irun
Aprobado por la Alcaldía
Presidencia por resolución Nº 1431
de Fecha 10/11/2022
Irun, 10/11/2022
IRUNGO UDALA IDAZKARITZA
SECRETARIA AYUNTAMIENTO DE IRUN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1.- Objeto del contrato

El objeto del presente contrato consiste en definir la migración del software de gestión de RRHH de un entorno on site a un entorno cloud y establecer las condiciones y características del servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación informática de Gestión de Nóminas y Recursos Humanos que viene utilizando el Servicio de Personal del Ayuntamiento de Irun, en virtud de la contratación mediante concurso público efectuada en el año 2000, en la que la adjudicatario fue el software ginpix-CS de la empresa Savia S.L.
Posteriormente se migró a la versión ginpix7 de dicho software, que es la que se utiliza actualmente. Dicha aplicación está instalada en un servidor con Windows 2012 Server y base de datos en SQL Server.

Desde la adquisición del software el Servicio de Personal ha ido solicitando la incorporación de nuevos módulos de la aplicación desarrollados por SAVIA S.L. para una solución de gestión de Recursos Humanos más completa, todos ellos compartiendo servidor de instalación, base de datos, etc ... Los módulos de los que dispone actualmente el Ayuntamiento de Irun son:

- Nómina
- Generador de consultas e informes
- Gestión de contratos
- Gestión de Partes de IT y envío de Partes de IT por la Winsuite
- Gestión de Recursos Humanos
- Recibos y certificados

En el año 2021 la empresa Savia S.L. se puso en contacto con el Ayuntamiento de Irún para indicar que la solución Ginpix7 a partir del 1 de enero de 2023 solo iba a estar disponible en la versión on-cloud y servicio SaaS, por lo que antes de esa fecha iba a ser necesario realizar una migración de la versión actual on site alojada en nuestros servidores de la red municipal a la versión on-cloud.
También se nos indicó que en la nueva modalidad de acceso cloud y de servicios SaaS la facturación mensual se iba a realizar en función del nº de operadores de la solución y del nº de empleadas y empleados mensuales. Realizado un análisis se ha establecido que el nº de operadores va a ser de 10 personas y que el volumen medio es de aproximadamente unos 550 empleados mensuales (funcionarios, personal laboral estable, cargos electos y planes empleo)

Por tanto se establece un proyecto que incluya el despliegue en entorno cloud de las áreas funcionales de las que ya dispone actualmente el Ayuntamiento de Irún para su explotación (Gestión de Empleados y Contratación, Ciclo de Nómina, Administración de Plantilla y RPT, Presupuesto Capítulo I y Oferta de Empleo Público) y el planteamiento del proyecto a nivel de gestión de empleados en Ginpix7 Cloud según los datos recogidos del análisis realizado es que se necesitan 10 usuarios nominales de acceso Cloud a Ginpix7 y se toma como índice de referencia 550 trabajadores como número medio mensual de empleados (funcionarios, laborales, concejales y planes de empleo) procesados en Cloud con la solución Ginpix7 en el Ayuntamiento de Irún.

Además del proceso de migración de la solución ginpix7 del entorno on site a un entorno cloud y servicio Saas es objeto de esta contratación disponer del soporte necesario para la resolución de las incidencias que surgen en el funcionamiento normal de los equipos, comunicaciones y demás elementos de la solución, dando soporte tanto al servicio de Informática como a los usuarios de la aplicación.

2.- Justificación

La necesidad se justifica en que la empresa Savia S.L. nos obliga a realizar la migración de su herramienta Ginpix7 del actual entorno on site a un entorno cloud y servicio SaaS antes del 1 de enero de 2023. A partir de esa fecha la aplicación estará alojada en sus servidores y el Ayuntamiento de Irun no dispondrá de los medios necesarios para la realización del soporte y mantenimiento de la aplicación informática de Gestión de Nóminas y Recursos Humanos adquirida en su día y que ha de utilizar el Servicio de Personal para la gestión diaria de los Recursos Humanos y para la realización de las nóminas mensuales.

3.- Condiciones generales de seguridad del entorno cloud de la solución

Las condiciones mínimas de Seguridad del despliegue Cloud con servicios SaaS ofertado por la empresa Savia S.L. para el Ayuntamiento de Irún deben ser las siguientes:

- Savia debe poseer al menos la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a nivel medio.
- Se deberán garantizar por escrito las condiciones del acceso Cloud y servicio SaaS.
- Los servidores del Cloud center deberán estar ubicados dentro de la Comunidad Europea, tal y como exige la legislación.
- Las comunicaciones entre los equipos de los operadores y los servidores que ofrecerán el servicio cloud deberán ser cifradas.
- Se debe garantizar la existencia de un sistema continuo de copias de seguridad, tanto completo de máquinas virtuales, como de la base de datos en los servidores del entorno Cloud.
- Se debe garantizar la existencia de una protección frente a vulnerabilidades: Sistema de seguridad antivirus e intrusiones etc., garantizados por el servicio en SaaS, atendiendo a los criterios indicados por la norma de calidad ISO 27001
- Los derechos de acceso y permisos en la aplicación se configurarán con las directrices emitidas por el Ayuntamiento de Irun.
- En caso de la existencia de alguna empresa externa a Savia S.L. en la que se apoye para ofrecer el servicio cloud ofertado, deberá indicarse cual es y estará obligada a cumplir las mismas condiciones establecidas para Savia S.L.

IRUNGO UDALA IDAZKARITZA
SECRETARIA AYUNTAMIENTO DE IRUN

4.- Prestaciones que integran el objeto del contrato

4.1.- Proceso de migración

La empresa Savia S.L. deberá realizar la migración de la versión on site de la que dispone a día de hoy el Ayuntamiento de Irun a un despliegue en entorno cloud de las áreas funcionales de las que ya dispone actualmente el Ayuntamiento de Irún para su explotación (Gestión de Empleados y Contratación, Ciclo de Nómina, Administración de Plantilla y RPT, Presupuesto Capítulo I y Oferta de Empleo Público)
El nuevo entorno cloud deberá estar configurado para 10 usuarios nominales y para la gestión de 550 empleados mensuales de media. Se realizaran todas las configuraciones necesarias para los 10 usuarios para la utilización de la herramienta, que incluye no solo las herramientas de ginpix7 sino las necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación, como puede ser de ofimática,....
Se establece para el proyecto de evolución a Cloud con servicios SaaS de Ginpix7 un total de 10 jornadas de consultoría técnica para realizar los servicios del proyecto. Si bien se prevé que todos los servicios de migración se puedan realizar de forma remota, en caso necesario alguna de esas jornadas podrían ser presenciales.
Además la empresa Savia S.L. deberá justificar las 10 jornadas del servicio de consultoría y migración, y en caso de no consumirse todas el ayuntamiento de Irun podría utilizar alguna de las jornadas no utilizadas para otros servicios como puede ser formación adicional.

Al finalizar el proceso de migración la empresa Savia S.L. deberá realizar un proceso de formación a los Ténicos municipales en el que se les forme en los cambios de funcionamiento de la versión on site a la versión cloud.

Así mismo el Ayuntamiento de Irun en los casi 22 años que viene utilizando la aplicación desarrollada por la empresa Savia ha desarrollado numerables aplicaciones y listados que utilizan la base de datos de ginpix7 para consultar datos, y que son fundamentales para el Ayuntamiento de Irun. Por tanto la empresa Savia S.L. deberá desarrollar los webservices necesarios de forma que el Ayuntamiento de Irun disponga de una API para poder extraer los datos necesarios para poder seguir haciendo uso de esas aplicaciones y listados

4.2.- Prestaciones incluidas

Al pasar a disponer el Ayuntamiento de Irún de un despliegue de la solución Ginpix7 en acceso Cloud con los servicios SaaS, la empresa Savia S.L. será la responsable de las siguientes necesidades:

- que el Ayuntamiento de Irun tenga en todo momento actualizada la solución ante los cambios evolutivos y legales tanto a nivel estatal como autonómico y foral, sin preocuparse el Ayuntamiento de Irun de invertir tiempo en estos procesos.

- Savia S.L. estará obligada a desarrollar los servicios web necesarios para que el Ayuntamiento de Irun pueda tener acceso a los datos almacenados en la base de datos para poder realizar desarrollos apoyados en los datos de la aplicación Ginpix-cs

- Savia S.L. será la encargada de custodiar las copias de seguridad de la base de datos de la solución realizadas con la periodicidad pautada dentro del contrato de alcance del servicio SaaS.

- Savia S.L. será la encargada de restaurar las bases de datos del Ayuntamiento de Irun en caso de detectarse algún error en la herramienta o en el uso de la herramienta que haya supuesto la modificación o borrado de datos importantes.

- En caso de ser necesario será Savia S.L. la encargada de actualizar la infraestructura Hardware de la solución.

- Savia S.L deberá garantizar una disponibilidad del sistema SLA de la menos un 99%.

Por tanto, con la cuota mensual, en función del número de empleados gestionados, se deberán incluir los conceptos siguientes:

- Derecho de acceso y uso en Cloud de las funcionalidades de Ginpix7
- Acceso Cloud a licencias de MS Office para usuarios de Ginpix7
- Alojamiento en Cloud facilitado por Savia
- Servicio SaaS: Actualización de versiones de software Ginpix7
- Servicio SaaS: Ejecución de Copias de seguridad de la base de datos Ginpix7
- Mantenimiento legislativo, correctivo y evolutivo del software Ginpix7

4.3.- Servicio de soporte

El servicio de soporte ofrecido por la empresa Savia S.L. deberá incluir por lo menos los siguientes canales de atención y con los horarios descritos a continuación:

- Un mecanismo de incidencias por Internet, a través de correo electrónico, un chat y un área de clientes en la web del adjudicatario, para la solución de dudas, consultas, asesoramiento y notificación de problemas sobre cualquier aspecto del software que permita al usuario debidamente autentificado introducir nuevas incidencias.

- Un servicio de asistencia telefónica y por fax para la solución de dudas, consultas, asesoramiento y notificación de problemas sobre cualquier aspecto del software y de la web de clientes, con una atención amplia de horario que permita a los usuarios aportar toda la información detallada que pueda facilitar la gestión de la solución y minimizar el tiempo de respuesta. El horario mínimo de este servicio debe ser:
  - Mañanas : de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes.
  - Tardes : de 16:00 a 17:00 de lunes a Jueves.

- El tiempo de respuesta para atender las solicitudes de información sobre el uso y la configuración del sistema, los fallos o incidencias se establecen en:
  - un máximo de 4 horas laborables para los de carácter grave (parada o errores masivos del proceso de generación de transferencias, de ficheros AFI o del fichero FAN)
  - Un máximo de 8 días laborables para los de carácter leve (aquellos que no impiden la explotación sustancial del sistema)

  En ambos casos a contar desde la recepción de la incidencia por el adjudicatario.

- Acceso a las noticias, circulares, manuales, tutoriales y vídeos de formación a través de la web de clientes.

4.4.- Servicio de gestión de usuarios

Si bien el Ayuntamiento de Irun va a incluir a 10 usuarios del área de Personal del Ayuntamiento para acceder a la solución Ginpix7 y sus diferentes funcionalidades que va a suponer una cuota económica fija mensual definida en el resumen del proyecto, el número de usuarios de acceso a las soluciones de Savia puede ser ampliado o disminuido en cualquier momento que se desee, sujeto a los precios vigentes según el momento en que se soliciten los nuevos accesos.
En la cuota mensual que se abone por cada usuario deberá estar incluido el coste de las licencias de MS Office

5.- Abono de los servicios

El abono de los servicios de migración de la solución on site a la versión cloud y servicios SaaS se realizará de la siguiente manera:

- Pago inicial correspondiente al Set up, servicios de consultoría y actualización técnica de Ginpix7 al entorno on Cloud que incluye la realización de una Auditoría previa para comprobar la integridad del sistema.
- Pago mensual de una cuota por el acceso Cloud y servicios SaaS compuesta de dos conceptos:
    - La Cuota mensual fija determinada por el número de usuarios que van a acceder en Cloud a la solución Ginpix7 en el proyecto y que incluye el coste de las licencias de MS Office
    - La Cuota mensual variable, determinada por el número exacto de empleados gestionados cada mes en Cloud con la solución Ginpix7.

  Dentro de esta cuota mensual variable de acceso al entorno Cloud y servicios SaaS está incluido el soporte y el mantenimiento de la empresa Savia S.L. sobre la solución ofertada Ginpix7