

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNICS (PPT) QUE REGEIX L'ADQUISICIÓ D'UN SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL HORARI (Exp. 1431-0005/2024)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és l'adquisició d'un sistema integral de control horari del personal del Consorci Localret en modalitat SaaS (*Software as a Service*).

La finalitat del contracte és que el Consorci Localret pugui gestionar eficientment la jornada i horari del seu personal, així com facilitar la gestió dels permisos, llicències i vacances, segons el que estableix el conveni col·lectiu del Consorci.

El sistema haurà d'incloure tant el programari i el seu allotjament com els dispositius associats necessaris per a la implantació del control horari.

2. ABAST I ACTUACIONS

El sistema haurà de ser capaç de gestionar fins a un màxim de 30 treballadors/es.

Estan incloses en l'objecte del contracte les següents actuacions:

- Assessorament complet en la posada en marxa dels elements maquinari i programari, que, essent propietat de l'adjudicatari, són necessaris per a prestar els serveis indicats en el present plec.
- Subministrament, instal·lació, parametrització, actualització, desplegament tècnic i posada a punt d'una aplicació de control d'horaris i gestió de permisos, llicències i vacances, durant el període d'execució del contracte segons s'indica en el present plec, així com les llicències d'ús per a almenys 30 usuaris.
- Subministrament, manteniment i suport de, almenys 1 terminal de registre d'activitat durant el període d'execució del contracte per a la captura dels fitxatges dels empleats.
- Subministrament, manteniment i suport dels següents mètodes de fitxatge: fitxatge a través de web amb identificació usuari/clau i identificació a través de dispositiu biomètric USB, fitxatge a través d'aplicació mòbil amb i sense geolocalització, fitxatge a través de balisa Bluetooth i fitxatge a través de trucada telefònica.
- Prestació dels serveis de suport i manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu del sistema implantat.
- Suport a l'usuari final que cobreixi dubtes sobre l'ús del sistema, atenció i resolució d'incidències, canvis i adaptació del sistema als nous requisits demandats per l'usuari.
- Suport al personal designat pel Consorci Localret per a la correcta parametrització, gestió i explotació del sistema.
- Migració i càrrega inicial de dades. El sistema s'ha de lliurar claus en mà, completament operativa, tant en el servidor com en els llocs clients dels treballadors del Consorci.
- Formació del personal en la gestió i ús del sistema.
- Informes de control i generació d'informes a mida per als responsables.
- Possibilitat de desenvolupament dels mecanismes necessaris per tal de facilitar la integració per part de tercers amb el sistema.
- Documentació, manuals d'usuari i tècnic.

Totes les despeses ocasionades per l'execució del contracte (per exemple, desplaçaments, dietes, mà d'obra, peces de recanvi, elements de connexió, etc.) serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3. DESCRIPCIÓ I REQUISITS TÈCNICS

A continuació es detallen les especificacions mínimes que haurà de cobrir el contracte. No s'estableix cap límit pel que fa al nombre d'hores que hagi de dedicar l'adjudicatari per a la seva correcta execució.

El sistema proposat presentarà una interfície web gràfica de fàcil maneig, accessible des de qualsevol lloc i dispositiu.

El portal web haurà de deixar traçabilitat de totes les accions realitzades pels/per les usuaris/àries des que es realitza l'inici de sessió *login* fins que es desconnecta. Aquest registre d'accions s'haurà de mostrar de forma transparent per als/per a les usuaris/usuàries interessats/ades dins del portal.

3.1. Descripció funcional del sistema

El *portal de gestió horària* tindrà una interfície on els/les usuaris/àries s'hauran d'identificar i podran accedir a una vista personalitzada de les funcionalitats i aplicacions a les quals tingui accés segons el seu perfil d'usuari/ària.

Durant la vigència del contracte es podran demanar noves funcionalitats, adaptacions, canvis en les parametritzacions i configuracions que hauran de ser executats per l'adjudicatària dins de l'àmbit d'aquest projecte i sense cost addicional per a aquest Consorci.

Tot l'entorn d'accés dels/de les usuaris/àries haurà d'estar principalment en idioma català.

Requeriments generals

El sistema proporcionarà:

- Escalabilitat, flexibilitat i possibilitat de diferents configuracions, de tal manera que pugui cobrir les necessitats canviants de l'organització.
- Gestió d'usuaris i control d'accés.
- S'ha d'adaptar a la imatge corporativa del Consorci.
- Filtres configurables que permetin definir els tipus d'incidències que es volen automatitzar, de tal manera que generin una alerta un cop sobrepassat un límit establert.
- Motor de regles corporatives configurable que faciliti els controls interns.
- Flexibilitat quant a la configuració d'horaris, calendaris i bosses de temps que es requereixi. Així mateix, permetrà la gestió d'horaris flexibles i qualsevol combinació de descansos. Es podrà definir un tram horari d'obligat compliment i un altre que es podrà flexibilitzar, podent compensar en altres dies les hores no treballades. Tot això fa necessari el còmput i tractament de les hores treballades diàriament pel personal al servei del Consorci Localret.
- Informació en temps real dels horaris de fitxatge del personal.
- Gestió completa de les hores anuals, de tal manera que es pugui realitzar una comparació entre les hores teòriques i les realitzades.
- Compensació de les hores extres.
- Indicació del personal present previst, personal real present, personal present no previst i personal absent.
- Possibilitat d'elaborar múltiples informes personalitzats. Els informes s'han de poder programar perquè automàticament siguin enviats per email determinats dies.
- Possibilitat d'obtenir els quadrants de la planificació del personal en temps real.
- Possibilitat de definir característiques avançades de la jornada laboral dels empleats del Consorci, com ara.
 - Les hores que es consideraran extres i quin serà el seu tractament.
 - Temps que es considera retard en l'entrada o avançament en la sortida i com afecta el còmput de la jornada laboral.
 - Intervals obligatoris d'estada dins de la jornada laboral i la manera en què es gestiona l'incompliment.

Procediment de vacances, permisos i llicències

S'haurà d'incloure l'eina que permeti gestionar els procediments de vacances, permisos i llicències.

L'aplicació facilitarà la gestió de permisos i vacances previstos en la normativa laboral vigent i en el Conveni col·lectiu del Consorci Localret. L'aplicació permetrà al/a la treballador/a demanar les vacances i permisos i l'informarà dels dies gaudits i els dies pendents de gaudir de cada tipus de permís.

L'aplicació diferenciarà tres rols:

- Rol "empleat": a través del qual, els empleats podran consultar la informació relativa als permisos i vacances, el seu estat de tramitació, i la resolució favorable o desfavorable.
- Rol "cap de servei": permetrà als responsables dels serveis la revisió de les sol·licituds de permisos i vacances presentades pels empleats adscrits al servei, o comprovar l'estat del servei en temps real.
- Rol "administrador": permetrà a l'òrgan gestor la validació de les sol·licituds de permisos i vacances presentades pels empleats d'aquest Consorci, disposar de la informació relativa a tots els treballadors, permetent una anàlisi individualitzada i conjunta.

Quan l'empleat demani més dies dels que li corresponen, l'aplicació bloquejarà aquesta sol·licitud i informará d'aquesta circumstància.

Es facilitarà un apartat de notes, perquè els empleats realitzin totes les indicacions que considerin convenients.

L'aplicació remetrà al responsable del Servei, un avís sobre l'existència de sol·licituds pendents de revisar. En el cas de ser desfavorable, l'aplicació haurà d'obligar a la motivació de la decisió.

Es valorarà que l'aplicació permeti, en el cas de permisos que així ho requereixin, adjuntar documentació justificativa, inclusivament mitjançant foto o altres documents a través de l'aplicació.

L'aplicació facilitarà l'establiment de terminis per a la sol·licitud de vacances i permisos. L'aplicació haurà de permetre bloquejar la possibilitat de realitzar sol·licituds en mesos passats ja tancats. Els terminis de bloqueig hauran de ser parametrizables.

Gestió dels Fitxatges

El sistema haurà de permetre conèixer en temps real els esdeveniments produïts en cada punt de fitxatge dins del centre de treball, permetent d'aquesta manera un control "online" dels usuaris gestionats pel sistema i garantint la resolució d'incidències en el menor temps possible.

Amb la finalitat de garantir que tots els empleats del Consorci Localret disposin d'un mecanisme de fitxatge que li permeti registrar la seva jornada, el sistema haurà de disposar obligatòriament dels següents mètodes, que podran ser utilitzats de forma simultània o limitar-se segons necessitats del Consorci Localret:

- Fitxatge a través de dispositiu de fitxatge multifunció, que permeti identificació mitjançant targeta de proximitat i codi/PIN.
- Fitxatge web: s'haurà de disposar d'un mecanisme de fitxatge web amb possibilitat de limitar-hi l'accés des de determinades IP facilitades pel Consorci Localret. La identificació s'haurà de dur a terme a través d'usuari/clau o dispositiu biomètric USB.
- Fitxatge a través d'aplicació mòbil: s'haurà de disposar d'una aplicació mòbil (Android i iOS) que permeti el fitxatge amb geolocalització. El sistema haurà de permetre configurar que determinats esdeveniments de fitxatge (per exemple, visita mèdica) no recavin la informació de la localització.
- Fitxatge a través de balisa bluetooth, limitant d'aquesta manera el fitxatge a una ubicació concreta predefinida.
- Fitxatge a través de trucada telefònica: associant un número de telèfon a l'empleat des del qual realitzarà les trucades per realitzar els fitxatges.

L'esdeveniment haurà de contenir la següent informació:

- Dades de l'usuari.
- Dades de l'instant de l'esdeveniment (data i hora).
- Dades que descriguin l'esdeveniment (motiu).
- Dades sobre el lloc en què es va realitzar.
- Resultat del procés de fitxatge.

El sistema ha de registrar qualsevol manipulació de l'esdeveniment. En aquest sentit, s'han d'aportar tots els mecanismes i mitjans possibles de redundància (fitxer log, bases de dades intermèdies i sistemes de transmissió segurs) i tolerància a errors per garantir que un esdeveniment de fitxatge no es perdi.

L'aplicació haurà de posseir un sistema de consultes senzill, ràpid i eficient que permetin als responsables tant buscar proves per a casos d'absentisme com per determinar possibles incidències del sistema. A més, ha d'incloure accions com autorització d'una absència o la validació d'una baixa, que s'han de permetre fins i tot a posteriori. En aquest sentit, s'haurà de distingir motius d'absència que es puguin fer servir per justificar un esdeveniment de fitxatge i aquells que estiguin permesos per demanar un període d'absència. Els motius d'absència s'hauran d'aplicar en els dispositius de fitxatge i en les aplicacions. Les absències s'han de poder aplicar a futur o amb caràcter retroactiu.

El sistema haurà de posseir un mecanisme que mostri fàcilment els dies d'absència i de permisos i llicències, que ha demanat o gaudit un empleat al llarg d'un període, podent-se activar certes alertes o automatisme en el cas que superin el que s'estableixi a nivell de conveni.

Per a qualsevol validació hauran d'existir alertes que permetin al responsable no estar dedicat a aquesta tasca. Aquesta validació afectarà directament el càlcul de la jornada laboral de manera automàtica.

Gestió descentralitzada. Portal d'empleat

Haurà de permetre la descentralització de la gestió del control horari i sol·licitud de permisos en els empleats públics i els seus supervisors directes. D'aquesta manera, la gestió es realitzarà a tres nivells:

- Personal
- Caps d'àrea
- RRHH – Explotació

Gestió realitzada pel personal:

El sistema haurà de permetre al personal accedir a les seves dades de control d'horaris i gestionar els seus permisos, llicències i vacances.

Funcionalitats:

- Introducció de marcatges d'entrada/sortida.
- Consultar fitxatges en qualsevol període de temps.
- Modificar fitxatges en cas d'error.
- Consultes de temps treballat i jornada laboral.
- Sol·licitud de permisos d'absència d'acord amb els establerts en el conveni col·lectiu.
- Consultar estat de sol·licituds.
- Consultar el saldo de qualsevol concepte.
- Consultar el seu calendari laboral.
- Introduir documentació justificativa d'incidències o permisos, a través de fotografia amb el mòbil.

Gestió realitzada pels caps d'àrees:

A més de les funcions del personal base s'ha d'admetre les funcionalitats següents:

- Disposar de tota la informació necessària del personal al seu càrrec en temps real.
- Consultar el calendari d'incidències dels empleats que en depenen.
- Supervisió i autorització o no, de les sol·licituds realitzades pel personal al seu càrrec.
- Possibilitat de pre-autoritzar absències a futur per un període determinat.
- Possibilitat d'activar alertes per a l'avís de l'arribada o sortida d'un empleat.
- Alertar d'un possible incompliment de les regles prèviament definides.

Gestió realitzada per RRHH- Explotació:

- Supervisió i gestió de qualsevol funcionalitat de l'aplicació.
- Possibilitat de compensar hora extres.

Informes

El sistema haurà de disposar dels següents tipus d'informes:

- **Informes de control de la jornada laboral.** Aquests informes reflectiran la presencialitat d'un empleat o grup durant períodes de temps (mesos, setmanes o dies). Es podran avaluar hores treballades durant el període de temps, retards o bestretes en aquest període, balanços i compliments de la jornada laboral, recuperacions de la jornada laboral en un interval de temps (setmanal o mensual) o altres equivalents, així com les de les previstes en les funcionalitats del factor temps de treball.
- **Informes d'activitat.** Aquests informes mostraran de diverses maneres el comportament de l'usuari respecte al compliment de l'horari, informació sobre instants d'entrada o de sortida, hores d'absències dins de la jornada laboral, com pauses o descansos, reunions o qualsevol de les restants incidències horàries que es determinin.
- **Informes de períodes d'absència.** Reflectiran informació sobre períodes d'absència d'un usuari o grup per cada motiu d'absència, o quants dies li queden per gaudir, en cas de vacances o llicències per assumptes particulars.
- **Informes sobre l'absentisme.** tant per contingències comunes com per accidents de treball i malalties professionals, indicant-se els següents indicadors: nombre de baixes en un període, iniciades en l'exercici, dies de baixa, dies de baixa sense IT, treballadors pendents d'alta i grau de lesió; per gènere, per dia de la setmana, per edat, per antiguitat en l'Administració i qualsevol altre factor rellevant.
- **Informes sobre disponibilitat.** Mostren el conjunt d'efectius de què disposa un departament durant un període de temps, permetent valorar si s'ha planificat i distribuït de forma adequada les absències dels usuaris.
- **Informes sobre hores extres.** Avaluen el nombre d'hores extres que li correspon a un usuari, i si és correcta la seva compensació, atenent la normativa vigent sobre el còmput d'hores extres.
- **Informes sobre l'horari.** Facilitarà als responsables informar els usuaris sobre les seves jornades de treball.
- **Informe de totals i saldos.** Indicarà el nombre d'hores previstes juntament amb les que s'han realitzat, així com el saldo resultant de les mateixes en un període de temps predeterminat.
- **Informe de sol·licituds per concepte.** Facilitarà el nombre de sol·licituds realitzades aprovades i denegades per conceptes en un període de temps determinat.
- **Informe del perfil d'usuari en el sistema de gestió de la formació.** Unitat administrativa en la qual està adscrit, grup professional, hores de formació realitzades i hores de formació diplomades.
- **Informe d'activitat de supervisors o administradors del Sistema.**

Els informes s'hauran de generar via navegador web sense necessitat d'instal·lar cap producte comercial i ser exportables a arxius PDF o Excel.

L'adjudicatari haurà de confeccionar i incorporar tots aquells informes que es demanin durant la prestació del servei.

Administració del sistema

S'haurà de permetre la definició d'àrees i l'alta d'administradors sense límit. A cada administrador se li assignarà un perfil de seguretat que permeti visualitzar o operar sobre totes les activitats de les seves àrees. Un empleat podrà assignar-se a un servei o diversos en períodes de temps diferents, podent el responsable visualitzar l'històric de servei al llarg del temps en les diferents àrees establertes. Dins de cada àrea es podran definir tants grups d'horaris d'usuaris com sigui necessari.

El servei ha de contemplar l'elaboració de les diferents jornades o horaris de treball que puguin realitzar el personal del Consorci Localret. Per a això el sistema haurà de disposar d'unes plantilles-tipus que permeti planificar d'una forma senzilla i ràpida la jornada laboral de qualsevol usuari.

El sistema haurà de contemplar planificacions horàries complexes a partir de plantilles senzilles, com, per exemple, programacions de jornades reduïdes.

Gestió d'usuaris i control d'accés

La configuració de permisos d'un usuari que entra en el sistema haurà de ser flexible permetent tenir diferents rols.

La validació d'usuaris es realitzarà mitjançant la introducció d'usuari i contrasenya amb doble factor d'autenticació en l'eina web proporcionada.

Depenent del rol de l'usuari es visualitzarà la informació habilitada en els permisos, així com a realitzar les operacions oportunes.

El sistema ha de permetre la classificació d'usuaris per càrrecs i rols.

Seguretat i integritat laboral

Sistema de gestió de permisos i privilegis que controli l'accés als procediments i documents, així com les accions que sobre aquests puguin dur a terme els diferents usuaris.

Dispositius de Fitxatge

Els dispositius de fitxatge serà propietat de l'adjudicatari i seran instal·lats, operats i mantinguts per aquest, encarregant-se de la seva instal·lació en els centres de treball que s'indiquin. Es realitzarà una planificació d'instal·lació de dispositius.

Si es produís un trasllat de dispositiu d'algun centre de treball mentre aquesta contractació estigués vigent, l'empresa adjudicatària reinstal·larà els terminals sense cost addicional per al Consorci.

El Consorci Localret facilitarà la ubicació d'instal·lació del rellotge de fitxar i subministrarà una presa de corrent elèctric i un punt d'accés a la xarxa de dades. L'adjudicatari procedirà a connectar el rellotge a la connexió que li indiqui el Consorci Localret.

L'empresa adjudicatària haurà d'estudiar i garantir la ubicació final idònia dels elements del sistema segons els requisits d'aquest document, la seva experiència en la realització d'aquest tipus de projectes, i tenint en compte criteris tècnics, estètics i funcionals. La ubicació final serà aprovada pel Consorci Localret.

La gestió, operació i manteniment de la xarxa de comunicacions de dades és competència del Consorci Localret.

S'haurà d'implantar com a mínim un terminal a la seu principal del Consorci Localret.

Característiques dels Terminals

La tecnologia dels rellotges de fitxar estarà basada en la identificació i ha de permetre el fitxatge a través de targeta de proximitat i codi/PIN. La seva instal·lació es farà de manera general sobre paret.

Cada terminal de fitxatge haurà d'emmagatzemar almenys 20.000 fitxatges i gestionar com a mínim 30 usuaris de forma encriptada.

Els terminals s'hauran de personalitzar amb la imatge corporativa que el Consorci Localret indiqui i les opcions de menú del terminal serà configurables i adaptables a les necessitats del Consorci.

Els dispositius hauran de disposar de mecanismes de seguretat necessaris que garanteixin la protecció de les dades de caràcter personal, així com l'enviament de dades al servidor mitjançant sistemes estandarditzats de xifrat.

Els terminals de fitxatge faran servir la xarxa de dades de Localret per al transport d'informació. L'adjudicatari accepta que la seva solució s'adaptarà a la xarxa existent i que és compatible amb les velocitats de transmissió actuals, no precisant increment d'ample de banda.

Equips Servidors

La solució haurà de ser en modalitat SaaS (Software as a Service), i l'accés a la mateixa serà mitjançant navegador web.

L'adjudicatari hostatjarà els servidors en un CPD que compleixi amb la legislació vigent, havent d'estar ubicats físicament dins de l'Espai Econòmic Europeu. En els servidors emmagatzemarà: la recepció dels fitxatges realitzats en terminals de control horari, base de dades, aplicacions web, recepció de justificats (mitjançant web o correu electrònic), etc. Únicament s'instal·larà a l'oficina principal del Consorci Localret, el terminal de fitxar.

Els navegadors suportats per a qualsevol tipus d'usuari del Consorci Localret seran, almenys: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari.

Els servidors i elements necessaris per a la correcta explotació del sistema seran propietat de l'adjudicatari i hauran de ser instal·lats, operats i mantinguts per aquest.

Qualsevol avaria en els servidors de l'adjudicatari haurà de ser resolta en el termini recollit en els compromisos de nivell de servei.

Els servidors hauran d'estar desplegats en alta disponibilitat, per minimitzar en el màxim les caigudes del servei.

Llicències

Correrà per compte de l'adjudicatari l'adquisició de les llicències, aplicacions addicionals i/o programari comercial necessari per a la prestació del servei demandat.

L'empresa es compromet a realitzar totes aquelles tasques d'integració necessàries, garantint l'operativitat del sistema en tot moment. El cost d'aquests productes programari estarà inclòs en el preu de licitació.

Integració i Interoperabilitat amb altres Aplicacions

El Sistema haurà de permetre, sense cost addicional i sense limitació en nombre d'aplicacions, la integració amb plataformes de tercers i, per tant, haurà de donar suport a la majoria de les relacions que es puguin produir amb les diferents eines (*login* únic, intercanvi de dades i elements d'ús equivalent).

Aquesta interfície haurà de ser oberta podent ampliar-se per un tercer si fos necessària.

3.2. Parametrització del Sistema

L'adjudicatari realitzarà la recollida de dades i estudi de les diferents jornades laborals existent al Consorci en coordinació amb els responsables assignats pel Consorci.

Seràn responsabilitats de l'adjudicatari les següents activitats:

- Disseny de l'organigrama de responsabilitats i administradors. Alta d'administradors.
- Configuració dels diferents departaments d'acord amb l'organigrama de responsabilitats. Alta dels departaments.
- Assignació dels usuaris als departaments.
- Anàlisi de la jornada laboral. Descripció de tots els tipus de jornada laboral i dels usuaris implicats en cadascuna. Classificació de cada tipus de jornada.
- Creació dels grups d'usuaris i assignació dels empleats als mateixos.
- Creació dels perfils de treball.

3.3. Prestacions del Servei

L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el personal del Consorci en la recollida de dades d'alta en el rellotge de fitxar, necessàries per al funcionament del sistema i s'encarregarà de la seva distribució en el rellotge.

Migració del Sistema Actual

S'haurà de migrar al nou sistema tota la informació continguda en l'actual sistema de control de presència que s'està usant en el Consorci Localret, tant registre d'accés com informació generada durant aquests anys pel sistema.

Manteniment Dispositius de Control Horari

El licitador es compromet a proporcionar els serveis de suport i manteniment del sistema, tant per als elements maquinari com programari, així com aquells dispositius i instal·lacions necessaris per a la prestació dels serveis demandats en aquest plec, des de l'inici del contracte fins a la seva finalització.

S'haurà de certificar que l'empresa adjudicatària és propietària del programari i maquinari necessari per a la gestió del control del personal, per evitar problemes en el seu manteniment, permetre alt nivell de parametrització i personalització del sistema, així com facilitar la interoperabilitat amb qualsevol sistema/dispositiu que sorgeixi durant el contracte.

Anirà a càrrec de l'adjudicatari tots els canvis d'ubicació que es demanin dels dispositius de control horari.

3.3.4. Explotació del Sistema

L'adjudicatari serà responsable:

- Supervisió del sistema per verificar el seu correcte funcionament.
- Suport a les tasques d'administració dels diferents gestors que assigni el Consorci Localret.
- Recuperació de dades enfront de bugs de l'entorn en el qual s'executa el sistema.
- Tasques d'ajust i millora del rendiment del sistema a mesura que aquest es consolidi.
- Implementació de nous informes i llistats, així com la personalització dels mateixos, incloent extracció de dades per a la seva explotació.
- Suport i manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu del sistema.
- Configuració i control dels sistemes i dispositius físics usats dins del sistema de gestió d'horaris.
- Reparació de tots els dispositius i elements proporcionats per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis contractats.

3.4. Quadre de Comandament

Es desenvoluparà un quadre de comandament per a l'explotació gràfica i estadística de la informació continguda en el sistema.

Aquest quadre de comandament haurà de subministrar automàticament informació per al control dels indicadors de qualitat del servei prestat.

3.5. Condicions Tecnològiques

Les ofertes que es presentin hauran d'indicar detalladament els requeriments d'implantació de la plataforma oferta, així com l'adaptació d'aquests elements als estàndards de mercat, per tal que els serveis tècnics de Localret puguin avaluar la seva capacitat d'integració en l'entorn tecnològic en què s'opera.

Totes les comunicacions entre els dispositius ubicats en diferents centres del Consorci i els servidors de l'empresa adjudicatària aniran xifrades amb protocols estàndards i robustos, com per exemple HTTPS.

3.6. Servei de Suport i Manteniment

3.6.1. Característiques generals del suport i manteniment

El licitador es compromet a proporcionar els serveis de suport i manteniment del sistema, tant per als elements maquinari com programari, així com aquells dispositius i instal·lacions necessaris per a la prestació dels serveis demandats en aquest plec, des de l'inici del contracte fins a la seva finalització amb les següents condicions mínimes:

- Suport d'assistència telefònica il·limitat de dilluns a divendres de 8 a 16 hores, facilitant un número de telèfon i adreça de correu electrònic al qual poder comunicar les incidències i/o consultes. S'haurà de registrar les peticions en un sistema de tiquets electrònics.
- Suport tècnic personalitzat il·limitat de dilluns a divendres de 8 a 16 hores. El termini de resposta serà d'una hora des de la comunicació de la incidència i/o consulta. En aquest tipus de suport s'hauran de cobrir l'atenció a consultes sobre l'ús de productes i aplicacions objecte del contracte, a més de proporcionar ajut sobre el funcionament de les aplicacions. S'haurà de realitzar l'ajust de paràmetres de funcionament del sistema, el suport al servei TIC per a la correcta explotació del sistema, l'actualització dels productes i terminals, la resolució d'incidències i l'assessorament tècnic a tercers per integrar diferents aplicacions amb el sistema.
- Actualització, configuració, manteniment i posada a punt del sistema.
- Manteniment preventiu i perfectiu dels elements físics i lògics.
- Manteniment correctiu dirigit a resoldre qualsevol anomalia en qualsevol element del sistema.
- Automatització en els processos de realització de les còpies de seguretat, així com la seva restauració.
- Formació del personal de Localret.
- Xat de suport a usuaris
- Aplicació mòbil de gestió per a empleats.

Els licitadors inclouran en la seva oferta un Pla de Manteniment en el qual s'especifiqui el protocol d'actuació per a la resolució d'incidències.

3.7. Centre d'Atenció a l'Usuari

L'adjudicatari posarà a disposició de Localret, un centre d'Atenció a l'usuari (CAU), operatiu de dilluns a divendres de 8 a 16 hores, destinat a rebre, processar i coordinar la prestació de serveis, definits en aquest document i ser el punt únic de comunicació amb el mateix. Des d'aquest CAU s'atendrà tant les incidències corresponents a avaries o mal funcionament dels dispositius de control i aplicacions, com al suport en l'ús de l'aplicació i terminals.

Als efectes de la comunicació d'incidències, el CAU disposarà obligatòriament d'almenys d'una línia d'atenció telefònica i una plataforma online de comunicació segura, per a la recepció o enviament d'incidències, documents, etc., independentment d'altres possibles mitjans de comunicació que volgués disposar l'adjudicatari.

El cost de les línies d'enllaç i equips necessaris (PC, telèfon, etc.) per prestar correctament el servei d'atenció d'incidències, anirà per compte de l'adjudicatari.

3.7.1. Recursos tècnics

Als efectes el CAU disposarà de:

- Una línia d'atenció telefònica atesa en l'horari especificat.
- Un compte de correu electrònic, per a la recepció o tramesa d'incidències, documents, etc.
- Un sistema de gestió de tiquets en el qual es registraran totes les incidències i peticions relatives al sistema. Aquesta eina haurà de realitzar una classificació de les sol·licituds / incidències depenent de la seva importància, prioritat, etc. El Consorci Localret ha de tenir accés web a aquest sistema per poder registrar i fer el seguiment de les incidències / peticions, la seva explotació de dades, etc.

El cost de les línies d'enllaç i equips necessaris per prestar correctament el servei d'atenció d'incidències, anirà per compte de l'adjudicatari.

3.7.2. Recursos humans

El personal del CAU atendrà la resolució de dubtes, recepció de suggeriments i ajuda en el maneig de les aplicacions tant per telèfon com per email, i realitzarà informes indicant les incidències que hagin ocorregut en cada sentit. Així mateix, atendrà qualsevol dubte que els sorgeixi als usuaris sobre el processament de fitxatges, accés web, funcionament dels terminals de control horari, etc.

3.8. Acord de Nivell de Servei

S'estableixen els següents nivells de servei, atenent el tipus i gravetat de les incidències, així com la complexitat i abast de les peticions de parametrització:

Incidències			
Tipus	Gravetat	Temps de resposta	Temps de resolució
1	La incidència afecta la totalitat del servei. La plataforma web està totalment inoperativa. Els terminals de fitxar no estan disponibles per causes imputables a l'adjudicatari.	1 hora	8 hores
2	El servei està sent parcialment impactat Pèrdua parcial de funcionalitat de la plataforma web. Pèrdua parcial de funcionalitat dels terminals de fitxatge per causes imputables a l'adjudicatari.	2 hores	24 hores
3	El servei està mínimament impactat La funcionalitat de la plataforma web està mínimament impactada. La funcionalitat dels terminals de fitxatge està mínimament impactada per causes imputables a l'adjudicatari.	4 hores	48 hores
Peticions			
Tipus	Grau de Complexitat	Temps de resposta	Temps de resolució
1	Peticions bàsiques de parametrització (altes/baixes d'usuaris, assignació d'horaris, canvis de departaments, assignació de permisos de gestió, etc.)	24 hores	24 hores
2	Peticions de complexitat mitjana (creació de nous horaris, creació de nous conceptes, etc.).	24 hores	Fins a 7 dies
3	Peticions de parametrització avançada (creació de bosses d'hores, disseny de nous tipus d'informe, etc.)	24 hores	Fins a 15 dies

4. DOCUMENTACIÓ

La documentació es lliurarà de forma que permeti la seva revisió i actualització, així com el seguiment adequat del Projecte per part dels responsables designats per Localret.

La documentació es lliurarà en suport digital. L'empresa adjudicatària serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació del projecte al llarg del mateix.

L'empresa adjudicatària mantindrà un registre històric dels canvis produïts en la documentació amb una breu explicació de la causa que origina l'estat de canvi.

L'adjudicatari lliurarà còpies de tots els documents produïts i utilitzats al llarg del projecte, en particular:

- **Anàlisi i instal·lació:**

- Documents de definició de la configuració i parametrització del sistema.
- Inventari de l'equipament instal·lat.

- **Implantació:**

- Manuals d'Administració.
- Manuals d'Operació/Usuari.

5. FORMACIÓ

La formació haurà de ser contínua durant la vigència del contracte, podent en qualsevol moment sol·licitar el Consorci Localret cursos a mida per a col·lectius determinats, així com la repetició de cursos formatius.

La formació haurà d'abastar tots els components del sistema i haurà de complir amb els requeriments mínims següents:

- Formació als empleats (usuaris bàsics).
- Formació al personal del servei RRHH.
- Formació als superiors jeràrquics o supervisors.
- La formació haurà de poder ser impartida tant de forma presencial com online en funció de les necessitats del Consorci Localret.
- Tota acció formativa estarà suportada per la seva corresponent documentació.
- El sistema haurà d'incloure manuals i vídeos explicatius del seu funcionament.
- Addicionalment, el sistema disposarà obligatòriament d'una eina de formació online a través de la qual els empleats puguin formar-se en l'ús de tots els elements del sistema.

6. PLATAFORMA DE PROVES – *demo*.

Els licitadors hauran de lliurar juntament amb la documentació tècnica, accés a una aplicació de demostració mitjançant un enllaç web URL, on es pugui verificar el compliment dels requeriments tècnics indicats en el present plec.

Addicionalment, Localret requereix una demo in-situ a realitzar pel licitador que sigui l'adjudicatari del contracte, amb la finalitat de mostrar que el sistema compleix amb les funcionalitats requerides, tant de l'aplicació de gestió com dels diferents mètodes de fitxatge requerits. Aquesta demo es mostrarà en el temps que Localret cregui oportú en la qual han de mostrar totes les funcionalitats de les eines.

7. TERMINI D'IMPLANTACIÓ

El termini màxim per a la instal·lació, parametrització, formació del personal i posada en marxa del sistema integral de control horari serà de **TRENTA DIES NATURALS**, a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte, podent els licitadors establir en les seues ofertes un termini menor, que serà valorat en els criteris d'adjudicació.

8. SEGURETAT

S'exigeix Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (**ENS**) de categoria MITJANA, d'acord amb la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'ENS, en l'apartat VII. "Solucions i serveis prestats pel sector privat", s'indica:

- Quan els operadors del sector privat prestin serveis o proveeixin solucions a les entitats públiques, als quals resulti exigible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat, hauran d'estar en condicions d'exhibir la corresponent Declaració de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, quan es tracti de sistemes de categoria BÀSICA, o la Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, quan es tracti de sistemes de categories MITJANA o ALTA, utilitzant els mateixos procediments que els exigits en aquesta Instrucció Tècnica de Seguretat per a les entitats públiques.
- És responsabilitat de les entitats públiques contractants notificar als operadors del sector privat que participin en la provisió de solucions tecnològiques o la prestació de serveis, l'obligació que aquestes solucions o serveis siguin conformes amb el que disposa l'Esquema Nacional de Seguretat i posseeixin les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat, segons l'assenyalat en la present Instrucció Tècnica de Seguretat.

L'abast de la certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) haurà d'incloure tots els elements/processos del sistema.

Jesús Alache
Àrea de Transformació Digital i Tecnologies