

Pliego de Prescripciones Técnicas del Contrato para el Mantenimiento del Sistema de Gestión de Recursos Humanos y Nómina del Ayuntamiento de Zaragoza (RHSP)

INDICE

1 . INTRODUCCIÓN.....	2
2 . OBJETIVO.....	2
3 . REQUISITOS TÉCNICOS.....	2
3.1 . Características técnicas de la plataforma.....	2
3.2 . Descripción del Servicio.....	4
3.3 . Elementos del Servicio.....	6
3.4 . Código fuente y documentación.....	7
3.5 . Nivel de Servicio del Mantenimiento Correctivo.....	7
3.6 . Nivel de Servicio en Soporte.....	8

1 . INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Zaragoza está utilizando una aplicación informática de Gestión de Personal y Nomina que fue recientemente implantada en el Ayuntamiento y que ha introducido novedades desde el punto de vista tecnológico así como procedimental y organizativo.

Una vez implantado se hace imprescindible disponer del mantenimiento de dicho Sistema para su actualización en las distintas versiones que vayan surgiendo, así como para su adaptación a toda la normativa legal y la posible resolución de las incidencias que surjan a cualquiera de los usuarios de la aplicación.

2 . OBJETIVO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir el alcance de los trabajos y servicios necesarios para el soporte y mantenimiento del sistema actual de **Gestión de Recursos Humanos y Nomina del Ayuntamiento de Zaragoza (RH-SP)**.

3 . REQUISITOS TÉCNICOS

3.1 . Características técnicas de la plataforma

Los servicios de mantenimiento y soporte deberán ser 100% compatibles con la tecnología actual del Ayuntamiento de Zaragoza consistente en:

Entorno de aplicación

- Entorno con SO Linux, esto implica, la completa compatibilidad de todos los componentes con dicho sistema operativo
- Servidores de aplicaciones Oracle Weblogic Application Server 11g

- Arquitectura de los sistemas del tipo cliente/servidor de tres capas, siendo accesible a través de un cliente Web desde los puestos de los usuarios
- Clientes Web disponibles: Mozilla Firefox y Microsoft Explorer. Las nuevas instalaciones de PC's clientes llevan GNU/Linux con escritorio Gnome
- Protocolo de comunicaciones TCP/IP
- No deberán ser necesarias licencias adicionales a la propia plataforma
- Se tendrá en cuenta el tratamiento de datos sensibles, aplicando en todo momento las medidas definidas por la LOPD
- Se deberá seguir la guía de estilos proporcionada por el Ayuntamiento para su posterior integración en el Portal corporativo
- Se deberán desarrollar siguiendo estándares abiertos.

Estructura de aplicación

- Módulos de back-end: módulos de gestión con un número definido de usuarios
- Módulos de front-end (publicación en portal de la aplicación Web): será implementados utilizando tecnologías J2EE y el acceso a los mismos se realizará mediante HTTP/HTTPS
- Módulos batch: si la plataforma requiere de la ejecución de procesos/batch, deberá especificarse:
 - identificación de los procesos y periodicidad de los mismos
 - invocación vía shell-script del Sistema operativo
 - lenguaje de programación del proceso BATCH (preferiblemente PL/sql)

Entorno de Base de datos

- Base de datos Oracle versión 11g.
- Acceso a base de datos mediante recursos del servidor de aplicaciones.
- Se identificarán los datos sensibles a normativa LOPD. La estructura de la aplicación tendrá en cuenta el cumplimiento de esta normativa.

Entorno documental

- Producción de documentos. Identificar la casuística de generación de

10

documento:

- en función del modo : online/batch
- en función del tamaño del documento generado
- Producción de documentos. Los documentos generados por la aplicación serán compuestos preferiblemente en formato pdf.
- La gestión de documentos (acceso/escritura/lectura) será a través de un API que permita abstraer su ubicación (sistema de ficheros, gestor documental).

Los servicios de soporte y mantenimiento deben integrarse funcionalmente con los siguientes elementos ya existentes en el Ayuntamiento de Zaragoza:

- **Identificación y autorización:** sistema común para la identificación de usuarios en el acceso a las aplicaciones (insertando código Javascript en la página de login y dando de alta un filtro web) y la obtención de sus permisos y perfiles para su autorización (módulo SOA implementado en Java con interface para su consulta). El perfil facultará para acceder a determinados procesos y datos y le impedirá el acceso a otros.
- **Trazabilidad:** el módulo de login deberá permitir la trazabilidad del usuario final en todo momento.

3.2 . Descripción del Servicio

El servicio de soporte y mantenimiento del sistema se realizará en los siguientes términos:

1. **Mantenimiento Correctivo:** El mantenimiento del sistema para que esté permanentemente operativo ante problemas que pudieran aparecer y que no hubiesen sido detectados anteriormente. Los módulos que integran el Sistema de Gestión de Recursos Humanos son los siguientes:

- a) Gestión de Nómina y Seguros Sociales
- b) Contabilidad/presupuestos

- c) Gestión de Personal
- d) RH-SP Gestión de Turnos
- e) Selección y contratación
- f) DW
- g) Integraciones
- h) Expedientes

Se incluyen en este punto los cambios de legislación estatales que pudiera haber y que estén relacionados con:

- a) Actualizaciones en materia de Seguridad Social (Cotizaciones, prestaciones, Mutualidades) conforme a la normativa en vigor.
- b) Actualizaciones en materia de IRPF conforme con la normativa en vigor.
- c) Actualizaciones en materia retributiva conforme con la normativa en vigor.
- d) Actualizaciones de procedimientos estandarizados del programa RH-SP Gestión de Nóminas.

2. Mantenimiento Evolutivo: La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza, de forma gratuita, las nuevas versiones y actualizaciones de la aplicación RH-SP.

3. Jornadas de Soporte: Para dar cobertura a los trabajos de soporte, apoyo al usuario y trabajos de consultoría que no pueden enmarcarse dentro de una solución de mantenimiento estándar, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza un **volumen mínimo de 100 horas de soporte** para llevar a cabo desarrollos específicos, automatización de procesos, apoyo en consultoría y formación adicional.

3.3 . Elementos del Servicio

• Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias vía telefónica con una atención amplia de horario que permita al usuario aportar toda la información detallada que pueda facilitar la gestión de la solución y minimizar el tiempo de respuesta.

• Se ofrecerá un mecanismo de apertura de incidencias por Internet que permita al usuario debidamente autenticado introducir nuevas incidencias y consultar el estado de las activas.

• Soluciones técnicas de atención al cliente (en mantenimiento y soporte) que impliquen la disponibilidad de amplios conocimientos funcionales, legales y de base de datos que permitan la resolución de las incidencias y consultas o desarrollos planteados ajustándose a los plazos comprometidos para el mantenimiento. Las soluciones técnicas especializadas para cada ámbito funcional permitirán realizar un diagnóstico de severidad, gestionar prioridades y asignar cada tema al Consultor que se encargará de su seguimiento y resolución. Las soluciones técnicas de atención al cliente operarán en el ámbito de la tecnología en la que se sustenta el sistema, interaccionando con la infraestructura existente en el Ayuntamiento de Zaragoza y preservando en todo caso los requisitos funcionales que el sistema está proporcionando.

• Herramienta que permita recoger toda la información acumulada a lo largo de la vida de una incidencia hasta el momento de su resolución y que permita distribuir las consultas, realizar un seguimiento de las mismas, establezca prioridades y aumente la eficiencia y resolución de incidencias.

• En caso de incidencias complejas que no puedan resolverse por ninguno de los medios anteriormente mencionados el Ayuntamiento de Zaragoza facilitará el control remoto para la resolución de las mismas.

3.4 . Código fuente y documentación

- La empresa adjudicataria hará uso del código fuente de la aplicación en posesión del Ayuntamiento de Zaragoza pero estará obligada a tener en consideración los intereses legítimos del propietario del mismo en lo referente a la protección de los secretos técnicos o comerciales, comprometiéndose específicamente en relación con las fuentes de la aplicación a no distribuir las mismas y a hacer uso de ellas exclusivamente en el ámbito del propio Ayuntamiento.
- La empresa adjudicataria hará un informe trimestral de las incidencias asistidas y las horas de soporte consumidas, comunicándolo al Administrador de la aplicación, bien a petición del mismo o en comunicación trimestral.

3.5 . Nivel de Servicio del Mantenimiento Correctivo

Será necesario ofrecer un nivel de servicio con al menos los siguientes niveles:

Gravedad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1	2 días	4 días
Tipo 2	3 días	6 días
Tipo 3	4 días	8 días

- **Gravedad tipo 1: Fallos críticos:** Se entiende por fallo crítico aquel fallo en el sistema que impida la ejecución de funcionalidad clave sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Gravedad tipo 2: Fallos graves:** Se entiende por fallo grave aquel fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Gravedad tipo 3: Fallos leves:** Se entiende por fallo leve aquel fallo en el sistema impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

14

3.6 . Nivel de Servicio en Soporte

El tiempo de respuesta para atender solicitudes de información sobre el uso y la configuración del sistema o estimaciones de propuestas relativas a las jornadas de soporte, se establece en 6 días.

I.C. de Zaragoza, a 31 de julio de 2013.

EL JEFE DE DEPARTAMENTO
RECURSOS HUMANOS



Fdo: Alfredo Berges Saldaña

EL JEFE DE SERVICIO DE
REDES Y SISTEMAS



Fdo: Alberto Virto Medina