PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE Y SOPORTE TELEMÁTICO Y PRESENCIAL 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 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 un soporte presencial consistente en un número de jornadas presenciales de un consultor en las instalaciones de la Agencia. 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.
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

Código:	7GTMZ921PFIRMArS3jAV_oXg_RpcY_	Fecha	08/01/2020
Firmado Por	FERNANDO CASAS PASCUAL		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/6

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:
  - vía telefónica, a través del teléfono.
  - vía web, por el portal del adjudicatario, correo electrónico.
- Del mismo modo, los medios por los que se podrá realizar las Respuestas/Resoluciones:
  - Vía telefónica.
  - Vía web.
  - 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 podrán superar las 48 horas máximo.

2. SOPORTE TELEMÁTICO (bolsa de 48 horas).

Las prestaciones del soporte telemático consistirá en:

a) **Servicios de asistencia remota.** Servicios de asistencia remota de los consultores, que consistirá en la toma de control remoto del PC del cliente 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.

Código:	7GTMZ921PFIRMArS3jAV_oXg_RpcY_	Fecha	08/01/2020
Firmado Por	FERNANDO CASAS PASCUAL		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/6

- 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

Estas consultas sobre el soporte tendrán una cobertura de una bolsa de 48 horas y serán acumulativas durante la vigencia del contrato y posible prórroga.

- Medios por los que se podrá realizar las consultas:
  - Vía telefónica
  - Vía web.
- Medios por los que se podrá realizar las Respuestas/Resoluciones:
  - Vía telefónica
  - Vía web
  - 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 podrán superar las 48 horas máximo.

3. SOPORTE PRESENCIAL (30 Jornadas)

Código:	7GTMZ921PFIRMArS3jAV_oXg_RpcY_	Fecha	08/01/2020
Firmado Por	FERNANDO CASAS PASCUAL		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/6

Cuando la Agencia considere necesaria la presencia de un consultor en las oficinas de la Agencia.

Las jornadas presenciales 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 30, siendo acumulativas durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas. Estas jornadas serán unitarias 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.

Algunas de estas cuestiones que se pueden plantear son: regulación de trienios, 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 presenciales deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Se desarrollarán siempre de manera presencial, 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 presenciales 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 presenciales 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.
- 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.

Código:	7GTMZ921PFIRMArS3jAV_oXg_RpcY_	Fecha	08/01/2020
Firmado Por	FERNANDO CASAS PASCUAL		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/6

- 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 C/ Leonardo Da Vinci, 17-A de Sevilla.

Por otra parte, las jornadas presenciales se desarrollarán en las instalaciones de la Agencia, 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.

El responsable del contrato será quien pueda 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.

El contrato tendrá una duración de 2 años, prorrogable por período de un año, siendo por tanto la duración máxima del contrato, 3 años.

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

V. PRESUPUESTO Y PRECIO DEL CONTRATO.

El presupuesto base de licitación estimado es de 33.862,48€ IVA excluido, que corresponde a una estimación máxima, de un máximo de servicios unitarios, para un periodo máximo de dos años, sin que ello se configure como una obligación para la Agencia, que podrá disponer de los servicios que el responsable del contrato, por parte de la Agencia, considere necesarios para cubrir el período de duración del contrato.

- Los servicios mínimos fijos a consumir en el año serán:
    - El mantenimiento anual para el año 2020 y 2021.
    - El soporte telemático. Este servicio consta de una bolsa de horas, concretamente 48 horas. Si esta bolsa no se consume podrá ser acumulativa en la prórroga.

Código:	7GTMZ921PFIRMArS3jAV_oXg_RpcY_	Fecha	08/01/2020
Firmado Por	FERNANDO CASAS PASCUAL		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/6

- Y el servicio variable en función de las necesidades de la Agencia:
    - Soporte presencial, este servicio será a demanda de la Agencia, cuando el responsable del contrato considere necesaria la presencia de un consultor en las oficinas de la Agencia. Cada vez que asista el consultor a las oficinas de la Agencia será facturado como 1 jornada de 8 horas.

El número de jornadas que se prevé serán un mínimo de 4 y un máximo de 30.

El precio del contrato por tanto, se divide en las siguientes partidas, correspondientes a cada una de las prestaciones del contrato, IVA no incluido:

SERVICIOS		**Precio Unitario máximo (IVA excluido)**	**Consumo estimado para 24 meses**	**Total precio unitario**
FIJOS	**Mantenimiento anual**	**7.384,04€**	**2**	**14.768,08€**
	Soporte telemático (bolsa de 48 horas)	**3.182,40€**	**1**	**3.182,40€**
VARIABLE	**Soporte presencial (jornadas)**	**530,40€**	**30**	**15.912€**
Total				**33.862,48€**

Código:	7GTMZ921PFIRMArS3jAV_oXg_RpcY_	Fecha	08/01/2020
Firmado Por	FERNANDO CASAS PASCUAL		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/6