

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS  
DE SUBSCRIPCIÓ A UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ INTEGRAL DE RECURSOS  
HUMANS I DE GESTIÓ EXTERNA DEL CICLE COMPLET DE LA NÒMINA DEL  
PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE MONT-ROIG DEL CAMP**



## Índex

1.	Objecte i abast dels serveis.....	4
2.	Descripció dels serveis a contractar.....	5
2.1.	Funcionalitats del sistema de gestió integral dels recursos humans.....	5
2.1.1.	Mòdul Gestió d'empleats.....	5
2.1.2.	Mòdul Gestió del cicle complet de la nòmina.....	7
2.1.3.	Mòdul Gestió i seguiment del pressupost (capítol I).....	11
2.1.4.	Mòdul Gestió dels contractes.....	11
2.1.5.	Mòdul Administració de llocs de treball i places.....	12
2.1.6.	Mòdul Quadre de comandament de RRHH.....	13
2.1.7.	Mòdul Portal de l'Empleat.....	14
2.1.8.	Mòdul Control de jornada i horaris.....	15
2.1.9.	Mòdul Gestió d'ajuts socials.....	16
2.1.10.	Mòdul Gestió per competències i desenvolupament professional.....	16
2.2.	Servei confecció cicle complet de la nòmina.....	17
2.3.	Servei de formació al personal de la Corporació.....	20
2.4.	Requeriments tecnològics.....	21
2.4.1.	Requeriments generals.....	21
2.4.2.	Entorn tecnològic.....	23
2.4.3.	Integració amb altres aplicacions.....	24
2.5.	Serveis de suport.....	26
2.5.1.	Legislació aplicable.....	26
2.5.2.	Disponibilitat i condicions generals.....	26
2.5.3.	Tipologia.....	26
	S'entendran els serveis de suport:.....	26
2.5.4.	Gestió de les incidències.....	27
2.6.	Traspàs de dades.....	27
2.6.1.	Situació inicial.....	27
2.6.2.	Càrrega inicial de dades.....	27
2.7.	Serveis de Formació.....	28
3.	Condicions d'execució del contracte.....	28
3.1.	Fases.....	28



3.2.	Personal tècnic de l'adjudicatari.....	29
3.3.	Equip de suport.....	29
3.4.	Organització del personal tècnic de l'adjudicatari.....	30
3.4.1.	Caràcter permanent de l'adscripció dels tècnics.....	30
3.4.2.	Reserva del dret de substitució.....	30
3.5.	Lloc.....	30
3.6.	Seguretat dels sistemes d'informació.....	30
3.7.	Qualitat.....	31
3.8.	Propietat i portabilitat de les dades.....	31
3.9.	Requisits addicionals de seguretat.....	32
3.9.1.	Accés al locals de tractament.....	32
3.9.2.	Mesures de seguretat.....	32
3.9.3.	Secret professional.....	32
3.9.4.	Responsabilitat.....	33
3.9.5.	Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat.....	33
3.9.6.	Incompliments parcials o compliment defectuós.....	39
3.9.7.	Demora en l'execució.....	39
4.	Acords de nivells de servei.....	40
4.1.	Definició de conceptes.....	40
4.1.1.	Acord de nivells de servei (ANS).....	40
4.1.2.	Incidències.....	40
4.1.3.	Classificació d'incidències.....	40
4.2.	Nivells de servei.....	41
5.	Seguiment del servei.....	41
5.1.	Reunions de seguiment.....	42
5.2.	Assumptes.....	42



## 1. Objecte i abast dels serveis

L'objecte d'aquest contracte és el servei de subscripció a una aplicació de gestió integral dels recursos humans i la gestió externa de la nòmina del personal de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp.

La gestió integral dels recursos humans inclourà: el control horari, la gestió de la plantilla i relació de llocs de treball i la simulació de pressupost de capítol I.

El contracte inclou la implementació que haurà d'integrar: la migració de dades dels sistemes actuals, la parametrització i la formació del personal del departament de Recursos Humans que l'ha d'utilitzar a nivell administrador, així com de la resta de personal que l'utilitzarà a nivell d'usuari.

Pel que fa al servei de gestió del cicle complet de la nòmina, inclourà: el càlcul de la nòmina, de les liquidacions de les cotitzacions de Seguretat Social i la retenció de l'IRPF.

La posada a disposició de l'aplicació es farà en la modalitat "al núvol" amb serveis SaaS (Software as a Service). 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 Mont-roig del Camp.

L'aplicació informàtica ha de dotar al Servei 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. Descripció dels serveis a contractar

L'objecte del contracte inclou, d'una banda, el serveis de subscripció o dret d'accés a una aplicació de gestió integral dels recursos humans de l'Ajuntament en dos instàncies independents, una de producció i una segona, idèntica, de pre-producció i formació, que ha de disposar de les funcionalitats o mòduls 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.

### 2.1. Funcionalitats del sistema de gestió integral dels recursos humans

#### 2.1.1. Mòdul Gestió d'empleats

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.

El sistema ha de disposar d'una integració amb el sistema de tramitació administrativa de l'Ajuntament mitjançant els corresponent expedients electrònics pel qual s'estableixi la relació laboral, funcional, política o de confiança.

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 d'assegurança mèdica (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. Cos funcional o 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 de formació

c. Dades laborals:

1. Situació laboral actual i històrica
2. Compte 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 o malaltia laboral
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 disciplinàries

El sistema ha de tenir una gestió completa de l'expedient personal del/de la empleat/da, 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

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.

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'Institut Nacional de la Seguretat Social, en endavant INSS).

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.).

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, Expedients administratius, 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.

### 2.1.2. Mòdul Gestió del cicle complet de la nòmina

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 Seguretat Social, 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.

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.

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 quotes 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, dom 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 o Assegurances sanitàries generals.** El sistema ha de permetre la gestió de partícips i actualitzacions dels promotors, així com del pagament del Pla de Pensions o Assegurances sanitàries generals.
  
- **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.

### 2.1.3. Mòdul Gestió i seguiment del pressupost (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 conceptes 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.

### 2.1.4. Mòdul Gestió dels 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 pròrrogues.
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.

### 2.1.5. Mòdul 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).

#### 2.1.5.1. *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.

#### 2.1.5.2. *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.

### 2.1.6. Mòdul 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.

### 2.1.7. Mòdul 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.

### 2.1.8. Mòdul Control de jornada i horaris

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.

- a. Permetre el procés de delegació o substitució de perfils responsables en els processos de validació de sol·licituds.





- b. Disposar d'un manual d'usuari detallat i rebre una formació de l'ús del sistema.
- c. Disposar d'un mòdul d'avisos parametrizable.
- d. Permetre la visualització i modificació de marcatges de control horari, d'acord a determinats perfils.
- e. Facilitar la publicació de documents d'interès general mitjançant un plafó d'anuncis corporatiu i sindical.
- f. Permetre la visualització de l'expedient personal de l'empleat.
- g. Representació gràfica de l'organigrama de l'entitat.
- h. Possibilitat d'adjuntar documents justificatius a les sol·licituds.
- i. 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.
- j. 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.

El sistema de control horari permetrà als empleats efectuar els seus fitxatges a través d'una pàgina web o aplicació electrònica interconnectada amb l'aplicació de gestió integral de RRHH. L'aplicació electrònica per efectuar els fitxatges estarà habilitada per a la seva rescàrrega en Android i iOS.

### 2.1.9. Mòdul 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.

### 2.1.10. Mòdul 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.

## 2.2. Servei confecció cycle complet de la nòmina

L'adjudicatari haurà de disposar d'un servei de BPO (*business process outsourcing*) de càlcul del cycle complet de la nòmina de tota la plantilla de l'Ajuntament, de manera que el servei sempre estigui garantit i sigui reversible a la finalització de la vigència del contracte, oferint la realització, com a mínim, les següents funcions:

1. Accés a la plataforma cloud de l'adjudicatari, als mòduls detallats segons cada opció, per part dels usuaris de RRHH l'Ajuntament.
2. Accés al Portal d'Atenció al Client, una eina web de traçabilitat i comunicació amb els gestors de l'adjudicatari, per als usuaris del Ajuntament de Mont-Roig del Camp que processin les incidències.
3. La descàrrega de documentació i informes estàndard mensuals i anuals que s'estableixin per la responsable del contracte durant el procés de migració i implementació, i que els gestors de l'adjudicatari han de posar a disposició dels usuaris de RRHH de l'Ajuntament.
4. Servei de gestió del cycle complet de la nòmina, d'acord amb el marc d'actuació estàndard en les següents tasques:

### Gestió de plataformes.

- Gestió de BD.
- Actualitzacions del programa.
- Reserves.
- Gestió d'accessos.

### Gestió mediambiental.

- Actualització de la legislació.
- Comunicació de publicació d'actualitzacions de conveni.
- Actualització de l'acord de normes.
- Actualització taules de retribucions.
- Gestió d'estructures (empreses, centres, comptes comptables...).

### Gestió d'empleats.

- Descàrrega d'empleats.
- Gestió de la vida laboral.
- Gestió de baixes i indemnitzacions.
- Gestió d'embargaments.
- Gestió de préstecs.
- Gestió de dades variables (hores extres, gratificacions extraordinàries, plusos i altres incidències mensuals)

### Cicle de nòmines.



- Nòmina mensual, quitances, pagament extra, endarreriments.
- Control d'informes i verificació.
- Generació de transferències bancàries de nòmines, embargaments.
- Generació de rebuts de nòmines (PDF, e-mail, portal).

#### Processos mensuals.

- SLD (Sistema de liquidació Directa).
- Generació de models AEAT (111, 190).
- Informes predefinits: quadre de nòmina, costos...
- Generació de l'enllaç comptable.

#### Processos anuals.

- Gestió professionals.
- Generació Fitxer 190, 345 (Pla de pensions), 296
- Certificat de retencions.
- Generació model 145 (comunicació dades del pagador)

#### Notificacions dels organismes oficials.

- Generació de contractes, ampliacions de SEPE i contract@.
- Generació de fitxers AFI + ADT (dies d'anotació treballats).
- Generació d'arxius FDI, DELT@, RATSIB sense baixa.
- Generació d'arxius CERTIFIC@2 i certificats d'empresa...

#### Suport jurídic

- Fitxers SLD, FDI, AFI, DELT@, CONTRAT@, CERTIFIC@.
- Gestió Sistema de Liquidació Directa (CRET@)
- Obertura de CCC.
- Sol·licitud de certificacions, consultes de vida laboral.
- Gestió telemàtica amb la TGSS, INEM, INSS, Mútues.

#### Integració:

- Generació d'interfícies d'arxiu amb sistema de comptabilitat.

La mitjana de nòmines dels treballadors a processar cada mes serà de 160 nòmines, prenent com a referència el nombre mitjà d'empleats que presta a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp: Això fa un volum de nòmines 2.240 per any, comptabilitzant 12 nòmines anuals i dues pagues extres. Es consideraran nòmina/mes a part de les ordinàries mensuals:

- abonament de complement de productivitat per a tot el personal,
- pagament d'endarreriments per a tot el personal
- i segones nòmines complementàries que impliquin processos de càlcul, remesa per transferència bancària i emissió d'informes justificatius de nòmina addicional als processos de nòmina ordinària d'aquell mes.

El servei suposa externalitzar la gestió de nòmina amb tots els processos administratius i procediments laborals i en paral·lel ha de permetre accedir al Servei de Recursos Humans de l'Ajuntament a la gestió de persones utilitzant la mateixa base de dades. Aquest servei haurà de garantir les mesures de privadesa i seguretat i el compliment de la legislació vigent de protecció de dades personals.



Les fases del procés mensuals de gestió del cicle complet de la nòmina que haurà de complir l'adjudicatari seran les següents:

Fase 1: El dia 10 de cada mes (o el dia hàbil anterior, en cas que el dia 10 caigui en festiu, en dissabte o en diumenge), l'empresa adjudicatària posarà a disposició del Servei de Recursos Humans els documents següents en format .xml i pdf, relatius a les incidències del mes (hores extres, gratificacions extraordinàries, plusos, drets d'assistències dels regidors, etc.):

- Llistat en què es relacionin els empleats o regidors que percebran alguna quantia per aquests conceptes en el mes en qüestió, l'import a percebre, el cost de seguretat social i les aplicacions pressupostàries a les quals s'imputarà la despesa.
- Llistat del personal laboral amb el nombre d'hores extraordinàries abonades a cada empleat en còmput anual, així com les abonades en la nòmina d'aquell mes.

Fase 2: Com a màxim el dia 20 de cada mes (o el dia hàbil anterior, en cas que el dia 10 caigui en festiu, en dissabte o en diumenge), l'empresa adjudicatària posarà a disposició del Servei de Recursos Humans els documents següents en format .xml i pdf:

- Llistat amb la relació de personal que alta o baixa mèdica per incapacitat temporal durant el mes en qüestió (empleat, data de la baixa, data de l'alta si escau, i tipus de contingència).
- Llistat amb la relació de bestretes concedides al personal i que s'executen en la nòmina d'aquell mes (empleat, inici de la liquidació, import del préstec, número de quotes, quota mensual, saldo vençut, quotes satisfetes, saldo pendent, quotes pendents).
- Llistat amb la relació d'embargaments del personal i que s'executen en la nòmina d'aquell mes (empleat, inici de la liquidació, import de l'embargament, quota mensual, saldo vençut, quotes satisfetes, saldo pendent).
- Resum de la nòmina del mes en qüestió que contindrà el llistat de la nòmina calculada de cada empleat, així com dels regidors (amb dedicació exclusiva, parcial i aquells als qual s'abonin drets d'assistències aquell mes). Els empleats estaran agrupats per Programa (aplicació pressupostària). L'import brut a percebre estarà dividit en les següents columnes: sou brut, triennis, complement destí, complement específic, productivitat, assegurança mèdica, hores extres o gratificacions extraordinàries, assistències, complement IT, Brut, seguretat social treballador, descompte, IRPF, bestreta, embargament, líquid, base imponible, base exempta.
- RLC de tots els comptes de cotització de l'Ajuntament on constin els imports de les cotitzacions a la Seguretat Social del mes anterior que s'han d'ingressar a la Tresoreria de la Seguretat Social, el llistat on consti tot el personal i es divideixi en dues columnes el cost de la SS a càrrec de l'empresa i la que és a càrrec del treballador, el llistat del total repartit per aplicacions pressupostàries (programa).
- Fitxer comptable per carregar-lo al programa de comptabilitat de



l'Ajuntament (ABSIS).

- Fitxer de pagament electrònic dels imports líquids de totes les nòmines calculades.
- Dos llistats on consti, d'una banda l'import total d'aquella nòmina imputat a cada aplicació pressupostària, i el llistat de les aplicacions pressupostàries on s'imputa la despesa de la nòmina de cada empleat.
- Llistats de conciliació:

Llistat de resum general de conciliació: ha de contenir cada empleat, i la informació sobre diferències en totes les retribucions comparada respecte el mes anterior.

Llistat de variacions en conceptes fixos: ha de contenir cada empleat, i la informació sobre diferències en els conceptes fixos comparat respecte el mes anterior.

Llistat de conciliació de conceptes variables per concepte: ha de contenir cada empleat, i la informació sobre diferències en les retribucions variables comparada respecte el mes anterior.

Llistat de conciliació e conceptes variables per treballador: ha de contenir cada empleat, i la informació sobre diferències en les retribucions variables, distingint totes conceptes variables, comparada respecte el mes anterior.

Fase 3: el compliment consecutiu de les fases 1 i 2 per part de l'empresa adjudicatària, ha de tenir com a resultat que des de la Tresoreria de l'Ajuntament es puguin abonar les nòmines mensuals a tot el personal, i que tots els empleats ho rebuin en el seu compte corrent abans de l'últim dia hàbil del mes (inclòs aquest últim dia hàbil), i en el cas de les pagues extraordinàries de juny i de desembre que tots els empleats ho rebuin en el seu compte corrent abans del dia 21 d'aquell mes o el següent dia hàbil, en cas que el 21 sigui inhàbil (inclòs aquest últim dia hàbil).

### **2.3. Servei de formació al personal de la Corporació**

El contracte inclou els serveis de formació següents:

- a) Formació dels administradors/es de la plataforma (4 persones) per a garantir l'explotació de totes les funcionalitats de la plataforma:

L'adjudicatari haurà d'assegurar la transferència de coneixements als usuaris administradors del Servei de Recursos Humans per que puguin obtenir un coneixement avançat en la utilització de l'aplicació i els diferents mòduls.

Per tal de garantir aquest acompanyament l'adjudicatari haurà d'oferir un mínim de 8 jornades formatives dins de l'horari de 8 a 15h de dilluns a divendres durant el període d'implantació de l'aplicació. En qualsevol cas es garantiran totes les sessions telemàtiques necessàries per garantir l'explotació del sistema. L'adjudicatari ha de disposar de programes de formació continuada per garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema durant tota la vigència del



contracte que no suposin cost addicional.

b) Formació dels usuaris de la plataforma:

S'haurà de garantir un manual de formació bàsica pel conjunt d'usuaris (un màxim de 200) que d'una manera o d'una altra hagin d'interactuar amb els recursos que aquí es contracten durant la vigència del contracte. Aquest manual ha d'estar permanentment actualitzat sense cost addicional durant tota la vigència del contracte. L'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma de formació pròpia gratuïta i disponible els 365 dies de l'any durant la vigència del contracte.

c) Formació dels administradors/es de la plataforma (4 persones) en la gestió del cicle complet de la nòmina:

L'últim any de contracte adjudicatari haurà d'assegurar la transferència de coneixements als usuaris administradors del Servei de Recursos Humans (4) per que puguin obtenir un coneixement adequat per a reinternalitzar la gestió del cicle complet de la nòmina.

Per tal de garantir aquest acompanyament l'adjudicatari haurà d'oferir un mínim de 10 jornades formatives dins de l'horari de 8 a 15h de dilluns a divendres durant els dos últims mesos de l'últim any d'execució del contracte.

## 2.4. **Requeriments tecnològics**

### 2.4.1. **Requeriments generals**

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.

L'idioma de la interfície de la solució complerta haurà de ser configurable per l'usuari, i estarà traduït, com a mínim, en castellà i català.

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.

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.

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'encriptació de les paraules de pas de cada usuari dins del sistema.
- i. Poder autoritzar/restringir IP's d'accés per els usuaris de gestió.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

## 2.4.2. Entorn tecnològic

### 2.4.2.1. **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.

### 2.4.2.2. **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:

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.

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

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.

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.



Per tal que tingui la major compatibilitat en tots els navegadors i sistemes operatius, l'aplicació ha d'estar en .html5.

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.

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.

### 2.4.3. Integració amb altres aplicacions

#### 2.4.3.1. **Gestió econòmica**

El sistema ha de disposar d'integració amb l'aplicació de gestió econòmica de l'Ajuntament, actualment ABSIS, proveïda per l'empresa BERGER-LEVRAULT, o la que determini l'Ajuntament en el moment d'implantació del sistema de gestió de RRHH.

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. 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'emetran 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 nòmines 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 numero 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.

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.

#### **2.4.3.2. 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.

#### **2.4.3.3. 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.

#### 2.4.3.4. **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.

## 2.5. **Serveis de suport**

### 2.5.1. **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).

### 2.5.2. **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 d'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)

### 2.5.3. **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.

#### 2.5.4. Gestió de les incidències

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.

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.

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.

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.

## 2.6. Traspàs de dades

### 2.6.1. Situació inicial

Actualment l'Ajuntament de Mont-roig del Camp utilitza l'aplicació Epsilon per al càlcul del cycle complet de la nòmina de l'Ajuntament.

Així mateix, utilitza l'aplicació comptable ABSIS.

Pel control horari s'utilitza la solució de SUREACT.

La tramitació electrònica dels expedients administratius es realitza a través de la plataforma GESTIONA.

### 2.6.2. Càrrega inicial de dades

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 Epsilon.



A efectes de control horari s'importaran les dades a partir del dia 1 de gener de 2024.

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 Servei de Recursos Humans i el Departament de Noves Tecnologies de l'Ajuntament.

La càrrega inicial de dades no tindrà una durada superior a 2 mesos.

## 2.7. Serveis de Formació

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.

Un cop adjudicat el contracte, l'adjudicatari presentarà en el termini de 2 mesos un pla de formació dels diferents tipus de formació previstos al punt 2.3 d'aquest Plec, 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.

El pla de formació ha de disposar de programes de formació continuada per a garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema.

## 3. Condicions d'execució del contracte

### 3.1. Fases

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

Fase 1. Fase d'anàlisi del context organitzatiu i de personal de l'Ajuntament. Tindrà una durada màxima de quinze dies.

Fase 2. Fase d'instal·lació, parametrització i configuració i traspàs de dades per adaptació a l'Ajuntament. Tindrà una durada màxima de dos mesos.

Fase 3. Fase de desenvolupament de les integracions. Tindrà una durada màxima d'un mes.

Fase 4. Fase de formació d'usuaris del sistema i dels personal de Recursos Humans l'Ajuntament. Tindrà una durada màxima d'un mes.

Fase 5. Fase de suport i gestió del cycle complet de la nòmina. S'estendrà durant tota la vigència del contracte.

Fase 6. Fase de formació personal Recursos Humans per assegurar la transferència del coneixement per a reinternalitzar el cycle complet de gestió de la



nòmina.

Les fases 1 a 3 corresponen a la implantació del projecte i podrà ser objecte de pròrroga sempre que concorrin causes convenientment justificades. Aquesta pròrroga en cap cas podrà comportar un retard en el temps màxim d'execució de la resta de fases, o sigui, en el temps màxim d'execució del contracte.

L'empresa lliurarà a l'Ajuntament la documentació tècnica i funcional sobre el funcionament del sistema i de les noves versions.

### 3.2. 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, 3, 4, 5 i 6: Un equip de suport permanent i gestió de la nòmina, format com a mínim per 2 efectius amb el següent perfil:
  - **Titulat de grau mitjà** amb, com a mínim, una de les següents titulacions:
    - Grau o diplomatura en Relacions Laborals, Ciències del Treball, Empresarials, Administració i Direcció d'Empreses.Així com una experiència mínima de 3 anys (acreditada amb informe de serveis prestats i funcions realitzades), realitzant tasques de:
    - o Confecció de les nòmines, de les cotitzacions i liquidacions d'assegurances socials del personal d'administracions locals espanyoles.
  - **Cap d'equip informàtic** amb, com a mínim, una de les següents titulacions:
    - Cicle formatiu de formació professional de grau superior (II) en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa, en Desenvolupament d'Aplicacions Web, en Desenvolupament d'Aplicacions Multiplataforma, equivalent o superior en l'àmbit de la Informàtica.Així com una experiència mínima de 3 anys (acreditada amb informe de serveis prestats i funcions realitzades), realitzant tasques de:
    - o Assistència tècnica i informàtica en la confecció de les nòmines, de les cotitzacions i liquidacions d'assegurances socials del personal d'administracions locals espanyoles.

Aquest personal haurà de prestar els seus serveis durant l'horari laboral de l'Ajuntament (de 8 a 15 hores).

### 3.3. Equip de suport

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.

L'equip de suport resoldrà les consultes i/o incidències i anotarà convenientment els valors de la seva resolució.

L'adjudicatari nomenarà un tècnic de referència per tal de coordinar tots els temes relacionats amb l'adjudicació.

### **3.4. 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 Mont-roig del Camp, 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.

#### **3.4.1. 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 substituï, 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.

#### **3.4.2. 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.

### **3.5. Lloc**

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

### **3.6. Seguretat dels sistemes d'informació**

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



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.

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 Mont-roig del Camp, aquest compliment.

L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir les Normes de Seguretat de tot tipus en vigor a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp, 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.

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.

L'empresa adjudicatària autoritza a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp, 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 Mont-roig del Camp.

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.

### **3.7. Qualitat**

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

### **3.8. Propietat i portabilitat de les dades**

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

### **3.9. Requisits addicionals de seguretat**

#### **3.9.1. Accés al locals de tractament**

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.

El personal de la empresa adjudicatària anirà correctament identificat durant la seva estada als locals de tractament de l'Ajuntament.

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.

#### **3.9.2. 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.).

#### **3.9.3. 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.

#### 3.9.4. 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.

#### 3.9.5. 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 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.
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.
- a. No es recomana l'ús de claus concertades.
    - b. 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.
    - c. En el cas de fer servir contrasenyes s'han d'aplicar polítiques rigoroses de qualitat de la contrasenya i renovació freqüent.
      - i. Longitud mínima de la contrasenya de 8 caràcters.
      - ii. La contrasenya ha de contenir com a mínim una lletra majúscula, un símbol i un número i no pot començar amb un símbol.
      - iii. La contrasenya s'ha de renovar cada any.
      - iv. 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).
- a. 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.
  - b. S'han de registrar els accessos amb èxit, i els fallits.
  - c. El sistema ha d'informar l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.
  - d. 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.
- a. 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:
- a. Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.



- b. S'ha d'aplicar la regla de «mínima funcionalitat»:
    - i. El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'Ajuntament assoleixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
    - ii. 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.
    - iii. 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 prioritització 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'incident real 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:
- 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]).
  - El mecanisme i els procediments de coordinació per portar a terme les tasques de manteniment dels sistemes afectats per l'acord.
  - 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:
- Garantint el control d'accés amb mesures físiques ([mp.if.1] i [mpl.if.7]) o lògiques ([mp.si.2]), o totes dues.
    - 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:
- S'ha de disposar d'un registre de sortida que identifiqui el transportista que rep el suport per traslladar-lo.
  - S'ha de disposar d'un registre d'entrada que identifiqui el transportista que el lliura.
  - 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.
  - S'han d'utilitzar els mitjans de protecció criptogràfica ([mp.si.2]) corresponents al nivell de qualificació de la informació continguda de més nivell.
  - 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.
- 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.
  - S'han de destruir de forma segura els suports, en els casos següents:
  - 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. Anàlisis 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 «*cros 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.

### 3.9.6. 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.

### 3.9.7. 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.

## 4. Acords de nivells de servei

### 4.1. Definició de conceptes

#### 4.1.1. 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.

#### 4.1.2. Incidències

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

#### 4.1.3. 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 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 el càlcul o el pagament de la nòmina en temps o forma, és a dir, abans de l'últim dia hàbil d'aquell mes.

## 3. Incidència lleu

- a) Qualsevol altre incidència en el sistema que no es considera crítica ni greu.

En qualsevol cas, la persona responsable del Servei 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.

## 4.2. 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. Seguiment del servei

Correspon a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp, mitjançant la 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.

### 5.1. 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.

### 5.2. Assumptes

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.

## La cap de Recursos Humans

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT AL MARGE



