



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ DEL SERVEI I
SUBMINISTRAMENT PER A L'ADQUISICIÓ, IMPLANTACIÓ I MANTENIMENT
D'UN SISTEMA INFORMÀTIC, EN MODALITAT "AL NÚVOL", PER A LA
GESTIÓ INTEGRAL DELS RECURSOS HUMANS DE L'AJUNTAMENT DE
SENTMENAT**





Contingut

1	Objecte del contracte.....	3
2	Delimitació de l'abast.....	3
3	Descripció dels elements a contractar.....	4
3.1	Funcionalitats del sistema integrat de gestió dels recursos humans.....	4
3.2	Requeriments tecnològics.....	17
3.3	Serveis de suport.....	22
3.4	Traspàs de dades.....	23
3.5	Serveis de Formació.....	24
4	Condicions d'execució del contracte.....	24
4.1	Fases.....	24
4.2	Personal tècnic de l'adjudicatari.....	24
4.3	Equip de suport.....	25
4.4	Organització del personal tècnic de l'adjudicatari.....	25
4.5	Lloc.....	25
4.6	Seguretat dels sistemes d'informació.....	26
4.7	Qualitat.....	26
4.8	Propietat i portabilitat de les dades.....	26
4.9	Requisits addicionals de seguretat.....	27
4.10	Incompliments parcials o compliment defectuós.....	40
4.11	Demora en l'execució.....	40
5	Acords de nivells de servei.....	40
5.1	Definició de conceptes.....	40
5.2	Nivells de servei.....	41
5.3	Incompliments.....	42
6	Seguiment del servei.....	43
6.1	Reunions de seguiment.....	43
6.2	Assumptes.....	43





1 Objecte del contracte

1. L'objecte general d'aquest contracte és el subministrament, la instal·lació, personalització, parametrització i el manteniment d'un sistema informàtic, en modalitat, "al núvol", per a la gestió integral dels recursos humans, control horari i confecció de la nòmina de l'Ajuntament de Sentmenat (durant el primer any), així com el subministrament de l'equipament necessari per al control horari, integrat amb el mateix sistema.
2. El contracte inclou els serveis de migració de dades dels sistemes actuals i la formació del personal que l'ha d'utilitzar.
3. La provisió del dret d'accés del sistema informàtic s'ha de disposar en modalitat d'accés "al núvol" amb serveis SaaS (*Software as a Service*).
4. L'accés al núvol del sistema informàtic ha d'estar garantit durant els 365 dies de l'any i 24 hores al dia i ha d'incloure el dret d'utilització del programari, un allotjament específic de dades i la realització de processos d'actualització de versions i còpies de seguretat de la base de dades per part de l'adjudicatari, incorporant les llicències de software necessàries, inclòs el de base, el suport d'atenció a usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu per la gestió integral dels recursos humans (RRHH), i la confecció de la nòmina de l'Ajuntament de Sentmenat.
5. El sistema informàtic ha de dotar al Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament d'una solució modular, oberta i flexible que integri tota la informació que gestiona el servei, amb la finalitat d'agilitzar el seu treball diari, assegurant el compliment de les obligacions legals pertinents, i amb els requisits i forma d'implantació que s'especifiqui en aquest plec.

2 Delimitació de l'abast

1. El nombre mitjà de treballadors de l'Ajuntament es troba al voltant de 130.
2. La plantilla de personal està formada per personal funcionari, personal laboral, personal interí i personal eventual. Entre el personal funcionari hi han funcionaris amb habilitació de caràcter nacional.
3. Els càrrecs electes es consideraran adscrits a l'Ajuntament.
4. Actualment el catàleg de llocs de treball contempla al voltant de 90 llocs de treball. Amb motiu de les contractacions de plans d'ocupació, es preveu que durant alguns períodes el nombre de nòmines a gestionar pugui augmentar fins arribar a una xifra al voltant de 13.
5. El personal de l'Ajuntament que ha de tenir accés complert al sistema integral





de Recursos Humans són 3-4 persones.

6. Del total de personal de l'Ajuntament per tenir accés complert al sistema integral de Recursos Humans, es requereix disposar d'1 llicència específica per als mòduls d'extracció i tractament avançat de la informació (Quadre de Comandament).

3 Descripció dels elements a contractar

L'objecte del contracte consisteix en la disposició, configuració i parametrització d'un sistema integrat de gestió dels recursos humans de l'Ajuntament, en dos instàncies independents, una de producció i una segona, idèntica, de pre-producció i formació, que han de disposar de les funcionalitats que tot seguit es detallen. Donat que els dos sistemes han de ser coincidents, es descriuen les funcionalitats requerides en singular, en el benentès que es tracta de dues instàncies del mateix sistema.

3.1 Funcionalitats del sistema integrat de gestió dels recursos humans

3.1.1 Gestió d'empleats

1. El sistema ha de permetre gestionar la informació de qualsevol persona que opti o tingui o hagi tingut una relació estatutària o laboral o de representació amb l'Ajuntament, proporcionant traçabilitat fins al moment en que passi a formar part de la relació d'empleats o de càrrecs electes.
2. El sistema ha de disposar d'una integració amb el sistema de tramitació administrativa de l'Ajuntament mitjançant els corresponents expedients electrònics pel qual s'estableixi la relació laboral, funcionarial, política o de confiança.
3. El sistema ha de permetre la gestió dels empleats públics. Com a mínim, el sistema ha de mantenir la següent informació dels empleats:
 - a. Dades Personals
 1. Codi únic i vitalici per treballador
 2. Nom i cognoms
 3. Domicili postal
 4. Telèfon
 5. Telèfon mòbil
 6. Correu electrònic
 7. Data de naixement
 8. Data d'alta a l'Ajuntament
 9. Numero de afiliació a la Seguretat Social
 10. Entitat bancària d'abonament de nòmina
 11. Oficina bancària d'abonament de nòmina





12. IBAN de abonament de nòmina
13. Tipus d'IRPF aplicat
14. Data aplicació del tipus d'IRPF
15. Dades de beneficiaris; tant ascendents com descendents.
 1. DNI
 2. Nom i cognoms
 3. Parentiu
 4. Grau de parentiu
 5. Data de naixement
16. Fotografia de l'empleat/ada.

El sistema ha de permetre:

- a) generar avisos i comunicacions relacionades amb la situació laboral de l'empleat, al grup d'usuaris de RRHH.
- b) Generar avisos i comunicacions al treballador, relacionades amb diverses circumstàncies definides per RRHH.
- c) Manteniment de l'històric de situacions familiars per a l'IRPF.

b. Dades Professionals.

1. Lloc de treball ocupat
2. Tipus de personal
3. Categoria professional
4. Administració
5. Escala
6. Sub-escala
7. Classe
8. Categoria
9. Grau personal
10. Temps en el lloc de treball
11. Titulacions professionals
12. Idiomes
13. Nivell d'idiomes
14. Cursos i seminaris

c. Dades laborals.

1. Situació laboral actual i històrica
2. Empresa de cotització i tributació
3. Tipus de contracte
4. Antiguitat
5. Antiguitat reconeguda
6. Conveni d'aplicació
7. Nivell del lloc de treball
8. Centre de treball
9. Centre de cost





10. Dies de Baixa per IT
 11. Darrer Període de Baixa per IT
 12. Dies de Baixa per accident
 13. Darrer Període de Baixa per accident
 14. Dies de vacances anuals
 15. Dies de vacances anuals restants
 16. Dies d'afers propis anuals
 17. Dies d'afers propis anuals restants
 18. Hores sindicals anuals
 19. Hores sindicals anuals restants
 20. Temps acumulat d'absentisme anual
 21. Premis
 22. Sancions
4. El sistema ha de tenir una gestió completa de l'expedient personal del/de la treballador/a, i concretament, ha de permetre:
- a) Obtenir l'històric de la situació laboral de l'empleat/ada en línia.
 - b) Definir empresa de cotització i tributació.
 - c) Identificar l'empleat per tipus de contracte, conveni d'aplicació, nivell de lloc, centre de treball i cost, tractament d'IT, àmbit d'IRPF.
 - d) La gestió automàtica dels moviments per a AFI (per fer la comunicació a la Tresoreria General de la Seguretat Social del Fitxer General Afiliació Seguretat Social, altes i baixes, variacions de dades, consultes,...). La gestió de l'absentisme de manera personalitzada i orientada a l'Administració Pública (assumptes personals, vacances, IT, hores sindicals,...).
 - e) La gestió de les mútues mèdiques
5. El sistema ha de permetre la gestió dels processos d'alta, baixa i modificació de la situació de l'empleat/ada. Ha de contenir les dades relatives a títols, cursos, sancions, mèrits i premis, IT's, ocupació a nivell de plaça i lloc de treball, grau personal, equipament, situacions laborals, absències, antiguitat, etc.
6. El sistema ha de possibilitar obtenir certificats de l'empleat/ada com a conseqüència de la gestió de l'històric de situacions administratives (certificat de serveis prestats, serveis previs, liquidació de triennis, situacions de maternitat, paternitat, jubilació, IT o altres, per l'INS).
7. El sistema ha de permetre incloure en l'expedient personal de l'empleat/ada els documents relatius a la seva vida laboral (contracte, certificats, diplomes, etc.).
8. Ha de disposar d'una Base de dades de RRHH totalment integrada, en la qual la gestió realitzada en diversos mòduls, com en el mòdul de gestió de Relacions de Llocs de treball, Convocatòries de selecció, Expedients administratius, borses de treball etc. es traspassi al mòdul de la nòmina, mitjançant un mòdul de comunicació, en el qual les persones responsables de la nòmina puguin revisar la informació que formarà part de la nòmina, decidint





en cada cas si s'incorpora a la nòmina i en quin moment.

3.1.2 Gestió del cicle de nòmines

1. El sistema ha de contemplar el procés de gestió de qualsevol nòmina de l'Ajuntament (normal, endarreriments, ajudes socials, etc...), efectuant el càlcul de la nòmina, la gestió de les cotitzacions a la S. S., el càlcul de l'IRPF, elaborant la documentació justificativa de la mateixa a efectes comptables i pressupostaris, etc. així com les corresponents llistes de seguretat social i de retencions d'IRPF.
2. Ha de permetre la generació de les diferents nòmines d'un mes per a tot el personal o per grups (d'empleats, de llocs, etc.), així com poder realitzar tots els recàlculs que es vulgui mentre la nòmina corresponent al grup no estigui tancada; tenint en compte que la gestió per al càlcul de cotitzacions a la SS i de l'IRPF, exigeix l'agrupació de la informació continguda en les diferents nòmines mensuals en un únic document, seguint el criteri del DNI, sent aquest document en el primer cas mensual i en el segon anual.
3. El sistema ha de disposar d'un procés que permeti la tramitació i gestió de tots els expedients, actes i documents que integren el sistema retributiu, d'hisenda i de seguretat social del personal de l'Ajuntament. Ha de disposar de les següents **funcionalitats**:
 1. Càlcul dels imports de nòmina.
 2. Pre-càlcul dels imports de la nòmina, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona.
 3. Pre-càlcul dels imports de la nòmina per tipus de treballador.
 4. Càlcul de la nòmina i abonament, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona.
 5. Càlcul de la nòmina i abonament per tipus de treballador.
 6. Càlcul automàtic i abonament d'hores extres.
 7. Càlcul automàtic i abonament de quitances i indemnitzacions.
 8. Càlcul automàtic i abonament de pagues extres, en paga diferenciada o en nòmina ordinària.
 9. Càlcul automàtic i abonament d'endarreriments, incloent-hi cotitzacions.
 10. Càlcul automàtic i abonament de triennis i antiguitat.
 11. Gestió de diferents tipologies de jornades.
 12. Càlcul automàtic i abonament d'ajuts socials.
 13. Gestió de personal inclòs en el règim d'artistes.
 14. Càlcul automàtic i descomptes de la Mútua mèdica.
 15. Generació del fitxer de comptabilització amb totals per partides.
 16. Generació del detall del fitxer de comptabilització de totals.
- **Avançaments, préstecs i retencions judicials.** El sistema ha de disposar de la capacitat de realitzar o planificar:
 1. L'abonament, retenció i cancel·lació de préstecs i avançaments.





2. La parametrització de retencions judicials amb quantitat fixa o variable.
 3. La generació de llistats i informes dels avançaments, préstecs i retencions judicials, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona, per períodes.
 4. La generació de documents i fitxers d'intercanvi pel pagament de quotes sindicals, embargaments i bestretes
- **Abonament de nòmina.** El sistema ha de permetre, de forma automàtica:
 1. La generació de fitxers d'abonament de nòmines (segons format definit pel CSB) mitjançant transferències bancàries.
 2. La generació de fitxers de traspàs d'informació de quotes sindicals i retencions judicials.
 3. Les multi transferències (ja sigui des de diferents orígens de transferència global, com a diferents comptes bancaris per a un mateix destinatari).
 4. La generació de documents individuals per cada treballador amb la liquidació de nòmina, en format .pdf.
 - **Processos d'Incapacitat Temporal IT.** El sistema ha de dur a terme l'administració de la documentació i els seus efectes en la nòmina de:
 1. Totes les classes d'IT i accidents, baixes mèdiques, i comunicació als portals de l'administració corresponent.
 2. La parametrització de les prestacions per IT i complements garantits.
 - **Seguretat social i cotització.** El sistema ha de generar:
 1. Els fitxers de comunicació a la seguretat social: RED, CRA, SILTRA (SLD).
 2. Els fitxers de comunicació FAN, AFI, FDI.
 3. Els fitxers DELT@
 4. Els Fitxers de cotització d'endarreriments amb període mensual o anual.
 5. Els fitxers de comunicació a MUFACE
 6. Gestió i cotització d'incidències periòdiques i gratificacions extraordinàries.
 - **Agència Tributària.** El sistema ha de dur a terme:
 1. La gestió completa d'IRPF, des del càlcul estimat del tipus per persona fins el procés anual i la regularització.
 2. La generació de qualsevol model oficial de l'AEAT, a nivell individual, en format PDF.
 3. La generació del fitxers electrònics normalitzats de la AEAT, segons els models oficials en vigor en cada moment de l'AEAT
 - **Rebut de nòmina.** El sistema ha de generar automàticament un document individual per a cada treballador amb el resultat de la liquidació, que ha de ser:
 1. Respectant les dimensions d'un DIN-A4.
 2. Un document electrònic signat de forma automàtica en format PDF





susceptible de ser enviat per mitjans electrònics.

3. Consultable i descarregable des del portal de l'empleat.
 4. Obert, en el sentit que ha de permetre la inclusió de notes i missatges, tan de manera genèrica com de forma individual en els rebuts dels empleats.
- **Informes.** El sistema ha de disposar de la possibilitat de generar:
 1. Llistes dinàmiques de retribucions en PDF i fulls de càlcul.
 2. Resums de conceptes, períodes i partides pressupostàries.
 3. Llistes comparatives de nòmines per Ens, àrea, unitat, subunitat o persona, i per períodes.
 4. Consultes de qualsevol dada, per qualsevol camp definit relatiu als llocs de treball, a dades personals, a dades retributives i a dades comptables, amb possibilitat d'agrupació o no.
 5. Fitxers de traspàs per complimentar les enquestes ISPA.
 - **Generador de consultes.** El sistema ha de comptar amb una eina que ha de permetre generar informes per part dels usuaris del Departament de RRHH, de manera que:
 1. Es pugui consultar per qualsevol camp de la Base de Dades del sistema.
 2. Es permeti la utilització de fórmules de càlcul en les consultes.
 3. Es pugui descarregar en format de full de càlcul, com a pàgina web en html, com a document en format .rtf, etc.
 4. Es permeti la creació de plantilles emmagatzemables a la base de dades per la seva explotació posterior.
 5. Es permeti la consolidació d'informes en diverses entitats.
 - **Gestió de l'històric.** El sistema ha de permetre:
 1. Emissió i comprovació de rebuts històrics, de forma genèrica i específica
 2. Emissió i comprovació de llistats de nòmines històriques.
 - **Pla de Pensions.** El sistema ha de permetre la gestió de partícips i actualitzacions dels promotors, així com del pagament del Pla de Pensions.
 - **Incidències.** Per a la gestió d'incidències el sistema ha de permetre:
 1. Mantenir el control dels màxims mensuals i anuals.
 2. La càrrega d'incidències des d'un full de càlcul (per ex. Les dades d'assistències dels regidors).
 3. El tractament d'incidències de forma massiva, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona.
 4. El tractament de recaigudes d'IT o d'accident.
 - **Càlcul d'endarreriments.** El sistema ha d'incorporar un sistema senzill i intuïtiu





per a la gestió d'endarreriments, que ha d'incloure les següents funcionalitats:

1. Permetre múltiples liquidacions en el mateix període, manuals i per diferència
2. L'assignació automàtica de liquidació per a RED.
3. La possibilitat d'imputar el càlcul dels endarreriments a períodes vençuts de manera que el període ja tancat incorpori el endarreriment calculat
4. La possibilitat d'acumular diverses liquidacions d'endarreriments a una paga.
5. La consolidació automàtica d'endarreriments recurrents com a incidències del mes anterior.
6. La gestió automàtica per la regularització de situacions sense recàrrecs a la Seguretat Social.

- **Fiscalització de la nòmina.** A efectes de la fiscalització de la nòmina,

1. El sistema ha de generar llistes de modificacions entre nòmines per control de fiscalització (comparativa); per conceptes, per persones, amb detalls i numeració i amb resums significatius que expliquin els canvis, i que s'adapti a l'estructura de resolució d'aprovació de la nòmina mensual. Amb un resum que conclogui els canvis en relació a despeses variables i fixes, i un quadre que indiqui els canvis entre l'import total de la nòmina del mes passat i la nòmina del mes present, desglossat per conceptes.
2. També són necessaris informes de pressupost. Amb l'informe de pressupost, el programa ha de calcular els imports de la plantilla prevista a cobrir i les places contractades i previstes de personal temporal.

3.1.3 Simulacions, càlculs i seguiment pressupostari (Capítol I)

El sistema ha de disposar de les següents funcionalitats:

1. Gestió del pressupost (anual i per períodes variables). El sistema ha de mostrar un acumulat d'imports per aplicació pressupostària entre períodes.
2. Gestió i manteniment de simulacions. El sistema ha de mostrar un acumulat d'imports per aplicació pressupostària per a qualsevol tipus de contracte o nomenament
3. Càlcul pressupostari basat en RLT i en nòmina. El sistema ha de mostrar l'acumulat per partides del pressupost, a partir de les dades de la RLT i la nòmina.
4. Càlcul conceptes d'antiguitat i triennis per convenis, data de meritació, funcionaris o laborals. El sistema ha de mostrar el cost dels concepte d'antiguitat a partir de dates determinades, amb detall dels totals per conveni i triennis pel personal funcionari.
5. Seguiment pressupostari mensual per partides. El sistema ha de mostrar l'evolució amb el detall dels totals per partides del pressupost.

Es valorarà que el sistema mantingui els saldos i les operacions de les despeses en les aplicacions pressupostàries i dels drets reconeguts dels





ingressos, és a dir, que pugui controlar des de la plataforma presentada l'evolució real i de forma automatitzada de les aplicacions pressupostàries del capítol I, amb els indicadors corresponents, permetent a l'usuari la possibilitat de portar un control comptable mensual que permeti la presa de decisions com la de deslliurar el sobrant existent entre la previsió a inici d'exercici (AD) i la nòmina real de cada mes.

6. Elaboració d'informes. El sistema ha de disposar d'informes de l'evolució del pressupost de despeses per partides, detallat per lloc de treball i per conceptes.
7. Simulació del comportament del Capítol I del pressupost per a tota proposta d'incorporació de personal o d'augment/decrement de les taules retributives d'un o més conceptes.

3.1.4 Gestió de contractes

El sistema ha de disposar de les següents funcionalitats relacionades amb la gestió dels contractes:

1. Ha de generar els models oficials de contractes SEPE, i de les possibles prorroques.
2. Ha de generar les cartes de finalització de contracte, i altres annexes.
3. Ha de calcular les quitances i indemnitzacions.
4. Ha de generar els fitxers Contrat@.
5. Ha de gestionar el calendari de venciments i avisos de finalització de contracte.
6. Ha de permetre la valoració de contractes de treball.
7. Ha de gestionar les altes i baixes massives de treballadors.

3.1.5 Administració de llocs de treball i places

El sistema ha de permetre la gestió de totes les actuacions derivades del manteniment de l'estructura organitzativa (organigrama), la Plantilla i la Relació de Llocs de Treball (RLT). Tots els moviments que es produeixin de les tres figures, han de quedar registrats en l'històric.

El sistema també ha de permetre crear escenaris diferents per la RLT així com la gestió d'aquests escenaris (creació, còpia, esborrat, edició).

3.1.5.1 Plantilla

El sistema ha de facilitar l'entrada de les següents dades: el codi de plaça, denominació, núm. d'ordre, escala, sub-escala, classe, categoria i grup, forma d'ingrés, sistema de selecció, tipus de personal i situació de la plaça.

Aquestes dades han d'anar relacionades amb el registre de personal (personal que l'ocupa), la RLT i l'estructura organitzativa (organigrama). També han de possibilitar l'opció de confeccionar l'oferta d'ocupació pública d'acord amb la normativa vigent.

La gestió de la plantilla ha d'incloure:

- Processos per a la gestió de la informació de la plantilla.





- Dades mínimes de la plaça associada al registre de personal.
- Definició de places, atributs i històric.
- Gestió de les diferents situacions de les places (ocupades, en provisió, vacants, a extingir, etc.).
- Manteniment històric de les versions anteriors de les places, en cas de modificacions.
- Generació de models de l'expedient administratiu de l'empleat.
- Informes estàndard de plantilla, orientats a conèixer les dotacions existents, així com per planificar l'Oferta d'Ocupació Pública en funció de les vacants, etc.

3.1.5.2 Relació de llocs de treball

El sistema ha de permetre la gestió de tots els llocs de treball vigents amb totes les seves característiques: codi, denominació del lloc i descripció, unitat i grup d'adscripció (també els grups barrats), nivell de complement de destinació, complement específic, sistemes de provisió, titulació específica, formació complementària i/o rellevant, nivell de coneixement de la llengua catalana, jornada de treball, etc. Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal (persona que l'ocupa), la plantilla (plaça vinculada) i amb l'estructura organitzativa i permetrà la relació amb la partida pressupostària del Capítol I. També ha de permetre efectuar simulacions d'organigrama i de creació de nous llocs de treball.

La gestió de la relació de llocs de treball ha d'incloure:

- Simulació de l'organigrama, en el sentit de canvis d'adscripció d'unitats o de divisió d'unitats o de canvis en la jerarquia.
- La possibilitat d'assignar un lloc de treball a un treballador.
- Definició de llocs de treball amb les seves característiques.
- Manteniment de versions històriques de la RLT.
- Per cada concepte retributiu i de retenció, per cada lloc de treball, l'assignació de la corresponent aplicació pressupostària.
- Manteniment de versions de llocs de treball.
- Elaboració d'informes a partir de qualsevol camp o conjunt de camps descrits a cada lloc de treball.
- Visualització gràfica de l'estructura de l'organització.

3.1.6 Quadre de comandament de RRHH

El sistema ha de comptar amb un Quadre de Comandament de Recursos Humans integrat, que permeti l'anàlisi de costos de personal, proporcionant indicadors i gràfics (absentisme, llicències i permisos, indicadors de gènere, etc.) i analitzar les dades de la plantilla i la RLT, la selecció de personal, etc. d'una manera fàcil, àgil i intuïtiva.

Ha de permetre les següents funcionalitats:

1. Si les dades han de precarregar-se, ha de permetre la planificació de la càrrega i la programació de la freqüència d'aquesta





2. L'ús de diversos criteris en l'anàlisi de la informació.
3. Generació de gràfics comprensius de la informació, com a mínim
 - a. en un gràfic de barres: la distribució de la piràmide d'edat de la plantilla, les places ocupades per any d'antiguitat, la projecció a 5, 10 i 15 anys vista de la plantilla;
 - b. en un gràfic de pastel: la plantilla per sexe, la distribució dels llocs de treball entre personal funcionari i personal laboral indicant els costos totals de cada grup.
4. Generació d'informes i llistes dels treballadors per centres de treball i categories professionals; per tipologia de contractes amb els costos salarials.
5. Exportació de la informació a eines ofimàtiques, tals com fulls de càlcul o tractaments de textos.
6. Quantificació del cost d'incidències.
7. Hores de formació.
8. Informació curricular del personal.
9. Quantificació de les ajudes socials per tipus.

3.1.7 Portal de l'empleat

El sistema ha d'incloure un Portal de l'empleat, que ha de permetre a cada empleat la possibilitat de visualitzar a través d'un accés web la seva informació personal i professional. Els empleats han de poder realitzar directament des d'aquest portal, com a mínim, els següents tràmits:

1. Presentar sol·licituds de canvi de dades personals (canvi d'adreça, telèfon, etc.)
2. Presentar sol·licituds econòmiques (canvi de % d'IRPF, sol·licituds de préstec, etc.)
3. Presentar sol·licituds de gestió d'incidències (sol·licituds de vacances, permisos, etc.)
4. Consulta del full de nòmina, dels certificats de retencions, dels contractes laborals, etc.
5. Consulta de l'historial laboral/professional. El sistema ha de contemplar els següents aspectes:
 - a. Actuar sobre el mateix conjunt de dades de les persones i l'organització.
 - b. Oferir la possibilitat d'establir un esquema de diferents rols d'accés, seguretat i auditoria.
 - c. Permetre la simplificació i automatització dels processos administratius, de manera que els empleats puguin realitzar sol·licituds/peticions (vacances, permisos, canvis de dades personals, %IRPF, etc.), les quals s'han d'aplicar automàticament al mòdul que correspongui, una vegada siguin validats/autoritzats oportunament.
 - d. Integració automàtica amb el sistema de tramitació electrònica d'expedients administratius de l'Ajuntament mitjançant l'API que es proporcionarà, en tots aquells casos en que es requereixi.
 - e. Oferir un historial i traçabilitat dels processos interns de sol·licituds i comunicacions.





- f. Permetre el procés de delegació o substitució de perfils responsables en els processos de validació de sol·licituds.
- g. Disposar d'un manual d'usuari detallat i rebre una formació de l'ús del sistema.
- h. Disposar d'un mòdul d'avisos parametrizable.
- i. Permetre la visualització i modificació de marcatges de control horari, d'acord a determinats perfils.
- j. Facilitar la publicació de documents d'interès general mitjançant un plafó d'anuncis corporatiu i sindical.
- k. Permetre la visualització de l'expedient personal de l'empleat.
- l. Representació gràfica de l'organigrama de l'entitat.
- m. Possibilitat d'adjuntar documents justificatius a les sol·licituds.
- n. El sistema haurà de presentar la informació del portal de l'empleat per diversos tipus de dispositius compatibles: navegadors web en PC's, smartphones i tablets.
- o. Els usuaris han de poder utilitzar les seves credencials lliurades per accedir als sistemes informàtics municipals per autenticar-se en el sistema. Amb aquest objectiu, el sistema s'integrarà amb el MS-Active Directory a nivell de consulta i autenticació dels usuaris.

3.1.8 Control de presència i requisits dels terminals.

La solució de control de presència ha d'estar adaptada a les necessitats de control d'entrada/sortida d'empleats i sincronitzada amb els processos de nòmina i el Portal de l'empleat.

El sistema de control d'horari/presència, ha de tenir les següents funcionalitats:

1. Sincronització entre les altes, baixes i situacions d'IT, entre el sistema de control horari i el sistema de gestió de l'empleat.
2. Visualització per part dels empleats dels seus fitxatges.
3. Visualització per part dels responsables, de fitxatges de persones a càrrec.
4. Sol·licitud de modificació de fitxatges per part dels empleats.
5. Validació de les sol·licituds de modificació de fitxatges per part dels responsables o gestors de control horari.
6. Visualització de calendaris, horaris, hores treballades, vacances, etc., tan al propi empleat com als seus responsables.
7. Possibilitat que qualsevol empleat pugui realitzar el fitxatge a través del portal de l'empleat d'una manera ràpida i àgil.
8. Gestió d'incidències: el sistema ha de permetre la introducció d'incidències com tipus d'hores treballades al centre, fora del centre, absències justificades, cursos, etc. Ha de permetre gestionar els tipus d'incidències d'una manera oberta.
9. Horaris i calendaris: definició de calendaris per treballador, departaments, o col·lectius, torns alternatius, cicles, torns entre dies, etc.
10. Ha de permetre gestionar càlculs d'hores extres, saldos d'hores, borses horàries, absentismes, etc.





11. Accions massives: Assignació i des-assignació de marcatges massius, jornades, calendaris, etc.

Així mateix ha de disposar d'eines de cerca, filtratge, report i estadística, per diferents criteris, valors o resultats, i que permeti la exportació d'aquestes dades en format PDF, Excel, etc.

L'empresa adjudicatària haurà de subministrar, instal·lar i mantenir 5 terminals de control de presència, que hauran d'ubicar-se en els següents equipaments municipals:

- Policia Local,
- Escola Bressol
- Dependències de la Brigada municipal
- Pavelló Can Sorts
- Ajuntament de Sentmenat, plaça de la vila, 1

Les característiques tècniques dels terminals seran, com a mínim, les següents:

- Estaran equipats amb tecnologia de reconeixement biomètric d'empremta dactilar i lector de tarja de proximitat (per poder ser utilitzats de manera alternativa)
- Disposarà de connectivitat per la transferència de dades a través de TCP/IP i amb connexió amb USB, i el mitjà de comunicació ha de permetre connectar mitjançant cable Ethernet o WiFi.
- L'alimentació serà mitjançant PoE (Power of Ethernet) o amb connexió directa a endoll.
- El terminal ha de disposar d'un grau de protecció certificat IP65 o superior.

Juntament amb els rellotges de control horari, també s'ha de proveir d'un sensor biomètric d'empremta USB per facilitar les tasques de recollida d'empremtes per part del personal de Recursos Humans o de l'àrea d'informàtica.

3.1.9 Gestió de la formació

El sistema ha de permetre les següents funcionalitats:

1. Definir i gestionar plans anuals de formació.
2. Generar llistes d'admissió per cada activitat formativa. Integració automàtica amb el sistema de tramitació electrònica d'expedients administratius de l'Ajuntament mitjançant l'API que es proporcionarà, en tots aquells casos en què es requereixi.
3. Administrar els temaris de cursos.
4. Identificar necessitats formatives i gestionar les convocatòries, les notificacions a alumnes, emetre cartes de convocatòries i efectuar el control d'assistències.
5. Efectuar el control pressupostari dels plans i cursos de formació.
6. Possibilitat de definir enquestes de satisfacció.





3.1.10 Gestió d'ajuts socials

El sistema ha de permetre les següents funcionalitats:

1. Registre de totes les sol·licituds d'ajuda social, així com la seva gestió i seguiment de la mateixa des de RRHH, mitjançant la integració amb el sistema de tramitació d'expedients electrònics de l'Ajuntament.
2. Aquest mòdul ha d'estar totalment integrat amb el de nòmina.
3. Integració automàtica amb el sistema de tramitació electrònica d'expedients administratius de l'Ajuntament mitjançant l'API que es proporcionarà, en tots aquells casos en que es requereixi.
4. Gestió del repartiment de fons d'ajuda social de l'Ajuntament, i possibilitat de parametrització dels criteris de repartiment i concessió d'ajuts.
5. Gestió i control pressupostari de les peticions realitzades així com del fons d'ajuda social.

3.1.11 Gestió per competències i desenvolupament professional

El sistema permetrà les següents funcionalitats:

1. Definició de competències del treballador i perfils competencials.
2. Avaluació de competències per treballador.
3. Creació d'enquestes.
4. Definició i gestió de plans de millora dins d'un marc d'acció per cada empleat.

3.1.12 Servei col·laboratiu de cicle de nòmina

Durant el primer any del contracte, l'adjudicatari haurà de disposar d'un servei col·laboratiu del càlcul del cicle de nòmina, que pot ser sol·licitat de forma temporal o permanent, per cobrir imprevistos o contingències, de manera que el servei sempre estigui garantit i sigui reversible en qualsevol moment, oferint, com a mínim, les següents funcionalitats:

1. Gestió de la plataforma tecnològica Cloud (actualitzacions, backups, bases de dades, etc.)
2. Gestió de l'entorn (legislació, convenis, normatives, etc.)
3. Gestió de l'Empleat (altes, baixes, liquidacions, absències, etc)
4. Gestió de Nòmina (càlcul, informes, rebuts, enviaments a banc, etc)
5. Processos Mensuals (AWEAT, quadres de nòmina, interfície SICAL, etc)
6. Processos Anuals (model 145, retencions, etc)
7. Notificacions d'organismes oficials (generació de contractes, fitxers DELTA@, etc)
8. Suport Legal (enviaments fitxers a organismes oficials, gestions TGSS, INSS, etc)
9. Formació a usuaris

Aquest servei haurà de garantir les mesures de privadesa i seguretat i el compliment de la legislació vigent de protecció de dades personals.

3.1.13 Gestió dels processos de selecció





Tot i no ser l'objecte d'aquest contracte, es valorarà la possibilitat d'implementar un mòdul de gestió dels processos de selecció i oferta pública d'ocupació, que permeti gestionar de forma completa tot el cicle del procés de selecció, creant convocatòries i facilitant la publicitat.

3.1.14 Millores generals

Es valoraran cadascun dels aspectes indicats en les característiques del sistema de l'apartat corresponent del Plec de clàusules administratives pel que fa a criteris d'adjudicació.

3.2 Requeriments tecnològics

3.2.1 Requeriments generals

1. L'adjudicatari ha de disposar, configurar i parametritzar dos entorns d'execució del sistema. Un primer entorn, de PRODUCCIÓ, on s'executarà l'aplicació amb les dades reals, i que ha de estar adequadament protegit i securitzat, i un segon entorn de PRE-PRODUCCIÓ que serà on desenvoluparan els tests, les proves i la formació dels usuaris. En cap cas, l'entorn de pre-producció disposarà de dades reals.
2. L'idioma de la interfície de la solució completa haurà de ser configurable per l'usuari, i estarà traduït, com a mínim, en castellà i català.
3. En relació a la seguretat en la prestació dels serveis, l'empresa adjudicatària **ha de disposar de la certificació de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat per sistemes de categoria mitjana o superior** en l'entorn cloud proposat, així com **els certificats sobre la gestió de la seguretat de la informació ISO 27001 o equivalent, i ha de disposar dels certificats ISO 20000 (gestió de serveis TIC), ISO 9001 (gestió de la qualitat dels serveis), o condicions equivalents.**
4. En relació a la protecció de dades personals, el sistema ha de complir el Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que se deroga la Directiva 95/46/CE) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
5. Les condicions respecte a les normatives de seguretat caldrà que es compleixin durant tot el període de vigència del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a comunicar a l'Ajuntament periòdicament qualsevol canvi en aquestes condicions i les incidències produïdes.
6. Es valorarà que l'adjudicatari disposi del certificat de reconeixement punt de





presència xarxa SARA (Sistemes d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions).

7. L'adjudicatari haurà de disposar de solvència contrastada en els darrers 3 anys en projectes d'Administracions Públiques.
8. Per a tots aquells documents que es produeixin mitjançant una actuació administrativa automatitzada, l'adjudicatari haurà d'utilitzar un certificat de segell electrònic, que l'Ajuntament proveirà.
9. El sistema ha d'incorporar una eina de gestió d'usuaris i accessos que permeti:
 - a. Diferenciació entre usuaris administradors del sistema, i usuaris d'aplicació.
 - b. Una gestió d'usuaris orientada a les persones que accedeixin a l'eina (un usuari, una persona).
 - c. La caducitat de paraules de pas amb els requisits addicionals a establir per l'Ajuntament.
 - d. El bloqueig d'usuaris en cas d'errors repetits en l'intent d'accedir, amb la possibilitat d'activar/desactivar aquest bloqueig per part d'un administrador del sistema.
 - e. El registre de les accions realitzades pels usuaris (inserció, modificació, eliminació) en un fitxer de log's.
 - f. El registre de les accions de lectura de registres per part dels usuaris, tant a nivell d'informes, com a nivell de pantalles.
 - g. El registre d'accessos dels usuaris a cadascuna de les àrees del sistema.
 - h. L'enciptació de les paraules de pas de cada usuari dins del sistema.
 - i. Poder autoritzar/restringir IP's d'accés per els usuaris de gestió.
10. S'ha d'incloure el traspàs de les dades cap al nou sistema de gestió de recursos humans, tenint en compte que a la finalització del procés de traspàs, s'ha de lliurar:
 - a. Els mecanismes per carregar, cada vegada que es requereixi, des de sistemes externs a opcions concretes de l'aplicació, de manera que sigui senzill la utilització d'aquests processos per part dels usuaris.
 - b. La documentació orientada a poder construir els fitxers origen per poder carregar a l'aplicació.
 - c. La documentació per permetre tant càrregues inicials de dades, com càrregues periòdiques. A més, ha de ser prou senzill i àgil com perquè determinades gestions de traspàs d'informació puguin realitzar-se de forma autònoma.
11. Els mecanismes d'integració del sistema han de contemplar l'ús d'estàndards d'integració XML, SOAP, HTTP, i serveis REST a través de Serveis Web.
12. El sistema ha d'operar amb una base de dades transaccional que permeti mantenir la integritat en tot moment i que permeti garantir la recuperació i disponibilitat del servei i de la informació, permetent la realització de còpies de





seguretat i de traces de les transaccions efectuades.

13. El sistema ha de disposar de protecció enfront de manipulacions no autoritzades, és a dir, la garantia que el correcte funcionament del sistema no es vegi afectada per actors externs que puguin operar fora del control dels administradors usuaris.
14. El sistema ha de minimitzar els errors de mal ús de l'aplicació mitjançant el principi de mínim privilegi, és a dir, cada usuari sols disposarà dels privilegis estrictament necessaris per executar les funcionalitats assignades.
15. El sistema ha de disposar de mecanismes d'identificació i autenticació dels usuaris, preferiblement de nivell alt. Per tant, es prefereixen l'ús de certificats electrònics reconeguts, per sobre dels mecanismes d'autenticació de doble factor, i aquests per sobre de l'ús de paraules de pas.
16. Els identificadors d'usuaris es sincronitzaran amb l'eina de gestió d'usuaris de l'Ajuntament, basat en Microsoft Active Directory. Les paraules de pas, en tot cas, hauran de complir necessàriament les polítiques establertes per l'Ajuntament, en quant al període de renovació, revocació, longitud i complexitat.
17. Latència del sistema informàtic adequada per a les funcions interactives. La mesura d'aquesta latència es farà sempre aïllant els components que no són responsabilitat de l'adjudicatari, però si considerant una situació normal de treball en quan a nombre d'usuaris connectats. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:
 - a. A nivell de pàgina web o formulari: descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
 - b. A nivell intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.

3.2.2 Entorn Tecnològic

3.2.2.1 Requeriments generals del Sistema

Donat que la contractació dels serveis objecte d'aquest plec es realitzen com la contractació de serveis de software (*Software as a Service* -SaaS-), no es formulen requeriments sobre l'arquitectura global del sistema, llevat dels següents:

1. Es disposarà d'una API amb el conjunt de serveis accessibles que executin funcionalitats pròpies de l'aplicació.
2. La Base de dades que emmagatzemarà les dades haurà de ser una Base de dades relacional, que mantingui la integritat de les dades i de les transaccions que esdevinguin.
3. En qualsevol cas les llicències de les instàncies de la base de dades es consideraran incloses en el preu del contracte.

3.2.2.2 Requeriments d'utilització del sistema

Per a la utilització dels serveis objecte d'aquest plec sols caldrà disposar d'un





navegador web amb connexió a internet, amb les següents particularitats:

1. La interfície gràfica serà web “responsive” i s'adaptarà a diferents tipus de dispositius, ja siguin telèfons intel·ligents, tablettes, estacions de treball o portàtils. Es podrà personalitzar l'aparença de les pàgines, com a mínim per incloure l'escut i el nom de l'Ajuntament.
2. A nivell client, el sistema funcionarà amb un navegador web, com a mínim amb els següents, i a partir de les últimes versions del mercat:
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome
 - Microsoft Edge
 - Opera
 - Safari
3. El sistema tindrà una integració total amb les eines ofimàtiques de Microsoft Office/365, de manera que totes les descàrregues d'informació i totes les càrregues es podran fer cap a o des d'aquestes eines ofimàtiques.
4. Tots els llistats del sistema, des de la pantalla de previsualització, s'hauran de poder exportar a format .xls, .docx, .html i .PDF. En cap dels casos aquesta exportació haurà de suposar l'adquisició per part de l'Ajuntament d'eines de tercers.
5. Per tal que tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, l'aplicació ha d'estar en .html5.
6. El portal de l'empleat serà accessible des d'internet pels treballadors de l'Ajuntament. Els mecanismes d'identificació i autenticació seran de nivell mig o alt.
7. Es valorarà que disposi d'una app mòbil per al seu ús per part dels empleats públics, amb les mateixes funcions disponibles al portal de l'empleat.

3.2.3 Integració amb altres aplicacions

3.2.3.1 Gestió econòmica

1. El sistema ha de disposar d'integració amb l'aplicació de gestió econòmica de l'Ajuntament, actualment SICALWIN, proveïda per l'empresa AYTOS i allotjada a la Diputació de Barcelona, o la que determini l'Ajuntament en el moment d'implantació del sistema de gestió de RRHH.
2. La integració amb el sistema de gestió econòmica ha de fer-se generant un conjunt d'informació en dos suports (electrònic i relació en paper) que s'utilitzaran per controlar i carregar les operacions automàticament en el sistema de gestió econòmica.
3. Les dades que el sistema de gestió de RRHH ha de generar i trametre al sistema de gestió econòmica, han de ser:
 - a. Un cop a l'any, el sistema ha de calcular els imports dels diferents conceptes retributius i de retenció dels llocs de treball ocupats amb personal laboral i personal funcionari que ha de prestar servei al proper exercici, i ha de generar un fitxer amb el format que l'Ajuntament proveirà a l'adjudicatari i un llistat amb els totals per aplicacions pressupostàries a carregar a la comptabilitat. Aquests càlculs tindran com a resultat un fitxer que ha de ser traspassat a la comptabilitat per





generar els documents comptables AD que inclourà la despesa previsible per tot l'exercici d'aquest personal. S'emetrà com a mínim dos llistats de comprovació, un per persona, amb esment de la plaça de la relació de llocs de treball coberta i amb l'import de cadascú i el sumatori final, i un per partides amb la mateixa informació, per verificar el personal de forma puntal.

- b. El mateix s'ha de fer amb aquells contractes temporals, de durada determinada o prevista (per substitució) per tal de quantificar quin és l'import que s'ha d'aplicar a la previsió inicial del pressupost.
 - c. El mateix s'ha de fer pels llocs de treball vacants que generaran documents comptables "RC" en el pressupost.
 - d. Mensualment, i cada cop que es generi una nòmina extraordinària, el sistema ha de generar un fitxer amb els totals per aplicació pressupostària del total de nòminals elaborades, amb el format de càrrega de dades que l'Ajuntament proveirà a l'adjudicatari i una llista amb els totals per aplicacions pressupostàries a carregar a la comptabilitat, tant pels havers meritats com per les retencions produïdes i els ingressos de les bestretes retornades, amb indicació de les fases pressupostàries d'ingressos i despeses que correspongui, així com pels pagaments corresponents a l'Ajuntament
 - e. Com a resultat de les operacions de previsió anual, el sistema de gestió econòmica ha de retornar un número d'operació comptable per cada aplicació pressupostària, que s'haurà d'incloure en les trameses mensuals en cada aplicació pressupostària corresponent, de la que s'han de derivar les següents operacions comptables.
4. Per altra banda, la integració del sistema de gestió de recursos humans amb el sistema de gestió econòmica ha de complir:
- a. El sistema de gestió de RH disposarà de la capacitat de consulta automàtica, tractament i representació de les dades que el sistema de gestió econòmica proveirà mitjançant la corresponent API.
 - b. Les dades que el sistema de gestió econòmica proveirà, segons els formats que es lliuraran a l'adjudicatari i que el sistema de gestió de RH ha de tractar, són:
 - Crèdit disponible/autoritzat/disposat d'aplicació pressupostària
 - Crèdit disponible/autoritzat/disposat d'aplicació pressupostària a nivell de bossa de vinculació jurídica
 - Crèdit disponible/autoritzat/disposat del programa,
 - Crèdit disponible/autoritzat/disposat d'àrees de despesa, polítiques de despesa i grups de programes
 - Crèdit disponible/autoritzat/disposat de l'orgànic
 - Crèdit disponible/autoritzat/disposat del capítol, article, concepte, sub-concepte

3.2.3.2 Sistema de tramitació electrònica administrativa (Gestiona)





El sistema ha d'utilitzar les crides necessàries al sistema de tramitació electrònica administrativa per tot allò que comporti la creació, consulta i modificació d'expedients electrònics, així com la incorporació, consulta, modificació i signatura de documents electrònics pertanyents als expedients electrònics administratius. L'Ajuntament proporcionarà l'API amb les crides als diferents serveis.

3.2.3.3 Gestió d'usuaris

El sistema s'integrarà amb l'eina de gestió d'usuaris de l'Ajuntament Microsoft Active Directory. Els usuaris es definiran al sistema de gestió de recursos humans i es recolliran les seves credencials de l'AD, mitjançant una comunicació xifrada.

3.2.3.4 Portal de Transparència i Portal de Dades Obertes

El sistema ha d'utilitzar una crida a una API del Portal de Transparència i al Portal de Dades Obertes per traspasar la següent informació (en <XML> pel Portal de Transparència i en JSON i csv pel Portal de Dades Obertes), segons especificacions que proporcionarà l'Ajuntament, dels següents conjunts de dades:

- a) Relació de càrrecs de confiança
- b) Relació d'alts càrrecs i Directius
- c) Relació de Llocs de Treball amb el següent detall i ordenat per Tipus, Grup i Nivell de Complement de Destí :
 - a. Identificador del lloc de treball
 - b. Denominació del lloc de treball
 - c. Tipus
 - d. Ocupat/Lliure
 - e. Percentatge de la jornada laboral
 - f. Grup
 - g. Nivell de Complement de Destí
 - h. Import del Complement específic mensual
 - i. Import del Complement de Lloc de treball
- d) Plantilla dels empleats públics de l'Ajuntament, distingint personal funcionari i personal laboral tal i com figura a l'Annex II.
- e) Una relació de compatibilitats concedides per l'Ajuntament.

3.2.3.5 Seu electrònica

El sistema ha d'utilitzar una crida a una API de la Seu Electrònica i al Portal de Dades Obertes per traspasar la següent informació (en <XML> per la Seu Electrònica i en JSON i csv pel Portal de Dades Obertes), segons especificacions que proporcionarà l'Ajuntament, dels següents conjunts de dades:

- 1. Massa Salarial del personal laboral de l'exercici.
- 2. Altres.

3.3 Serveis de suport





3.3.1 Legislació aplicable

Durant la prestació dels serveis, l'adjudicatari i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable i les seves adaptacions, i especialment a les següents disposicions:

- a) Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració Electrònica, modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre.
- b) Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals.
- c) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de dades).

3.3.2 Disponibilitat i condicions generals

Durant la vigència del contracte, i un cop cada mòdul o grup de mòduls estiguin implantats i es posin en marxa, l'adjudicatari ha de oferir la següent disponibilitat:

- a) Portal de l'empleat: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any)
- b) Resta de mòduls: disponibilitat 13x5 (de 07:30 a 20:30 els dies laborables)

3.3.3 Tipologia

S'entendran els serveis de suport:

- a) El suport en el funcionament del sistema informàtic.
- b) El lliurament de la documentació tècnica i funcional, relativa al funcionament del sistema i la seva utilització, en cada versió que estigui en ús en cada moment.

3.3.4 Gestió de les incidències

1. L'adjudicatari facilitarà un sistema de gestió d'incidències i/o consultes dels usuaris en la utilització del sistema. L'adjudicatari ha d'atendre aquestes incidències i/o consultes a la major brevetat possible, deixant constància en el sistema de gestió d'incidències dels moments en que s'ha produït i en el que s'ha resolt, així com la seva tipologia i la descripció de la resolució.
2. La resolució de les consultes i/o incidències recollides es tractaran per part de l'adjudicatari dins dels terminis que per cada nivell de gravetat s'estableixin.
3. En cas que calguin aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.
4. Per al canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb





l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

5. Es valorarà l'existència d'un tècnic associat de manera permanent per la interlocució amb l'Ajuntament.

3.4 Traspàs de dades

3.4.1 Situació inicial

1. Actualment l'Ajuntament de Sentmenat té contractat el servei de gestió de recursos humans i assessoria laboral de l'Ajuntament a l'empresa Wolters Kluwers.
2. Així mateix, utilitza l'aplicació comptable SICALWIN de l'empresa AYTOS.
3. Pel control horari s'utilitza la solució de MHP-Servicios de control SL, que proveeix en temps real dels marcatges dels seus terminals a un servidor centralitzat.
4. La tramitació electrònica dels expedients administratius es realitza sobre la plataforma GESTIONA de l'empresa Espúblico.

3.4.2 Càrrega inicial de dades

1. L'adjudicatari haurà de realitzar la migració de l'històric de dades personals, econòmiques i laborals dels empleats actius i no actius dels que es tinguin dades al sistema de Wolters Kluwer.
2. A efectes de control horari s'importaran les dades del últim any natural.
3. Per aquesta càrrega inicial de dades, l'adjudicatari realitzarà un anàlisi previ per determinar els valors de les dades a traspasar i els seus formats. Aquest anàlisi es farà conjuntament amb el Departament de RH i informàtica.
4. La càrrega inicial de dades no tindrà una durada superior als 3 mesos.

3.5 Serveis de Formació

1. Es consideren serveis de formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals, l'activitat impartida o prestada per l'adjudicatari als usuaris de l'Ajuntament o a qui aquest determini, quan l'Ajuntament consideri que el canvi ho requereixi.
2. L'adjudicatari prestarà serveis de formació al personal del departament de RRHH, principals usuaris del sistema.
3. Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatari presentarà en el termini de 2 mesos un pla de formació, indicant el programa de continguts, l'abast i el perfil de les persones recomanades per a cada cas. Si l'Ajuntament considerés insuficient el programa de formació, l'adjudicatari haurà de presentar un nou Pla en el termini màxim d'un mes.
4. El pla de formació ha de disposar de programes de formació continuada per a garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema.
5. Es valorarà que el sistema disposi d'una plataforma online de formació sense





cost, per tal que els treballadors usuaris i administradors hi puguin accedir per autoformar-se, amb resolucions a qualsevol dels mòdul contractats, amb disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any)

4 Condicions d'execució del contracte

4.1 Fases

L'execució del contracte d'aprovisionament del sistema integrat de gestió de recursos humans requereix d'un desenvolupament en fases.

1. Fase 1. Fase d'anàlisi del context organitzatiu i de personal de l'Ajuntament. Tindrà una durada màxima d'un mes.
2. Fase 2. Fase d'instal·lació, parametrització i configuració i traspàs de dades per adaptació a l'Ajuntament, i subministrament i configuració dels terminals de control presencial. Tindrà una durada màxima de tres mesos.
3. Fase 3. Fase de desenvolupament de les integracions. Tindrà una durada màxima d'un mes.
4. Fase 4. Fase de formació d'usuaris del sistema i dels personal de l'Ajuntament. Tindrà una durada màxima d'un mes.
5. Fase 5. Fase de suport. S'estendrà durant tota la vigència del contracte.

Les fases 1 a 4 corresponen a la implantació del projecte i podrà ser objecte de pròrroga sempre que concorrin causes convenientment justificades.

L'empresa lliurarà a l'Ajuntament la documentació tècnica i funcional sobre el funcionament del sistema i de les noves versions, així com dels terminals de control horari subministrats.

4.2 Personal tècnic de l'adjudicatari

L'adjudicatari destinarà a l'execució del contracte el personal adequat i suficient per tal que aquest s'executi de forma reeixida, durant totes les fases. Com a mínim es destinarà el següent personal amb les característiques professionals que s'indiquen per a cada una de les fases:

1. Fases 1, 2 i 3: Un Director sènior dels treballs. Haurà de disposar d'experiència provada amb mínim de 3 anys en la direcció de projectes de característiques similars en l'àmbit de l'administració local.
2. Fases 1, 2 i 3: Un consultor implantador: Haurà de disposar d'experiència provada amb un mínim de 2 anys en l'execució de treballs d'implantació de característiques similars, en l'àmbit de l'administració local.
3. Fases 4 i 5: Un equip de suport format com a mínim per 2 tècnics coneixedors del funcionament del sistema i de la particularització realitzada per a l'Ajuntament. Aquest equip de suport haurà de prestar els seus serveis durant l'horari laboral de l'Ajuntament.

4.3 Equip de suport

1. L'equip de suport s'encarregarà d'atendre les incidències que li siguin





comunicades per part dels usuaris de l'Ajuntament o pels mateixos consultors implantadors.

2. L'equip de suport resoldrà les consultes i/o incidències i anotarà convenientment els valors de la seva resolució.
3. L'adjudicatari nomenarà un tècnic de referència per tal de coordinar tots els temes relacionats amb l'adjudicació.

4.4 Organització del personal tècnic de l'adjudicatari

Amb caràcter general, l'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació de serveis a l'Ajuntament de Sentmenat, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

Així mateix, la resolució d'incidències del personal tècnic de l'adjudicatari es realitzarà per part del Coordinador, de comú acord amb el responsable informàtic de l'Ajuntament o persona en qui delegui, i sota la supervisió del Responsable del Contracte.

4.4.1 Caràcter permanent de l'adscripció dels tècnics

Els tècnics que hagin de prestar els serveis durant les fases 1, 2 i 3, no podran ser substituïts durant la vigència del contracte. Si per causes de força major l'adjudicatari els substituís, haurà de fer-ho per uns tècnics de perfil professional i competències equivalents o superiors al del tècnic substituït, i sempre amb el vistiplau previ de l'Ajuntament.

4.4.2 Reserva del dret de substitució

En relació als tècnics que hagin de prestar els serveis, l'Ajuntament es reserva el dret de rebutjar i demanar la substitució d'aquest personal en qualsevol moment de forma motivada, i l'adjudicatari restarà obligat a substituir-lo per un nou personal de perfil professional i competències equivalents o superiors al personal substituït.

4.5 Lloc

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament de Sentmenat, o bé per mitjans audiovisuals, com videoconferències.

4.6 Seguretat dels sistemes d'informació

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits relacionats amb la seguretat dels sistemes d'informació:

1. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir absoluta confidencialitat sobre la informació manegada al llarg del contracte, fent-se totalment responsable de les conseqüències que poguessin derivar-se d'actuacions no autoritzades explícitament respecte a la seva obtenció, emmagatzemament,





tractament i divulgació.

2. L'empresa adjudicatària serà responsable del compliment del conjunt de normes de caràcter legal aplicable a l'objecte de contractació d'aquest Plec, sense perjudici del compliment d'altres marcs legislatius que poguessin ser d'aplicació durant el transcurs del temps necessari per completar els treballs o serveis objecte del present Plec. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària és responsable de conèixer els marcs legislatius aplicables i desenvolupar els seus treballs en compliment dels mateixos, sent exigible en tots els seus productes i serveis lliurats a l'Ajuntament de Sentmenat, aquest compliment.
3. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir les Normes de Seguretat de tot tipus en vigor a l'Ajuntament de Sentmenat, les quals els hi seran facilitades abans de l'inici dels seus serveis, així com a resoldre de forma immediata qualsevol problema reportat per l'Ajuntament al respecte.
4. L'empresa adjudicatària es compromet a formar a tot el personal que hagi d'intervenir en aquest contracte, tant de forma presencial com remota, sobre les normes de seguretat vigents en l'Ajuntament que els hi afecti, així com sobre els preceptes dels marcs legislatius aplicables.
5. L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Sentmenat, a realitzar tasques d'auditoria dels seus treballs i equips de treball assignats a l'objecte de contractació d'aquest Plec, be amb personal propi o bé amb personal extern autoritzat expressament a l'efecte. Aquestes auditories quedaran en poder de l'Ajuntament de Sentmenat.
6. Les responsabilitats i compromisos de l'empresa adjudicatària s'estenen a tot el treball que puguin subcontractar (prèvia autorització escrita de l'Ajuntament) a altres empreses, no podent-se derivar dites responsabilitats i compromisos cap a les empreses subcontractades.

4.7 Qualitat

Durant el desenvolupament dels treballs i l'execució de les diferents prestacions, l'Ajuntament de Sentmenat podrà establir controls de qualitat i auditoria sobre l'activitat desenvolupada.

4.8 Propietat i portabilitat de les dades

1. Les dades tractades durant el desenvolupament d'aquest contracte referents als empleats de l'Ajuntament i la seva estructura organitzativa i econòmica seran, en qualsevol cas, propietat de l'Ajuntament.
2. A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com una exportació total i completa d'una Base de Dades relacional SQL estàndard de mercat.
3. A fi i efecte de facilitar la càrrega de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari lliurarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, la estructura del model relacional i una primera còpia de les dades en el format abans indicat, que permetran a l'Ajuntament fer proves de migració al nou sistema, i lliurarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.





4. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte. L'adjudicatari facilitarà aquesta còpia en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament.
5. A la finalització del contracte, i després d'haver lliurat la còpia de les dades a l'Ajuntament, l'adjudicatari esborrarà total i completament les dades del seu sistema i les possibles còpies que ocasionalment pugui mantenir
6. L'adjudicatari haurà de certificar que les dades lliurades en el marc de la present contractació han estat esborrades del seu sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.
7. En qualsevol moment, l'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, d'una o més taules de la Base de Dades en format csv o equivalent. L'adjudicatari facilitarà aquests fitxers també en un termini màxim de 15 dies hàbils.

4.9 Requisits addicionals de seguretat

4.9.1 Accés al locals de tractament

1. Per a la execució del contracte, pot ser necessari que el personal de la empresa adjudicatària tingui accés als locals on es realitzen tractaments de dades personals protegits per la LOPDGDD i el RGPD, així com d'altre tipus de documentació de caràcter confidencial.
2. El personal de la empresa adjudicatària anirà correctament identificat durant la seva estada als locals de tractament de l'Ajuntament.
3. La empresa adjudicatària, que tindrà la condició d'encarregada del tractament, vindrà obligada a complir especialment les condicions que figuren a l'apartat corresponent de protecció de dades personals.

4.9.2 Mesures de seguretat

El personal de l'empresa adjudicatària que tingui accés als locals municipals està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals als que accedeix, sense que de la seva permanència o pas per ells pugui derivar-se una disminució de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc.).

4.9.3 Secret professional

El personal del conjunt d'empreses adjudicatàries haurà de mantenir en tot moment el secret professional i el deure de confidencialitat sobre totes les dades a les que pogués tenir accés incidentalment en el compliment de les tasques encomanades, siguin o no siguin de caràcter personal. El personal de la empresa adjudicatària queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades a terceres persones, obligació que es mantindrà tot i havent finalitzat la relació amb aquesta. Les empreses adjudicatàries es comprometen a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el contracte que es derivi del present plec i, en concret, les relatives al deure de secret.

4.9.4 Responsabilitat

L'empresa adjudicatària que incompleixi el que s'estableix en els apartats anteriors, respondrà de les infraccions en les que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per part de les persones interessades s'interposi davant l'Autoritat





Catalana de Protecció de Dades o qualsevol altre autoritat de control, i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus bens o drets.

4.9.5 Deure de confidencialitat de la informació

En compliment de la Llei orgànica 3/2019, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals, l'Ajuntament de Sentmenat ha establert les mesures organitzatives i tècniques sobre la protecció de dades personals.

En relació a aquestes són d'aplicació les següents regles:

1. Totes les dades han de tenir assegurat el correcte ús i l'estricta compliment ètic del seu tractament. No es poden recollir dades per mitjans fraudulents, deslleials o il·lícits.
2. Tot el personal que tingui accés a qualsevol tipus de dada en virtut del contracte que es formalitzarà es compromet a guardar reserva sobre aquestes, no poden comunicar-les ni difondre-les sota cap concepte a terceres parts, amb advertència de les conseqüències legals en les que pot incórrer.
3. El deure de secret afecta totes les persones que intervinguin en qualsevol moment durant l'execució del contracte, que accedeixen a dades o informacions de l'Ajuntament fins i tot després d'haver finalitzat la relació contractual amb aquest.

4.9.6 Clàusules en relació a la protecció de dades personals.

1. El Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) estableix al seu article 28.1 que quan s'ha de fer un tractament per compte d'un responsable del tractament, s'ha d'escollir únicament un encarregat que ofereixi garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades, de manera que el tractament sigui conforme als requisits d'aquest Reglament i garanteixi la protecció dels drets dels interessats.
2. Així mateix, es disposa a l'article 28.3 que el tractament efectuat per l'encarregat s'ha de regir per un contracte o per un altre acte jurídic conforme al dret de la Unió o dels estats membres. Aquest contracte ha de vincular l'encarregat respecte del responsable i ha d'establir l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, així com el tipus de dades personals i categories d'interessats i les obligacions i els drets del responsable.
3. Per l'exposat, i en compliment de l'article 28.3 del RGPD, s'estableixen les següents condicions per regular el tractament de dades personals per compte de tercers:
 - a. L'adjudicatari, com encarregat del tractament
 - i. tractarà les dades personals únicament seguint instruccions documentades de l'Ajuntament, inclusivament pel que fa a les transferències de dades personals a un tercer país o una organització internacional;
 - ii. garantirà que les persones autoritzades per tractar dades





- personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa estatutària;
- iii. prendrà totes les mesures de seguretat necessàries d'acord amb el risc a què pugui quedar sotmès el tractament de dades personals encarregat;
 - iv. respectarà les condicions sobre subcontractació previstes en el RGPD per recórrer a un altre encarregat del tractament;
 - v. assistirà a l'Ajuntament perquè pugui complir amb la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats;
 - vi. ajudarà a l'Ajuntament a garantir el compliment de les obligacions sobre seguretat, tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació a disposició de l'encarregat;
 - vii. a elecció de l'Ajuntament, suprimirà o tornarà totes les dades personals un cop finalitzi la prestació dels serveis de tractament, i suprimirà les còpies existents llevat que es requereixi la conservació de les dades personals en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres;
 - viii. posarà a disposició de l'Ajuntament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions anteriors, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del Responsable o d'un altre auditor autoritzat per aquest Responsable.
- b. Queda absolutament prohibida l'aplicació o utilització de les dades personals objecte de tractament per a fins diferents dels aquí previstos, llevat autorització expressa manifestada per escrit pel responsable del tractament.
 - c. Es prohibeix, així mateix, la comunicació de les dades objecte de tractament, ni tan sols per la seva conservació a altres persones, excepte les cessions legalment establertes i les que siguin necessàries per al compliment de les finalitats de la relació contractual.
 - d. El tractament de les dades de l'encarregat de tractament per part de l'Ajuntament, es farà sota les següents condicions:
 - i. Les dades personals del signant del contracte, així com de les persones que participin o estiguin en contacte amb ocasió de la prestació del servei, seran tractades per l'Ajuntament, en qualitat de Responsable de Tractament.
 - ii. La base jurídica que legitima el tractament de les dades és l'execució del contracte, de la qual l'encarregat és part.
 - iii. La finalitat del tractament és mantenir la relació contractual, en els aspectes econòmics i tècnics derivats, així com el desenvolupament i control del servei contractat i, si és el cas, remissió d'informació sobre les incidències relacionades amb aquells. Les dades no seran cedides o comunicades a tercers, llevat dels supòsits previstos, segons la Llei.
 - iv. Les dades seran conservades pel temps en que puguin ser





requerits per les autoritats públiques competents (Agència Tributària, jutjats o tribunals).

- v. De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (Reglament General de Protecció de Dades), la persona interessada podrà exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i, si cas, oposició, respecte de les seves dades personals, mitjançant sol·licitud que podrà trobar a la Seu electrònica de l'Ajuntament de Sentmenat (<https://www.seu-e.Sentmenat.cat>), o adreçar-se, si s'escau, al Delegat de Protecció de Dades dpd@Sentmenat.cat.
- e. En compliment de la finalitat del contracte, l'encarregat del tractament podrà tractar dades de caràcter personal dels següents tipus o categories:
 - i. Dades identificatives: Nom i cognoms, correu electrònic, NIF/DNI/Passaport/NIE, adreça postal o electrònica, imatge/veu, núm. SS/Mutualitat, telèfon, marques físiques, certificat electrònic de signatura, signatura manuscrita, targeta sanitària, núm. de registre personal;
 - ii. Dades personals: estat civil, dades familiars, dades de naixement, lloc de naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, característiques físiques o antropomètriques;
 - iii. Categories especials de dades: opinions polítiques, afiliació sindical;
 - iv. Circumstàncies socials: allotjament o habitatge, situació militar, propietats, llicències, permisos i autoritzacions;
 - v. Detalls d'ocupació professional: cos, escala, categoria, grau, lloc de treball, historial laboral, dades no econòmiques de nòmina;
 - vi. Acadèmiques i professionals: formació i titulacions, historial acadèmic, experiència professional, col·legis o associacions professionals;
 - vii. Econòmiques, financeres i d'assegurances: ingressos, rendes, inversions, patrimoni, crèdits, préstecs, dades bancàries, assegurances, dades de nòmina, impostos, deduccions, plans de pensions, jubilació, subsidis, beneficis, historial crèdits.
- f. Deure de confidencialitat i secret professional.
 - i. El personal que actuï sota les directrius de l'encarregat del tractament té el deure de guardar confidencialitat i, si escau, secret professional, pel que fa a la informació de caràcter personal objecte de tractament. Aquesta obligació és exigible al personal fins i tot després d'haver cessat la seva relació amb el encarregat de tractament.
 - ii. A més, serà obligació d'aquest últim comunicar i exigir al seu personal el compliment del deure de confidencialitat o secret professional, així com la resta de condicions i termes fixats en el present contracte.





- iii. Garantirà, si escau, la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades personals.
 - iv. En la seva qualitat d'encarregat de tractament, ha de mantenir a disposició del l'Ajuntament la documentació acreditativa del compliment d'aquesta obligació.
- g. Seguretat de les dades.
- i. L'encarregat de tractament atendrà totes les instruccions que en l'àmbit de la seguretat de les dades pugui transmetre l'Ajuntament, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques.
 - ii. L'encarregat de tractament ha d'establir les mesures tècniques i organitzatives, necessàries per garantir el nivell de seguretat adequat al risc existent que, si s'escau, incloguin, entre d'altres:
 - 1. La pseudonimització i el xifrat de dades personals;
 - 2. La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament;
 - 3. La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic;
 - 4. Un procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat del tractament.
 - iii. En qualsevol cas, l'encarregat de tractament ha d'adoptar les mesures de seguretat, tècniques i organitzatives apropiades per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades i els riscos a què estiguin exposats, tant si provenen de l'acció humana o del medi físic natural.
 - iv. Les mesures de seguretat a què estarà subjecte o, si s'escau, ha d'adoptar l'encarregat de tractament, sense perjudici d'adoptar estàndards i bones pràctiques de la indústria de la seguretat de la informació [de forma enunciativa i no limitadora, estàndards de la sèrie de normes ISO/IEC 27000; el codi de Bones Pràctiques de Seguretat de la Informació del Information Security Forum (ESF)] seran d'acord amb les exigides a l'Administració pública, en virtut del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica (ENS). En concret, seran les mesures de caràcter organitzatiu, operacional i de protecció recollides en l'Annex II del Reial Decret.
- h. Col·laboració
- i. L'encarregat de tractament posarà a disposició de l'Ajuntament





tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions establertes en el present contracte, així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part de l'Ajuntament o d'un altre auditor autoritzat per aquest.

- ii. Si és el cas, l'encarregat del tractament col·laborarà en el supòsit d'haver de fer una notificació de violacions de dades a les autoritats de protecció de dades i, si s'escau, la comunicació als interessats.
- iii. La comunicació s'efectuarà sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de 48 hores, i a través de correu electrònic, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.
- iv. Si es disposa d'ella es facilitarà, com a mínim, la informació següent:
 - v. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, fins i tot, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
 - vi. El nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual es pugui obtenir més informació.
 - vii. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
 - viii. Descripció de les mesures adoptades o proposades per posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent-hi, si escau, les mesures adoptades per mitigar els possibles efectes negatius.
 - ix. Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura que no ho sigui, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda.
 - x. El encarregat de tractament també col·laborarà en la realització de les avaluacions d'impacte relativa a la protecció de dades i, si escau, la realització de consultes prèvies.
 - xi. En tot cas, l'encarregat del tractament col·laborarà amb l'Ajuntament davant de qualsevol requeriment fet per l'autoritat competent en relació al tractament de dades personals encomanat.
 - xii. No obstant això, si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels estats membres, l'encarregat haurà d'informar immediatament a l'Ajuntament com a responsable del tractament.
- i. Exercici de drets pels interessats.
 - i. Els drets d'accés, rectificació, supressió i, si escau, limitació,





portabilitat o oposició s'han d'exercir pels interessats davant de l'Ajuntament.

- ii. Si l'encarregat del tractament rebés una petició d'exercici de drets ha d'informar immediatament a l'interessat o afectat de la identitat del responsable del tractament, perquè aquell es dirigeixi a aquest. La comunicació s'ha de fer de forma immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.
- j. Deure de devolució i no conservació.
 - i. A elecció de l'Ajuntament, l'encarregat de tractament suprimirà o retornarà totes les dades personals un cop finalitzi la prestació dels serveis de tractament, i suprimirà les còpies existents llevat que es requereixi la conservació de les dades personals en virtut de disposició legal.
 - ii. Aquelles dades que no es tornin, han de destruir-se adoptant les mesures de seguretat pertinents per evitar l'accés, recuperació o restauració per part de tercers.
- k. Subcontractació.
 - i. L'encarregat no podrà subcontractar, ni total ni parcialment, cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals sense autorització prèvia i per escrit de l'Ajuntament.
 - ii. Si cal subcontractar, totalment o parcialment, algun tractament de dades, aquest fet s'haurà de comunicar prèviament i per escrit a l'Ajuntament, amb antelació suficient, indicant els aspectes que es pretenen subcontractar i identificant de manera clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació haurà de ser autoritzada per escrit per l'Ajuntament, sempre abans del seu inici.
 - iii. Això no obstant, en el supòsit de que l'Ajuntament accedeixi a la subcontractació proposada per l'encarregat, el subcontractista, que també tindrà la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per al encarregat del tractament i les instruccions que dicti l'Ajuntament. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat, etc.) i amb els mateixos requisits formals que ell, pel que fa al tractament adequat de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del subencarregat, l'encarregat inicial en serà el responsable.
- l. Responsabilitat.
 - i. En el cas que el encarregat de tractament destini les dades a finalitats diferents de les assenyalades, les comuniqui o utilitzi incomplint les estipulacions del present annex al contracte, serà





considerat a tots els efectes, responsable del tractament, responent de les infraccions en què hagués incorregut personalment davant les autoritats competents.

m. Durada.

- i. Les presents condicions entraran en vigor a la data de la signatura del contracte i romandran vigents mentre duri la prestació de serveis que motiva la formalització del mateix.

4.9.7 Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

Atès que la solució ha de ser en modalitat SAAS i que les dades que contindrà la plataforma són dades sensibles protegides per RGPD, és necessari que l'adjudicatari disposi de la certificació ENS (Esquema Nacional de Seguretat) de nivell mitjà en l'entorn cloud en que ofereix el servei SAAS, amb antiguitat igual o major a 1 any, aportant el certificat corresponent.

El sistema integrat de gestió de recursos humans ha de complir amb el que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat modificat pel Reial Decret 951/2015, de 23 d'octubre, de modificació del Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, específicament amb els següents requeriments:

1. Disponibilitat. [op.pl.4]. **Dimensionament / Gestió de capacitats.** Amb caràcter previ a la posada en explotació, s'ha de realitzar un estudi previ que cobreixi els aspectes següents:
 - a. Necessitats de processament.
 - b. Necessitats d'emmagatzematge d'informació: durant el processament i durant el període que s'hagi de retenir.
 - c. Necessitats de comunicació.
 - d. Necessitats de personal: quantitat i qualificació professional.
 - e. Necessitats d'instal·lacions i mitjans auxiliars.
2. Disponibilitat. [op.cont.1]. **Anàlisi d'impacte.** S'ha de dur a terme una anàlisi d'impacte que permeti determinar:
 - a. Els requisits de disponibilitat de cada servei mesurats com l'impacte d'una interrupció durant un cert període de temps.
 - b. Els elements que són crítics per a la prestació de cada servei.
3. Disponibilitat. [mp.eq.9]. **Mitjans alternatius.** S'ha de garantir l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius han d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'ha d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament. El temps màxim s'estableix en 48 hores.
4. Disponibilitat. [mp.s.8]. **Protecció davant de la denegació de servei.** S'han d'establir mesures preventives i reactivas contra atacs de denegació de servei (DOS, Denial of Service). Per a això:
 - a. S'ha de planificar i dotar el sistema de prou capacitat per atendre la càrrega prevista amb comoditat.





- b. S'han de desplegar tecnologies per prevenir els atacs coneguts.
- 5. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.acc.1]. **Identificació.** La identificació dels usuaris del sistema s'ha de realitzar d'acord amb el que s'indica a continuació:
 - a. S'ha d'assignar un identificador singular per a cada entitat (usuari o procés) que accedeix al sistema, de tal forma que:
 - i. Es pot saber qui rep i quins drets d'accés rep.
 - ii. Es pot saber qui ha fet alguna cosa i què ha fet.
 - b. Els comptes d'usuari s'han de gestionar de la manera següent:
 - i. Cada compte està associat a un identificador únic.
 - ii. Els comptes han de ser inhabilitats en els casos següents: quan l'usuari deixa l'organització; quan l'usuari cessa en la funció per a la qual es requeria el compte d'usuari; o quan la persona que la va autoritzar dona ordre en sentit contrari.
 - iii. Els comptes s'han de retenir durant el període necessari per atendre les necessitats de traçabilitat dels registres d'activitat que hi estan associats. A aquest període se'l denomina període de retenció.
- 6. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.acc.2]. **Requisits d'accés.** Els requisits d'accés s'han d'atènyer al que s'indica a continuació:
 - a. Els recursos del sistema s'han de protegir amb algun mecanisme que n'impedeixi la utilització, llevat de les entitats que gaudeixin de drets d'accés suficients.
 - b. Els drets d'accés de cada recurs s'han d'establir segons les decisions de la persona responsable del recurs, i s'han d'atènyer a la política i la normativa de seguretat del sistema.
 - c. Particularment s'ha de controlar l'accés als components del sistema i als seus fitxers o registres de configuració.
 - d. L'accés al sistema per part dels usuaris de RH es farà sempre des d'una IP pública de l'Ajuntament, la qual cosa significa que s'ha de prohibir tot accés com usuari "privilegiat" des de qualsevol altre IP.
- 7. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.acc.4]. **Procés de gestió de drets i tasques.** Els drets d'accés de cada usuari s'han de limitar atenent els principis següents:
 - a. Mínim privilegi. Els privilegis de cada usuari s'han de reduir al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions. D'aquesta manera es delimiten els danys que pugui causar una entitat, de forma accidental o intencionada.
 - b. Necessitat de conèixer. Els privilegis s'han de limitar de forma que els usuaris només accedeixin al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
 - c. Capacitat d'autoritzar. Només i exclusivament el personal amb competència per a això pot concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, de conformitat amb els criteris establerts pel seu propietari.
- 8. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.acc.5]. **Mecanisme**





- d'autenticació.** Els mecanismes d'autenticació davant del sistema s'han d'adequar al nivell del sistema atenent les consideracions que segueixen.
- No es recomana l'ús de claus concertades.
 - Es recomana l'ús d'un altre tipus de mecanismes del tipus dispositius físics («tokens») o components lògics com ara certificats de programari o altres d'equivalents o biomètrics.
 - En el cas de fer servir contrasenyes s'han d'aplicar polítiques rigoroses de qualitat de la contrasenya i renovació freqüent.
 - Longitud mínima de la contrasenya de 8 caràcters.
 - La contrasenya ha de contenir com a mínim una lletra majúscula, un símbol i un número i no pot començar amb un símbol.
 - La contrasenya s'ha de renovar cada any.
 - No es poden repetir les darreres 3 contrasenyes.
9. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.acc.6]. **Accés local.** S'han de prevenir atacs que puguin revelar informació del sistema sense arribar a accedir-hi. La informació revelada a qui intenta accedir-hi ha de ser la mínima imprescindible (els diàlegs d'accés només han de proporcionar la informació indispensable).
- El nombre d'intents permesos ha de ser limitat, i s'ha de bloquejar l'oportunitat d'accés una vegada efectuats 5 d'errors consecutius.
 - S'han de registrar els accessos amb èxit, i els fallits.
 - El sistema ha d'informar l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
 - S'ha d'informar l'usuari de l'últim accés efectuat amb la seva identitat.
10. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.acc.7]. **Accés remot.** Es considera accés remot el realitzat des de fora de les mateixes instal·lacions de l'Ajuntament, a través de xarxes de tercers.
- S'ha de garantir la seguretat del sistema quan hi accedeixin remotament usuaris o altres entitats, cosa que implica protegir tant l'accés en si mateix (com a [op.acc.6]) com el canal d'accés remot (com a [mp.com.2] i [mp.com.3]).
11. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.exp.2]. **Configuració de seguretat.** S'han de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de forma que:
- Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
 - S'ha d'aplicar la regla de «mínima funcionalitat»:
 - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'Ajuntament assoleixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
 - No ha de proporcionar funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, de manera que es redueixi el seu perímetre al mínim imprescindible.
 - S'han d'eliminar o desactivar mitjançant el control de la configuració les funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot les que siguin inadequades al fi que es persegueix.





- c. S'ha d'aplicar la regla de «seguretat per defecte»:
 - i. Les mesures de seguretat han de ser respectuoses amb l'usuari i protegir-lo, llevat que s'exposi conscientment a un risc.
 - ii. Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
 - iii. L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, és un ús segur.
- 12. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.exp.3]. **Gestió de la configuració.** S'ha de gestionar de forma contínua la configuració dels components del sistema de manera que:
 - a. Es mantingui en tot moment la regla de «funcionalitat mínima» ([op.exp.2]).
 - b. Es mantingui en tot moment la regla de «seguretat per defecte» ([op.exp.2]).
 - c. El sistema s'adapti a les noves necessitats, prèviament autoritzades ([op.acc.4]).
 - d. El sistema reaccioni a vulnerabilitats reportades ([op.exp.4]).
 - e. El sistema reaccioni a incidències (veure [op.exp.7]).
- 13. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat.[op.exp.4]. **Manteniment.** Per mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema s'ha d'aplicar el següent:
 - a. S'han d'atendre les especificacions dels fabricants quant a instal·lació i manteniment dels sistemes.
 - b. S'ha de fer un seguiment continu dels anuncis de defectes.
 - c. S'ha de disposar d'un procediment per analitzar, prioritzar i determinar quan aplicar les actualitzacions de seguretat, pedaços, millores i noves versions. La priorització ha de tenir en compte la variació del risc en funció de l'aplicació o no de l'actualització.
- 14. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.exp.5]. **Gestió dels canvis.** S'ha de mantenir un control continu de canvis realitzats en el sistema, de forma que:
 - a. Tots els canvis anunciats pel fabricant o proveïdor s'han d'analitzar per determinar-ne la conveniència per ser incorporats o no.
 - b. Abans de posar en producció una nova versió o una versió apedaçada, s'ha de comprovar en un equip que no estigui en producció que la nova instal·lació funciona correctament i no disminueix l'eficàcia de les funcions necessàries per a la feina diària. L'equip de proves ha de ser equivalent al de producció en els aspectes que es comproven.
 - c. Els canvis s'han de planificar per reduir l'impacte sobre la prestació dels serveis afectats.
 - d. Mitjançant anàlisis de riscos s'ha de determinar si els canvis són rellevants per a la seguretat del sistema. Els canvis que impliquin una situació de risc de nivell alt s'han d'aprovar explícitament de forma prèvia a la implantació.
- 15. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.exp.7]. **Gestió**





d'incidències. S'ha de disposar d'un procés integral per fer front als incidents que puguin tenir un impacte en la seguretat del sistema, incloent-hi:

- a. Procediment de report d'incidents reals o sospitosos, detallant l'escalat de la notificació.
 - b. Procediment de presa de mesures urgents, incloent-hi l'aturada de serveis, l'aïllament del sistema afectat, la recollida d'evidències i protecció dels registres, segons convingui al cas.
 - c. Procediment d'assignació de recursos per investigar les causes, analitzar les conseqüències i resoldre l'incident.
 - d. Procediments per informar les parts interessades, internes i externes.
 - e. Procediments per:
 - i. Prevenir que es repeteixi l'incident.
 - ii. Incloure en els procediments d'usuari la identificació i forma de tractar l'incident.
 - iii. Actualitzar, estendre, millorar o optimitzar els procediments de resolució d'incidències.
16. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.exp.9]. **Registre de la Gestió d'incidències.** S'han de registrar totes les actuacions relacionades amb la gestió d'incidències, de forma que:
- a. S'han de registrar el report inicial, les actuacions d'emergència i les modificacions del sistema derivades de l'incident.
 - b. S'ha de registrar l'evidència que pugui, posteriorment, sustentar una demanda judicial, o fer-hi front, quan l'incident pugui portar a actuacions disciplinàries sobre el personal intern, sobre proveïdors externs o a la persecució de delictes. En la determinació de la composició i el detall d'aquestes evidències, s'ha de recórrer a assessorament legal especialitzat.
 - c. Com a conseqüència de l'anàlisi de les incidències, s'ha de revisar la determinació dels esdeveniments auditable.
17. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.ex.1]. **Contractació i acords de nivell de servei.** S'ha de dur a terme una anàlisi d'impacte que permeti determinar:
- a. Els requisits de disponibilitat de cada servei mesurats com l'impacte d'una interrupció durant un cert període de temps.
 - b. Els elements que són crítics per a la prestació de cada servei.
18. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [op.ex.2]. **Gestió diària.** Per a la gestió diària del sistema, s'han d'establir els punts següents:
- a. Un sistema rutinari per mesurar el compliment de les obligacions de servei i el procediment per neutralitzar qualsevol desviació fora del marge de tolerància acordat ([op.ext.1]).
 - b. El mecanisme i els procediments de coordinació per portar a terme les tasques de manteniment dels sistemes afectats per l'acord.
 - c. El mecanisme i els procediments de coordinació en cas d'incidències i desastres (vegeu [op.exp.7]).
19. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [mp.si.3]. **Custòdia.** S'ha





d'aplicar la deguda diligència i control als suports d'informació que estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari, mitjançant les actuacions següents:

- a. Garantint el control d'accés amb mesures físiques ([mp.if.1] i [mpl.if.7]) o lògiques ([mp.si.2]), o totes dues.
 - b. Garantint que es respecten les exigències de manteniment del fabricant, especialment, quant a temperatura, humitat i altres agressors mediambientals.
20. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [mp.si.4]. **Transport.** El responsable de sistemes de l'adjudicatari ha de garantir que els dispositius estan sota control i que satisfan els seus requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. A aquest efecte:
- a. S'ha de disposar d'un registre de sortida que identifiqui el transportista que rep el suport per traslladar-lo.
 - b. S'ha de disposar d'un registre d'entrada que identifiqui el transportista que el lliura.
 - c. S'ha de disposar d'un procediment rutinari que compari les sortides amb les arribades i dispari les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.
 - d. S'han d'utilitzar els mitjans de protecció criptogràfica ([mp.si.2]) corresponents al nivell de qualificació de la informació continguda de més nivell.
 - e. S'han de gestionar les claus segons [op.exp.11].
21. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [mp.si.5]. **Esborrament i destrucció.** La mesura d'esborrament i destrucció de suports d'informació s'ha d'aplicar a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent-hi mitjans electrònics i no electrònics.
- a. Els suports que s'han de reutilitzar per a una altra informació o alliberar a una altra organització han de ser objecte d'un esborrament segur del contingut anterior.
 - b. S'han de destruir de forma segura els suports, en els casos següents:
 - c. Quan la naturalesa del suport no en permeti un esborrament segur.
 - d. Quan ho requereixi així el procediment associat al tipus d'informació continguda.
 - e. S'han d'utilitzar, preferentment, productes certificats [op.pl.5].
22. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [mp.sw.2]. **Acceptació i posada en servei.** Abans de passar a producció s'ha de comprovar el funcionament correcte de l'aplicació. S'ha de comprovar que:
- a. Es compleixen els criteris d'acceptació en matèria de seguretat.
 - b. No es deteriora la seguretat d'altres components del servei.
 - c. Les proves s'han de fer en un entorn aïllat (preproducció).
 - d. Les proves d'acceptació no s'han de fer amb dades reals, llevat que s'asseguri el nivell de seguretat corresponent.
 - e. S'han de fer les següents inspeccions prèvies a l'entrada en servei:
 - i. Anàlisi de vulnerabilitats.
 - ii. Proves de penetració.





23. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat.[mp.s.2]. **Protecció de serveis i aplicacions web.** Els subsistemes dedicats a la publicació d'informació han de ser protegits contra les amenaces que els són pròpies. Quan la informació tingui algun tipus de control d'accés, s'ha de garantir la impossibilitat d'accedir a la informació obviant l'autenticació, en particular prenent mesures en els aspectes següents:
- a. S'ha d'evitar que el servidor ofereixi accés als documents per vies alternatives al protocol determinat.
 - b. S'han de prevenir atacs de manipulació d'URL.
 - c. S'han de prevenir atacs de manipulació de fragments d'informació que s'emmagatzema en el disc dur del visitant d'una pàgina web a través del seu navegador, a petició del servidor de la pàgina, conegut en terminologia anglesa com a «cookies».
 - d. S'han de prevenir atacs d'injecció de codi.
 - e. S'han de prevenir intents d'escalat de privilegis.
 - f. S'han de prevenir atacs de «cross site scripting».
 - g. S'han de prevenir atacs de manipulació de programes o dispositius que realitzen una acció en representació d'altres, coneguts en terminologia anglesa com a «proxies», i sistemes especials d'emmagatzematge d'alta velocitat, coneguts en terminologia anglesa com a «caches».
24. Integritat/Confidencialitat/Autenticitat/Traçabilitat. [mp.s.8]. **Protecció contra la denegació de servei.** S'han d'establir mesures preventives i reactives contra atacs de denegació de servei (DOS *Denial of Service*). Per a això:
- a. S'ha de planificar i dotar el sistema de prou capacitat per atendre la càrrega prevista amb comoditat.
 - b. S'han de desplegar tecnologies per prevenir els atacs coneguts.

4.10 Incompliments parcials o compliment defectuós

S'entendrà per incompliment parcial o compliment defectuós la situació en que no es pugui iniciar qualsevol de les fases en les que es divideix l'execució del contracte per causes imputables a l'adjudicatari.

Així mateix, també es considerarà incompliment parcial o compliment defectuós els casos en els que no sigui possible l'emissió de la nòmina en temps i forma per causes imputables a l'adjudicatari.

4.11 Demora en l'execució

S'entendrà per demora en l'execució la demora en la finalització de qualsevol de les fases en les que es divideix l'execució del contracte per causes imputables a l'adjudicatari.

5 Acords de nivells de servei

5.1 Definició de conceptes



5.1.1 Acord de nivells de servei (ANS)

L'acord de nivells de servei (o SLA) es basa en indicadors del nivell de servei que permeten quantificar de manera objectiva determinats aspectes del servei prestat. L'adjudicatari es regirà pels acords de nivell de servei que es detallen a l'apartat corresponent.

5.1.2 Incidències

Es defineixen les incidències com tota aquella interacció amb els sistemes i els serveis o els drets d'accessos objecte del contracte, que requereixi la intervenció de l'adjudicatari del servei que es defineix en el present plec.

5.1.3 Classificació d'incidències

Totes les incidències rebudes pels serveis associats al contracte hauran d'estar reflectides pel sistema informàtic encarregat de la gestió de les interaccions (si no ho estan, el tècnic, o qui rebi la interacció, haurà d'introduir-les en el sistema), anomenat Centre de Suport.

Es defineixen tres tipus d'incidències, segons el grau d'afectació al servei:

1. Crítica.
 - a) La totalitat del sistema de gestió de RRHH no funciona, ja sigui per un problema general del programari o del maquinari de l'adjudicatari, havent estat comunicat pel Centre de Suport.
 - b) Afecten al rendiment, disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, seguretat o autenticitat del sistema de gestió de RRHH.
 - c) Poden tenir greus conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament.
2. Incidència greu
 - a) El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal.
 - b) Poden afectar al rendiment, disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, o autenticitat del sistema de gestió de RRHH.
 - c) Poden tenir algunes conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament.
 - d) Impossibilita l'emissió de la nòmina en temps i forma.
3. Incidència lleu
 - a) Qualsevol altre incidència en el sistema que no es considera crítica ni greu.

En qualsevol cas, la persona responsable del Departament de Recursos Humans podrà establir o canviar la prioritat d'una incidència atenent als criteris que estimi oportuns, normalment provocat per la gravetat de la mateixa, la seva repercussió o abast.

Per evitar l'efecte d'iniciació d'incidències (que una incidència mai sigui atesa perquè sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa



en tres vegades el temps establert en el SLA, la seva prioritat pujarà automàticament al següent nivell d'urgència. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 10 dies, pujaran a prioritat normal.

De cara a la definició dels acords de nivells de servei exposats en aquesta apartat, es considera:

- a) Àmbit de competència: conjunt de serveis o tasques que es realitzen en la seva totalitat per l'equip tècnic de l'adjudicatari dels serveis del present plec. Per a les incidències, peticions o consultes que precisin més d'un grup de solució, s'entendrà com la part del total que caldrà fer per a completar la seva solució.
- b) Temps de resolució: temps comprès entre que s'introdueix la incidència en el sistema informàtic fins que es tanca. Es comptabilitzarà dins de l'horari de servei definit.

5.2 Nivells de servei

- a) El serveis complementaris a l'objecte del contracte hauran de complir els següents acords de nivell de servei per aquelles incidències que entrin dintre del seu àmbit de competències.

El temps màxim de resolució d'incidències per a cada prioritat serà:

Prioritat	Temps màxims de resolució d'incidències
Crítica	Al següent dia laborable
Greu	En els 2 dies següents laborables
Lleu	En els 5 dies següents laborables

El temps de resolució es computarà dins de l'àmbit de competència de l'adjudicatari, no imputant-se-li retards que no li corresponguin i que tramitarà com incidències associades a la inicial.

- b) El nivell de disponibilitat del sistema integrat de gestió de recursos humans serà, com a mínim, del 99,5% calculat per períodes mensuals.

5.3 Incompliments

S'estableixen els següents supòsits com a faltes molt greus, greus o lleus, en cas d'incompliment:





1. Incompliments lleus:

En general tota infracció no recollida en els apartats següents, i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els Plecs de condicions que regeixen aquest contracte, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

2. Incompliments greus:

- a. Retard en la implantació d'algun mòdul imputable a l'adjudicatari.
- b. Nivell de disponibilitats inferior al 99,5% establert als Nivells de Servei.
- c. Incompliment reiterat en el temps de resposta a les incidències crítiques o greus.
- d. La modificació del servei de suport, sense causa justificada i sense notificació prèvia
- e. La falsedat de la informació que l'adjudicatari faciliti a l'Ajuntament.
- f. La realització de tres faltes lleus.

3. Incompliments molt greus:

- a. Incompliment de la normativa de protecció de dades, normatives de seguretat o qualsevol altra disposició normativa.
- b. Latència del sistema superior als màxims, de forma reiterada.
- c. Fraus en la forma de realitzar els serveis.
- d. Utilitzar qualsevol recurs adscrit al servei a altres serveis o tasques alienes al contracte.
- e. La realització de tres infraccions greus.
- f. La cessió total o parcial del contracte, o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin circumstàncies legals que la legitimin, i sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.
- g. La realització de treballs defectuosos que provoquin danys greus a la propietat o a tercers.
- h. Incompliment de les obligacions laborals i amb la Seguretat Social en relació als treballadors inclosos al contracte.
- i. Incompliment de les condicions especials d'execució establertes a l'apartat M del quadre de característiques del plec de clàusules administratives.

6 Seguiment del servei

Correspon a l'Ajuntament de Sentmenat, mitjançant el Responsable del Contracte, la supervisió i direcció de l'objecte de la contractació i proposar les modificacions que convingui introduir si existís causa suficientment motivada.

6.1 Reunions de seguiment

Un cop adjudicat el contracte es celebraran reunions de seguiment, com a mínim amb caràcter semestral, a les que assistiran:

- a) Per part de l'Ajuntament:





1. La persona responsable del contracte, que assumirà la responsabilitat última del contracte i tindrà la darrera paraula en qualsevol tipus de decisió que s'hagi d'acordar.
 2. La persona responsable de informàtica o persona en qui delegui.
- b) Per part de l'empresa adjudicatària:

El Coordinador del Contracte: Responsable màxim de l'empresa per a la supervisió i seguiment del contracte. Serà el responsable i interlocutor únic de l'equip de treball.

Adicionalment, es podrà requerir la presència d'altres persones quan s'estimi oportú pel correcte seguiment de l'execució del contracte.

6.2 Assumpes

A les reunions de seguiment, sens perjudici d'altres que puguin sorgir, es tractaran els següents temes:

1. Revisió dels acords de nivells de servei en curs (acompliment dels nivells de servei i qualitat, anàlisi d'incidències, peticions, consultes, i oportunitats de millora) i avaluació de les mètriques de cada servei.
2. Acord sobre l'adopció de mesures correctores o preventives que hagi d'assumir l'adjudicatari en cas d'incompliment dels acords de nivell de servei.
3. Altres assumptes.

El Coordinador del Contracte aixecarà acta de la reunió i la distribuirà per la seva conformitat als participants de la reunió de seguiment i posteriorment l'arxivarà, tot en el termini màxim d'una setmana. Les actes formaran part de la documentació que es lliurarà a l'Ajuntament a la finalització de l'execució del contracte.

Aquest plec ha estat redactat d'acord amb les necessitats manifestades pel Departament de Recursos Humans, i amb la seva conformitat.

Sentmenat, a data de la signatura electrònica

El responsable de informàtica.

