España sobre la seguridad y salud de los trabajadores ante los riesgos derivados trabajo.

Como riesgo derivado de la utilización de las Pantallas de Visualización de Datos (PVD), la adjudicataria del contrato, deberá tener en cuenta la normativa relativa a PVD que está recogida en el Real Decreto 488/1997 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo que incluye pantallas de visualización, recomendándose el seguimiento de la Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

MIGUEL ANGEL FIGUEROA TEVA		21/09/2023 20:03:14	PÁGINA: 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwAZ7nEp86YJ706u55r0m09JTzp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	