

ANEXO N° 4:

PLIEGO DE PRESCRIPCCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL “SERVICIO DE DESARROLLO, ACCESO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE RELACIONES LABORALES CON INTEGRACIÓN EN LA OFICINA VIRTUAL DE EGARSAT”

- 1- Objeto del contrato
- 2- Duración del contrato
- 3- Responsable del contrato
- 4- Contenido y descripción del servicio
- 5- Continuidad del servicio
- 6- Horario de resolución de incidencias
- 7- Idioma del entorno web
- 8- Incidencias
- 9- Condiciones de pago

1-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de desarrollo, acceso, mantenimiento y actualización diaria de la base de datos de convenios, legislación y prestaciones de la seguridad social para versión web y para todos los usuarios de la plataforma de Egarsat, mutualistas y colaboradores, sin límite de accesos o usuarios.

2-DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración inicial del contrato será de 1 año desde la fecha de entrada en vigor, con la posibilidad de prorrogarlo por un máximo de 3 anualidades más (1+1+1), en las condiciones descritas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

3- RESPONSABLE DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Egarsat un interlocutor para todos los aspectos de gestión del contrato, tanto a nivel de facturación y administración, como ante cualquier consulta que se pudiera derivar del uso del servicio sobre el objeto del contrato.

Además, será la persona encargada de la resolución de incidencias o variaciones producidas en la ejecución del contrato.

Asimismo, velará por la correcta ejecución del mismo, adoptará las medidas oportunas para que el servicio se lleve a cabo de forma adecuada, teniendo siempre un canal inmediato de comunicación para incidencias urgentes.

El personal que realice el servicio dependerá única y exclusivamente del adjudicatario.

Egarsat comunicará las incidencias mediante e-mail y/o teléfono facilitado por la empresa adjudicataria y en su caso el adjudicatario pondrá a disposición de Egarsat un organizador de proyectos tipo TRELLO o similar para registrar dichas incidencias, y poder realizar el seguimiento de las mismas.

La empresa adjudicataria deberá informar mediante e-mail de todas las incidencias que se puedan producir y registrará en plataforma tipo TRELLO o similar la resolución de las incidencias y realizará el seguimiento de las mismas.

Por parte de Egarsat se designará a una persona de la Dirección de Gestión del Mutualista como responsable del control, seguimiento y planificación del mismo que será el interlocutor de referencia para el adjudicatario.

Además, por parte de Egarsat se designará también a una persona del área de Transformación Digital que revisará que la integración con el área privada de Egarsat se ejecute correctamente.

4- CONTENIDO Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

La finalidad de la contratación del servicio es ofrecer acceso y actualización diaria de la base de datos de convenios, legislación y prestaciones de la seguridad social y para ello se requiere de los siguientes puntos:

- **Acceso vía portal web a Convenios:** Acceso a Base de datos completa de convenios nacionales, autonómicos, provinciales y prestaciones de la Seguridad Social. Estos convenios estarán clasificados en estatales, autonómicos y provinciales y permitirá su búsqueda de una forma fácil y ágil para el usuario. El buscador deberá disponer de distintos filtros.
- **Acceso vía portal web a legislación** En la base de datos de legislación puesta a disposición del contrato, se deberá poder acceder a la legislación publicada en el BOE, en el Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya y del resto de Comunidades Autónomas y en los Boletines Oficiales Provinciales en los siguientes ámbitos: fiscal y tributario, laboral y Seguridad Social.

Así mismo se deberá destacar y remarcar de forma visible las últimas publicaciones.

Dicho portal web deberá poner a disposición de empresas y despachos colaboradores de Egarsat, los resúmenes legislativos de las novedades que tienen relación con la actividad de la Mutua. Recogerá una recopilación de Jurisprudencia de más interés para Egarsat en el ámbito Laboral y de Seguridad Social de los diferentes Tribunales y juzgados de toda España.

Asimismo, se deberá poder acceder vía portal web a la recopilación de Normas laborales, guía fiscal, de contratación y guía de prestaciones que recogerá todo tipo de pensiones que ofrece la Seguridad Social.

- **Sistema de alertas configurables:** los usuarios de Egarsat, deberán poder suscribirse y solicitar el envío automático por mail de los convenios que deseen, así como sus revisiones o corrección de errores, cada vez que salgan en cualquier boletín oficial que puedan ser de su interés.
- **E-mail diario**, la empresa adjudicataria enviará a la cuenta corporativa de Egarsat, comunicacion@egarsat.es, email diario en los días hábiles, con una recopilación de las novedades y modificaciones legislativas laborales publicadas en los boletines oficiales, a nivel nacional, autonómico y provincial sobre legislación laboral.
- **Herramienta calculadora**, la empresa adjudicataria permitirá el acceso desde el portal web área privada de Egarsat, a una herramienta que permita realizar simulaciones de cálculo de salarios brutos y netos, cálculo de indemnizaciones.

Este servicio se completa con el mantenimiento diario de las bases de datos, además de la asistencia técnica para el funcionamiento del portal web y resolución de incidencias, si las hubiera.

El acceso para los usuarios deberá ser a través de la extranet privada para mutualistas y asesores laborales de Egarsat.

Estos servicios deberán cumplir con la legislación española vigente que les sea de aplicación, como, por ejemplo: LOPD (Ley Orgánica de protección de datos) y LSSI (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico).

La infraestructura del servicio que irá a cargo de la empresa adjudicataria y a quién corresponderá su mantenimiento y reposición, estará formada por los siguientes medios técnicos-materiales:

- Plataforma On Line, donde se recogerán las novedades legislativas y servirá de consulta diaria actualizada.
- Sistema de alertas configurable de convenios y actualización de los mismos con sistema de envío automático por mail.
- Posibilidad de suscripción de los convenios de interés para los usuarios mutualistas y colaboradores de Egarsat sin límite de usuarios.
- Posibilidad de desarrollo de App móvil con convenios, legislación, boletines, agenda, localización de centros.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Egarsat el acceso a la plataforma en el plazo máximo de 1 mes a partir la fecha de entrada en vigor del contrato.

5- CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria velará para que el servicio no se interrumpa en ningún momento, para ello deberá disponer de una herramienta tipo “Trello” o similar mediante la cual las personas autorizadas por Egarsat podrán realizar y controlar el seguimiento de las incidencias.

Funcionalidades mínimas de la herramienta:

- Registro de incidencias
- Clasificación de incidencias
- Control de los tiempos de tratamiento de las incidencias
- Apertura incidencias
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de solución

Dentro del precio del contrato, y durante toda la vigencia del mismo, se incluirá el mantenimiento correctivo, así como la asistencia técnica remota, sin límite de horas, en caso de mal funcionamiento de la solución.

La comunicación con el servicio deberá basarse en protocolos seguros (https).

6-HORARIO RESOLUCIÓN INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato un sistema de soporte del servicio y de la herramienta ofrecida que garantizará la correcta ejecución del servicio. El horario de resolución de incidencia será de lunes a viernes de 9h a 18h. Los tiempos de resolución de las incidencias se adaptarán a los especificados en el apartado octavo “Incidencias “de este pliego de prescripciones técnicas.

7-IDIOMA DEL ENTORNO WEB

El idioma del entorno web deberá ser como mínimo en idioma Castellano y catalán.

8-INCIDENCIAS DEL SERVICIO

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución:

TIEMPO DE RESPUESTA: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de mantenimiento del proveedor hasta que este se pone en contacto con el usuario.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN: Tiempo transcurrido desde el instante en que se ha notificado la incidencia del servicio hasta que se ha restablecido el servicio a su normal funcionamiento.

TIPO DE INCIDENCIA 1-ALTA: Fallo que impide la ejecución de las funcionalidades claves (no acceder al servicio de base de datos, recepción de alertas, no funcionamiento de la

herramienta, total o parcial).

TIPO DE INCIDENCIA 2-NORMAL: Fallo que no impide la ejecución de funcionalidades no clave.

TIPO DE INCIDENCIA 3-CONSULTA: Solicitud de información sobre la usabilidad del servicio, de la herramienta y sus procedimientos.

Tiempos máximos para cada tipo de incidencia:

| INCIDENCIA | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución |
|-----------------|---------------------|----------------------|
| Tipo 1-ALTA | 1 hora | 10 horas |
| Tipo 2-NORMAL | 4 horas | 24 horas |
| Tipo 3-CONSULTA | 4 horas | 24 horas |

Las horas establecidas se contabilizarán dentro del horario definido en el apartado 6 de este pliego técnico y que se establece como servicio de lunes a viernes de 9h a 18h

9. CONDICIONES DE PAGO

El adjudicatario emitirá durante el primer año facturas trimestrales correspondientes a la parte proporcional al importe del contrato. Para el resto de anualidades del contrato, la facturación será semestral.

En estas facturas se deberá indicar el periodo que abarca la factura, así como el número de referencia de contrato que Egarsat facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado en su base de datos.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria designada a tales efectos.

En cada factura se deberá indicar el número de expediente de esta licitación.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse

electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

| | CODIGO | DENOMINACION |
|---------------------------|---------------|---------------------|
| Oficina contable | GE0000511 | EGARSAT |
| Órgano Gestor | GE0000511 | EGARSAT |
| Unidad Tramitadora | GE0000511 | EGARSAT |

El pago de los servicios se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria designada a tales efectos.

Firmado digitalmente por Daniel Boya Sastre-Marqués