

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

## **ANEXO I**

**Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir para la Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

**CP00042/2024**

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151****1. Objeto**

El objeto es establecer las prescripciones técnicas que han de regir la Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151

Se trata de un sistema de aplicaciones en SaaS (cloud) y los servicios necesarios para llevar a cabo el análisis, diseño, desarrollo e implantación de un sistema de información de nómina así como de su mantenimiento en servidores cloud para Asepeyo

La presentación de una oferta en respuesta a este pliego de prescripciones técnicas por parte de los licitadores presupone la aceptación de todos los requerimientos incluidos tanto en este documento como en el Pliego de Condiciones Particulares.

**1.1. División de lotes**

El servicio consistirá en un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto. Cabe indicar que la propia naturaleza del objeto del contrato, dificulta el fraccionamiento del contrato en lotes. Además, se considera que reportará una mejor optimización, eficiencia y control del proyecto debido a disponer de una única organización, una responsabilidad única y/o, interlocución unificada. La división en lotes podría comportar una mala ejecución del contrato ya que no es conveniente que el servicio sea realizado de forma independiente.

**1.2. Alcance del contrato**

En el actual contexto de transformación digital y de renovación de la infraestructura tecnológica resulta imprescindible actualizar la solución de los procesos de nómina disponibles en estos momentos (Meta4-PeopleNet). De esta forma, optimizar de una manera eficiente los recursos, procesos y operaciones de dicho departamento.

Se pretende contratar un sistema de aplicaciones con la finalidad de (mejorar y/o) continuar ofreciendo una gestión integral y consolidada del proceso de administración de personal en Asepeyo.

Tales necesidades son acordes con los objetivos estratégicos definidos por Asepeyo para los próximos años. De esta forma, se desea asegurar una correcta evolución del gasto, evitando costes innecesarios, y el mantenimiento de un adecuado nivel tecnológico acorde con la situación actual y de futuro.

Los principales ejes de actuación son los siguientes:

- Suministro de las licencias software del producto
- Instalación de la nueva aplicación

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- Análisis Funcional
- Configuración de la nueva aplicación
- Realizar los desarrollos necesarios para completar la funcionalidad no cubierta inicialmente por el producto estándar.
- Realización de las integraciones identificadas.
- Migración y carga de datos desde la aplicación actual.
- Plan de pruebas.
- Servicios de soporte.
- Traspaso de conocimiento a usuarios finales (Dirección de RRHH y Dirección de Tecnologías de la Información).
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación.
- Consultoría técnica para el mantenimiento evolutivo de la configuración y de los desarrollos específicos.

**1.3. Situación actual**

Actualmente la Dirección de Recursos Humanos de Asepeyo dispone del programa “Meta 4 PeopleNet” a través del cual se gestionan los distintos procesos vinculados a la administración de personal (nómina). Durante más de 21 años y, bajo un modelo on-premise, mediante este aplicativo se ha dado cobertura a las necesidades y exigencias de la Mutua, gestionando un volumen de aproximadamente 3.500 empleados cada año.

El nivel tecnológico alcanzado en general y la continua necesidad de que dicho programa interactúe y se integre con otros nuevos aplicativos instalados en Asepeyo, dificulta el poder mantener la versión actual del software, tanto a nivel económico como tecnológico, y genera la necesidad de contratar un nuevo sistema de aplicaciones, ya que nos permitirá cumplir con los estándares de calidad y excelencia en la gestión que la Mutua viene desarrollando en los últimos años.

**2. Duración del contrato**

La duración del contrato será de doce (12) meses a contar desde la fecha de firma del mismo, con posibilidad de prorrogarlo por periodos de 12 meses, hasta completar un máximo de 3 anualidades más, en las condiciones descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

### 3. Características funcionales

A continuación se describen las principales características y funcionalidades que debe contemplar el software de gestión de nómina. **Los requerimientos que se describen a continuación lo son a modo enunciativo y no limitativo. En la fase de análisis funcional previo a la implantación del nuevo sistema se detallarán conjuntamente con el adjudicatario.**

Los requerimientos deberán ser cubiertos mediante la parametrización del producto software ofertado y el desarrollo de los componentes y/o integraciones necesarias para cubrir los requerimientos funcionales que se indican a continuación.

La solución debe cubrir las funcionalidades que se detallan a continuación para los módulos de administración de personal y nómina cumpliendo con la legislación española vigente en términos de obligaciones de afiliación, nómina, cotización, tributación, contratación, etc.

También deberá satisfacer las necesidades de gestión y reporting específicas.

#### 3.1. Gestión de la organización

Se indican a continuación las principales funcionalidades que el sistema deberá incluir en materia de gestión de la Estructura Organizativa. Estas funcionalidades se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional.

- Las estructuras organizacionales se deberán poder configurar en base a diferentes criterios: geográfico, jerárquico y funcional.
- Se deberán poder realizar cambios en las dependencias del organigrama de forma masiva y sencilla.
- El organigrama debe poder ser representado gráficamente. Mostrando información de las unidades organizativas y sus responsables de diferentes tipos (administración, compensación, etc.) así como una ficha de los empleados, incluyendo su fotografía. La estructura actual es de aproximadamente 375 unidades organizativas.
- Dicho organigrama, debe poder ser accedido por todos los empleados a través de su portal del empleado. Asimismo, debe poder ser impreso si así se requiere.
- Las unidades organizativas deben poder recoger diferentes presupuestos (Salarial, de Formación, Selección, etc.)
- Descripción de Puestos de Trabajo: la plataforma podrá gestionar un catálogo completo con las características de los Puestos (responsabilidades, educación

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

requerida, habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo el trabajo, objetivos, etc.). Actualmente la estructura de puestos de trabajo se sitúa en unos 125 puestos de trabajo vigentes.

- Deberá permitir identificar los distintos roles por trabajador (p.ej. delegado de prevención, delegado de personal, etc.)
- Se permitirá realizar valoración de puestos para su referencia a efectos de compensación. Los datos del mercado se podrán importar en el sistema y asignarlos a puestos de trabajo y las calificaciones para la gestión de la compensación.
- El sistema debe gestionar la información relacionada con las organizaciones externas (como la formación de personal o proveedores).
- El programa debe permitir al departamento de gestión poder crear centros de trabajo, con cuentas de cotización asignadas. Actualmente la organización alcanza aproximadamente los 170 centros de trabajo (centros físicos).
- Centros de coste: El programa debe permitir al departamento de gestión poder crear centros de coste (donde irá imputado el coste del empleado) y que ha de ser independiente al Centro de trabajo (donde está su puesto físico). Actualmente la organización alcanza aproximadamente los 210 centros de coste. La estructura deberá ser la siguiente:
  - Identificador de Territorio
  - Identificador de Región
  - Identificador de Sector
  - Identificador de Delegación de coste
  - Identificador de Delegación de cobro (centro de trabajo)
- Imputaciones contables: el programa deberá incorporar las imputaciones contables (actualmente 9):
  - I.T.E.Régimen general (código 160)
  - Capitales Renta (código 170)
  - Administración CATA (código 185)
  - Incapacidad Temporal (código 190)
  - Instituciones Sanitarias Abiertas (código 220)
  - Instituciones Sanitarias Cerradas (código 230)

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- Contingencias Comunes (código 260)
- Seguridad e Higiene (código 340)
- Administración (código 410)

### 3.2. Gestión de Nómina

La aplicación deberá incluir toda aquella información necesaria para el correcto cálculo de nómina, así como para cumplir con las obligaciones legales que se derivan (fiscales, contables, cotización, gestión de la incapacidad temporal, etc.). A continuación se indica un resumen de las principales necesidades que se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional:

- Datos Personales del empleado y de las personas que interactúan con la organización (estudiantes, familiares, etc):
  - Se ha de disponer de una ficha del empleado, que sea visible también en el Portal del empleado, con la posibilidad de ir añadiendo campos nuevos según las necesidades.
  - Se requerirá incluir en la ficha de los empleados todos los datos necesarios para su correcta gestión (nombre y apellidos, DNI/NIE, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, nº afiliación, nº colegiado, cuenta bancaria, correo electrónico, NAF, nº de colegiado, etc.). Deberá incluir la opción para guardar la fotografía del trabajador así como el campo “número de empleado”, código numérico único para cada trabajador, manteniendo el número de los empleados vigentes y generación automática para nuevos empleados.
  - Incorporará un campo para el nº de empleado propio de Asepeyo manteniendo el histórico actual y para los nuevos trabajadores que no han estado nunca de alta, generar automáticamente el id.corto nuevo.
  - Se deberán poder registrar en el programa los datos de personas externas que interactúan con Asepeyo (familiares, estudiantes, etc). Para ello, la aplicación contará con los campos necesarios para este registro.
- Conceptos Salariales y Categorías Profesionales (puestos de trabajo).
  - El sistema se deberá configurar para recoger todos aquellos devengos y deducciones necesarios para el funcionamiento de la nómina de Asepeyo y que se identificarán en la fase de análisis.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- El programa deberá incluir las categorías, grupos y niveles, etc. así como los conceptos salariales fijos y variables que correspondan por la clasificación profesional.
- El conjunto de conceptos salariales que intervienen en el proceso de nómina se corresponden, por un lado, por lo previsto en el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para el sector de las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad y, por el otro, por una serie de conceptos propios de Asepeyo.
- Estos conceptos deben poder ser creados y editados de manera autónoma por parte del Área de Administración de Personal sin la necesidad de tener que recurrir al proveedor.
- Actualmente la nómina de Asepeyo está compuesta por aproximadamente 188 conceptos de nómina correspondientes al Convenio Colectivo del Sector de Seguros y del Convenio propio, tanto fijos, como variables, en especie, retenciones...
- Cálculos de nómina
  - Los cálculos de nómina se podrán realizar tanto masivamente como por colectivos, individualmente o por ciertos criterios que se definan en el momento de cálculo (empleados alta en el mes, por fecha de baja, categoría profesional, etc)
  - Tras la aceptación y carga del pre-alta/pre-baja o modificación en el programa, esta se ha de poder conectar o vincular directamente al Organismo correspondiente.
  - Es requisito indispensable para dicho proceso que a cada empleado, se le asigne un número (Id.Corto) y que mantenga el mismo número durante toda su vida laboral con Asepeyo.
  - Se generará el contrato automáticamente con los datos del alta y a través del aplicativo de firma digital correspondiente se remitirá a las partes correspondientes para su firma.
  - Una vez generada el alta y realizado el contrato ( si corresponde), se ha de poder conectar directamente al SEPE para su registro.
  - Se ha de mantener un histórico de contratos y un histórico de horas anuales, identificando el motivo de contratación y persona a la que sustituye, información que debe facilitarle al Ministerio mensualmente.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- En cuanto a las bajas, una vez calculada la nómina, se generará el correspondiente documento de liquidación, así como se remitirá al SEPE el certificado de empresa correspondiente.
- Cualquier modificación que afecte a la nómina en curso se ha de poder realizar en cualquier momento del mes.
- El programa deberá permitir realizar de forma autónoma cuantos cálculos de nómina sean necesarios. El proceso de nómina actual implica el cálculo mensual para aproximadamente 3.300 empleados fijos y 200 interinos/eventuales. A modo enunciativo pero no limitativo se relacionan a continuación los cálculos automáticos más relevantes:
  - Cálculo automático de la indemnización por fin del contrato temporal.
  - Poder informar los salarios pactados y que automáticamente se aplique la diferencia en el concepto seleccionado.
  - Ajustar automáticamente los conceptos de nómina en las variaciones del porcentaje de jornada.
  - Cálculo automático de la deducción de los permisos particulares sin derecho a remuneración.
  - Establecimiento de 2 colectivos a efectos de cálculo de nómina: indefinidos (12 ó 14 pagas) e interinos (12 pagas)
  - Informar masivamente conceptos variables o situaciones especiales tales como las huelgas, absentismos, etc.. a través de cargas de ficheros externos (hojas de cálculo).
  - Modificación automática de conceptos salariales en modificaciones del porcentaje de jornada.
  - Realización de simulaciones antes del cálculo de la nómina, ya sean globales, por colectivos o individuales.
  - Cuadre de nóminas respecto al mes anterior ( diferencia líquidos, irpf, brutos). De existir diferencias el programa ha de detectar de dónde viene dicha diferencia.
  - Pago automático de ayudas familiares en el mes que corresponda, según casuísticas marcadas por el convenio.
  - Realización de cálculos (reales o simulaciones) de nómina por colectivos, convenios, etc.
  - Creación autónoma de conceptos de nómina.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- Posibilidad de cobrar la nómina repartida hasta en dos cuentas bancarias para los empleados que así lo deseen. Que esta información sea gestionada por el interesado a través del portal del empleado y volcado directamente al programa de nómina.
- Incorporar el sistema de pago a elegir de 12 ó 14 pagas (convenio propio).
- Cálculos de IRPF
- Recuperar los conceptos de nómina en reincorporaciones tras excedencia.
- Gestión del pluriempleo.
- Detalle de los distintos procesos de cálculo de la nómina en situaciones de Incapacidades o de abono de atrasos o cambios de jornada.
- Poder crear consultas y filtrar por los datos seleccionados y exportar a excel de manera autónoma por cada uno de los usuarios.
- En el caso de tener que realizar dos pagos en la misma nómina indicar las diferencias entre la primera y la segunda nómina (y recibos independientes)
- Tablas de valores fijos y variables por puesto de trabajo, grupo-nivel, colectivo, etc...
- Que en el recibo de nómina aparezcan desglosados los períodos según la jornada que tenga o el puesto de trabajo.
- Gestión de la incapacidad temporal
  - El sistema permitirá la gestión de los procesos relacionados con la gestión del absentismo incorporando los requisitos vigentes desde abril de 2023, automatizando el volcado de datos a los distintos sistemas, especialmente del fichero FIE de Seguridad Social.
  - En los casos de Partes de AT/EP se genera el documento del siniestro desde el mismo programa y su envío posterior a Delta, Autoridad Laboral y vía correo electrónico a otros usuarios o organismos oficiales.
  - Registro de los partes de AT sin baja en el aplicativo, para su seguimiento, envío a la autoridad laboral, extracción de consultas.
  - El programa incorporará todas las funcionalidades necesarias para la gestión de la incapacidad temporal: gestión documental, consultas, etc. así como la

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

comunicación del fichero FDI de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

- Generación de los ficheros de cotización ( Cret@)
  - El programa incorporará todas las funcionalidades necesarias para la comunicación con el sistema Creta@.
  - Generación del fichero del CRET@
  - Obtención del estado en el que se encuentran las cuentas de forma automática, sin la necesidad de entrar en Siltra para solicitar esta información a la TGSS.
  - Una vez confirmadas las liquidaciones de los CCC el programa ha de facilitar el importe total a pagar tanto en la modalidad cargo en cuenta como pago electrónico.
- Obligaciones fiscales
  - El programa incorporará las funcionalidades para obtener los **modelos 111** mensuales, (Nacional y de 4 forales: Álava, Guipúzcoa, Navarra y Vitoria).
  - Respecto del **modelo 190**, anual, de manera similar a lo indicado antes, ha de ser posible extraer los modelos de las 4 administraciones forales y de la del resto.
  - Se deberá poder obtener la información necesaria para presentar el **modelo 181**.
  - Deberá incorporar un sistema de carga de datos externos a tener en cuenta en los distintos modelos.
- Contabilidad
  - El programa incorporará las funcionalidades necesarias para generar los enlaces contables que proceda así como para realizar las consultas necesarias de la información traspasada al sistema de contabilidad.
  - De la misma forma deberá permitir obtener la información contable de las personas con saldos deudores especialmente, en el caso de bajas. Cuando se produzca la devolución de esos importes, ha de ser posible registrarlo en el aplicativo, a fin de que la información contable sea fiel a la situación actual.
  - En ese sentido, en los procesos de baja de las personas, ha de garantizarse que se incorpora en los cálculos del finiquito los importes de saldos deudores que pueda tener dicha persona, ya sea por un préstamo o anticipo

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

concedido, ya sea por haber cobrado el mes completo mientras que la baja se produce antes de final de ese mes, etc.

- Deberá permitir realizar enlaces individuales del cálculo de nómina y contabilidad de meses anteriores.
- **Retribución en especie**
  - El sistema permitirá la gestión de los distintos conceptos de retribución en especie que se informarán tanto manualmente como por procesos masivos de carga de valores, generando los correspondientes ingresos a cuenta, tanto repercutidos como soportados.
- **Cotización**
  - Ha de ser posible obtener la información relativa a las bases cotizadas a fin de poder replicar los cálculos de diferencias de cotización con la mutua y verificar si los importes reclamados se ajustan (por año, mes y tipo).
- **Indemnizaciones**
  - Ha de ser posible registrar las indemnizaciones percibidas por una persona, especificando fecha, y discerniendo entre importe exento e importe sujeto, aplicando el IRPF que corresponda en su caso; información necesaria de modo previo a la extracción del modelo 190 del ejercicio correspondiente.
- **Dietas**
  - Ha de ser posible cargar (desde p.ej. fichero excel) los importes de las dietas percibidas por cada persona y mes o año, incluyendo el importe exento y el no exento y aplicando el IRPF que corresponda en su caso; información necesaria de modo previo a la extracción del modelo 190 del ejercicio correspondiente.
- **Certificados**
  - A través del sistema se deberán poder emitir los certificados más habituales en empresas similares:
    - Certificado de jubilación
    - Certificado de jubilación parcial
    - Certificado del paro (SEPE)
    - Certificado de maternidad / paternidad (Seguridad Social)
    - Certificado de situación de pago directo (Seguridad Social)
    - Certificado de haberes (IRPF)
    - Certificado de bases de un ejercicio
    - Certificado de tiempo trabajado

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151****3.3. Compensación y Beneficios.**

El sistema debe contar con las funcionalidades para la gestión y administración de los distintos beneficios corporativos que se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional:

- Préstamos y anticipos:
  - La aplicación incorporará la funcionalidad para la solicitud de préstamos y anticipos a través del portal (con los campos que para ello se determinen en la fase de análisis funcional) así como para la gestión e incorporación en nómina tras su concesión (tablas de amortización, cuotas....)
  - Las características principales que debe cubrir este proceso de préstamos y anticipos son las siguientes:
    - Gestionar préstamos / anticipos solicitados por los empleados, controlando los importes mínimos/máximos a solicitar, así como el número de cuotas y el motivo de solicitud.
    - Permitir recalcular cuotas en el caso que haya modificaciones en el tipo de interés.
    - Posibilidad de realizar amortizaciones parciales o totales.
    - Definir diferentes tipos de préstamos.
    - Configuración del sistema francés de amortización.
    - Incorporará también las consultas y rapports necesarios para el control de los préstamos y anticipos concedidos, amortizados, cancelados, etc.
- Cheque Guardería
  - La aplicación incorporará la funcionalidad para la solicitud de tramitar las ayudas escolares en la modalidad de cheque guardería a través del portal (con los campos que para ello se determinen en la fase de análisis funcional) así como para la gestión e incorporación en nómina tras su concesión.
  - Incorporará también las consultas y rapports necesarios para el control y seguimiento.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151****3.4. Gestión de Relaciones Laborales**

El sistema deberá aportar las funcionalidades que permitan la gestión de los siguientes procesos que se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional:

- Gestión del proceso electoral sindical: convocatorias, candidaturas, resultados, preavisos, etc.
- Gestión documental de procesos individuales: apercibimientos, sanciones, expedientes contradictorios, etc.

**3.5. Portal del empleado y del manager.**

El sistema debe contar con un portal para empleados y managers que permita la consulta de la información relevante y la realización de determinados trámites tanto de solicitud como empleado como de validación por parte de los managers. Se indican a continuación algunas de las funcionalidades previstas que se ampliarán y detallarán en la fase de análisis funcional:

- Información y funcionalidades para empleados:
  - Visualizar y modificar datos personales: domicilio, expediente académico, fotografía, datos bancarios...
  - Visualizar datos laborales: puesto de trabajo, unidad organizativa, manager, organigrama, etc.
  - Visualizar recibos de nóminas, contratos, certificados de renta/préstamos, beneficios sociales, etc.
  - Cursar solicitudes: incremento % IRPF, generación de certificados, préstamos, anticipos, becas, sistema de cobro (12/14 pagas), etc.
- Información y funcionalidades para managers
  - Visualizar información relevante del personal a su cargo: puesto, antigüedad, salario bruto anual, etc.
  - Cuadros de mando de su unidad: absentismo, brecha salarial, etc.

**3.6. People Analytics y Business Intelligence**

El sistema aportará herramientas que permitan la extracción de información, consultas, listados e informes de manera sencilla, intuitiva y autónoma.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

El sistema permitirá a los usuarios la creación de nuevas consultas e informes de forma autónoma tras el periodo de formación correspondiente.

Especialmente relevante en este ámbito son las herramientas que permitan acompañar el proceso de gestión presupuestaria mediante escenarios ante la modificación de cualquier variable de gasto ( simular subidas, simular disminuciones salariales, simular incorporación de concepto retributivo variable ).

El detalle de estas necesidades se abordará en la fase de análisis funcional. A título orientativo se relacionan algunos informes más relevantes:

- Consultas datos empleados: altas, bajas, datos de plantilla, etc.
- Consultas INE trimestrales y anuales (definidas por CCC).
- Consultas control variaciones IRPF
- Consulta de líquidos negativos
- Consulta de bases de cotización.
- Informes de nómina por conceptos y fechas de pago / imputación: individuales, agrupadas, etc.
- Consultas para cuadro de contabilidad
- Consultas de retribución flexible
- Consulta ejecuciones ficheros CRA, Creta
- Consulta cuadro modelo 111/190
- Consultas de seguimiento presupuestario
- Consulta control vencimientos NIEs
- Consulta control vencimiento guardas legales
- Consulta vencimientos de contrato
- Consultas comunicaciones periódicas DGOSS
- Consulta representantes legales trabajadores
- Consulta costes mensuales por partidas presupuestarias y conceptos
- Consultas anticipos y préstamos
- Consultas embargos

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151****3.7. Integración con otros sistemas**

Se deberán configurar en el sistema las diferentes integraciones identificadas en la fase de análisis funcional para mantener los datos dentro del ecosistema de Asepeyo.

Dichas integraciones se realizarán a través de canales seguros, mediante el método, protocolo y la periodicidad que se establezcan durante la fase de análisis.

El número y el diseño final de las integraciones será determinado en la fase de análisis funcional

- Integración con SIAU (pre-alta) SIAU es la aplicación corporativa de gestión de usuarios desde donde se inician los trámites de alta / baja / cambio de los usuarios. El software se integrará con este aplicativo, recibiendo los datos provenientes de SIAU.
- En todos los casos es obligatorio mantener un histórico de todos estos movimientos y un retorno de información del programa de nómina al pre-alta.
- Integración con la solución de gestión de identidades OpenIAM.
- Integración con la solución corporativa de firma electrónica de documentos (portafirmas).
- Integración con sistema de planificación de plantillas y turnos en hospitales (actualmente Bold):
  - Posibilidad de integrar la aplicación BOLD al programa de nóminas con los siguientes requisitos:
    - Envío de datos referentes a Variables (de Bold al nuevo ERP)
    - Incidencias (de BOLD a nuevo ERP y de nuevo ERP a BOLD)
    - Altas, bajas y modificaciones.
  - Gestión de derecho de acceso a permisos, pudiendo modificar manualmente dichos derechos.
  - Poder elegir los centros asistenciales a integrar en BOLD y las variables que traspasar de BOLD desde el nuevo RP.
  - Gestión de personal de territorio a incorporar en Hospital y poder asignar dónde se incorpora desde el nuevo ERP.
  - Autonomía en la gestión de las actualizaciones del Work Planner.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- Integración con DIRH (Archivo Digital RRHH)
  - Integración de datos del trabajador con el nuevo aplicativo y DIRH
  - Acceso directo a DIRH desde la ficha del trabajador en el ERP
- Baja de los dosímetros
  - Notificación de las bajas de empresa al servicio de prevención propio para la gestión de dosímetros.
- Integración con sistema de control de presencia (actualmente Tempo)
  - La nueva aplicación deberá mantener el actual intercambio de datos entre la aplicación de nómina (Meta4) y Tempo: empleados, datos organizativos, calendarios, etc.
  - Intercambio de datos relativos a variables (horas complementarias, permisos.....)
- Integración con aplicativos de formación / selección / desarrollo (meta4)
  - Traspaso de datos de empleados a los aplicativos utilizados para la gestión de: Procesos de formación corporativa, de selección de personal y desarrollo profesional (evaluación del desempeño)

### **3.8. Migración histórico de datos**

En el proyecto se incluye la migración de datos de los sistemas actuales necesarios para cumplir, por un lado, con las obligaciones legales y, por el otro, para garantizar la continuidad de los servicios a los profesionales de Asepeyo.

La población objetivo de la migración de datos a la nueva solución son todos aquellos empleados activos en el año en curso del arranque y el año anterior al mismo.

Se deberán migrar de la población objetivo todas las relaciones laborales de forma que permitan tener una visión completa de la historia laboral del empleado en Asepeyo, pudiendo consultar las distintas categorías, contratos, puestos de trabajo, unidades, centros de trabajo, etc que ha ocupado cada empleado.

En cuanto a datos económicos y de nómina se deberá disponer en la aplicación final de los datos del año fiscal en curso y el año inmediatamente anterior.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151****4. Características técnicas**

Asepeyo dispone de una plataforma de usuario basada en thinclient, con S.O. Linux Ubuntu 20.04, en la que las aplicaciones corporativas se ejecutan vía Citrix XenApp.

El acceso a la aplicación debe ser vía web, cifrado, y deben estar soportados todos los navegadores habituales (Chrome, Firefox, Safari, Edge).

Se requiere la integración con los servicios de identificación y autenticación de usuarios de ASEPEYO soportando protocolos como LDAP/DA a través de ADFS. El mecanismo de autenticación y autorización debe estar basado en roles, los cuales se definirán en el LDAP/DA de ASEPEYO. El acceso siempre será de forma nominal, no se contemplan usuarios genéricos.

Las integraciones entre la solución ofertada y el resto de aplicaciones y procesos satélite deben efectuarse mediante canales y protocolos seguros y estándar, como pueden comprender desde API RESTful a intercambio de ficheros mediante canal SFTP, según proceda y se derive del análisis funcional que el adjudicatario realizará como parte de los requisitos funcionales.

La aplicación debe disponer de mecanismos para realizar exportación automáticas de los datos de sus BBDD para ser utilizados en las herramientas de BI de Asepeyo.

La propuesta debe incorporar un entorno de pre-producción completo para realizar formación, validación de nuevas versiones, y cambios en las reglas de negocio.

Los cambios de versiones deben estar informados, confirmados y validados por Asepeyo antes de ser puestos en producción.

El adjudicatario de la licitación será el responsable, de la disponibilidad del servicio y de los mecanismos que garanticen la recuperación de la información en caso de pérdida.

La infraestructura en la que se soporta la solución propuesta debe estar ubicada en territorio de la UE con objeto de cumplir con los requisitos del RGPD y la LOPDGDD.

La solución dispondrá de un sistema de auto-desconexión de la sesión de usuario, en base a inactividad y sobre un nivel de tiempo configurable.

El servicio dispondrá de un módulo de auditoría que permita la trazabilidad de las acciones del usuario.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

El adjudicatario será responsable de que la infraestructura donde está alojado el servicio esté correctamente bastionada y securizada y de las comunicaciones web del servicio y de todos sus componentes (API, Webservices, etc.) deben ser cifradas y autenticadas.

## 5. Plan de devolución del servicio

El contrato se podrá dar por resuelto por el cumplimiento de su fecha de finalización, por un incumplimiento severo o por acuerdo entre ambas partes. En cualquiera de los casos, previamente deberá ejecutarse siempre la transferencia de los servicios.

Este proceso se iniciará con una comunicación formal por parte de Asepeyo, como mínimo con un mes de antelación. Durante el último mes del contrato, y sin costo adicional para Asepeyo, deberá poner a disposición de Asepeyo los mecanismos que permitan la exportación/descarga masiva de todos los datos y documentos del servicio a ficheros con formatos que permitan su proceso, que deberán especificarse en la oferta.

## 6. Equipo de trabajo del adjudicatario.

El adjudicatario designará un Jefe de Proyecto y aportará los recursos humanos y materiales necesarios, para la adecuada prestación de los servicios establecidos en el presente Pliego.

La responsabilidad del Jefe de Proyecto consiste en asegurar la prestación de los servicios indicados y será el interlocutor único entre el adjudicatario y ASEPEYO.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Dirigir, representar y coordinar el equipo de trabajo que está prestando los servicios por parte del adjudicatario.
- Atender cualquier tipo de petición por parte del equipo de ASEPEYO.
- Ser el único interlocutor válido con el equipo de ASEPEYO.
- Asegurar el nivel de calidad de los trabajos y de la documentación producida, así como garantizar el cumplimiento de los plazos acordados.
- Presentar los resultados de la realización del servicio.

Respecto al equipo para la prestación del servicio, estará formado por los técnicos y el personal que la empresa adjudicataria aporte para la prestación del servicio.

Como mínimo dicho equipo deberá estar compuesto por tres personas con el perfil mínimo indicado en la siguiente tabla:

PERFIL	Nº PERSONAS	EXPERIENCIA MINIMA REQUERIDA
Jefe de proyecto	1	7 años como responsable en proyectos similares

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

Consultor	1	3 años como consultor en proyectos de similares
Especialista herramienta	2	3 años como implantador/integrador en proyectos similares

Cabe destacar, que no se permitirá que cualquier miembro del equipo de trabajo disponga de dos o más roles asignados.

### 6.1. Factor de rotación

Durante la ejecución del contrato, salvo causas mayores, se aceptará un factor de rotación máximo de UNA persona como número de cambios internos del equipo de trabajo asignado al proyecto (equipo mínimo + personas adicionales).

En ningún caso, dicha rotación podrá aplicarse a la persona asignada por el licitador como Jefe del Proyecto, salvo causas mayores, así como generar que el número de personas asignadas al proyecto, quede por debajo del mínimo estipulado en este Pliego ya que en caso de producirse tal situación, será motivo de resolución unilateral del contrato.

Asimismo, será motivo de penalización y en su caso, resolución del contrato, el incremento del número máximo de rotaciones permitidas, según se indica en el anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por adjudicatario**

El equipo de trabajo asignado al proyecto, será aquel que aparezca definido dentro de la propuesta del licitador que resulte ser el adjudicatario del contrato.

La necesidad por parte del adjudicatario de realizar una modificación dentro del equipo de trabajo, ya sea puntual o definitiva, por causas justificadas y ajenas a ASEPEYO, deberá reunir los siguientes condicionantes:

- Documento justificativo donde quede detallado y explicado el/os motivo/s que provocan el cambio.
- Presentación de los posibles candidatos a incluirse dentro del equipo de trabajo y donde se acredite, mediante Currículum Vitae, firmado por el candidato/s, que su perfil es de cualificación técnica igual o superior a la persona que sustituirá.
- Conformidad y aceptación de ASEPEYO a alguno de los candidatos presentados. Dicho visto bueno, vendrá por parte del Responsable del proyecto asignado por ASEPEYO.
- Para formalizar estos cambios, el adjudicatario deberá remitir una propuesta por escrito (correo electrónico) a ASEPEYO con una antelación de 10 días hábiles a la sustitución. Para casos de emergencias, donde no pueda cumplirse el plazo indicado, como mínimo, la conformidad al cambio propuesto quedará siempre supeditada a la conformidad por parte de ASEPEYO.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar la incorporación del profesional o profesionales que realicen la sustitución, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de petición.

**Rotaciones en el equipo de trabajo requeridas por ASEPEYO**

ASEPEYO realizará la valoración de la eficiencia, calidad y productividad de las tareas realizadas por el equipo de trabajo durante toda la vigencia del contrato (Comités de Gobierno). En este sentido, ASEPEYO se reserva el derecho de solicitar la sustitución de cualquier persona que forme parte del equipo de trabajo asignado por el adjudicatario.

En caso de ser necesario que ASEPEYO solicite este tipo de cambio, se realizará de forma escrita (correo electrónico), con 10 días hábiles de antelación a la fecha de efecto, dirigida al Jefe de Proyecto o superior de este de la empresa adjudicataria y donde se indicarán las justificaciones y motivaciones que han provocado este hecho. Además, esta situación será considerada como una rotación de personal y contabilizará en el cálculo de rotaciones permitidas.

**7. Lugar de trabajo**

Los trabajos se desarrollarán presencialmente en las oficinas centrales de Asepeyo (provincia de Barcelona) o virtualmente según se acuerde en cada fase del proceso de implantación. Puede ser también necesario realizar actuaciones puntuales en las dependencias de la empresa adjudicataria por razón de consulta o utilización de material o documentación obrante en esta, sin que ello suponga ningún tipo de incremento en la facturación de los servicios prestados.

En cualquier caso, el equipo del adjudicatario deberá desplazarse, si así lo estima ASEPEYO, para las reuniones que se consideren necesarias por el Responsable del contrato de ASEPEYO, independientemente de que estas reuniones se celebren en las propias dependencias de ASEPEYO o en otras ubicaciones, corriendo por cuenta del adjudicatario los gastos asociados.

**8. Gobernanza del proyecto y equipo de trabajo de Asepeyo.**

Por parte de ASEPEYO, se asignará un Responsable del proyecto el cual tendrá las siguientes funciones:

- Verificar el correcto desarrollo del proyecto y de la ejecución del contrato.
- Certificar la conformidad a las tareas entregadas/finalizadas por el adjudicatario, dando el visto bueno a su ejecución, funcionamiento o acción que corresponda.
- Comunicar y aplicar las penalizaciones al adjudicatario, en caso que sea necesario.
- Confirmar o solicitar los posibles cambios del equipo de trabajo.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

El Responsable asignado por ASEPEYO, podrá delegar sus funciones en una o más personas de ASEPEYO. En ese caso, dicho Responsable lo comunicará por escrito al adjudicatario informando de los datos de la/s persona/s que corresponda e indicando las tareas delegadas.

Durante el desarrollo del proyecto, Asepeyo podrá solicitar, como parte de las tareas de seguimiento y control, entregas intermedias que permitan tanto la verificación del trabajo realizado, como evitar y reducir riesgos en los hitos especificados.

El modelo de relación entre adjudicatario y ASEPEYO deberá articularse con los **Comités de Gobierno del contrato**: Estratégico y Operativo. Los licitadores deberán confirmar en sus propuestas que se crearán dichos Comités y que como mínimo, se incluirán las características detalladas a continuación:

**Comité estratégico**: Responsable del seguimiento del servicio a nivel gerencial:

- Revisión y aprobación de ANS
- Seguimiento y control global de la operación y provisión del servicio. Cumplimiento de niveles de servicio y penalizaciones aplicables dentro del período.
- Análisis de KPIs de procesos de gestión de forma global y por servicio.
- Nivel de alineación de los procesos de gestión del adjudicatario con los procesos de ASEPEYO.
- Seguimiento de situaciones especiales no recogidas en los procesos de gestión.
- Cumplimiento del adjudicatario de los modelos de calidad y seguridad de los servicios de ASEPEYO.
- Seguimiento del contrato y facturación
- Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
- Seguimiento proactivo de incidencias y de su resolución en casos específicos o críticos.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento del plan de mejora continua del adjudicatario.
- Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.
- Gestión de riesgos: Riesgos identificados y planes de mitigación.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Táctico, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

**Comité operativo**: tendrá las siguientes funciones:

## Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151

- Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
- Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
- Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
- Tratamiento de las problemáticas específicas detectadas.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Operativo, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo quincenal, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Adicionalmente y una vez configurados todos los comités de gestión, cabe la posibilidad que sean modificados y/o anulados, dependiendo de los resultados que estén facilitando o su operatividad y siempre de conformidad por parte de ASEPEYO y el adjudicatario. Del mismo modo, existirá la posibilidad de añadir nuevos "Comités", a los que sean creados al principio de la ejecución del contrato.

ASEPEYO se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

Adicionalmente y de forma extraordinaria, bajo la supervisión de los comités de ámbito estratégico, podrá formarse un equipo de trabajo de carácter temporal con objetivos específicos acordados previamente.

Para todas las reuniones de los comités, el adjudicatario se compromete a formalizar un acta que irá firmada por ambas partes.

### 9. Plazo de ejecución

Se establecen las siguientes **fases** en el proyecto que se analizarán y detallarán con el adjudicatario:

1. Fase de **análisis funcional** para la toma detallada de requerimientos funcionales y/o técnicos que permitan, en fases posteriores, parametrizar la solución de acuerdo con las necesidades específicas de Asepeyo. **Se prevé una duración máxima de 2 meses.** Se materializará mediante un documento de análisis funcional validado por todas las partes.
2. Fase de **parametrización** en la que el adjudicatario adaptará la solución a los requerimientos establecidos en la fase anterior. Durante esta fase, el adjudicatario documentará técnicamente las parametrizaciones que se realicen al estándar de la solución. **Se prevé una duración máxima de 4 meses.**

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

3. Fase de **implantación y prueba** en la que la solución estará a disposición del equipo de Asepeyo para pruebas y validación de los requerimientos. **Se prevé una duración de 1 mes.**
4. Fase de formación, en la que se realizará la formación pertinente a los distintos usuarios. **Se prevé una duración de 1 mes.**
5. Fase de lanzamiento y puesta en explotación donde el equipo de Asepeyo utilizará la solución para el trabajo diario. Requerirá de un acompañamiento exhaustivo por parte del adjudicatario. **Se prevé una duración de 1 mes.**

El cómputo del plazo para las distintas fases se iniciará a partir de la primera reunión de inicio del proyecto tras la firma del contrato, pudiéndose solapar dichas fases de acuerdo con el cronograma de proyecto que presentará el adjudicatario y que será validado por Asepeyo.

Dicho plazo puede quedar interrumpido en aquellos casos en los que por motivos ajenos al adjudicatario éste no pueda avanzar en las tareas de ejecución del servicio propuesto.

**En todo caso, la solución deberá estar en explotación el 1 de enero de 2025.**

El adjudicatario deberá entregar, a la finalización de la actividad de puesta en marcha de la solución, unos manuales de usuario personalizados para las diferentes tipologías de usuario descritas. Éstos se entregarán en formato digital.

## **10. Condiciones de pago**

La facturación de la implantación e integración del proyecto se realizará en función de los hitos establecidos al inicio del proyecto hasta finalizar esta fase.

El pago de cada factura quedará condicionado al cumplimiento de los hitos previstos a lo largo del proyecto y hasta completar la totalidad del presupuesto adjudicado.

El pago del servicio de suscripción y mantenimiento (incluye atención y soporte, incidencias, actualizaciones y mejoras) se realizará mensualmente en el momento en el que el software se encuentre a disposición de ASEPEYO

El adjudicatario emitirá una o varias facturas, según las necesidades de Asepeyo, con el detalle de los conceptos que serán definidos en la fase previa.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria.

En todo caso, la factura deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 6 del RD 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y con lo dispuesto en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público (<http://www.facturae.gob.es/face/Paginas/FACE.aspx>).

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación de esta Mutua, el adjudicatario deberá indicar en la factura o certificación correspondiente el número de referencia del contrato que ASEPEYO facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado y registrado el mismo en su base de datos. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

**11. Gestión del cambio y formación**

El adjudicatario deberá disponer de un plan que tendrá como objetivo gestionar el cambio y capacitar a los usuarios del nuevo sistema de nómina, identificando las necesidades de formación de las distintas áreas de la dirección de RRHH.

Se incorporará en dicho plan la propuesta de sesiones de formación que se consideren necesarias, ya sean presenciales o virtuales.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el material didáctico que sea necesario para impartir los cursos, entendiéndose que al menos, será necesario un manual de referencia a modo de tutorial, al margen del propio manual de usuario.

**12. Mantenimiento y servicio técnico**

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo, como la asistencia técnica a los usuarios, el aspecto evolutivo y adaptativo.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico.

**12.1. Atención técnica al usuario**

La atención al usuario será:

- Funcionamiento del servicio: 24x7, 365 días al año.
- Tiempo de respuesta: El más breve posible teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Tiempo de resolución: El más breve posible teniendo en cuenta los plazos estipulados en la tabla adjuntada en el apartado "Incidencias" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151****12.2. Mantenimiento técnico**

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento la actualización de la herramienta, en relación a las mejoras o nuevas versiones de la misma, así como por los cambios de las normativas vigentes en cada momento. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal del servicio de la herramienta, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

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

**12.3. Mantenimiento evolutivo**

Este mantenimiento busca la optimización del funcionamiento del servicio. De esta forma, en base al modelo de gobierno del contrato, las propuestas de las acciones evolutivas podrán ser solicitadas por parte de la empresa adjudicataria o por parte de Asepeyo, siendo Asepeyo el que deberá autorizar y confirmar dichas propuestas.

Aunque se valorará que los licitadores puedan ofertar horas gratuitas destinadas para este mantenimiento evolutivo, dentro de la oferta económica deberán incluir el precio hora para estas tareas

**12.4. Mantenimiento correctivo**

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a Asepeyo. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por Asepeyo y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá la generación y entrega de la/s nueva/s versión/es del software relacionado con el servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de Asepeyo y siguiendo las directrices del siguiente apartado.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

- El hardware destinado por el adjudicatario para el correcto funcionamiento de los servicios, como por ejemplo, servidores en la nube.

**12.5. Mantenimiento adaptativo**

Comprende las acciones encaminadas a la optimización del funcionamiento del servicio, así como al mantenimiento del nivel de actualización de la solución tecnológica.

En el momento que aparezca un cambio normativo por parte de los Estamentos Oficiales (Ministerio, Seguridad Social, entre otros), el adjudicatario se comprometerá a presentar a Asepeyo la propuesta de actualización correspondiente. En dicha propuesta, se indicarán los cambios que serán realizados y el tiempo estimado para su implantación, que siempre estará condicionado a la fecha de efecto estipulada en la normativa correspondiente. Estas propuestas, antes de ser implantadas, deberán ser coordinadas y consensuadas con Asepeyo.

**Condiciones de las actualizaciones de la herramienta**

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización de la herramienta, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a Asepeyo, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de Asepeyo
- Las actualizaciones de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que Asepeyo solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

**12.6. Incidencias**

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en el uso de la herramienta cloud. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

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 tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia/consulta, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.
- **Tipo de incidencia 1-PRIORITARIA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves (acceso a la herramienta, caída del servicio, cálculo y elaboración nómina, administración de personal, entre otros) sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Tipo de incidencia 2-ALTA:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o, fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 3-NORMAL:** Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.
- **Tipo de incidencia 4-CONSULTAS:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del la solución. En caso que sean consultas relacionadas con las funcionalidades claves de la herramienta, los tiempos de respuesta y resolución, disminuirán un 50% del adjudicado.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
<b>Tipo 1 – Prioritaria</b>	1 horas	7 horas
<b>Tipo 2 – Alta</b>	3 horas	12 horas
<b>Tipo 3 – Normal</b>	7 horas	18 horas
<b>Tipo 4 - Consulta</b>	12 horas	24 horas

Cabe indicar que las horas reflejadas en la tabla anterior, hacen referencia a horas laborables y sin tener en cuenta los días festivos.

Además, cabe la posibilidad que Asepeyo contacte con el proveedor externo de servicios TIC para informarle de la avería o incidencia relacionada y sea el proveedor externo de

**Contratación mixta del suministro de licencias de software para la gestión de nóminas y el servicio de implantación, soporte y desarrollos evolutivos para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151**

servicios TIC quien contacte con el servicio de soporte para solucionar o dar respuesta que corresponda.

**13. Demostración**

A requerimiento de la Mesa de Contratación, de acuerdo con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se podrán solicitar la realización de una DEMOSTRACIÓN REAL del uso del Software

El incumplimiento de la entrega inmediata, en un plazo máximo de 7 días laborables, podrá ser motivo de exclusión de la oferta.

La DEMOSTRACIÓN puede ser creada para este motivo o bien pueden ser trabajos realizados para otros clientes.

Todos los gastos ocasionados en DEMOSTRACIÓN serán a cargo del licitador.