

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONSEJERÍA/ORGANISMO CONTRATANTE: Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León

CÓDIGO EXPEDIENTE: A2024/001463

TIPO CONTRATO: Servicios

TÍTULO EXPEDIENTE: Mantenimiento y soporte del programa de gestión de nóminas 2024

OBJETO DEL CONTRATO: Asistencia técnica necesaria para la realización del servicio de mantenimiento y soporte del programa informático de recursos humanos y gestión de nóminas BAS HR Nóminas utilizado en el Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León (ICE)

TIPO DE TRAMITACIÓN: Ordinaria

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN:
Procedimiento abierto simplificado art. 159.6 LCSP

TRAMITACIÓN ECONÓMICA: Normal

UNIDAD PROMOTORA: Área de Personal y Asuntos Generales

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD: El objetivo que se pretende conseguir con la presente contratación es garantizar la operatividad del sistema informático de recursos humanos y gestión de nóminas BAS HR Nóminas, utilizado en el ICE, en condiciones óptimas de funcionamiento y actualización, lo que se concreta en lo siguiente:

- a)#Garantizar la continuidad del correcto funcionamiento de la aplicación, con un servicio inmediato de atención a usuarios que solucione cualquier incidencia que pueda detectarse mediante un adecuado mantenimiento técnico.
- b)#Garantizar la permanente adaptación de la herramienta, consecuencia principalmente de las modificaciones normativas, que son una constante en el ámbito de las relaciones laborales, tributarias y de Seguridad Social.
- c)#Permitir el desarrollo de evolutivos y nuevas funcionalidades que se definen de manera continua, consecuencia tanto de la necesaria compatibilidad de esta herramienta con otros sistemas informáticos (Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Estatal de Administración Tributaria, sistemas informáticos de contabilidad pública, etc.) como de las nuevas necesidades detectadas en el ICE en relación con la explotación de la información suministrada, y con las necesarias adaptaciones a diferentes entornos que modernicen la gestión.

| DETALLE PRESUPUESTARIO | | | | | |
|------------------------|---------------------------|---------------|---------------------|------------|-------------------|
| Anualidad | Aplicación presupuestaria | Centro Gestor | Presupuesto sin IVA | IVA | Presupuesto total |
| 2024 | G/491A02/64500/0 | 0222 | 9.882,64 € | 2.075,36 € | 11.958,00 € |
| 2025 | G/491A02/64500/0 | 0222 | 19.765,29 € | 4.150,71 € | 23.916,00 € |
| 2026 | G/491A02/64500/0 | 0222 | 19.765,29 € | 4.150,71 € | 23.916,00 € |
| 2027 | G/491A02/64500/0 | 0222 | 9.882,69 € | 2.075,36 € | 11.958,05 € |
| TOTAL | | | | | 71.748,05 € |

| PLAZOS DEL CONTRATO |
|---------------------|
| |



DURACIÓN DEL CONTRATO: 36 meses a partir del 16 de abril de 2024, o a partir de la aceptación de la resolución de adjudicación, si fuera posterior.

PRÓRROGAS CONVENCIONALES: No

PLAZOS PARCIALES: No

REVISIÓN DE PRECIOS

REVISIÓN DE PRECIOS: No



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE NÓMINAS DEL INSTITUTO PARA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE CASTILLA Y LEÓN (Expediente A2024/001463)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de la asistencia técnica necesaria para la realización del servicio de mantenimiento y soporte del programa informático de recursos humanos y gestión de nóminas **BAS HR Nóminas** utilizado en el Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León (ICE), instalado "in house" bajo licencia, y compuesto por los siguientes módulos:

- a) **BAS Núcleo** (Arquitectura), como núcleo tecnológico central del software de gestión encargado de toda la interconexión del sistema, relación con la base de datos así como de la capa de presentación.
- b) **BAS HRD**, componente del programa destinado a la gestión integral de Recursos Humanos, desde el alta del candidato en el momento de la selección.
- c) **BAS Portal del Empleado**, que proporciona una solución orientada a la mejora de la comunicación entre la entidad y sus empleados, permitiendo la actualización de información personal directamente por parte del trabajador, así como la puesta a disposición automática de los recibos mensuales de salarios.
- d) **BAS PPA**, para la gestión de nóminas y administración del personal de una forma automatizada y flexible, y que incorpora las siguientes funcionalidades:
 - Gestión de la Estructura Organizativa, que posibilita la obtención de diferentes visiones organizacionales (departamental, geográfica, funcional).
 - Gestión de la Administración de Personal que permite tramitar la totalidad de los problemas de pago y gestión (excedencias, suspensiones, etc.).
 - Gestión de la Nómina, que permite realizar y automatizar todas las operaciones relativas a la nómina: reparación, simulaciones, controles, cálculos, ediciones de la nómina, nóminas a petición, cálculo de IRPF, transferencias bancarias, gestión de retroactividades, gestión de pagos negativos, así como todos los interfaces legales (Sistema RED, Sistema de Liquidación Directa, Contrat@, Delt@, etc.).
 - Gestión de la Explotación de la Información, permite obtener información tanto de los empleados como de los resultados de nómina.
 - Parametrización de las Reglas de Cálculo, que permite diseñar automatismos y funciones avanzadas para el cálculo de conceptos de nómina de los convenios que rigen en la organización.



- Gestión Económica, para la gestión del expediente económico del empleado (fijo y variable), gestionar embargos, gestión automática de indemnizaciones y liquidación de vacaciones, etc.

Este programa ha servido desde un inicio para conseguir una gestión integrada de todos los procesos de Recursos Humanos en el ICE, permitiendo una centralización de la gestión del personal adscrito a los diferentes centros de trabajo, compatibilizándose con las aplicaciones corporativas con las que se interrelaciona.

En este sentido debe destacarse que el software base de esta herramienta ha sido el punto de partida para conseguir una aplicación con un alto nivel de personalización que se acomoda a las necesidades de los Recursos Humanos del ICE y de los empleados a su servicio, mediante una serie de desarrollos específicos, como consecuencia de las exigencias derivadas de la gestión contable y de la fiscalización previa de la Intervención en el ámbito de las administraciones públicas.

El objetivo que se pretende conseguir con la presente contratación es garantizar la operatividad del sistema en condiciones óptimas de funcionamiento y actualización, objetivo que se concreta en lo siguiente:

- a) Garantizar la continuidad del correcto funcionamiento de esta aplicación, con un servicio inmediato de atención a usuarios que solucione cualquier incidencia que pueda detectarse mediante un adecuado mantenimiento técnico, no sólo de la herramienta informática en sí, sino de los desarrollos específicos que el sistema tiene incorporados de manera personalizada para el ICE.
- b) Garantizar la permanente adaptación de la herramienta, consecuencia principalmente de las modificaciones normativas, que son una constante en el ámbito de las relaciones laborales, tributarias y de Seguridad Social.
- c) Permitir el desarrollo de evolutivos y nuevas funcionalidades que se definen de manera continua, consecuencia tanto de la necesaria compatibilidad de esta herramienta con otros sistemas informáticos (Tesorería General de la Seguridad Social, Agencia Estatal de Administración Tributaria, sistemas informáticos de contabilidad pública, etc.) como de las nuevas necesidades detectadas en el ICE en relación con la explotación de la información suministrada y con las necesarias adaptaciones a diferentes entornos que modernicen la gestión.

2. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA

Todas las características anteriormente señaladas han permitido alcanzar un alto nivel de personalización de esta herramienta informática, exigido fundamentalmente por la complejidad que conlleva la gestión de las relaciones jurídicas de unos trabajadores que,



aunque sometidos a un régimen jurídico de derecho laboral, están enmarcadas en procedimientos de ordenación y gestión propios de la función pública, al tratarse de personal al servicio de una Administración Pública.

En este sentido, debe señalarse que el diseño de este programa informático ha permitido efectuar modificaciones estructurales de la versión estándar para poder satisfacer las necesidades específicas de esta organización, mereciendo especial mención las peculiaridades existentes en el tratamiento de la información de los procesos del cálculo de nóminas mediante la confección de recibos de salarios e informes personalizados, la implementación de operativas compatibles con las exigencias de un Portal del Empleado dirigido exclusivamente al personal del ICE o la incorporación al entorno informático de la Junta de Castilla y León.

En concreto, y por lo que respecta a los informes especiales de nómina, debe señalarse que esta entidad cuenta con los siguientes documentos específicamente diseñados para satisfacer sus propias necesidades los cuales, al ser de obligada realización mensual, exigen un mantenimiento permanente que garantice una correcta incorporación de todas aquellas incidencias (altas/bajas, modificaciones retributivas, nuevos descuentos, etc.) que se vayan produciendo a lo largo de cada uno de los meses de cálculo de nómina y que impliquen variaciones de las diferentes posiciones estadísticas de los conceptos de nómina que se ven afectados:

- *Informe de Relación de Nómina:* Relación nominal mensual del personal del ICE, en la que para cada trabajador se indica el centro de trabajo, categoría retributiva y tipo de relación jurídica, junto con los conceptos individualizados de nómina que integran su estructura retributiva y los descuentos imputados a los devengos (IRPF, Seguridad Social, Derechos Pasivos, cuotas de la mutualidad MUFACE, embargos, anticipos y otros), así como el líquido resultante.
- *Informe Resumen de Aplicaciones Presupuestarias de Nómina:* Documento mediante el que se realiza la propuesta de autorización y disposición del gasto, reconocimiento de la obligación y ordenación del pago de las cantidades correspondientes a la nómina mensual. Contiene una ordenación sistemática de todas las partidas presupuestarias, programas y proyectos contables a los que se imputan la suma de los diferentes conceptos salariales, en función de los porcentajes de imputación de nómina previamente definidos para cada trabajador / proyecto.
- *Descuentos de Nómina:* Informe que contempla la suma de todos los descuentos aplicados mensualmente a los totales devengados (retenciones por IRPF y cuotas a la Seguridad Social, MUFACE, Derechos Pasivos, embargos, anticipos, deudas pendientes, ajustes derivados de situaciones de incapacidad temporal, etc.)



- **Variaciones de Nómina:** Relación nominal de trabajadores que han experimentado alguna variación en los devengos salariales como resultado de un análisis comparativo entre los totales devengados del mes actual y los del mes anterior, con indicación de los conceptos retributivos que han sido afectados por estas variaciones y, en su caso, el motivo que las justifican.
- **Resumen de Variaciones de Nómina:** Relación comparativa de los totales devengados correspondientes únicamente a aquellos trabajadores que han experimentado algún cambio retributivo derivado de un análisis comparativo entre el mes en curso y el mes inmediatamente anterior, estructurada esta información por centros de trabajo y por tipos de personal.
- **Resumen General de Variaciones de Nómina:** Informe que contempla una relación comparativa de los totales devengados generados comprendiendo todos los trabajadores, por centros de trabajo y por tipos de personal, entre el mes en curso y el inmediatamente anterior.
- **Variaciones de consolidación del cierre de nómina:** Informe de gestión interna que incorpora las diferencias de nómina producidas entre la fecha mensual del pago y la correspondiente al cierre definitivo del proceso mensual de nóminas.
- **Habilitación (Conceptos Extrasalariales):** Informe que incorpora el detalle de los conceptos retributivos de naturaleza no salarial que por cada trabajador han quedado incorporados en el proceso de nóminas de cara a su declaración a la Seguridad Social como conceptos retributivos abonados (CRA) y, en su caso, a su cotización y tributación, para su posterior abono mediante el sistema de anticipo de caja fija.
- **Informe de Cuota Patronal y Obrera:** Relación nominal de trabajadores en el que se incorporan los costes sociales a cargo del trabajador (*Cuota Obrera*) y del empleador (*Cuota Patronal*), con información del tipo de persona, centro de trabajo, aplicación presupuestaria y, en su caso, proyecto. Este informe sirve de base para la presentación mensual y abono de la liquidación de los seguros sociales previa conciliación de las bases de cotización.

Cabe destacar asimismo que, para todos los informes anteriormente indicados, el sistema tiene habilitada la posibilidad de obtener información relativa únicamente a conceptos salariales o extrasalariales, proyectos, o bien información agregada por todos ellos.

Por otra parte, la infraestructura que soporta el entorno de trabajo está compuesta por los siguientes sistemas:

- Sistemas de virtualización VMware.
- Servidor de Base de Datos. Windows Server 2016. SQL Server 2016.



- Servidor de Aplicaciones. Windows Server 2016. IIS. BAS

Por todo ello, para gestionar el servicio asociado al programa de recursos humanos y gestión de nóminas del ICE, es necesario contar con una empresa externa de servicios informáticos especializados que acredite tanto altos niveles de conocimiento en proyectos de programación de software como la experiencia contrastada en el campo de la consultoría relacionada con la gestión integral de recursos humanos, junto con amplios conocimientos en programación sobre bases de datos (Transact-SQL).

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Los trabajos a desarrollar deberán abarcar todas las necesidades que puedan surgir tendientes a garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación informática, clasificadas en los siguientes bloques funcionales (mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo y perfectivo), sin que la relación incluida en el presente documento deba entenderse como un conjunto de tareas tasadas previamente definidas, sino como el conjunto de operaciones necesarias para garantizar dicho funcionamiento en condiciones óptimas.

Mantenimiento Correctivo

Se entenderá por tal la corrección y subsanación de deficiencias del software, abarcando tanto componentes que se desarrollen o modifiquen, como problemas y deficiencias que tengan su origen en las labores de parametrización, los provocados por el uso incorrecto de la aplicación por parte de los usuarios finales o por la compatibilidad de dicha aplicación con el resto de sistemas con los que se interrelaciona.

Si, después de analizado el error, se detectase que su causa es imputable al software base (BAS, sistema operativo, gestor de base de datos,...) o al hardware responsabilidad del ICE, el equipo de mantenimiento pondrá los medios a su alcance para conseguir, tan pronto como sea posible, una solución transitoria que permita el funcionamiento de la aplicación hasta que el fabricante del software base o del hardware proporcione la solución definitiva.

Mantenimiento Evolutivo

Realización de tareas de desarrollo y/o modificación del software estándar (*BAS Nómina HR*) o de los desarrollos a medida asociados que tengan por objeto ampliar, modificar o mejorar la funcionalidad de la aplicación, incluyendo las siguientes tareas:

- Desarrollo y puesta en marcha de nuevas funcionalidades, ya sea como ampliación de servicios ya existentes o para el desarrollo de otros nuevos, de acuerdo a las necesidades y prioridades del ICE.
- Elaboración de la documentación funcional y técnica asociada a los nuevos



desarrollos de forma compatible con la relativa a la de los desarrollos ya implantados.

- Adecuaciones del sistema a nuevos requerimientos que puedan ser establecidos o ante cambios en las especificaciones de la aplicación.
- Implantación de nuevos colectivos.
- Creación y actualización de perfiles de usuario.
- Gestión de la seguridad del sistema.
- Soporte en la ejecución de procesos masivos.

Cuando los trabajos supongan un nuevo desarrollo o modificación dentro del software estándar, la empresa adjudicataria se pondrá en contacto con el proveedor del ERP para determinar la viabilidad de los mismos y los pasos a seguir.

Mantenimiento Adaptativo

Debe atender a las necesarias adaptaciones consecuencia de las exigencias normativas de naturaleza socio-laboral o por cambios tecnológicos derivados de nuevas versiones de la propia aplicación que el fabricante del software estándar vaya desarrollando:

- Adaptaciones debidas a cambios o mejoras en el software base, incluyendo los sistemas de gestión de base de datos, salvo cuando la adaptación corresponda o solo pueda hacerse por el proveedor del ERP.
- Adecuación de los desarrollos no estándar a las mejoras y cambios de arquitectura de base del ERP estándar.
- Cambios motivados por modificaciones legislativas u orgánicas que requieran una adaptación del sistema. En este apartado merece especial consideración la incorporación de la necesaria actualización a principios de cada año natural, la cual permita el cierre y la apertura de ejercicio de manera correcta, introduciendo todas las modificaciones normativamente exigidas en material salarial, fiscal y de seguridad social a aplicar en el año que se inicia
- Cambios en la aplicación que tengan su origen en modificación o sustitución total o parcial del hardware de base o de la red de comunicaciones.
- Corrección de los problemas ocasionados por el software de base o provocados en la interacción con otros sistemas, cuando estas interfaces no formen parte del ámbito del proyecto.



- Elaboración de la documentación técnica y funcional de las nuevas adaptaciones que hayan de realizarse.

Mantenimiento Perfectivo

Tendrán esta consideración las tareas que sin aportar nueva funcionalidad a la aplicación, mejoren su uso, incrementen su rendimiento, faciliten su mantenimiento o capaciten para su uso. De forma más concreta:

- Mejoras operativas que incrementen la presentación y uso de la aplicación y faciliten las tareas a realizar por los usuarios finales: mejoras en las interfaces gráficas de diálogos y ventanas, parametrización de la aplicación, ayudas del sistema y mejoras en la navegación, entre otras.
- Actualización de la información en base de datos cuando no pueda hacerse por aplicación o cuando sea preferible por resultar menos costoso, siempre con autorización expresa del ICE.
- Actualización de la documentación del sistema o del proyecto.
- Soporte en la realización de pruebas de rendimiento o cualesquiera otras que afecten a la usabilidad de la aplicación.
- Diagnóstico de primer nivel de los problemas relacionados con la arquitectura del sistema y con las bases de datos y seguimiento de las incidencias que se identifiquen.
- Tareas orientadas a la optimización del rendimiento del sistema: bases de datos, servidores de aplicación, servidores batch, salvo cuando las actuaciones a realizar no sean posibles por causas aducidas por el proveedor del ERP.
- Soporte a la post-implantación en el periodo posterior a la entrada en producción de nueva funcionalidad en la medida de las necesidades del usuario y de su criticidad.
- Procesos para la mejora de la calidad, integridad y completitud de los datos del sistema, incluyendo la actualización de la información histórica errónea o inexistente en la aplicación, cuando así se requiera por el ICE.

Tareas periódicas de Sistemas y Bases de Datos

Abarcará las tareas periódicas realizadas para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas, lo que incluirá:

- Instalación de las nuevas versiones de la aplicación, parches y componentes en



general recibidas del proveedor del ERP.

- Instalación de los parches y componentes en general correspondientes a funcionalidades no estándar.
- Preparación de las promociones de versiones, parches, componentes, datos y parametrización entre los distintos entornos.
- Soporte al personal del Área de Explotación y Sistemas de la Junta de Castilla y León en las siguientes cuestiones:
 - Instalación y promoción de versiones, parches y componentes.
 - Restauración de entornos para la sincronización de sus datos con los de explotación.
 - Realización de estudios de capacidad y estimaciones de la ocupación y crecimiento de las bases de datos con el funcionamiento del sistema, con la finalidad de anticiparse a las necesidades de ampliación de la capacidad.
 - Gestiones de limpieza de los datos susceptibles de ser borrados periódicamente.
 - Supervisión, monitorización y administración de sistemas.
 - Detección, seguimiento y resolución de problemas.

Servicio de Atención a Usuarios

El objetivo es ofrecer a los usuarios del sistema una respuesta rápida y segura ante cualquier tipo de incidencia y, concretamente:

- Identificación de las incidencias remitidas por los usuarios.
- Corrección de estas incidencias y consultas, o traslado a perfiles profesionales más cualificados de aquellas que por su especificidad, complejidad o falta de documentación, no puedan ser resueltas.
- Información a los usuarios acerca del manejo de la aplicación, dirigida a obtener mejor rendimiento de la propia herramienta en base a las utilidades ya disponibles.
- Actividades de apoyo personalizado al usuario con motivo de la entrada en producción de una nueva funcionalidad o colectivo.
- Formación a empleados públicos para el mejor conocimiento de la aplicación, de las nuevas funcionalidades implantadas o de la resolución de incidencias, incluyendo la elaboración de la documentación necesaria.



- Documentación correcta de las incidencias, previa al cierre de las mismas, aportando la información completa y necesaria para enriquecer los conocimientos existentes.

Las consultas e incidencias generadas por los usuarios serán recibidas por el adjudicatario vía teléfono, por correo electrónico o a través de cualquier herramienta de gestión de incidencias que permita conocer en cada momento el estado de situación de los reportes efectuados.

Teniendo en cuenta el carácter de este servicio, deberá garantizarse la atención en horario de 9 a 15 horas todos los días del año, excepto los festivos de carácter nacional o autonómico. El resto de horas de atención a usuarios se prestarán en el horario que la empresa considere más adecuado para la correcta prestación del servicio, sin perjuicio de que el ICE pueda requerir el servicio de atención a usuarios en días y horas concretos, para atender necesidades puntuales, considerando la criticidad del sistema.

4. EQUIPO Y PROCEDIMIENTO DE TRABAJO.

a) PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

El trabajo se realizará en las instalaciones del adjudicatario, sin perjuicio de que determinados perfiles profesionales tengan que desplazarse a las dependencias del ICE, al objeto de facilitar las reuniones de seguimiento, transferencia tecnológica, formación y puesta a disposición e instalación de producto.

Para ello, la empresa deberá disponer de hardware y software propio, similar al implantado en el entorno del ICE, en donde se puedan realizar las tareas objeto del presente contrato, y que faciliten la reproducción inmediata en sus instalaciones de las incidencias reportadas desde el ICE. Este hardware y software, así como las herramientas de desarrollo y software base, podrán ser inspeccionados para verificar su adecuación, así como que cuente con medidas de seguridad precisas.

El ICE facilitará los accesos necesarios a su arquitectura a través de la Red Corporativa de la Junta de Castilla y León, siendo responsabilidad del adjudicatario la conexión a ésta vía Internet a un Portal Web Seguro. En ningún caso el ICE asumirá los costes derivados de la interconexión entre los equipos de desarrollo con los servidores donde están implantados los sistemas del ICE. Tampoco asumirá los costes necesarios para que su infraestructura permita la interconexión de las redes, derivados del cumplimiento de las normas de acceso a la Red Corporativa de la Junta de Castilla y León y de las normas de seguridad de la Junta de Castilla y León.

Durante el desarrollo del presente contrato los miembros del equipo de trabajo deberán participar en todas aquellas reuniones de coordinación, seguimiento y desarrollo conjunto



con el personal informático designado por la Junta de Castilla y León, siempre que sea necesario, sin que ello suponga ningún coste adicional.

Tanto los ficheros fuente originales, como todos los cambios y nuevos desarrollos que se realicen, residirán en los servidores donde están implantados los sistemas del ICE. En este sentido, el adjudicatario deberá proceder a la actualización de toda la documentación de desarrollo informático que sea necesaria.

Cabe señalar que el nivel de urgencia que requiere la solución de la mayoría de las incidencias inherentes al proceso ordinario de nóminas, que de manera sobrevenida pueden surgir en cada momento, hacen que la naturaleza de las mismas sean calificadas como críticas, por lo que se demanda un servicio de alta disponibilidad, exigiendo asistencia telefónica de los técnicos encargados de resolverlas, que sean garantía de los procesos de cálculo y cierre de nómina, pago de transferencia, fiscalización y emisión de los seguros sociales.

Por este motivo se exigen unos acuerdos de nivel de servicio (ANS) que garanticen la eficiencia y rapidez de las soluciones a implementar desde el momento inicial del contrato, exigiéndose en todo caso los siguientes plazos de atención y resolución de incidencias:

| Severidad | Análisis Incidencia | Resolución |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Incidencias críticas | < 30 min | < 12 horas laborables |
| Incidencias graves | < 1 hora | < 24 horas laborables |
| Incidencias leves | < 12 horas | < 72 horas laborables |

En este sentido, el ICE podrá realizar evaluaciones periódicas sobre los tiempos de respuesta de la empresa adjudicataria para verificar los acuerdos sobre el nivel de servicios durante los horarios de cobertura comprometidos. En ningún caso los desplazamientos o la disponibilidad del equipo de trabajo de la empresa adjudicataria supondrá un coste adicional para el ICE.

El ANS no se tendrá en cuenta en aquellas incidencias que, debido a su especial dificultad, requieran la intervención de personal técnico del Servicio de Infraestructuras Informáticas y Servicios Corporativos de la Junta de Castilla y León y/o de un proveedor de hardware o software para su resolución.

b) ESTIMACIÓN DE RECURSOS NECESARIOS

Para hacer una estimación, lo más realista posible, de la carga de trabajo que se generará durante el transcurso del presente contrato, se ha tomado como referencia el número de tareas y horas destinadas en un año de duración, junto con la previsión de trabajos futuros, de manera que la estimación de horas es la siguiente:



| Categoría Profesional | Número horas contrato |
|-----------------------|--------------------------|
| Jefe de Proyecto | 90 |
| Analistas Senior | 750 |
| Técnico de Sistemas | 90 |
| TOTAL | 930 |

El adjudicatario adscribirá al contrato los medios humanos necesarios a cada perfil, fijados en el pliego de cláusulas administrativas particulares. A estos efectos, el ICE podrá solicitar en cualquier momento de la duración del contrato a la empresa adjudicataria el alta y la afiliación de los trabajadores, así como realizar cualquier comprobación que le permita verificar la permanencia del equipo aportado por la empresa a la firma del contrato.

c) SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

El ICE designará un Supervisor de Proyecto para la supervisión, vigilancia y comprobación de la correcta ejecución de las tareas objeto del contrato, así como de la entrega de la documentación a elaborar. Por su parte, la empresa adjudicataria deberá especificar un interlocutor único a efectos del contrato (Jefe de Proyecto del adjudicatario), que será responsable y organizará la ejecución de los trabajos de acuerdo con lo previsto y pondrá en práctica las instrucciones del Supervisor de Proyecto.

El seguimiento y control del proyecto se realizará de la siguiente forma:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto y del cumplimiento de los objetivos parciales.
- Reuniones de seguimiento y revisión técnica entre la empresa adjudicataria y el Supervisor del Proyecto, para efectuar traslado de conocimiento funcional y técnico.
- Revisión continua de las incidencias detectadas. Se proporcionará tanto una visión estadística como detallada de las mismas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el ICE a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para 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 mediante una formación consensuada.



d) REGLAS CON RESPECTO AL PERSONAL DEL EQUIPO DE TRABAJO

Corresponde exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en el pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, que será verificado por el ICE con carácter previo a la adjudicación.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Supervisor del Proyecto. El ICE deberá verificar que estas variaciones del equipo de trabajo durante la ejecución del contrato respetan los perfiles profesionales valorados para la adjudicación del presente contrato.

La empresa adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el presente pliego como objeto del contrato.

5. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario y el personal afectado por el presente contrato quedan expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros.

Todos los productos desarrollados, procesos basados en scripts, programas informáticos, informes, estudios y documentos elaborados durante la ejecución del contrato serán propiedad del ICE, reservándose éste todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.



Toda la documentación se entregará en español, en el soporte físico compatible con las herramientas de ofimática vigentes en la Junta de Castilla y León para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos. El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito del ICE.

El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

El adjudicatario se compromete a tomar las medidas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos derivados del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, modificado por el Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, y del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

Por tratamiento de datos de carácter personal se entenderá cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

En la medida en que la prestación y el cumplimiento del presente contrato implique el acceso de adjudicatario a datos de carácter personal de los que sea responsable el ICE, el adjudicatario será considerado encargado de tratamiento, en los términos del artículo 4.8) y 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Protección de datos (RGPD).

El tratamiento de datos de carácter personal por parte del encargado se registrará por las siguientes estipulaciones que establecen en particular, que el encargado:

- a) tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;



- b) garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria;
- c) tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 del RGPD, que regula lo relativo a la seguridad del tratamiento, adoptando las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo;
- d) para el supuesto que se haya permitido en el contrato la subcontratación, y los trabajos subcontratados por el encargado de tratamiento conlleven la realización de determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se respetarán las condiciones indicadas en los apartados 2 y 4 del artículo 28 para recurrir a otro encargado del tratamiento:
 - El encargado del tratamiento no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del responsable. En este último caso, el encargado informará al responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios.
 - Cuando un encargado del tratamiento recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del responsable, se impondrán a este otro encargado, mediante contrato o una adenda al documento de formalización del contrato que constará por escrito, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el contrato entre el responsable y el encargado a que se refiere el artículo 28.3 del RGPD, en particular la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del presente Reglamento. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del tratamiento por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado.
- e) asistirá al responsable, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en los artículos 12 a 23 del RGPD. A tales efectos comunicará al responsable del tratamiento inmediatamente, y sin dilación indebida, cualquier requerimiento que realice un interesado en relación con el ejercicio de sus derechos o cualquier otra cuestión relativa a la protección de datos;
- f) ayudará al responsable, en los términos establecidos en el contrato, a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado;



- g) a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o del Derecho español;
- h) pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable. Asimismo, el encargado informará inmediatamente al responsable si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o del Estado español.

La adhesión del encargado del tratamiento a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 del RGPD o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 del RGPD, podrá utilizarse como elemento para demostrar la existencia de las garantías suficientes a que se refiere el artículo 30.1 y 30.4 del RGPD.

7. PLAN DE TRANSICIÓN

El adjudicatario estará obligado a realizar en el marco de esta contratación un plan de transición del servicio en un plazo de dos meses antes de la finalización del contrato, que constituirán la fase de devolución del servicio. Con anticipación suficiente al inicio de la fase de devolución del servicio, se hará una evaluación y planificación por parte del Supervisor del proyecto de todas las actividades a realizar, en función de la situación en que se encuentre el proyecto en ese momento, que serán comunicadas al adjudicatario.

En dicho plan se asegurará la devolución controlada al ICE de los trabajos realizados, proporcionándose un escenario óptimo para realizar la nueva transición, con un impacto mínimo en el proceso de gestión de los Recursos Humanos.

El adjudicatario entregará la documentación de los trabajos realizados, así como los que se encuentren en ese momento en proceso. También deberá entregar debidamente documentados todos los desarrollos efectuados fuera del estándar del software BAS.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de transición, sin desatender los servicios del presente contrato, y deberá colaborar activamente con el personal que el ICE designe para facilitar la misma sin causar perjuicios y realizando correctamente la transferencia tecnológica.

Antes de la finalización del contrato, el adjudicatario deberá estar dispuesto a prestar al ICE y/o futuro adjudicatario una ayuda en la transición al nuevo contrato durante un periodo mínimo de 15 días naturales, si así lo considerase el ICE.

