

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES

INTRODUCCIÓN

La Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea, en adelante UPV/EHU, tiene instalada en sus sistemas informáticos una aplicación desarrollada sobre el software base PeopleNet de CEGID, desde donde se gestiona la nómina de la Institución, así como la mayoría de los procesos relacionados con la gestión del personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS).

El desarrollo de esta Gestión de Recursos Humanos se está realizando por medio de parametrizaciones y adaptaciones a las necesidades de la UPV/EHU, a partir del núcleo básico de PeopleNet, proporcionado por la empresa CEGID.

I.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el servicio del soporte técnico del software de base PeopleNet de CEGID (Nómina y Recursos Humanos) y la estandarización de la aplicación

II.-CONCRECIÓN DEL OBJETO DEL SUMINISTRO/SERVICIO

El objeto del contrato consiste en la realización de los siguientes servicios:

Servicio 1:

Servicio de Soporte Técnico para el software de base PeopleNet de CEGID (Nómina y Recursos Humanos), consistente en las siguientes prestaciones:

- Actualización de versiones. Se entenderá por actualización, cualquier mejora de carácter no sustancial realizada sobre la funcionalidad o la tecnología de los productos, que CEGID pueda incorporar a los productos licenciados objeto del Servicio de Soporte Técnico.
- Servicios de mantenimiento preestablecido, diferenciados en dos tipos:
 - Mantenimiento correctivo: resolución de errores detectados en la operativa normal del software estándar PeopleNet de CEGID.
 - Mantenimiento adaptativo: actualización de las mejoras funcionales o tecnológicas que CEGID pueda incorporar a los productos.
- Actualización documental de las funcionalidades de nómina. Debe incluir el suministro de los siguientes formatos de impresos y modelos oficiales adaptados a las disposiciones que los modifiquen:
 - Soporte magnético para la liquidación de retenciones efectuadas a cuenta del I.R.P.F – Modelo 190.
 - Sistema RED de la SS: Cotización de Seguros Sociales en Régimen General y Afiliación.
 - Fichero de transferencias bancarias en soporte magnético ajustado a las normas que dicte la Asociación Española de Banca (AEB).
 - Soporte Magnético para los Seguros Sociales de MUFACE (Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado).
- Soporte de Help Desk.
- Facilitar a la Universidad un código de acceso al Centro de Soporte Técnico del Adjudicatario, compuesto por personal técnico cualificado. Dicho personal estará a disposición de la Universidad por vía telefónica, para realizar las explicaciones y aclaraciones que la Universidad requiera, relativas al funcionamiento, uso y aplicación del Programa Producto.

- Relación de productos licenciados:

CÓDIGO	PRODUCTO	LICENCIA
PP0001	PEOPLNET NOMINA Y ADM. DE PERSONAL SECTOR PUBLICO	1478-SPA, 3289-SPA
PP0009	PEOPLNET FORMACION SECTOR PUBLICO	
PP0011	PEOPLNET PLANES DE CARRERA SECTOR PUBLICO	
PP0019	PNET SELECCION BOLSA DE TRABAJO SECTOR PUBLICO	1987-SPA, 3289-SPA
PP0006	PNET ESS/MSS NOMINA Y ADM. PERSONAL SECTOR PUBLICO	1987-SPA2, 3289-SPA
PP0053	PNET CONEXIÓN REGISTRO CENTRAL DE PERSONAL	3415-SPA
PP0125	LIC.PP ALUMNOS EN PRÁCTICAS NO REMUNERADAS	3425-SPA
PP0022	PNET SELECCION CONCURSO TRASLADO SECTOR PUBLICO	3134-SPA, 3289-SPA

Servicio 2:

Servicio de mantenimiento de actualizaciones PeopleNet.

Mediante este servicio, la empresa contratista se encargará de mantener la aplicación licenciada PeopleNet de CEGID (Nómina y Recursos Humanos) actualizada con respecto al último Service Pack enviado por CEGID e instalado en la UPV/EHU en el periodo contratado.

El servicio incluirá la instalación de las actualizaciones tecnológicas (ejecutables, DLL's..) y funcionales que se han suministrado a la UPV/EHU en virtud del contrato de soporte técnico suscrito y que la UPV/EHU decida instalar.

La actualización de los SP's deberá compatibilizar los desarrollos y la parametrización específica que de la aplicación se ha realizado en la UPV/EHU.

Servicio 3:

Estandarización de la aplicación.

La Universidad ve la necesidad de contratar un servicio de estandarización de la aplicación que, a modo de consultoría, identifique aquellas adaptaciones que se han realizado en el producto para cubrir sus necesidades por la propia UPV/EHU y que puedan ser realizadas con el producto base. Dicha estandarización se enfocará en los procesos que la UPV/EHU ha determinado cómo críticos para su organización:

- Cambios de periodo o rol
- Cambio de situaciones administrativas
- Proceso de envío AFI
- Líquidos negativos
- Puestos de trabajo
- Alta de empleado
- Alumnos no remunerados

Es posible que durante la consultoría como consecuencia del estudio a realizar aparezcan nuevos procesos a estandarizar.

Estas tareas-serán ejecutadas en función de las necesidades operativas de la UPV/EHU.

Una vez detectada la necesidad por la persona responsable del contrato o unidad encargada del seguimiento del contrato, se le comunicará a la empresa contratista, la cual realizará un análisis de los requerimientos, y entregará un detalle de las horas y el plan a seguir. La UPV/EHU decidirá quién y cómo se realizan las tareas, facturándose únicamente las horas utilizadas.

III.-CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ESTANDARIZACION

Para la realización de las tareas de estandarización, la UPV/EHU proporcionará todos los recursos técnicos y materiales que puedan ser requeridos por la empresa contratista tales como: conectividad (IP), permisos, accesos servicios...

La UPV/EHU proporcionará acceso remoto a sus instalaciones. Aquellas labores para las que se considere necesario, como puedan ser reuniones o cuando existan problemas en la conectividad, el trabajo podrá ser realizado en las instalaciones de la UPV/EHU.

IV.-NIVEL DE SERVICIO

Las incidencias se catalogan en función de su importancia y repercusión en:

- **Muy graves:** aquellas que afectan al funcionamiento del producto objeto del servicio de Soporte Técnico, impidiendo su explotación. Se establece un tiempo de respuesta de 2 horas laborables.
- **Graves:** aquellas que no paralizan la explotación del producto objeto del servicio de Soporte Técnico, pero pueden derivar en muy graves a corto plazo. Se establece un tiempo de respuesta de 4 horas laborables
- **Leves:** afectan al uso del producto objeto del servicio de Soporte Técnico, pero sin paralizar su explotación. Se establece un tiempo de respuesta de 8 horas laborables.

Se entenderá por tiempo de respuesta el momento en el que la empresa contratista comienza a trabajar en la incidencia

El horario de atención será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 excepto los días festivos de Madrid capital.

Descripción	Tiempo (*)	SLA esperado	SLA mínimo
Muy graves	2 horas	95%	85%
graves	4 horas	90%	80%
leves	8 horas	90%	80%

(*) Horas laborables en el horario de soporte establecido

Centro/departamento/servicio: Rectorado/Vicegerencia TICs/Centro Informático de Gestión

Fdo.:

**LORENA
FERNANDEZ
LOPEZ -
11929203T**

Firmado digitalmente
por LORENA
FERNANDEZ LOPEZ -
11929203T
Fecha: 2024.10.23
13:01:43 +02'00'