PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y FUNCIONAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE PROFESIONALES DE LA AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL SANITARIA BAJO GUADALQUIVIR

2019/PA-65-0

1. Antecedentes.

Se plantea la necesidad de abordar de forma global e integrada el tratamiento de la información que se maneja para la gestión integral de recursos humanos: compensación, selección, gestión administrativa de personal, herramientas de comunicación interna (autoservicio del empleado y del manager), formación y desarrollo de profesionales, buscando la máxima explotación de las posibilidades de las tecnologías de la información en aras a obtener un instrumento eficiente de planificación, evaluación y seguimiento en la gestión y en las relaciones con los profesionales, organismos externos etc.

Por tanto, es imprescindible dedicar recursos al mantenimiento y desarrollo los Sistemas de Información, principalmente de la herramienta Meta4 PeopleNet, colocando al frente de él a una consultora con experiencia en el mantenimiento funcional y normativo de proyectos informáticos de gestión de Recursos Humanos.

2. Objeto de la contratación.

El objeto del presente contrato es el soporte funcional, técnico y correctivo del "Sistema de Información de gestión de Personal y Nóminas" actualmente implantado y utilizado en la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir (en adelante APESBG), Meta4 Peoplenet Privado.

3. Contenido de los trabajos.

En la actualidad la APESBG tiene instalados los siguientes módulos operativos:

- Gestión de la organización
- Nómina
- Selección
- Evaluación
- Formación
- Conocimientos+ (Competencias y Dirección por Objetivos)
- Simulaciones y Gestión presupuestaria
- Planes de carrera
- Portal del empleado y del responsable
- Prevención de riesgos laborales

Globalmente, el servicio consistirá en dar apoyo a los usuarios del "Sistema de Información de Gestión de Personal y Nóminas" de APESBG, mediante la recepción y estudio de todas las "peticiones de servicio" (incidencia, adaptaciones, etc.) que surjan bien directamente, a instancia del interesado, bien como resultado de las reuniones mantenidas entre representantes de la empresa adjudicataria de este contrato y representantes de APESBG para estudiar adaptaciones necesarias en la aplicación o corregir errores detectados.

La empresa adjudicataria presentará un informe de seguimiento mensual del Servicio, que deberá enviarse a la Coordinación de Profesionales donde se indicará las actividades realizadas.

Entre las funciones a realizar en el ámbito de este contrato se incluyen las siguientes:

3.1 Mantenimiento Técnico y Correctivo

Comprende las siguientes tareas:

a) Soporte telefónico y por correo electrónico al personal de APESBG en horario de 8:00 h. a 18:00 h.
b) Corrección de los problemas que puedan surgir en el software estándar emitido por el editor de software.

c) Corregir todos aquellos errores de funcionamiento de la aplicación cuando se produzcan (conectividad con la base de datos, mal funcionamiento de algún puesto desde el que se trabaje o cualquier error que impida el trabajo normal de los usuarios con la misma)
d) Realizar cualquier acción necesaria para el funcionamiento normal de la aplicación, entre otros la instalación de parches, Service Pack, hotfixes y actualizaciones que libere el fabricante para mantener la aplicación actualizada.
e) Altas y bajas de usuarios y aplicación de los permisos que de cada uno de ellos se especifique.
f) Creación de perfiles de seguridad.
g) La adjudicataria de este contrato recibirá información del fabricante del producto "PeopleNet" sobre los cambios normativos o nuevas versiones que se aplican en el producto. Cuando se reciba un Service Pack, se notificará a los responsables del servicio por parte de la APESBG el tiempo y las tareas necesarias para su instalación, decidiéndose en común el calendario de implantación. Esta instalación implicará un despliegue en pre-explotación y las pruebas del mismo en la base de datos de desarrollo previo a su puesta en producción.
h) Resolución de las peticiones de soporte técnico.
i) Prestar apoyo en labores tales como monitorización de servidores, replicación de entornos, reinstalación de componentes de la arquitectura Meta4 Peoplenet etc.
j) Activación/Desactivación de trazas.
k) Restauración del servicio ante una caída producida por el fallo de algún componente de la arquitectura Meta4 Peoplenet.

3.2 Mantenimiento Funcional

La adjudicataria de este contrato será la encarga del mantenimiento funcional de la aplicación Meta4 Peoplenet instalado en la APESBG. Comprende las siguientes tareas:

a) Resolución de las peticiones de soporte funcional.
b) Soporte telefónico y por correo electrónico al personal de APESBG sobre el funcionamiento del "Sistema de Gestión de Personal y Nóminas" en horario de 8:00 h. a 18:00 h.
c) Corrección de los problemas que puedan surgir en el software específico y/o parametrización actual.
d) Corrección de errores funcionales que se produzcan en el cálculo de las distintas pagas a lo largo del año.
e) Corrección de errores funcionales que se produzcan en otros procesos de la aplicación (Regularización del IRPF, producción de ficheros ,ficheros AFI y FDI, de los ficheros necesarios para la remisión de las cotizaciones y afiliaciones a la Seguridad Social, elaboración del fichero 190, emisión de contratos y remisión a las oficinas de empleo, impresión de recibos de nómina a través del Portal del empleado, entre otras)
f) Mantenimiento de los conceptos retributivos necesarios para el cálculo de la nómina.
g) Gestión de contratos, adaptación e implementación de nuevas plantillas de contratos según los requerimientos legales de los mismos.
h) Resolución de incidencias de cualquiera de los módulos de la aplicación.
i) Resolución de consultas sobre funcionamiento de la aplicación.
j) Resolución de incidencias en la integración del apunte contable de nómina en SAP y Contabilidad Analítica de Gestión del Servicio Sanitario Público de Andalucía

4. Equipo de trabajo.

Será responsabilidad del equipo de trabajo aportado por la empresa adjudicataria la ejecución de todos los trabajos constitutivos de este contrato. La adjudicataria incluirá en su oferta una descripción detallada del equipo humano asignado al proyecto, incorporando un Curriculum Vitae detallado de cada uno de los miembros del equipo.

El equipo de trabajo estará compuesto por:

- 1 Jefe de Proyecto: con disponibilidad mínima 25% de jornada (sobre 40 horas semanales).

- 1 Equipo de Desarrollo/apoyo funcional con experiencia demostrada en Meta4 PeopleNet, deberán tener la correspondiente Certificación de Meta4 en "PeopleNet".

La empresa adjudicataria garantizará la continuidad del personal asignado al proyecto. En caso de producirse en el transcurso del contrato una propuesta por parte de la adjudicataria de retirar, aumentar o sustituir personal del equipo de trabajo, por cualquier circunstancia, ya sea de carácter temporal o definitivo, la empresa adjudicataria estará obligada a comunicarlo a los responsables del servicio de la APESBG, con un mínimo de dos semanas de antelación. Al mismo tiempo, se deberá asignar otra persona, que acredite

similar cualificación y experiencia, debiendo obtener la previa aprobación por parte del Contratante, que se incorporará al equipo de trabajo, coincidiendo al menos durante una semana con la persona que será sustituida, a los efectos de garantizar la transferencia de conocimiento y no perjudicar el cumplimiento de los plazos y el desarrollo en su globalidad.

5. Mejoras

Teniendo en cuenta que los requerimientos mínimos están establecidos en este pliego, los licitantes podrán presentar mejoras al mismo, las cuales serán tenidas en cuenta a la hora de valorar la oferta técnica, siempre y cuando sean valoradas económicamente.

En las mejoras técnicas se valorará:

- Mejorar el tiempo de respuestas en caso de necesidades urgente de la Agencia.
- Plan de formación a técnicos y administrativos sobre los módulos instalados
- Sistemas de seguimientos sobre las peticiones de la Agencia o sobre las incidencias y/o desarrollo solicitados o reportados por la misma.
- Bolsa de horas para pequeños desarrollos.

Si, por cualquier razón, las mejoras propuestas por la empresa que resulte adjudicataria no se llevasen a cabo en el periodo del contrato, a lo largo del mismo se estudiarán otras que redunden en beneficio de la Agencia y cuyo importe económico sea similar, estando obligada la empresa adjudicataria a acometerlas antes de la finalización del contrato.

6. Garantía de los desarrollos

La adjudicataria garantizará por un periodo mínimo de 1 año los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la recepción definitiva por parte de la APESBG de la totalidad de los trabajos objeto de la misma. Durante dicho periodo la adjudicataria se compromete a realizar los trabajos necesarios para solventar las deficiencias detectadas en el sistema que le sean imputables, cuando así lo solicite los responsables del servicio por parte de la APESBG.

La garantía indicada será también de aplicación a la documentación entregada, que deberá completarse o corregirse adecuadamente, cuando se detecten deficiencias en la misma. Igualmente debe extenderse la garantía indicada a efectos de subsanación de defectos y actualización de versiones de todos los productos licenciables entregados como parte del objeto de la contratación.

Los licitadores indicarán expresamente el alcance de la garantía incluida en su propuesta, y especialmente aquellos no contemplados o adicionales a los indicados en los párrafos anteriores.

7. Condiciones generales de la contratación

7.1. Tiempo de respuesta. Mantenimiento correctivo y soporte funcional.

Prioridad	**Definición**	**Plazos de respuesta**
Prioridad Urgente	Afecta gravemente a un proceso crítico e interrumpe completamente la funcionalidad	Respuesta inicial inmediata (1 hora) y resolución definitiva en 7 horas en 90% de los casos.
Prioridad Alta	Proceso no crítico afectado o funcionalidad parcialmente operativa. No interrumpe la funcionalidad	Resolución definitiva en 16 Horas en el 90% de los casos.
Prioridad Media	No afecta a la operativa diaria si bien es preciso repararlo en un tiempo razonable. Si no se resuelve en tiempo subirá de prioridad	Cumplimiento del plazo establecido por la dirección de proyecto. Máximo de 7 días sobre plazo establecido.
Prioridad Baja	Consultas o incidencias de la aplicación que no afectan a procesos operativos	Cumplimiento del plazo establecido por la dirección de proyecto. Máximo de 15 días sobre plazo establecido.

7.2. Tiempo de respuesta. Mantenimiento normativo

Prioridad	
Prioridad Alta	Incumplimiento del plazo de respuesta: cada día de retraso sobre el calendario aprobado para la instalación de un Service Pack/desarrollo en la base de datos de producción: 10 %
Prioridad Media	Incumplimiento del plazo de respuesta: cada día de retraso sobre el calendario aprobado para la instalación de un Service Pack/desarrollo en la base de datos de producción: 5 %

8. Control de calidad de los trabajos.

Los trabajos se desarrollarán bajo la estructura de un proyecto informático. El proyecto tendrá un Director de Proyecto por parte de la empresa, que tomará decisiones sobre la adecuación metodológica, la planificación y la calidad de los trabajos, así como de cuantas cuestiones puedan incidir sobre la buena marcha del proyecto y tendrá funciones de control e inspección.