



AJUNTAMENT DE BALSARENY

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI INTEGRAL DE GESTIÓ DE TEMPS COM A EINA DE CONTROL I GESTIÓ DEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE BALSARENY MITJANÇANT PROGRAMARI COM A SERVEI (SaS)



Ajuntament de Balsareny
Març de 2024



AJUNTAMENT DE BALSARENY

CONTINGUT

CAPÍTOL 1: DADES GENERALS

Clàusula 1. Antecedents i Objecte	1
Clàusula 2. Àmbit de prestació del servei	1
Clàusula 3. Normativa.	2

CAPÍTOL 2: DEFINICIÓ DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 4. Prestacions objecte del contracte	2
Clàusula 5. Condicions per a la prestació del servei. Característiques tècniques	2
Clàusula 6. Condicions per a la prestació del servei. Característiques funcionals	4
Clàusula 7. Gestió d'usuaris	7
Clàusula 8. Implantació i càrrega inicial de dades. Terminis	7
Clàusula 9. Formació	8
Clàusula 10. Centre d'atenció i suport als usuaris	8
Clàusula 11. Manteniment i servei tècnic del sistema	9
Clàusula 12. Reparacions	9
Clàusula 13. Recanvis	10
Clàusula 14. Qualitat del servei	10
Clàusula 15. Requisits de seguretat	10
Clàusula 16. Protecció de dades de caràcter personal i drets digitals	11
Clàusula 17. Prevenció de riscos laborals	11



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL SERVEI INTEGRAL
DE GESTIÓ DE TEMPS COM A EINA DE CONTROL I GESTIÓ DEL PERSONAL DE
L'AJUNTAMENT DE BALSARENY MITJANÇANT PROGRAMARI COM A SERVEI
(SaS)**

CAPÍTOL 1: DADES GENERALS

Clàusula 1. Antecedents i Objecte

L'article 10 del Reial Decret llei 8/2019, on modifica l'article 34 del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, estableix que les empreses estan obligades a establir mecanismes de control de registre de la jornada de treball. Aquesta mesura té com a objectius garantir el compliment dels límits en matèria de jornada laboral, crear un marc de seguretat jurídica i possibilitar el control per part de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

L'estatut dels treballadors, és aplicable al personal laboral de l'Ajuntament no sent aplicable als funcionaris públics.

No obstant, sembla desaconsellable que s'estableixi en l'Administració Pública el registre de la jornada laboral exclusivament pels treballadors laborals i no també per als funcionaris, tenint en compte que en la majoria de casos aquests comparteixen el mateix espai físic i realitzen funcions similars.

Així doncs, l'Ajuntament d'una banda té l'obligació d'establir mecanismes de control de registre de la jornada de treball pel persona laboral, i de l'altre garantir el compliment de l'horari i de la jornada de treball dels funcionaris establerts en l'article 54 del text refós de la Llei de l'estatut bàsic del treballador públic, sent necessari a més a més disposar de la informació relativa al compliment de la seva jornada laboral als efectes de l'autorització/denegació de permisos, disposició de vacances etc

En aquest sentit s'estableix l'establert l'article 11 de la Resolució de 28 de febrer de 2019, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual es dicten instruccions sobre jornada i horaris de treball del personal al servei de l'Administració General de l'Estat i els seus organismes públics.

És objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques la descripció de les característiques tècniques que haurà d'acomplir l'adjudicatari del contracte del servei integral de gestió de temps com a eina de control i gestió del personal de l'ajuntament de Balsareny i el subministrament del programari.

Clàusula 2. Àmbit de prestació del servei

L'Ajuntament disposa d'una plantilla aproximada d'uns 50 treballadors, tot i que aquesta quantitat d'usuaris pot variar en funció de l'època de l'any, per la qual cosa s'estima que es pugui arribar a un màxim de plantilla d'uns 60 treballadors.

Els centres de treball en les quals s'ha de poder fitxar mitjançant terminal amb lector són:



- Edifici de l'Ajuntament de Balsareny.
- Llar d'Infants municipal.
- Magatzem Brigada municipal.
- Escola de música municipal.

Clàusula 3. Normativa.

En el desenvolupament de totes les prestacions derivades dels treballs objecte del present Plec, serà d'obligat compliment tota la normativa tècnica i de seguretat i higiene vigents que pugués ser aplicable, ja sigui per les característiques de les instal·lacions o per les prestacions assumides en el present Plec.

CAPÍTOL 2: DEFINICIÓ DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 4. Prestacions objecte del contracte

Les prestacions objecte del contracte seran les següents:

- **Control d'horaris:** Permetrà registrar les entrades i sortides dels empleats públics de l'Ajuntament de Balsareny en els seus centres de treball, així com hores de descans dins de la jornada laboral establerts en els acords laborals (esmorzar, dinar ...).
- **Gestió de permisos, llicències i vacances:** proporcionarà aplicació web que permetrà la sol·licitud, validació i aprovació dels permisos susceptibles de ser gaudits pel personal per via telemàtica, tant en la intranet com des d'internet. Mòdul portal de l'empleat. Llicència per a un mínim de 50 usuaris.
- **Gestió de situacions mèdiques:** Permetrà la comunicació, enviament i confirmació de recepció dels documents de baixes, parts de confirmació, alta, assistència a consulta mèdica, etc.
- **Generació d'informes** i integració amb altres aplicacions de gestió del Servei de Personal de l'Ajuntament
- **Gestió de l'absentisme i excedències.**
- **Suport a usuaris i formació**

S'inclou tant el software com els dispositius associats necessaris per a la implementació del control horari: terminals lectors, servidor on residirà el programari de gestió del sistema, llicències etc, així com el seu manteniment integral (preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu) als efectes de garantir el correcte funcionament del sistema durant el transcurs del contracte.

Clàusula 5. Condicions per a la prestació del servei. Característiques tècniques

El sistema integral de control haurà de donar compliment a les següents característiques, les quals es defineixen com a mínimes per a la prestació del servei:

Aplicació informàtica – programari

Aplicació informàtica pel funcionament del servei contractat la qual no es trobarà a les dependències municipals – amb l'excepció dels terminals de fitxatge - ni serà propietat de l'Ajuntament de Balsareny, sent un servei prestat en la modalitat anomenada SaaS.

El programari com a servei (SaaS) és un model de programari basat en el núvol que ofereix aplicacions als usuaris finals a través d'un navegador d'Internet. Els proveïdors de SaaS allotgen serveis i aplicacions perquè els clients puguin accedir a ells sota demanda. Amb una



oferta SaaS, no cal pensar en com es manté el servei o com s'administra la infraestructura subjacent; només cal pensar en com s'utilitzarà el programari.

Durant la vigència del contracte es podran sol·licitar noves funcionalitats, adaptacions, actualitzacions per canvis en la forma jurídica, canvis en les parametritzacions i configuracions que hauran de ser executats dins de l'àmbit d'aquest contracte i sense cost per l'Ajuntament.

Portal web

Caldrà que permeti funcionar amb sistemes operatius privatis o lliures més habituals (Windows, OS X, Linux).

Serà accessible des de qualsevol navegador web més habituals (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox) i en aplicació mòbil (iOS i Android), haurà de tenir un interfície d'usuari/usuària on els/les usuaris/usuàries hauran d'identificar-se i podran accedir a una vista personalitzada de les funcionalitats i aplicacions a les que tinguin accés segons el seu perfil. Les eines del portal web han de tenir disponibles, com a mínim, l'ús de l'idioma català, essent equivalent el seu contingut i amb una facilitat evident en la selecció de l'idioma amb que l'usuari vol interactuar.

Ha de ser possible l'ús simultani de diversos usuaris al mateix temps, sense que aquest fet provoqui problemes d'integritat en la informació continguda, o l'alentiment evident del servei.

Llicències

Serà a càrrec de l'adjudicatari l'adquisició de llicències, aplicacions addicionals i/o software comercial necessari per la prestació del servei.

Hardware - Terminals amb lectors

Els terminals amb lector de control horari seran aportats pel contractista durant la durada del contracte, encarregant-se de la seva instal·lació, manteniment, reparació i substitució en cas d'avaría o mal funcionament, sense cost addicional per a l'ajuntament.

- La tecnologia dels dispositius de fitxatge estarà basada en la identificació d'usuari alfanumèrica, i tarja de proximitat.
- Disposaran de tecnologia POE.
- Disposaran de pantalla visible.
- Hauran de disposar de mecanismes de seguretat necessaris als efectes de garantir la protecció de les dades de caràcter personal així com l'enviament de dades al servidor mitjançant sistemes estandarditzats de xifrat.
- Disposar de port de comunicacions de xarxa cablejada Ethernet funcionant amb protocol TCP/IP.
- Emmagatzematge en memòria en cas de que falli la comunicació, i enviament dels marcatges emmagatzemats de forma automàtica al regenerar-se la comunicació.
- Descàrrega manual de marcatges *offline*, per al cas en que la comunicació per Internet no sigui possible.
- El terminal haurà de poder comunicar-se amb el servidor a través d'equips intermedis, tals com firewalls, router, proxy, switch, etc. En cap cas, el terminal no disposarà d'accés des de l'exterior.



- El terminal de fitxatge utilitzarà la xarxa de dades de l'Ajuntament pel transport de la informació. En tal cas, la informació a implementar haurà d'adaptar-se a la xarxa existent, entenent i acceptant l'adjudicatari que la seva solució és vàlida i compatible amb les velocitats de transmissió actuals, no precisant cap increment d'amples de banda.
- Les proves de comunicacions entre el dispositiu de fitxatge i la xarxa de l'Ajuntament abans de la instal·lació serà responsabilitat de l'adjudicatari.
- La seva instal·lació es farà de manera general a la paret, sent tots els elements necessaris per a completar la instal·lació a càrrec de l'adjudicatari.

Hardware - Servidors

Els servidors i elements necessaris per la correcta explotació del sistema seran propietat de l'adjudicatari i hauran d'estar allotjats en un Centre de Processament de Dades que compleixi amb la legislació vigent.

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)

Qualsevol averia en els sistemes servidors i elements auxiliars hauran de ser resolts per l'adjudicatari en el termini recollit en els compromisos de nivell de servei.

Caldrà donar compliment a l'establert en l'article 122 de la LCSP.

Clàusula 6. Condicions per a la prestació del servei. Característiques funcionals

El programari haurà de disposar com a mínim dels següents mòduls:

- Control d'horaris: permetrà registrar les entrades, sortides i descansos dels empleats dels seus centres de treball mitjançant terminal lector, fitxatge web o mitjançant aplicació mòbil, associant un codi personal a cada usuari.
- Gestió de permisos, llicències i vacances del personal: el sistema proporcionarà una aplicació web que permetrà la sol·licitud, justificació, validació i aprovació dels permisos susceptibles de ser gaudits pels empleats per via telemàtica amb possibilitat d'adjuntar documentació a una sol·licitud.
- Gestió de control d'incidències: on es permetrà l'aportació de documentació justificativa de la incidència, associant-se automàticament a l'expedient del treballador.
- Gestió de notificacions per a l'avís de sol·licituds i/o incidències pendents als responsables i, en direcció inversa, als empleats quan aquestes estiguin verificades o aprovades.
- Generació d'informes.
- Mòdul de l'empleat: permetrà a l'usuari accedir a les seves dades i gestionar els seus permisos, llicències i vacances.
- Manual de l'usuari.

Funcionalitat control horari

El sistema de control horari permetrà la lectura i gravació de les dades relatives a l'entrada i sortida de la totalitat dels treballadors de l'Ajuntament mitjançant terminals lectors instal·lats en els centres de treball.

Els esdeveniments de fitxatge del sistema de gestió d'horari haurà de contenir, com a mínim la següent informació:



- Dades de la persona usuària.
- Dades de l'instant de l'esdeveniment (data i hora).
- Dades que descriguin l'esdeveniment (entrada, sortida...)
- Dades de l'element emprat usat (codi, targeta).
- Centre de treball en que es va realitzar.

Funcionalitat mòdul permisos, llicències i vacances

El sistema ha de facilitar la sol·licitud per part del personal al seu superior jeràrquic dels permisos, llicències i vacances previstos tan pel personal laboral com pels funcionaris al servei de l'Ajuntament de Balsareny, per la qual cosa ha de comptar amb una aplicació web que gestioni la sol·licitud, validació i concessió o denegació d'aquestes.

La validació de cadascuna de les sol·licituds, ha de ser un procés àgil i flexible, que haurà de quedar registrada en el sistema, permetrà modificació per part d'un administrador superior si fos necessari i afectarà directament el càlcul de la jornada laboral de manera automàtica. El sistema ha de permetre realitzar autoritzacions en bloc, així com autoritzar per endavant absències a futur per a un període determinat.

El procediment serà el següent:

1. L'usuari gravarà la seva sol·licitud, l'aplicació l'informarà en cas de vacances dels dies gaudits i els dies que resta per gaudir (així com totes aquelles circumstàncies que minorin aquests dies), en cas d'una altra mena de permisos se li indicarà els dies que li corresponen. Si el treballador tractés de sol·licitar més dies dels que correspongués, haurà de mostrar un missatge d'error informant-lo d'aquesta circumstància. S'haurà de recollir un camp d'observacions. El sol·licitant podrà demanar la modificació/anul·lació de les sol·licitud. En enviar la sol·licitud l'aplicació enviarà un missatge al responsable del departament de RRHH per a la seva autorització.
2. El responsable del departament de RRHH serà l'encarregat d'avaluar la procedència de la sol·licitud. Dins d'aquesta fase s'haurà de contemplar la possibilitat de disposar de diversos nivells escalonats de validació.
3. En aquesta fase es procedirà a l'emissió de la resolució (favorable o desfavorable) per part de l'Òrgan competent.
4. En el supòsit que es tractés d'un permís o llicència, que necessités la presentació posterior d'algun document justificatiu, s'afegirà una nova fase en la qual el responsable del departament de RRHH assenyalarà si la documentació ha estat lliurada. En cas que transcorri el termini sense que es presenti es validarà com a desfavorable.

Cal indicar que en el supòsit de sol·licitud de dies de lliure disposició, assumptes propis aquest caldrà que el sistema permeti contemplar fraccions d'hora.

En el supòsit que el treballador excedís del termini autoritzat per absències dins de la jornada laboral (esmorzar...) el temps excedit s'haurà de restar automàticament.

Funcionalitat mòdul control d'incidències

El sistema permetrà la gestió de les incidències relatives al compliment de la jornada laboral que es puguin produir, permetent gestionar-les quant a la sol·licitud, validació i aprovació d'aquestes.



Hauran d'habilitar-se els mecanismes oportuns perquè els treballadors puguin remetre al departament de RRHH la documentació acreditativa d'aquestes incidències en format digital si és el cas, associant-se automàticament a l'expedient del treballador.

Funcionalitat mòdul de notificacions

El sistema permetrà l'avís de sol·licituds i/o incidències pendents al departament de RRHH i en sentit invers als treballadors quan aquestes estiguin verificades o aprovades.

Funcionalitat generació d'informes

El sistema haurà de disposar d'un mòdul d'informes que permeti al departament de RRHH, generar com a mínim els següents tipus d'informes:

- Informes d'activitat. Aquests informes mostraran de diferents maneres el comportament de l'usuari respecte al compliment de l'horari laboral. Informació relativa a l'entrada i sortida, hores d'absències dins de la jornada laboral (esmorzar, dinar, reunions,...) i tots aquells aspectes que es decideixin per part del responsable del contracte.
- Informes de períodes d'absència. Reflectiran informació sobre períodes d'absència d'un usuari en relació als motius d'aquesta absència, o quants dies li queden per gaudir, en cas de vacances o llicències per assumptes propis etc
- Informes relatius a l'absentisme. Aquests informes representen, de manera clara i precisa, la informació necessària perquè es compleixi amb la normativa interna de l'Ajuntament, incloent-hi la proposta de descompte a realitzar en nòmina, i el valor econòmic de les mateixes en diferents agregacions.
- Informes relatius a les hores treballades. Aquests informes permetran comparar el nombre d'hores realitzades fora de la jornada ordinària de treball (serveis extraordinaris), en intervals diaris, setmanals, mensuals i anuals, diferenciant en diferents trams horaris.

Els informes generats hauran de confeccionar-se en format pdf, a més d'aquells formats que puguin ser tractats per libreoffice o Microsoft Office, no obstant i això aquests informes hauran de poder previsualitzar-se en pantalla.

Per tal que els informes siguin el més exactes possible, l'actualització dels saldos horaris s'haurà de produir amb una freqüència diària.

Funcionalitat mòdul de l'usuari

El sistema haurà de disposar d'un mòdul de l'usuari que permeti als usuaris accedir a les seves dades de control d'horaris i gestionar els seus permisos, llicències i vacances. Haurà de permetre realitzar almenys les següents accions:

- Sol·licitud de permisos d'absència, llicències i vacances.
- Consultes d'horaris de treball.
- Consulta i sol·licitud de correcció d'esdeveniments de fitxatge.
- Consultes de temps treballat, jornada laboral i dies de vacances i assumptes propis que li resten.

Funcionalitat manual de l'usuari

El sistema haurà de disposar d'un manual d'usuari que permeti als treballadors al servei de la Corporació conèixer el funcionament dels terminals lectors així com de l'ús de l'aplicació.



Clàusula 7. Gestió d'usuaris

La configuració de permisos que hagi de tenir cada usuari que accedeix al sistema serà flexible permetent tenir diferents perfils. Depenent del perfil de l'usuari, aquest podrà visualitzar una certa informació de l'expedient, així com realitzar les operacions a les quals tingui autorització.

Com a mínim es disposaran dels següents perfils:

Perfil d'usuari:

Introducció de marcatges d'entrada i sortida.

Consultar els marcatges realitzats en qualsevol període de temps.

Consultes i sol·licituds de correccions d'esdeveniments de fixatges.

Consultes de temps treballat i jornada laboral. Permetent a l'usuari disposar d'una visió de com ha complert la jornada laboral programada i quan de temps li falta per complir-la.

Sol·licitud de permisos d'absència pels motius prèviament definits al seu supervisor autoritzat: vacances, dies d'assumptes propis, endarreriments, hores extres, compensacions.

Consultar l'estat de les seves sol·licituds.

Consultar el saldo de qualsevol concepte prèviament definit tant a favor com en contra del treballador, com saldo d'hores treballades, hores extres, vacances, permisos i visualització de la seva planificació horària.

Consultar el seu calendari laboral en el que s'indiquin els dies que té marcats com a lliures (vacances, permisos, etc.), el seu horari previst de treball, les peticions de permisos d'absència pendents d'autoritzar etc.

Perfil responsable RRHH:

A més de les funcions que el sistema permet al perfil d'usuari referenciades en l'apartat precedent, el sistema proporcionarà per aquest perfil, entre d'altres les següents funcionalitats:

Disposar de la informació necessària del personal en temps real, personal present, absent, incidències d'absències, hores treballades, control d'hores extres, fixatges, etc.

Consultar el calendari d'incidències dels empleats.

Supervisió i autorització o no de les sol·licituds realitzades pel personal, així com de les incidències sobrevingudes.

Perfil de consulta:

El sistema proporcionarà per aquest perfil consulta a qualsevol dada, però no permetrà cap mena de modificació.

Perfil d'administrador:

El sistema proporcionarà per aquest perfil accés complet a totes les funcionalitats del sistema, així com a l'assignació de perfils.

A petició del responsable del contracte, es podran modificar o ampliar els perfils.

Clàusula 8. Implantació i càrrega inicial de dades. Termini

Un cop formalitzat el contracte s'establirà un termini d'execució que inclourà la parametrització amb les dades de tot el personal de l'Ajuntament, la formació del personal de l'Ajuntament i la posada en marxa del programa.



L'adjudicatari presentarà un calendari de parametrització i implantació que estableix que l'Ajuntament de Balsareny estarà en condicions d'emprar el servei objecte del present plec amb un termini màxim de **DOS (2) mesos** (prenent mes base de 30 dies per tant 60 dies totals) posteriors a la notificació de l'adjudicació.

S'entenen incloses en la implantació i càrrega de dades les següents actuacions:

- Serveis de consultoria, anàlisi i adaptació de la solució proposada, si fos necessari, per a donar compliment a les necessitats de l'Ajuntament.
- Provisió, instal·lació, posada en servei i manteniment dels terminals necessaris per a la lectura dels fitxatges dels treballadors.
- Provisió, instal·lació, posada en servei i manteniment dels servidors centrals i equips addicionals necessaris per al funcionament del sistema de control horari.
- Provisió, instal·lació, posada en servei i manteniment de l'aplicatiu de control d'horaris i gestió de permisos, llicències i vacances.
- Càrrega inicial de dades, parametrització i configuració de tota la informació necessària pel funcionament.
- Parametrització i configuració de les dades necessàries, durant el desenvolupament del contracte, per al correcte funcionament del sistema de control horari en cadascun dels serveis.
- Formació del personal en la gestió i ús del sistema de control horari.
- Definició del centre d'atenció i suport als usuaris per a l'ús correcte del sistema de control horari.

En definitiva, la càrrega inicial de dades, així com la parametrització i configuració de tota la informació necessària per a la correcta posada en marxa i funcionament del Sistema, el qual haurà de lliurar-se "*claus en mà*" i completament operatiu.

A aquest efecte, no es començarà a facturar en tant no s'hagi signat per part del responsable del contracte de l'Ajuntament l'acta d'inici de la prestació del servei operatiu.

Clàusula 9. Formació

Previ al inici de la prestació del servei operatiu, s'hauran d'efectuar com a mínim les següents jornades formatives, les dates de les quals seran consensuades amb l'Ajuntament:

- Generals per tots els treballadors, on s'expliqui com gestionar els permisos, consultar la informació personal relativa als fitxatges i gestionar les incidències. Mínim 1 jornada de 4 hores.
- Específica pels responsables de les unitats administratives i per al personal del servei de Recursos Humans. Mínim 1 jornada de 4 hores.

La formació tindrà lloc a les pròpies dependències de l'Ajuntament, i les jornades es podran desenvolupar el mateix dia.

Clàusula 10. Centre d'atenció i suport als usuaris

L'adjudicatari posarà a la disposició de l'Ajuntament, un Centre d'Atenció i suport als usuaris operatiu com a mínim en dies laborables de 08:00h a 15:00h, destinat a rebre, processar i coordinar la prestació de serveis definits en aquest document i ésser el punt únic de comunicació amb aquest. Des d'aquest centre s'atendrà tant les incidències corresponents a avaries o mal funcionament dels dispositius de control i aplicatius, així com al suport en l'ús de l'aplicatiu i terminals.



A l'efecte de la comunicació d'incidències, el centre disposarà com a mínim d'una línia d'atenció telefònica i una adreça electrònica, per a la recepció o enviament d'incidències, documents, etc, independentment d'altres possibles mitjans de comunicació que possés a disposició l'adjudicatari. En qualsevol cas cap d'aquests mitjans de contacte amb el centre suposaran un cost addicional per l'Ajuntament.

Clàusula 11. Manteniment i servei tècnic del sistema

El manteniment del sistema anirà a càrrec de l'adjudicatari, aquest es prestarà en les modalitats següents:

Manteniment correctiu dirigit a solucionar qualsevol anomalia en els dispositius físics i/o en el programari.

Manteniment preventiu i evolutiu:

Actualitzacions del programari de gestió

Instal·lació i configuració de totes les noves versions de programari que siguin necessàries, així com dels "parches" publicats i la seva actualització en el Sistema. Un cop realitzades les actuacions necessàries, el sistema haurà de seguir funcionant en òptimes condicions.

La realització de les tasques necessàries que permetin la continuïtat del funcionament del sistema en cas de modificacions, realitzades pel mateix adjudicatari.

Totes les despeses incorregudes com a conseqüència de la prestació del servei: desplaçaments, dietes, ma d'obra, peces de recanvi que calgués substituir, incloent els elements de connexió, etc., així com qualsevol altra despesa necessària anirà a càrrec de l'adjudicatari.

El sistema ha d'estar preparat per a poder realitzar tant les còpies de seguretat com la seva restauració amb els sistemes de "backup", permetent salvaguardar i recuperar tant les dades estructurats com els no estructurats.

Els treballs de manteniment i actualització es realitzaran sempre fora de l'horari laboral de l'ajuntament, preferiblement en dies festius, (de 16:00h a 07:00h, excepte dijous de 00:00h a 07:00h) sempre amb preavís a l'Ajuntament amb 48 hores d'antelació, excepte en la resolució d'incidències.

Clàusula 12. Reparacions

Les intervencions de reparació/reinstal·lació es duran a terme mitjançant la substitució dels elements, maquinari defectuosos o avariats (terminals), per un altre original, i del mateix model/versió, dins el temps de resolució establert. Aquest procés es realitzarà pel personal de l'adjudicatari, qui s'haurà de personar al lloc de l'equip avariats, dins el termini de resposta estipulat.

Les reparacions/reinstal·lacions a efectuar seran realitzades de manera que causin les menors molèsties possibles als usuaris, i es minimitzi la possible discontinuïtat del servei prestat directament o indirectament per l'aplicació en qüestió. Per això, es realitzaran en l'horari i dia que es determini per part de l'Ajuntament.



De cada reparació/intervenció l'adjudicatari expedirà un "comunicat d'incidència", en què reflectirà el temps emprat en la resolució i el detall de l'avaria, així com els materials utilitzats per a la seva resolució.

Clàusula 13. Recanvis

L'adjudicatari haurà de garantir, sota la seva responsabilitat, la previsió i disponibilitat de qualsevol classe de recanvis necessaris per al manteniment del sistema.

Clàusula 14. Qualitat del servei

Als efectes de determinar la qualitat del servei, s'estableixen els següents nivells de servei, atès el tipus i gravetat de les possibles incidències:

- Incidències que afecti a la totalitat del servei, que comporti que aquest no està disponible o no pot ser utilitzat per les persones usuàries, haurà de tenir un termini de resposta màxim de **2 hores** i un termini de resolució màxim de **8 hores**.
- Incidències que afecti significativament al servei, que comporti una pèrdua parcial de mòduls o un mal funcionament d'aquests, haurà de tenir un termini de resposta màxim de **4 hores** i un termini de resolució màxim de **24 hores**.
- Incidències amb un mínim impacte del servei, haurà de tenir un termini de resposta màxim de **24 hores** i un termini de resolució màxim de **4 dies**.
- Incidències relacionades amb els terminals lectors, haurà de tenir un termini de resposta màxim de **4 hores** i un termini de resolució màxim de **2 dies**.
- Peticions de millora, detecció d'errors etc sense incidència en el funcionament del sistema, haurà de tenir un termini de resposta màxim de **48 hores** i un termini de resolució màxim de **20 dies**.

S'entén com:

Termini de resposta: Temps transcorregut entre la notificació de la incidència o problema i l'inici de les activitats encaminades a la seva resolució.

Termini de resolució: Temps transcorregut entre la notificació de la incidència problema i la solució d'aquesta.

Clàusula 15. Requisits de seguretat

L'adjudicatari restarà obligat al compliment del que disposa la normativa relativa a la protecció de dades de caràcter personal i en la resta de normatives en les quals s'obligui a mantenir la confidencialitat de les dades subministrades per l'Ajuntament de Balsareny, no podent utilitzar els mateixos més que per a les finalitats específiques i especialment delimitades que es deriven de la cobertura dels riscos.

També s'obliga a mantenir controlat l'accés a les dades que estarà restringit a usuaris autoritzats i permetrà definir les funcions permeses a cada usuari.

També registrarà les operacions o modificacions efectuades per cada usuari indicant dia, hora, tipus de modificació i camps modificats.

S'exigirà a l'adjudicatari la Certificació de Conformitat amb el ENS de categoria **MITJANA**, d'acord amb l'establert en el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat i 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'Esquema Nacional de Seguretat.

Clàusula 16. Protecció de dades de caràcter personal i drets digitals

L'adjudicatari haurà de prestar assistència integral a l'Ajuntament sobre el compliment de la normativa referent a la protecció de dades de caràcter personal, principalment pel que fa a les dades manipulades objecte dels serveis que prestarà.

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com del Reglament (UE) núm. 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 (Reglament general de protecció de dades).

Clàusula 17. Prevenció de riscos laborals

L'empresa haurà de complir en tot moment amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL), el RD 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de Serveis de Prevenció, i la resta de normativa preventiva de desplegament.

Atenent a l'article 24 LPRL, sobre coordinació d'activitats empresarials i al seu desenvolupament en el RD 171/2004, de 30 de gener, l'Ajuntament de Balsareny com a empresari principal i titular dels centres de treball municipals, vigilarà el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de l'empresa adjudicatària, exigint que acreditin per escrit l'avaluació de riscos laborals i la planificació de la seva activitat preventiva, així com el compliment en matèria de formació i informació respecte de les persones treballadores que acudeixin als centres de treball municipals.

L'Enginyer Tècnic Assessor

Maurici Bosch Serramalera

Col·legiat 13.926

Signat i datat digitalment