EIBAR
Udala | Ayuntamiento

EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar

EIBARKO UDALEKO ORDUTEGIA KONTROLATZEKO SISTEMAREN MANTENTZE-ZERBITZURAKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. SARRERA

Eibarko Udalak sistema informatiko bat du ordutegi-kontrola kudeatzeko. Primion Digitek SLU enpresak garatutako softwarea udal-langileen ordutegia betetzen dela erregistratzeko eta gainbegiratzeko dago diseinatuta.

Ordutegia kontrolatzeko sistema hauexek osatzen dute: sistema zentrala (Evalos), Udalaren zerbitzari batean instalatua, eta langileen markaketak jasotzeko terminal fisikoak, udal-eraikinetan banatuta daudenak. Soluzio honek enplegatuaren atari bat du, online-sarbidea ahalbidetzen duena, lan-ordutegiarekin lotutako hainbat gestio egiteko: Baimen- eta opor-eskaerak, fitxaketak, absentziak justifikatzea, intzidentziak, egutegi-kontsultak, saldoen kontsultak...

Badira urte batzuk Eibarko Udalak Evalos softwarea ezarri zuenetik bere gestio-sistemaren partetzat. Denbora honetan guztian, tresna aldatzen eta garatzen joan da etengabe, gure premietara egokituz, garapen pertsonalizatuen bidez. Kontuan hartuta udal-langileen ordutegien dibertsitatea eta konplexutasuna (oso txanda eta lanaldi-portzentaje ezberdinak), Digitekekin izan dugun lankidetzak aukera eman digu funtzionalitate espezifikoak ezartzeko, gure lan-ingurunera egokituz. Horrek lagundu egin du nabarmen ordutegi-kontrolaren gestioa errazten eta langilearen esperientzia hobetzen.

Software honen iturburu-kodea Primion Digitek SLU enpresarena da eta Eibarko

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL HORARIO PARA EL AYUNTAMIENTO DE EIBAR.

1. INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Eibar cuenta con un sistema informático para la gestión del control horario. El software desarrollado por la empresa Primion Digitek, SLU, está diseñado para registrar y supervisar el cumplimiento horario del personal municipal.

El sistema de control horario se compone del sistema central (Evalos), instalado en un servidor municipal, y de los terminales físicos de recogida de marcajes del personal que están distribuidos por los distintos edificios municipales. Esta solución cuenta con un portal de empleado que permite el acceso online para realizar diversas gestiones relacionadas con horario laboral: solicitud de permisos y vacaciones, fichajes, justificación de ausencias, incidencias, consulta de calendario, consulta de saldos,…

Hace varios años que el Ayuntamiento de Eibar implantó el software Evalos como parte de su sistema de gestión. A lo largo de este tiempo, la herramienta ha experimentado una evolución constante, adaptándose a nuestras necesidades específicas a través de la creación de desarrollos personalizados. Dada la diversidad y complejidad de horarios de los empleados municipales, que incluyen turnos y porcentajes de jornada variados, nuestra colaboración con Digitek nos ha permitido implementar funcionalidades específicas que se han ajustado a nuestro entorno laboral. Esto ha contribuido significativamente a facilitar la gestión del control horario y mejorar la experiencia del empleado.

El código fuente de este software pertenece a la empresa Primion Digitek, SLU y el Ayuntamiento de Eibar posee una licencia corporativa de uso de dicha aplicación.

Udalak lizentzia korporatibo bat du aplikazioaren erabilerako.

Funtsezkoa da Primion Digitek SLU softwarea modu egokian mantentzea, haren funtzionamendua egokia, segurtasuna, funtzioen etengabeko eguneraketa eta araudiak betetzea bermatzeko. Mantentze-zerbitzuak ziurtatuko du sistema erabili bitartean sor daitekeen edozein gorabehera berehala konpontzea. Hortaz, ezinbestekoa da zerbitzu espezializatu bat kontratatzea, softwarearen errendimendu optimoa bermatzeko.

Eibarko Udalak markaketak jasotzeko 7 terminal ditu; haietatik 3 udal-sarera konektatuak eta 4 urruneko Internet bidez konektatuak.

2. KONTRATUAREN HELBURUA

Gaur egun, Udalak ordutegi-kontrolerako sistema erabat operatiboa dauka. Kontratu honen helburua da zerbitzuaren jarraitutasuna ziurtatzea, eta, horretarako, honako lanak kontratatuko dira: Evalos 8 softwarerako eta enplegatuaren atarirako mantentze-zerbitzua, asistentzia eta laguntza teknikoa, bai eta langileen fitxaketak erregistratzeko erabilitako 7 terminal fisikoen mantentze-zerbitzua. Kontratuan sartuta dagoen lizentziak aukera ematen du softwarea 500 erabiltzaile aktibok erabiltzeko.

Kontratu honek Evalos aplikazioaren funtzionamendu egokia, segurtasuna eta etengabeko eguneraketa bermatu nahi ditu, preskripzio teknikoen agiri honetan ezarritako zehaztapen eta eskakizunen arabera.

3. ZERBITZUAREN IRISMENA

Terminalen zein aplikazioaren asistentzia-zerbitzua konponbidearen funtzionamendu

Es esencial mantener el software de Primion Digitek, SLU de manera adecuada para garantizar su correcto funcionamiento, seguridad, actualización continua de funciones y cumplimiento normativo. Este mantenimiento asegurará una pronta resolución de cualquier incidencia que pueda surgir durante su utilización. Por lo tanto, resulta imprescindible contratar un servicio especializado que garantice el rendimiento óptimo del software.

El Ayuntamiento de Eibar cuenta con 7 terminales de recogida de marcajes, 3 de ellos conectados a la red municipal y 4 remotos conectados a través de Internet.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Actualmente, el Ayuntamiento cuenta con un sistema de control horario plenamente operativo. El propósito de este contrato es asegurar la continuidad del servicio mediante la contratación de mantenimiento, asistencia y soporte técnico para el software Evalos 8 y el portal del empleado, así como el mantenimiento de los 7 terminales físicos utilizados para registrar los fichajes de los empleados. La licencia incluida en el contrato permite el uso del software para 500 usuarios activos.

Este contrato trata de garantizar el correcto funcionamiento, seguridad y actualización constante de la aplicación Evalos de acuerdo a las especificaciones y requerimientos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de soporte tanto de los terminales como del aplicativo consistirá en la ejecución

egokia ziurtatzeko beharrezkoak diren prebentzio- eta zuzentze-ekintzak gauzatzean datza. Egikaritzearen baldintza nagusiak hauexek dira:

- Mantentze zuzentzailea: Egingo den mantentze-motak aplikazioaren erabilera normala eragotzi edo erabilerari eragiten dioten gorabeherak edo akatsak konpontzeko esku-hartzeak estaliko ditu. Gorabeheraren konponketak aplikazioaren eraginkortasuna berrezarri behar du, datuetan sartutako balizko akatsak berrezarri, eta intzidentziaren jatorrian esku hartu, halakorik berriro gerta ez dadin. Mantentze-zerbitzu honek barne hartuko ditu bai moduluetan gertatutako gorabeherak, bai eta aplikazioan neurrira garatu diren soluzioak ere.

- Laneko asistentzia kontrolatzeko 7 terminaletan erabilera dela-eta gerta daitezkeen matxurak konpontzea. Konponketa in situ egingo da. Terminala ordeztu beharko balitz, dagoen lekuan ezin delako konpondu, esleipenduna arduratuko da beharrezkoak diren jarduketa guztiak egiteaz, terminala martxan geratu arte.

- Zerbitzu tekniko espezializatutako 5 orduko pack bat.

4. KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

4.1. Zerbitzua emateko asistentzia eta ordutegiak

Adjudikaziodunak administrazioaren esku jarriko ditu zerbitzua eskatzeko honako bitarteko hauek:

- Asistentziarako helbide elektronikoa Enpresa adjudikaziodunak

de las acciones preventivas y correctivas destinadas a asegurar el correcto funcionamiento de la solución. Las condiciones generales de ejecución serán las siguientes

- Mantenimiento Correctivo: El tipo de mantenimiento cubre las intervenciones dirigidas a solucionar las incidencias o errores en cualquiera de los módulos de la aplicación contratados que impidan o afecten al uso normal del aplicativo. La resolución de la incidencia debe restablecer la operatividad de la aplicación, restaurar los posibles errores introducidos en los datos, así como intervenir sobre el origen de la incidencia para evitar su repetición. Este mantenimiento incluirá tanto las incidencias sobre los módulos como las soluciones que se hayan podido desarrollar a medida sobre el aplicativo.
- Reparación de las averías que pudieran ocurrir por razón del uso en los 7 terminales de control de presencia. La reparación se realizará in situ. Si fuera preciso sustituir el terminal por la imposibilidad de repararse en el lugar donde se encuentre instalado, el adjudicatario se encargará de todas las actuaciones necesarias hasta que el terminal quede operativo.
- Pack de 5 horas de servicio técnico especializado.

4. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

4.1 Soporte y horarios de prestación del servicio

El adjudicatario pondrá a disposición de la administración los siguientes medios de solicitud de servicio:

- Correo electrónico de soporte. La empresa adjudicataria deberá proveer un correo electrónico de soporte, al cual

asistentziarako helbide elektroniko bat eman beharko du, bidaltzen zaizkion gorabeherei eta zalantzei erantzuteko eta horiek ebazteko.

- Asistentziarako telefonoa. Enpresa adjudikaziodunak asistentziarako telefono-zenbaki bat jarri beharko du eskura, gutxienez astelehenetik ostegunera 8:30etik 17:30era, eta ostiraletan 9:30etik 15:00etara, astegunetan.
- Urruneko kontrola
- Ticket sistema
- Terminalak konpontzeko asistentzia zerbitzua (in situ).

4.2. Kritikotasuna, larritasuna eta lehentasunen ezarpena

Enpresa adjudikaziodunak definituko du gorabeheren gestio-prozedura. Lehentasun-maila, eskaeraren kritikotasun eta larritasun mailaren arabera definituko da.
Gorabeheraren kritikotasun-maila ezartzeko, kontuan hartuko dira mantendu beharreko aplikazioen izaera, aplikazioen ezarpen-ingurunea eta gorabeherak ingurunean sortzen duen eragin tekniko edo funtzionala, bai eta eman beharreko zerbitzuaren izaera ere.
Hiru larritasun-maila zehaztu ahal izango dira, sistemetan hautemandako gorabeherak identifikatzeko.

- Gehieneko larritasuna: Produkzioko zerbitzu edo soluzioen akatsak, haiek erortzea edo blokeatzea eragiten dutenak, eta funtzionamendua eragozten dutenak; akats horiek zerbitzuaren oinarrizko premietan eragiten dute edo erabiltzaile askori eragiten diote.
- Larritasun ertaina: Kritikotzat jotzen ez diren aplikazioen funtzionaltasunari eragiten dioten zerbitzuen edo soluzioen akatsak, ez baitiote zuzenean zerbitzuaren zati nagusiari eragiten.

responder y resolver las incidencias y dudas que se envíen.

- Teléfono de soporte. La empresa adjudicataria deberá establecer un número de teléfono de soporte con un horario mínimo de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 y viernes de 9:30 a 15:00, en días laborables.
- Control remoto
- Sistema de ticket
- Servicio de asistencia in situ para la reparación de terminales

4.2 Criticidad, severidad y establecimiento de prioridades.

La empresa adjudicataria definirá el procedimiento de gestión de incidencias. El nivel de prioridad se definirá dependiendo del nivel de criticidad y severidad de la solicitud.
La criticidad de la incidencia se establecerá en función de la naturaleza de las aplicaciones a mantener, de su entorno de implantación y del impacto técnico o funcional que en el entorno origine la incidencia, así como de la naturaleza del servicio a prestar.
Se podrán definir tres niveles de severidad para la identificación de las incidencias detectadas sobre los sistemas.

- Severidad máxima: errores de servicios o soluciones en producción que provocan la caída o bloqueo de las mismas, impidiendo su funcionamiento, impactando en las necesidades básicas del servicio o afectando a un gran número de usuarios.
- Severidad media: errores de servicios o soluciones que afectan a la funcionalidad de las aplicaciones no consideradas como críticas por no perjudicar directamente a la parte central del

Akats horiek uzten diote sistemari jarraitzen, baina ez oso modu optimoan. Talde honetan sartzen dira, halaber, aplikazioen funtzionalitate ez-kritikoetara sartzea eragozten duten gorabeherak.

- Larritasun baxua: Aplikazioen funtzionamenduan eragin negatiborik eta aparteko garrantzirik ez duten zerbitzuen edo soluzioen akatsak. Multzo honetan sartzen dira, baita ere, aurkeztutako dokumentazioan edo bistaratze-dokumentazioan aurkitutako akatsak.

4.3. Erantzun-, diagnostiko- eta konponketa-denborak

Larritasun mota bakoitzerako zehaztutako erantzun-, diagnostiko- eta konponketa-denborak hauexek dira:

- Erantzun-denbora: Bezeroak antzemandako gorabeheraren berri ematen duenetik arazoa diagnostikatzera bideratutako lehen ekintza gauzatzen den arte igarotako denbora da; bezeroari jakinaraziko zaio hasi direla adierazitako gorabehera lantzen.

  Erantzun-denbora, gorabeheraren alta erregistratzen denetik, ez da 2 ordutik gorakoa izango.
- Konpontze-denbora: diagnostikoa bezeroari jakinarazten zaionetik arazoari irtenbidea ematen zaion arte arazoa konpontzen emandako denbora da.

  - Gehieneko Larritasuna: Gehienez ere 4 lanordu.
  - Larritasun ertaina: Gehienez ere 2 lanegun.
  - Larritasun baxua: Gehienez ere 4 lanegun.

servicio. Son errores que permiten continuar con el desempeño del sistema pero no de una forma óptima. También se consideran en este grupo aquellas incidencias que impiden el acceso a funcionalidades no críticas de las aplicaciones.

- Severidad baja: errores de servicios o soluciones que no repercuten negativamente y de forma sustancial al funcionamiento de las aplicaciones. Se consideran también en este grupo aquellos defectos encontrados en la documentación aportada o de visualización.

4.3 Tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución

Los tiempos de respuesta, diagnóstico y resolución determinados para cada tipo de severidad son los siguientes:

- Tiempo de respuesta: se trata del tiempo transcurrido desde que el cliente da de alta la incidencia detectada hasta que se realiza la primera acción orientada a diagnosticar el problema, comunicando al cliente el comienzo del tratamiento de la incidencia reportada.

  El tiempo de respuesta no superará las 2 horas desde que se registre el alta de la incidencia.
- Tiempo de resolución: se trata del tiempo dedicado a la resolución del problema desde que se comunica el diagnóstico al cliente hasta que se implementa la solución al problema.
  - Severidad crítica: tiempo máximo de 4 horas laborables.
  - Severidad media: tiempo máximo de 2 días laborables.
  - Severidad baja: tiempo máximo de 4 días laborables.

5. KONFIDENTZIALTASUNA ETA IZAERA PERTSONALEKO DATUEN TRATAMENDUA.

Adjudikazioduna behartuta dago erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba mantentzera kontratua bete bitartean ezagut dezakeen edozein daturen gainean, bereziki izaera pertsonalekoak, zeinak ezingo dituen kopiatu edo erabili agiri honetan jasotakoa ez den beste xede batekin, ezta besteri laga ere nahiz eta kontserbatzeko izan.

Enpresa adjudikaziodunak ezagut ditzakeen datuak oro —betiere kontratatutako zerbitzuekin lotuak— konfidentzialak dira eta haien identitatea eta sekretua isilpean gorde behar dira. Adjudikaziodunak Eibarko Udalari eta eragindako pertsonei kalte-ordaina emango die isiltasun profesionala ez betetzeak eragindako kalteak eta galerengatik.

6. ADJUDIKATZEKO PROZEDURA

Kontratu hau esleitzeko modua publizitaterik gabeko prozedura negoziatua izango da, arrazoi teknikoengatik edo esklusibotasun-arrazoiengatik, SPKLren 168. artikuluan xedatutakoaren arabera.
Parte hartzera gonbidatutako erakundea kontratu honen xede den Evalos softwarearen jabetza intelektualeko eskubideen titular esklusiboa da. Aplikazioa enpresa horretako teknikariek garatu dute osorik eta esklusiboki, jabetza intelektualak babesten du, eta ez dago merkatuan lehiarik, ez eta aplikazioa gauzatzeko arrazoizko ordezkorik ere.

Primion Digitek SLU enpresak, Evalos softwarearen jabeak, ez ditu beste enpresa batzuen esku uzten bere produktuen instalazio-, prestakuntza- eta mantentze-zerbitzuak eta funtzionalitate berrien garapenak. Horregatik, Primion Digitek da arrazoi teknikoengatik ordutegia kontrolatzeko

5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.
Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Eibar y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La forma de adjudicación de este contrato será mediante Procedimiento Negociado sin publicidad por Razones Técnicas o motivos de Exclusividad, conforme a lo dispuesto en los artículos 168 de la LCSP.
La entidad invitada a participar es la titular en exclusiva de los derechos de propiedad intelectual del software Evalos objeto del presente contrato. Esta aplicación ha sido desarrollada integra y exclusivamente por técnicos de dicha empresa, está protegida por la propiedad intelectual y no existe competencia en el mercado ni sustituto razonable para la ejecución del mismo.
La empresa Primion Digitek, SLU, empresa propietaria del software Evalos, no delega los servicios de instalación, formación, mantenimiento y desarrollos de nuevas funcionalidades de sus productos a otras empresas. Por ello, Primion Digitek es la única empresa capacitada para dar soporte y

programaren asistentzia eta mantentzea emateko gaitasuna duen enpresa bakarra. Beraz, kontratua enpresa horri bakarrik agindu dakioke, eta publizitaterik gabeko prozedura negoziatuaren bidez izapidetu behar da.

mantenimiento del programa de control horario por razones técnicas, por lo que el contrato solo puede encomendarse a dicha empresa y debe tramitarse por Procedimiento Negociado sin publicidad.

MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H

Digitally signed by MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H
Date: 2026.05.14 18:15:50 +02'00'

Informatika Saileko Arduraduna

Responsable del Departamento de Informática