

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL
SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE PERSONAL Y NÓMINA
BASADO EN META4 E-MIND Y DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO
MÓDULO DE NOMINA TRAMADA DEL PRODUCTO META4 E-MIND**

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA

ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER

ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



1. OBJETO

El objeto del presente concurso lo constituye la contratación de los servicios de mantenimiento y asistencia técnica, requeridos por el Departamento de Gestión de Recursos Humanos, del sistema informático de Gestión de Personal y Nómina META4 e-Mind y de los trabajos necesarios para la implementación del módulo de Nómina Tramada del producto META4 E-MIND.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

2.1. Mantenimiento y asistencia técnica del Sistema de Información Meta4 E-Mind.

El mantenimiento requerido deberá constar de dos partes:

2.1.1. Línea Base: que comprenderá:

- **Mantenimiento correctivo.** Incluye la resolución de todas las incidencias detectadas como consecuencia de errores y/o fallos de funcionamiento, incluidas las debidas a fallos de seguridad que puedan surgir. La resolución de las incidencias comprende la realización de las correcciones necesarias y las pruebas de las mismas, debiendo comunicar en todo momento al usuario el estado de la misma y su grado de resolución.

Las actuaciones a realizar son:

- Análisis-diagnóstico de incidencias y sus causas.
- Asignación de recursos y estimación del nivel de complejidad de la incidencia.
- Aplicación de criterios de prioridad en función de la urgencia o la importancia
- Instalación de soluciones eventuales hasta la implantación de la corrección definitiva.
- Realización de las correcciones y prueba de las mismas.
- Comunicación en todo momento al usuario del estado y la resolución de la incidencia.
- Análisis del historial y las tendencias de la actividad de soporte, documentándolo y reportando periódicamente al

- 1 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Ayuntamiento de Valladolid a través de los informes oportunos.

- **Mantenimiento legal y tecnológico:** incluye el mantenimiento de la aplicación Meta4 E-Mind actualizada, tanto tecnológica como funcionalmente, mediante la instalación de todos los parches (Services Packs) suministrados por el fabricante. Estos parches actualizarán el sistema de la aplicación de Gestión de Personal, Nómina y Planificación Presupuestaria del Capítulo I, corrigiendo errores, introduciendo mejoras técnicas y funcionales, y adaptando la aplicación a los cambios legales que tendrán lugar dentro del ciclo de vida de la misma. Como mínimo, en este apartado, se deberá acometer:
 - La aplicación de los Parches correspondientes y la realización de pruebas de regresión.
 - La evaluación del impacto en la configuración actual, subsanación de errores y fallos suscitados.
 - Elaborar la documentación correspondiente del cambio realizado y del impacto en los procesos de negocio.
- **Soporte y asistencia para la elaboración mensual de la nómina del Ayuntamiento.** Comprende la prestación del soporte necesario a los usuarios del Departamento de Gestión de Recursos Humanos para la resolución de los problemas que puedan surgir y que impidan la correcta elaboración y gestión de la nómina. A tal efecto, como mínimo, el soporte requerido deberá cubrir:
 - La resolución de incidencias técnicas que puedan surgir a la hora de elaborar las nóminas de los trabajadores, su abono, contabilización y fiscalización.
 - La resolución de incidencias técnicas que puedan surgir en la elaboración de los ficheros exigidos por las distintas Administraciones para la transmisión de información:

- 2 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



- Ficheros CRA.
- Ficheros CRETA.
- Ficheros XML de cotización para el Servicio Público de Empleo.

2.1.2. Mantenimiento evolutivo. Comprende la definición, análisis, desarrollo e implantación de adaptaciones/mejoras, bien solicitadas por los usuarios responsables del Departamento de Gestión de Recursos Humanos o bien debidas a la necesidad de implantar parches de actualización de Meta4 de especial dificultad y que implique la realización de un conjunto de adaptaciones en el producto que difieran de una instalación estándar incluida en el apartado 2.1.1, punto segundo: "Mantenimiento legal y tecnológico". Se incluyen también en este apartado, aquellas adaptaciones que sean necesarias acometer como consecuencia de las exigencias normativas de otras Administraciones con las que se intercambia información.

Se incluyen también en este apartado:

- o Estudio de mejoras que puedan venir incorporadas en nuevas versiones
- o Sustitución de desarrollos por parametrizaciones dentro del estándar.
- o Análisis de impacto en cuanto a cambios de mejora en funcionalidad, en interfaces, etc.
- o Estudio de alternativas de soluciones de implantación.

2.2. Implementación del módulo de Nómina Tramada del producto META4 E-MIND.

Comprende los servicios necesarios para la implantación de la nueva versión del producto Meta4 E-Mind que incorpora la emisión de la Nómina Tramada conforme los criterios establecidos por la TGSS.

Como consecuencia de las adaptaciones normativas marcadas por la TGSS, el fabricante ha modificado su producto para poder tener en cuenta todas las posibles situaciones que se pudieran dar en un mismo mes para un trabajador y poder confeccionar la nómina mensual contemplando los diferentes períodos tramados; remitiendo de este modo, la correspondiente información a la Seguridad Social, conforme a los requerimientos de ésta.

- 3 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



El fabricante sólo evolucionará el producto Meta4 E-Mind a partir de la versión que contiene la nómina tramada, dejando de emitir nuevos parches de actualización basados en la otra versión.

El aplicativo Meta4-EMind actualmente implantado en el Ayuntamiento de Valladolid cuenta con una serie de desarrollos ad-hoc especialmente diseñados, desarrollados e implementados en el momento de su implantación inicial para ajustarse a las necesidades y requerimientos planteados por el Departamento de Gestión de Recursos Humanos. La consiguiente evolución y puesta al día con los diferentes parches tecnológicos liberados por el fabricante, se han realizado sobre la instalación específica y particularizada para el Ayuntamiento de Valladolid; lo que hace que dicha instalación no sea la del estándar del producto.

Por tanto, la implantación de esta nueva versión de Meta4 E-Mind, que contempla la emisión de la nómina tramada, conlleva la realización de modificaciones y adaptaciones en el aplicativo instalado actualmente en el Ayuntamiento de Valladolid para adaptarse a la versión específica del mismo.

Para poder acometer los trabajos necesarios para la evolución del producto actual en servicio, es necesario, además, realizar los trabajos de instalación y puesta en marcha de todos los parches tecnológicos liberados por Meta4 para la versión E-Mind pendientes de actualizar en la instalación del Ayuntamiento de Valladolid.

En la actualidad se tienen identificados 17 parches pendientes de actualizar y adaptar para el Ayuntamiento de Valladolid, no obstante, el adjudicatario deberá incorporar todos los parches necesarios para la adaptación a la nómina tramada.

El Dpto. TIC dispone de un entorno de pre-producción al que tendrá acceso el adjudicatario bien presencialmente, bien a través de accesos remotos proporcionados por el Dpto. TIC.

El adjudicatario deberá instalar e implementar en él todas las adaptaciones, mejoras, correcciones, modificaciones, parches y cualquier tipo de adaptación o parametrización

- 4 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



que se deba realizar bajo la ejecución de este contrato, ajustándose en todo momento a las normas y directrices marcadas por el Dpto. TIC.

Será responsabilidad del adjudicatario mantener dicho entorno actualizado, en cuanto a documentación, fuentes, ejecutables, desplegados, procedimientos, configuraciones, etc., incluyendo tanto la BBDD, como el servidor de aplicaciones, comunicaciones, etc.

En este entorno se deberán realizar todas las pruebas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de las diferentes actuaciones a realizar bajo la ejecución de este contrato.

A tal fin, el Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos y el personal que éste designe, tendrá acceso a este entorno para la realización de las pruebas funcionales que estimen necesarias para la validación del correcto funcionamiento de las correcciones y/o adaptaciones realizadas.

Para la puesta en producción de cualquier corrección, adaptación y/o modificación instalada y probada en este entorno, será condición imprescindible la aceptación del mismo por parte del Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos, así como su autorización expresa.

Será responsabilidad del adjudicatario elaborar toda la documentación requerida por el Dpto. TIC y de entregar todos los productos necesarios para su despliegue en producción, con antelación suficiente a la fecha establecida para la puesta en producción, para su revisión y aceptación. El adjudicatario deberá proporcionar toda la información requerida al efecto a éste Departamento y deberá ajustarse en todo caso a las normas, estándares y criterios de seguridad establecidos por él.

El entorno de producción es restringido y no está permitido el acceso a personal externo. Por tanto, la documentación entregada deberá tener un alto nivel de detalle y precisión. De igual manera, los correspondientes desplegados, scripts, etc., que se entreguen, deberán estar depurados de errores.

Para la puesta en producción de determinadas tareas, siempre que el Departamento TIC lo estime necesario, se podrá requerir la asistencia in situ de personal del adjudicatario para dar soporte al personal del Dpto. TIC.

- 5 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Será responsabilidad del adjudicatario elaborar toda la documentación requerida por el Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos, relacionada con las diferentes actuaciones realizadas bajo la ejecución del contrato y descritas en los apartados 2.1 y 2.2 (Análisis funcional, Manuales de usuario, Análisis-diagnóstico de las incidencias y sus causas; entre otros).

3. PLAZOS DE EJECUCIÓN Y DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de un año pudiendo prorrogarse por otro año más, por mutuo acuerdo de las partes, en la parte que corresponde al Mantenimiento y asistencia técnica del Sistema de Información Meta4 E-Mind. A estos efectos, el adjudicatario comunicará por escrito con una antelación de 4 meses a la finalización del contrato, su voluntad de que el contrato sea o no prorrogado.

La puesta al día en los parches tecnológicos liberados por Meta4 para la versión E-Mind y la implementación del módulo de nómina tramada, deberá abordarse de manera simultánea al inicio del proyecto y deberá estar finalizado antes de la fecha establecida por el fabricante para dejar de emitir parches de actualización sin nómina tramada que, en principio, se estima en el primer semestre de 2018.

4. IMPORTE ECONÓMICO

El presupuesto del concurso se fija en la cantidad máxima de 160.000€ euros anuales, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, de los cuales:

- 4.1. 65.000,00€ corresponden al presupuesto anual fijado para el mantenimiento y asistencia técnica del sistema de información Meta4 E-Mind instalado en el Ayuntamiento de Valladolid. Se establece que el 65% (42.250€) del importe de este apartado corresponde al presupuesto asignado para la Línea Base y el 35% restante para el Mantenimiento Evolutivo (22.750€).

En cuanto al Mantenimiento Evolutivo se fija el precio/hora máximo en 66,55€.

- 4.2. 95.000,00€ corresponden al presupuesto fijado para la realización de los trabajos necesarios para la puesta al día en los parches tecnológicos liberados por Meta4 para la versión E-Mind y la implementación del módulo de nómina tramada.

5. FORMA DE EJECUCIÓN

- 6 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde al Ayuntamiento de Valladolid la supervisión y dirección de los Servicios, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, proponer la suspensión de los mismos si existiese causa suficiente motivada.

El Ayuntamiento de Valladolid designará un Responsable del Proyecto del Departamento de Gestión de Recursos Humanos, cuyas competencias son:

- En cuanto al mantenimiento y asistencia técnica del Sistema de Información Meta4 E-Mind:
 - Línea Base: control y seguimiento de la asistencia requerida en este apartado; verificando y aprobando, en el entorno de pruebas disponible, las correspondientes modificaciones que la empresa adjudicataria realice y que sean necesarias pasar a producción para la correcta emisión mensual de la nómina. De igual forma, deberá verificar y aprobar aquellas incidencias reportadas a la empresa adjudicataria dentro del apartado "mantenimiento correctivo", así como validar el correcto funcionamiento de las actualizaciones realizadas dentro del apartado "Mantenimiento legal y tecnológico" y aprobar su paso a producción.
 - Mantenimiento evolutivo: Será el responsable de trasladar a la empresa adjudicataria las adaptaciones o mejoras que se consideren necesarias dentro de este apartado y que conlleven el consumo del presupuesto estimado en él, así como de las adaptaciones necesarias de acometer para dar respuesta a las diferentes exigencias normativas.

De igual forma, será el responsable de verificar y aprobar todas las adaptaciones realizadas tanto para ser puestas en el entorno de producción como para proceder a su facturación.

Antes de la realización de los trabajos incluidos en este apartado se requerirá que previamente el adjudicatario aporte:

- Un análisis funcional/técnico de las necesidades reportadas por el Responsable del Proyecto del Departamento de Gestión de

- 7 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA

ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER

ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Recursos Humanos y de la solución propuesta, así como de su impacto en la configuración actual.

- Una estimación detallada del alcance, carga de trabajo, plazo de ejecución y coste económico.

que deberán ser aceptados por el Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

Una vez aceptados los trabajos, no podrán modificarse sin el acuerdo de ambas partes y la empresa adjudicataria procederá al desarrollo (parametrización/programación) de las modificaciones acordadas y comunicará su realización al Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos para que realice las pruebas necesarias para la verificación del correcto funcionamiento del sistema.

Para la recepción de estos trabajos, se requerirá que:

- El adjudicatario haya implementado los desarrollos acordados en el entorno de pruebas.
 - El Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos, o quien éste designe, haya realizado las pruebas pertinentes.
 - El Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos emita la correspondiente aprobación y recepción de los trabajos realizados tras la puesta en producción de los mismos y la verificación del correcto funcionamiento en dicho entorno.
- Implementación del módulo de nómina tramada y puesta al día en los parches tecnológicos liberados por Meta4 para la versión E-Mind:

Será el responsable de la recepción, validación y aprobación de la implantación del nuevo módulo y de las modificaciones y adaptaciones que hayan sido necesarias realizar para ello.

El adjudicatario designará un responsable con categoría de Jefe de Proyecto que será el responsable de la supervisión y control de los trabajos a realizar, de la coordinación y

- 8 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



supervisión de los recursos utilizados, así como del control y seguimiento del cumplimiento de los plazos y de los objetivos establecidos. Será el encargado de aportar en todo momento los medios que permitan cuantificar el grado de avance de los trabajos así como la calidad de los trabajos realizados y de los entregables establecidos.

Para la coordinación de los trabajos contemplados en el alcance de este contrato en materia tecnológica, el Ayuntamiento de Valladolid designará un Responsable Técnico cuyas funciones en relación con el presente pliego serán:

- Velar para que la ejecución de los trabajos exigidos y ofertados se realice dentro del entorno tecnológico competencia del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conforme a las normas y directrices marcadas por él.
- Control del cumplimiento de las normas establecidas por el Dpto. TIC. para la puesta en producción de las correcciones, adaptaciones y/o mejoras realizadas bajo la ejecución de este contrato.
- Proporcionar a los técnicos que el adjudicatario designe durante la ejecución del contrato, los accesos remotos necesarios.
- Supervisión y control de la facturación.

Los Responsables designados por el Ayuntamiento fijarán reuniones periódicas con el Jefe de Proyecto del adjudicatario para la supervisión del control y ejecución de los trabajos y para la determinación, análisis y valoración de las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato. La periodicidad de estas reuniones se fijará de mutuo acuerdo al inicio del contrato.

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de cada reunión de seguimiento, el Jefe de Proyectos del adjudicatario deberá entregar a los Responsables designados por el Ayuntamiento, un informe de seguimiento que refleje, como mínimo:

- Resumen de las actividades realizadas desde la reunión anterior.
- Estado de situación de cada uno de los servicios, detallando por separado:
 - * Estado de ejecución de los trabajos en relación al Mantenimiento y asistencia técnica:

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



- o Estado de situación de las incidencias reportadas dentro del mantenimiento correctivo.
 - o Ejecución de los trabajos realizados dentro del apartado de soporte y asistencia para la elaboración mensual de la nómina.
 - o Ejecución de los trabajos realizados dentro del apartado de mantenimiento legal y tecnológico.
 - o Informes que contengan un análisis del historial y las tendencias de la actividad de soporte y asistencia.
 - o Estado de situación de los trabajos realizados dentro del apartado "Mantenimiento evolutivo".
- * Estado de situación de los trabajos relativos a la implementación del módulo de nómina tramada y puesta al día en los parches tecnológicos liberados por Meta4 para la versión E-Mind.

En las reuniones periódicas se evaluarán todas aquellas incidencias habidas que se hubieran originado en el cumplimiento de los objetivos planificados y hayan repercutido en detrimento y perjuicio de los Servicios.

Los Responsables designados por el Ayuntamiento podrán incorporar al equipo de trabajo a las personas que estimen necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo y el adjudicatario se compromete a facilitarles, en todo momento, la información y documentación que los Responsable designados por el Ayuntamiento determinen, para poder disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Como parte de las tareas objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados, de acuerdo con los criterios que establezcan, en cada caso, los Responsable designados por el Ayuntamiento.

El adjudicatario proporcionará un procedimiento para la remisión y gestión de las incidencias producidas, en especial para las catalogadas como mantenimiento correctivo.

- 10 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Se establecerá el siguiente acuerdo de nivel de servicio para el mantenimiento correctivo:

- **Tiempo de respuesta:**
 - **Incidencias Críticas: 4 horas.**
 - **Incidencias Leves: 24 horas.**
- **Tiempo de resolución:**
 - **Incidencias Críticas: 48 horas.**
 - **Incidencias Leves: 96 horas.**

A tal efecto se considerará:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el momento en que se inician las actividades encaminadas a su resolución.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta la restitución del funcionamiento normal, incluyendo la comunicación de su resolución y descontando los períodos de tiempo imputables al usuario.
- **Incidencias críticas:** aquellas que ponen en riesgo el servicio, producen perjuicio económico, incumplimiento de plazos legales o pérdida de imagen, por lo que requieren una acción continuada hasta su resolución. Normalmente están asociadas a paradas de sistemas o a la imposibilidad de conectarse a los mismos, pero no exclusivamente.

En especial, en este apartado, se contabilizarán aquellas incidencias que dificulten o impidan la emisión de la nómina mensual en tiempo y forma tanto para ser abonadas a los empleados, como para su contabilización y fiscalización; así como para cumplir con los requerimientos exigidos tanto por la TGSS como por la Agencia Tributaria.

- **Incidencias leves:** Aquellas que originen inestabilidad o interrupciones periódicas. El aplicativo puede funcionar normalmente pero con ciertas dificultades.

- 11 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

**6. EQUIPO DE TRABAJO**

En la aplicación actual, Meta4 E-Mind, del Ayuntamiento de Valladolid existen desarrollos fuera de la aplicación estándar. Esto implica que el equipo necesario para la realización de los servicios descritos anteriormente deberá llegar a reunir, en su conjunto, un adecuado conocimiento de la totalidad de productos y sistemas que conforman el entorno tecnológico sobre el que se sustenta el Sistema de Gestión de Personal y Nómina del Ayuntamiento de Valladolid.

El equipo de trabajo aportado por el adjudicatario deberá contar como mínimo, con los siguientes perfiles independientemente de que puedan compartirse por una o varias personas:

Categoría Profesional	Experiencia mínima requerida durante los últimos 5 años
Jefe de Proyecto	3 años en la misma categoría profesional.
Consultor Funcional	3 años en la misma categoría profesional en entornos Meta4 E-Mind similares al del Ayuntamiento de Valladolid.
Analista Programador	2 años en la misma categoría profesional.

El número de recursos asignados a la realización de los servicios descritos anteriormente será el que la empresa adjudicataria estime necesarios para cumplir con las necesidades especificadas en el Pliego.

Se requerirá como mínimo, que un recurso aportado en la categoría profesional de Consultor Funcional, disponga de certificación en Meta4 acreditada por el fabricante.

El licitador deberá presentar un Curriculum para cada uno de los componentes del equipo ofertado, con el compromiso de su adscripción al mismo, conforme el modelo que figura en el Anexo I y conteniendo la siguiente información para verificar que se cumplen los requisitos exigidos en este Pliego, con la siguiente estructura:

- Titulaciones académicas.
- Relación de certificaciones en el producto Meta4 (deberá aportar la correspondiente acreditación emitida por el fabricante)

- 12 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



- Experiencia durante los últimos cinco años, indicando:

- Denominación del proyecto.
- Descripción
- Categoría profesional en la que participó.
- Tiempo trabajado en el proyecto (indicando fecha de inicio y fecha de finalización).
- Nombre de la Entidad en la que se prestó el servicio.
- Entorno tecnológico.

No se tendrán en cuenta aquellas ofertas que no se ajusten al modelo indicado, ni tampoco aquellas ofertas que presenten un equipo de trabajo con cualificación diferente o inferior a la exigida.

7. SOPORTE TÉCNICO Y MATERIAL

El adjudicatario deberá disponer de oficina en Valladolid o provincia, desde donde prestará todos los servicios requeridos, no obstante, deberá tener la disponibilidad necesaria, durante la ejecución del contrato, para desplazarse a las dependencias municipales y prestar asistencia "in situ" siempre que sea preciso.

El soporte técnico, material y equipamiento necesario para el desarrollo de los trabajos que le sean asignados, correrá a cargo del adjudicatario.

El Ayuntamiento proporcionará, a los técnicos que presten sus servicios durante la vigencia de este contrato, los accesos remotos necesarios. El coste de las conexiones necesarias para tal fin, correrán a cargo del adjudicatario.

8. FACTURACIÓN Y CONTROL ECONÓMICO.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

- La facturación correspondiente al apartado de mantenimiento y asistencia técnica del Sistema de Información Meta4 E-Mind se realizará mensualmente estableciendo un fijo de facturación mensual correspondientes a la distribución del importe destinado a la Línea Base en

- 13 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



12 mensualidades y, cuando proceda, se hará constar el importe correspondientes al apartado de Mantenimiento evolutivo en función de los trabajos realizados en este apartado indicando el concepto de los mismos.

- La facturación de los trabajos realizados para la Implementación del módulo de nómina tramada y puesta al día en los parches tecnológicos liberados por Meta4 para la versión E-Mind, se efectuará cuando se haya realizado la correspondiente recepción formal del producto por parte del Responsable del Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

El acceso del adjudicatario a los datos del fichero para la prestación de servicios pactados en el contrato no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 23 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.

Los datos del fichero serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Valladolid, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.

A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario al Ayuntamiento de Valladolid, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:

Utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.

Adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología,

- 14 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del servicio así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

No comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que el Ayuntamiento de Valladolid requiera que le sean devueltos.

Guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.

Comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad. El adjudicatario se comprometerá a comunicar al Ayuntamiento de Valladolid de forma inmediata, cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Asimismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega al Ayuntamiento de Valladolid, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

- 15 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA
ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER
ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



El adjudicatario deberá firmar el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad tras la formalización del contrato y se compromete a cumplir con la normativa de seguridad vigente en ese momento.

Valladolid 20 de noviembre de 2017

Firmado por:

El Director del Departamento
de Gestión de Recursos Humanos

La Jefa del Centro de Soluciones.

Ignacio Javier Asín Alonso

Cristina Alonso Mínguez.

- 16 -

C/ Enrique IV, 1
47002 Valladolid
Tlf. (983) 426120
Fax: (983) 426332
E-mail: dtordi@ava.es

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA

ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER

ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

ANEXO I

PERFIL PROFESIONAL		JEFE DE PROYECTO			
Titulación Académica					
Relación de certificaciones en Meta4					
Título		Vigencia			
PROYECTO					
Denominación	Descripción	Tiempo trabajado		Entidad para la que prestó el servicio	Entorno tecnológico
		Fecha Inicio	Fecha fin		

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA

ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER

ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

ANEXO I

PERFIL PROFESIONAL		ANALISTA PROGRAMADOR			
Titulación Académica					
Relación de certificaciones en Meta4					
Título		Vigencia			
Experiencia durante los últimos 5 años					
PROYECTO					
Denominación	Descripción	Tiempo trabajado		Entidad para la que prestó el servicio	Entorno tecnológico
		Fecha inicio	Fecha fin		

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

CRISTINA

ALONSO MÍNGUEZ

Fecha Firma: 20/11/2017 09:28

IGNACIO JAVIER

ASÍN ALONSO

Fecha Firma: 20/11/2017 09:33

Fecha Copia : Mon Nov 20 11:25:08 CET 2017

Código seguro de verificación(CSV): b8b212f962a595a1fcc6965898f39ce64539d9f9

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>