www.basauri.eus

SUMINISTRO DE NUEVAS VERSIONES, ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



Versión: 0.0

Creada por : Angel Gomez Setiembre 2026

Revisada por

Basauri Setiembre 2026

1 ANTECEDENTES 4

2 OBJETO 5

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS 6

3.1 Suministro de nuevas versiones del software. 6
3.2 Mantenimiento Estándar. 6
3.3 Contrato Soporte Telemático (SAU). 7

4 EQUIPO DE TRABAJO Y DEDICACION. 9

5 DIRECCION DEL CONTRATO 10

6 NOTAS ACLARATORIAS 11

CONFIDENCIALIDAD

Restricciones de uso y revelación de los datos contenidos en este documento.

La información y datos contenidos en este documento elaborado por el Ayuntamiento de Basauri para este proyecto son confidenciales y privilegiados. Esta información se facilita a terceros bajo las más estrictas obligaciones de confidencialidad, en el bien entendido de que éste no revelará la misma a ningún tercero ni hará uso de ella, sin permiso expreso del Ayuntamiento, para propósito distinto del de generación.

Se prohíbe la reproducción total o parcial para otros fines que los anteriormente indicados sin la autorización expresa de Ayuntamiento de Basauri.

La información a tratar puede contener datos personales sometidos a las disposiciones de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia Imagen, de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales, normas que el adjudicatario conoce y se obliga a respetar, en su propio nombre y en el de todo el personal que contrate o dependa de él para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, suscribiéndose al efecto, y por lo que respecta a dicho personal, las oportunas cláusulas de confidencialidad en los correspondientes contratos.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración, cualquier uso no previsto en el presente Pliego.

1 ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Basauri y sus Organismos Autónomos (Residencia de Ancianos, Euskategi Municipal, Casa de Cultura e Instituto Municipal de Deportes) utilizan la aplicación EPSILON RH para la gestión de sus recursos humanos.

Igualmente, para relacionarse con sus empleados disponen de la utilidad web “Portal del Empleado” y de la app “E3Mobile”.

Se requiere el suministro de nuevas versiones que se vayan publicando para de esta manera disponer tanto de nuevas funcionalidades como de la corrección de errores en el funcionamiento de las aplicaciones.

Se requiere la contratación de los servicios necesarios para dar soporte a los usuarios tanto en relación con los problemas de funcionamiento que pudiera presentar las aplicaciones (mantenimiento) como para la consulta de procedimientos para la realización de nuevas tareas con las utilidades que las aplicaciones ponen a su disposición (soporte telemático).

2 OBJETO

El objeto del presente pliego es definir las Prescripciones Técnicas mínimas que deben regir el suministro de nuevas versiones y actualización de la aplicación Epsilon RH, de la herramienta web “Portal del Empleado” y de la app “E3Mobile” así como la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte telemático.

La empresa adjudicataria suministrará al Ayuntamiento de Basauri las nuevas versiones que se liberen de la aplicación Epsilon RH, del Portal del empleado y de la app E3Mobile. Estas nuevas versiones incorporarán tanto la corrección de errores de funcionamiento que pudieran ser detectados como las modificaciones necesarias para la adaptación a nuevas exigencias legales de la AET y TGSS que sean de obligado cumplimiento como mejoras que el proveedor decida realizar.

Los servicios de mantenimiento darán soporte a los usuarios en relación con problemas de funcionamiento que pudieran presentar las aplicaciones.

Los servicios de soporte darán soporte a los usuarios en relación con la consulta de procedimientos para la realización de nuevas tareas con las utilidades que las aplicaciones facilitan.

Estos servicios de soporte telemático se prestarán descontando horas de una bolsa de horas a demanda de los usuarios.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

3.1 Suministro de nuevas versiones del software.

La empresa contratista deberá suministrar al Ayuntamiento de Basauri las actualizaciones del software objeto de mantenimiento especificado en el punto anterior. Este mantenimiento puede ser de 2 tipos:

1. Mantenimiento Evolutivo. Nuevas versiones de los productos objeto de mantenimiento y puesta al día de modificaciones. Se deberán incorporar mejoras funcionales debidas a nuevos requerimientos legales.
2. Mantenimiento Correctivo. Corrección de errores y subsanación del malfuncionamiento de los productos.

3.2 Mantenimiento Estándar.

El Mantenimiento y la Actualización correspondiente a los módulos comprenderán los siguientes servicios:

1. **Mantenimiento Correctivo**. Detección y reparación de los errores que se pudieran producir en la forma estándar del software suministrado.

2. **Mantenimiento Evolutivo**. Incorporación de las mejoras que el PROVEEDOR decida realizar en los módulos adquiridos.

3. **Mantenimiento Adaptativo**. Modificaciones necesarias para adaptar las funcionalidades de los módulos adquiridos a las exigencias legales de la AET Y TGSS que sean de obligado cumplimiento y que resulten de aplicación durante la vigencia de este contrato.

4. **Servicio de consultas en Internet**. Acceso a la página web del PROVEEDOR desde la propia aplicación. Será un servicio online disponible las 24 horas del día y sin límite de tiempo, que conserva una relación de las consultas realizadas por los usuarios.

5. **Canal de Noticias**. Mediante esta opción, el PROVEEDOR informará de:
   a. Las novedades y comunicaciones de “última hora”.
   b. El contenido de nuevas versiones.
   c. Las soluciones que se incorporarán para adaptarse a los cambios legales.

6. **Actualizaciones Online**. El sistema deberá realizar consultas periódicas para comprobar si hay nuevas actualizaciones disponibles para la descarga, poniéndolas en este caso a disposición del técnico responsable Ayuntamiento para su despliegue en nuestros servidores.

7. **Mantenimiento tecnológico**. Cubrirá la compatibilidad del entorno tecnológico del Ayuntamiento con el de la aplicación. Deberá garantizar al Ayuntamiento que la aplicación funcionará correctamente sobre las nuevas versiones que surjan en el mercado de los productos de software de base y de SGBD requeridos por la aplicación.

8. **Servicio de Atención Telefónica (SAU)**. Servicio centralizado que permitirá a los usuarios de la aplicación obtener respuestas acerca de posibles errores del software,

propuestas de mejora y dudas sobre nuevas versiones. Las horas de acceso de los usuarios al Centro serán, al menos:

- Mañanas, de lunes a jueves, de 8:30h a 17:30h
- Viernes y períodos estivales (de julio a septiembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h.

3.3 Contrato Soporte Telemático (SAU).

En este Servicio de Mantenimiento Extendido, el PROVEEDOR prestará sus servicios en remoto, con ayuda de medios telemáticos (teléfono, correo electrónico, conexión remota a las instalaciones del Ayuntamiento, etc.).

Se atenderán peticiones de servicio no incluidas en el Mantenimiento Estándar, que puedan ser resueltas sin el desplazamiento físico de un consultor.

El Servicio de Soporte Telemático deberá incluir:

1. **Servicios de asistencia remota**. Se realizará por consultores expertos.
2. **Soporte telemático a la explotación de los datos**. Resolución de incidencias que requieran una investigación de los datos del Ayuntamiento explotados por la aplicación:
    - **a.** Para restablecer la situación anterior de los datos como consecuencia de operaciones incorrectas por parte del usuario que ocasionen pérdidas de información, alteración, destrucción o desorganización de ficheros, etc.
    - **b.** Para ayudar 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 acuerdo con las aplicaciones contratadas.
3. **Soporte telemático a incidencias tecnológicas y asistencias técnicas.** Servicios técnicos de sistemas remotos relacionados con el entorno en el que convive la aplicación, que se centrarán en:
    - a. Asistencia para la migración o instalación de la aplicación en nuevos servidores de aplicaciones y de base de datos.
    - b. Asistencia para la instalación de la aplicación en nuevas estaciones de trabajo.
    - c. Resolución de incidentes de aquellos elementos informáticos relacionados con la aplicación: sistema operativo, base de datos, impresoras, configuración de servidores, etc.
    - d. Asesoramiento para el acceso directo a la estructura lógica de los datos de la aplicación.
    - e. Estudios sobre la mejora de rendimientos en los procesos de la aplicación.
4. **Actualización de versiones.** Tareas destinadas a la instalación de nuevas versiones de forma remota y a la verificación de su funcionamiento en entorno real o de pre-producción y el soporte a incidentes que puedan surgir con motivo de la instalación de la aplicación.

5. **Sesiones de Formación cortas.** Sesiones de no más de tres (3) horas, orientadas a facilitar el uso de las aplicaciones.
6. **Duración.** El servicio de Contrato Soporte Telemático SAU estará vigente mientras exista saldo positivo de horas. Se proveerá de al menos una bolsa de 28 horas.
7. **Horario de atención:** Será de al menos:
   - Mañanas, de lunes a jueves, de 8:30h a 17:30h.
   - Viernes y períodos estivales (de julio a septiembre) de jornada intensiva: de 8:30h a 14:30h.

4 EQUIPO DE TRABAJO Y DEDICACION.

El adjudicatario aportará el personal necesario para la óptima realización de los trabajos objeto del contrato y dispondrá todos aquellos medios materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

5 DIRECCION DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Basauri designará un director del Contrato, con capacidad adecuada y suficiente para las labores propias de este cargo, que efectuara el seguimiento y control del contrato pudiendo convocar reuniones de seguimiento y revisiones técnicas con el responsable del equipo de trabajo del adjudicatario al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos.

6 NOTAS ACLARATORIAS

Cualquier aclaración que se precise en la interpretación del presente pliego será atendida por el personal de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Basauri.

El mero hecho de presentar una proposición supone la asunción de los objetivos y contenidos expresados en este pliego.

No obstante, los ofertantes podrán considerar aspectos no expresados en dichos apartados y que estimen necesarios o convenientes para un mejor cumplimiento de los fines propuestos.

FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado digitalmente por: ANGEL MARIANO GOMEZ LOPEZ - 30579269X
Fecha y hora: 11.09.2026 08:35:07