



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A
LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS
D'IMPLEMENTACIÓ DEL PROJECE
INTEGRAL DE RECURSOS HUMANS AMB
SERVEI EXTERN DE GESTIÓ DE NÒMINES

CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.



Finançat per
la Unió Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA
Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

Contingut

1. Objectius 1

2. Motivació i antecedents1

3. Abast i requeriments del procés d'adopció..... 2

3.1. Abast..... 2

3.2. Model de relació i organització ¡Error! Marcador no definido.

3.3. Requeriments de l'equip de treball .. ¡Error! Marcador no definido.

3.4. Requeriments del pla de comunicació¡Error! Marcador no definido.

3.5. Requeriments del pla de formació... ¡Error! Marcador no definido.

3.6. Requeriments del pla de gestió del canvi i dels serveis d'acompanyament..... ¡Error! Marcador no definido.

3.7. Desplegament de sistemes de control del projecte i la plataforma Microsoft 365 ¡Error! Marcador no definido.

3.8. Serveis de suport a l'administració de l'entorn Microsoft 365 i suport funcional a l'usuari ¡Error! Marcador no definido.

3.9. Acords de nivell de servei ¡Error! Marcador no definido.

3.10. Resum executiu de l'abast del projecte¡Error! Marcador no definido.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

1. Situació actual

El Consorci d'Osona de serveis socials emprèn un projecte de canvi dels sistemes informàtics actuals que s'utilitzen per a la gestió de nòmina i de recursos humans. Pel que fa a la nòmina, actualment, la gestió està contractada a una empresa externa.

La solució indicada no satisfà els principis d'eficiència i eficàcia exigits a l'administració pública. Per la qual cosa és fonamental que el sistema escollit tingui la capacitat d'ajudar a dur a terme el canvi tecnològic, estratègic i funcional requerit en l'àrea de personal del Consorci.

Des del punt de vista de la gestió de RRHH, es disposa en l'entitat d'eines heterogènies, que recullen informació departamental en diferents formats bàsics, però no permeten la integració d'aquesta.

El Consorci requereix disposar d'una solució integral de gestió de persones, que faciliti el càlcul precís del cicle i confecció de la nòmina i un àrea de l'empleat/da. Per tot això, el present projecte és prioritari i decisiu.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte són els serveis de disposició d'un sistema informàtic per a la gestió integral del recursos humans, control horari i confecció de nòmines del personal del Consorci. El servei inclou la migració de dades dels sistemes actuals, capacitació del personal especialitzat i dels usuaris i serveis de consultoria per a la implementació del sistema.

Aquesta solució cal que es contempli en modalitat d'accés "CLOUD" amb serveis "SaaS" i ha de dotar el servei de recursos humans del Consorci d'una solució modular, oberta, flexible i que integri tota la informació que gestiona el servei, amb la finalitat d'agilitzar la feina diària i que asseguri el compliment de les obligacions legals pertinents.

S'ha de garantir l'accés al servei SaaS durant els 365 dies de l'any i durant les 24 hores del dia, excloent, naturalment, el temps dedicat al manteniment de la plataforma. L'accés ha d'incloure el dret d'ús del programari, l'allotjament de dades i la realització dels processos d'actualització de versions i còpies de seguretat de la base de dades per part de l'empresa contractista, el suport d'atenció a usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu per a la gestió de la nòmina i de recursos humans.

El contracte NO inclou relloges horaris donat que el fitxatge s'haurà de fer de manera informàtica des de l'àrea de l'empleat o des de mòbils intel·ligents iOS i Android mitjançant una APP i amb geolocalització.

3. Abast i requeriments del procés d'adopció

3.1. Abast



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

3.1.1. Cicle de Nòmina

La funcionalitat de l'aplicació informàtica ha de comprendre la gestió integral de tots els aspecte econòmics relacionats amb les retribucions, cotització i tributació de cada persona treballadora del Consorci.

S'han de poder gestionar, almenys, les següents funcionalitats:

- Gestió del sistema retributiu
- Sistema de gestió per a diverses entitats
- Gestió de diferents patronals de cotització
- Pluralitat de definició de centres de treball i cost

3.1.2. Gestió del cicle de la nòmina

El sistema informàtic ha de permetre externalitzar amb una eina informàtica la gestió de les nòmines i la contractació laboral i ha d'incloure tots els processos administratius i laborals que calgui per a realitzar aquesta tasca. Alhora ha de permetre realitzar a l'equip de personal del Consorci la gestió de persones i recursos humans accedint a l'aplicació en cloud per a aquestes funcionalitats fent servir la base de dades de la que disposa el Consorci.

La gestió haurà de ser especialitzada per a l'administració pública i permetre l'accés i gestió dels usuaris del Consorci de les funcionalitats de gestió amb la mateixa base de dades i en un entorn cloud d'alta seguretat i amb certificació i disponibilitat.

Els serveis mínims que ha de poder realitzar l'aplicació són els següents:

- ✓ Gestió de la plataforma Cloud
 - Administració de base de dades en cloud, actualitzacions de programa.
 - Execució Còpies de seguretat, Gestió d'accessos i permisos.
- ✓ Gestió de l'entorn
 - Actualització de la Legislació, taules de conveni.
 - Comunicació de publicació d'actualitzacions de conveni.
 - Actualització normatives conveni parametritzades en implantació.
- ✓ Gestió de la plataforma Cloud
 - Administració de base de dades en cloud, actualitzacions de programa.
 - Execució Còpies de seguretat, Gestió d'accessos i permisos.
- ✓ Gestió de l'entorn
 - Actualització de la Legislació, taules de conveni.
 - Comunicació de publicació d'actualitzacions de conveni.
 - Actualització normatives conveni parametritzades en implantació.
 - Gestió inicial d'estructures (Empreses, Centres, Comptes Comptables...).
- ✓ Gestió de l'Empleat/da:
 - Gestió de noves Altes de l'empleat/da, Gestió de vida laboral.
 - Gestió de baixes i quitances i indemnitzacions.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Càrrega d'absències, IT, permisos, vagues.
- Gestió d'embargaments. Gestió de préstecs.
- Gestió de dades variables i incidències.
- Gestió de bonificacions de contractes laborals.

✓ Gestió de Nòmina:

- Càlcul de nòmina mensual, quitances, pagues extres, endarreriments.
- Informes de control i verificació.
- Generació de transferències bancàries nòmina, embargaments
- Generació rebo de nòmina (PDF per email o en Àrea de l'Empleat/ada)

✓ Processos Mensuals:

- Càlcul Generació SLD, CRA, Generació models AEAT, 111,216
- Informes predefinitos: quadri de nòmina, costos, resum de nòmina.
- Generació inicial de la interface mensual amb comptabilitat.

✓ Processos Anuals:

- Generació Fitxer 190, 345 (Pla de pensions), 296
- Certificat de retencions. (PDF per email o en Portal de l'Empleat/ada)
- Generació model 145 (comunicació dades del pagador)
- Gestió de Professionals. (models de 190 i 111)

✓ Notificacions d'Organismes Oficials:

- Generació de contractes, pròrroques SEPE.
- Generació fitxer AFI+ADT (anotació dies treballats), fitxer CRA
- Generació fitxer FDI, DELT@, RATS sense baixa.
- Generació fitxer CERTIFIC@2 i certificats d'empresa.
- Suport Legal:
- Enviament fitxers FDI, AFI, DELT@, CONTRAT@, CERTIFIC@.
- Gestió de Sistema de Liquidació Directa (SLD/Cret@)
- Obertura de CCC, Sol·licitud de certificacions, consultes de vida Laboral.
- Gestions davant TGSS, SEPE, INSS, Mútues.

✓ Formació a usuaris:

- Gestió de comunicació de sol·licituds i incidències als gestors.
- Descàrrega de la informació generada en el servei, consulta de dades.

3.1.3. Plantilla i relació de llocs de treball

El sistema informàtic ha de permetre la gestió de la plantilla derivat del manteniment de l'estructura organitzativa i la relació de llocs de treball i ha de permetre mantenir l'històric de qualsevol moviment.

Com a mínim ha de permetre les següents possibilitats de gestió:

- Definició genèrica de tipus de plaça amb totes les característiques
- Definició de places efectives
- Definició de fases de places
- Històric de plantilla
- Registre d'ocupació de places
- Control de vacants



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Consultes de dades de plantilla amb o sense empleats/des de manera lliure i oberta
- Generador de consultes

Ahora cal que el sistema informàtic ajudi a definir l'estructura de places i llocs de treball del Consorci i permetre complir amb la legislació actual i futura i amb les polítiques eficients de gestió de persones en el sector públic.

Com a mínim ha de permetre gestionar:

- La definició genèrica de tipus de lloc amb les característiques
- Definir les dotacions, és a dir, els llocs efectius
- Definir les fases de llocs amb l'històric
- Registrar les ocupacions de llocs de treball
- Obtenir qualsevol tipus d'informe
- Consultar dades d'RLT amb o sense empleats/ades

3.1.4. Càlcul del Capítol I del pressupost

El sistema informàtic ha de permetre realitzar simulacions i fer el seguiment pressupostari del capítol I de personal i ha de permetre la gestió de tots els aspectes relacionats amb la projecció dels costos de personal per a un període donat.

En concret ha de permetre:

- Calcular el pressupost del capítol I anual i plurianual
- Realitzar múltiples simulacions
- Variar l'estructura per a realitzar les simulacions
- Definir l'estructura de partides pressupostàries diferent a la real

3.1.5. Interface amb la comptabilitat de SICALWIN

El sistema informàtic s'ha d'integrar amb el sistema pressupostari i de seguiment del pressupost SICALWIN que proporciona Diputació. D'aquesta manera s'ha de poder comptabilitzar la nòmina mensualment i generar l'assentament comptable mensual.

El sistema ha de permetre la generació de l'assentament d'obertura de cada any i ha de permetre de registrar automàticament a comptabilitat totes les operacions derivades de la gestió de la nòmina mensual, tant les operacions pressupostàries (A, D, O, P, RP...) com les no pressupostàries com ara descomptes o retencions.

3.1.6. Sistema ràpid de consulta de dades

El sistema informàtic ha de disposar d'una eina per a realitzar informes de manera senzilla i ràpida i que, alhora, permeti realitzar consultes.

Pel que fa als informes s'ha de poder realitzar, com a mínim, en els formats més habituals: Excel, Word, TXT, HTML, XML, Pdf, CSV, PSR... i ha de ser compatible amb Microsoft 365

El sistema ha de donar, com a mínim, les següents dades:

- Informe de la RLT valorada
- Informe de la RLT sense valorar amb diferents nivells d'agregació



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Informe de la plantilla amb o sense empleats/des
- Informe del quadre i de les diferències de nòmina amb TGSS
- Informe de transferències bancàries

3.1.7. Gestió de contractes

El sistema informàtic ha de permetre la gestió de contractes i com mínim ha de:

- Generar contracte de treball mitjançant plantilles de Word personalitzables
- Comunicar al sistema "Contrat@" els avisos de finalització de contracte
- Gestionar les pròrrogues
- Generar quitances i indemnitzacions
- Gestionar altes i baixes massives

3.1.8. Gestió d'empleats/des

El sistema informàtica ha de permetre mantenir les fitxes dels/les empleats/des i, alhora, recopilar tota la informació històrica del persona.

També s'ha de poder gestionar i mantenir l'expedient de personal i gestionar-ne els documents, així com les absències.

El sistema ha de permetre, també, gestiona professionals i tercers.

3.1.9. Àrea de l'empleat/da

Una part important del sistema ha de ser l'àrea de l'empleat/da que a grans trets ha de gestionar:

- Informació de l'expedient laboral de l'empleat/da
- Informació econòmica i impressió del rebut de nòmina i certificat de retencions
- Gestió de comunicats de canvi de dades
- Possibilitat d'incorporar documents a les sol·licituds
- Gestionar els fitxatges
- Consultar saldos d'absències
- Diferents perfils de gestió: empleat/da, responsable, directiu, administrador del sistema
- Tauler de notícies i gestor documental

Sistema de rols

Cal que el sistema informàtic incorpori un sistema de rols d'usuari que permetin accedir a diferents continguts en funció de cada rol.

Com a mínim ha de contenir els següent rols.

- Empleat/da
- Responsable
- Directiu / Polític
- Col·laborador de RH
- Administrador



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Diagrames de fluxos

El sistema informàtic ha de disposar d'un diagrama de fluxos que permeti executar processos complexos de manera eficient i automatitzada.

Tipus de sol·licituds

S'ha de poder establir la creació de diferents tipus de sol·licituds sobre els quals, després, establir un flux de treball de validació que haurà de fer el responsable de cada àrea per autoritzar o denegar la sol·licitud.

Entre d'altres:

- Canvi de dades personals com domicili, descendents...
- Canvi de compte bancari
- Canvi de beneficiaris d'IRPF o canvi del percentatge d'IRPF
- Sol·licitud de bestretes
- Assumptes pròpies i llicències
- Vacances
- Compensació o abonament d'hores
- Llicències i permisos per hores
- Comunicats a RRHH
- Comunicats simples
- Comunicats de necessitats (ordinadors, mòbils...)

Documents justificatius adjunts a la sol·licitud

Cal que totes les sol·licituds, llicències, permisos, vacances, econòmiques... puguin portar adjuntes un o diversos documents o fotos per a justificar la sol·licitud.

Gestió de dietes i despeses de viatge

En cas que s'hagin de sol·licitar viatges s'haurà de poder demanar l'autorització prèvia i aquesta haurà de poder ser validada pel responsable. A la mateixa sol·licitud s'haurà de poder anar consignant les despeses que vagin succeint-se.

Eines i navegadors de consulta i ús

El sistema informàtic ha de ser operatiu amb els navegadors més habituals i amb Android i iOS.

3.1.10. Gestió d'ajudes socials

Els/les empleats/des hauran de poder sol·licitar ajudes socials que hauran de poder ser estudiades i autoritzades o denegades en funció dels protocols interns.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

4. Migració de dades

D'altra banda el Consorci gestiona la comptabilitat amb SICAL amb la solució que proporciona Diputació i les dades estan automàticament enllaçades des de la solució de nòmina mitjançant serveis web.

L'empresa contractista haurà de realitzar la migració de l'històric de dades personals, econòmiques i laborals dels empleats/des (cinc últims anys i dades laborals que tinguin impacte en el càlcul de la nòmina). A efecte del control horari s'importaran les dades sumades d'hores mensuals per a consolidar amb l'any implementació del nou control horari.

Serà necessari realitzar un anàlisi previ per a que les dades a traspasar siguin precises, fiables i coherents. Aquest anàlisi es farà conjuntament amb l'equip de RRHH del Consorci.

S'ha de preveure que els dos programes funcionin a l'hora durant un període temps per a comprovar el traspàs de dades.

5. Manteniment del software i tipus de manteniment

Caldrà que el manteniment compleixi amb tots els protocols i rastregi possibles defectes. Alhora caldrà que el manteniment sigui, almenys:

- Evolutiu amb les millores incorporades al sistema
- Legislatiu amb l'actualització de la legislació
- Adaptatiu per a què s'adeqüi a les necessitats del Consorci
- Correctiu per a resoldre errors

6. Equip del projecte

L'equip del projecte estarà format per personal de l'empresa contractista i pel personal que designi el Consorci.

Els requisits que hauran de complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Director del projecte: el personal destinat a aquesta finalitat ha de disposar d'experiència provada en la direcció de projectes de característiques similars en una administració similar.
- Consultors implementadors: hauran de tenir experiència provada en projectes similars en administracions similars

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball s'haurà de comunicar per part de l'empresa al Consorci i caldrà indicar els perfils dels nous components de l'equip. El Consorci haurà de validar el canvi.



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

7. Metodologia i documentació

El projecte s'haurà de documentar en totes les fases. D'acord amb la situació actual del Consorci es farà una planificació general del procés d'implementació i disposició que comprendrà les diferents fases, un cronograma i objectius a complir així com la composició de l'equip implicat. Es podrà aplicar per mòduls o per grups de treball segons ho cregui convenient l'empresa amb el vist i plau del Consorci. La planificació es farà en base al coneixement de l'empresa contractista pel que fa a la millor manera d'implementar el sistema, la situació dels sistemes informàtics del Consorci i les prioritats que s'estableixin. També es tindrà en compte que, actualment, el Consorci està implementant diversos sistemes informàtics i, per tant, haurà de ser compatible en espai i temps.

Aquesta planificació es farà d'acord amb el Consorci com a màxim un mes abans de l'inici de l'execució del contracte i estarà lligada a l'oferta que hagi fet l'empresa.

El procés d'implementació es durà a terme de manera coordinada de conformitat amb les especificacions del personal tècnic del Consorci.

El projecte d'implementació s'establirà en un període 12 mesos amb una primera fase de sis mesos per a aconseguir la sortida real amb el cicle de nòmina i l'enllaç comptable i una segona fase de sis mesos per a implementar el portal de l'empleat, control horari, quadres de comandament i pressupostos.

8. Propietat i portabilitat de les dades

Les dades tractades amb l'execució d'aquest contracte de serveis i que facin referència a empleats/des del Consorci i a la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat, sempre, del Consorci.

A la finalització del contracte sigui quina sigui la causa l'empresa contractista ha de facilitar aquestes dades sense cap cost addicional en format electrònic i estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. Amb la finalitat de fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'empresa contractista lliurarà tres mesos abans de que finalitzi el contracte, i també sense cap cost, una primera còpia de les dades en el format indicat per a fer les proves de migració al nou sistema i lliurarà la còpia final de les dades actualitzades en l'últim moment de vigència del contracte.

L'empresa contractista haurà de certificar que les dades del Consorci han estat esborrades del sistema informàtic en un termini màxim d'un mes un cop finalitzat el contracte.

El Consorci podrà sol·licitar aquesta còpia de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte, de forma periòdica o puntual amb l'objectiu de donar compliment a les polítiques o mesures de seguretat establertes pel propi Consorci. L'empresa haurà de lliurar la còpia en un termini màxim de 15 dies.

El Consorci també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informatiu en format CSV o equivalent que també hauran de ser lliurats en un termini de 15 dies.





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

9. Servei de manteniment i suport

9.1. Legislació aplicable

Atenent a que el sistema informàtic es treballarà en la modalitat d'accés Cloud amb el serveis SaaS durant la fase de manteniment l'empresa contractista i les possibles empreses subcontractades tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 3/2010, de 8 de gener
- Llei Orgànica de Protecció de dades de caràcter personal: Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre
- Reglament Europeu de protecció de dades personal: Reglament 2016/679, de 27 d'abril

9.2. Tipus de serveis i condicions generals

Els serveis de manteniment que ha de donar l'empresa contractista durant la vigència del contracte un cop s'hagi implementat el sistema informàtic i s'hagi posat en marxa han de ser, com a mínim, els següents:

- Portal de l'empleat/da: 24X7 (les 24 hores cada dia de l'any)
- Resta de mòduls: disponibilitat 12X5 (de 8:00 a 20:00 els dies laborables)
- 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'empresa contractista, però sí considerant una situació normal de treball pel que fa a número d'usuaris connectats, tant del Consorci com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la infraestructura tecnològica de suport. Es consideraran tres nivells de latència del que s'estableixen els següents valors màxims:
 - A nivells de xarxa IP – resposta a ping entre l'ordinador del Consorci i els serveis de l'empresa inferior a 50 milisegons.
 - A nivell de pàgina web o formulari – descàrrega total de la pàgina web o formulari o refresc del formulari inferior a 5 segons.
 - A nivell intern de pàgina web o formulari – salts de camp o funcions interactives internes inferior a un segon
- Serveis de seguretat d'acord amb el Sistema Nacional de Seguretat i les disposicions respecte a la protecció de dades personals; còpies de seguretat diàries i mensuals amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre d'accés, traçabilitat, informes de seguretat; auditories de seguretat periòdiques, encriptació de les comunicacions.
- Suport en el funcionament del sistema informàtic en horari de 8 a 15 hores els dies laborables pel Consorci.
- Canvi de versions per a adaptar-se als nous requisits legals incloent millores evolutives o resolució d'errades de funcionament



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema de les noves versions.
- Formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials derivats d'un canvi de versió o de requeriments legals quan el Consorci consideri que el canvi ho requereix a través del Webinar, documentació...

9.3. Gestió dels serveis: centre de suport

L'empresa contractista ha de disposar d'un centre de suport amb disponibilitat per a atendre les consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i correu electrònic amb l'esmentat centre.

El Consorci designarà un responsable funcional i un responsable tècnics del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el centre de suport de l'adjudicatari.

En cas d'aturades programades del servei serà necessari consensuar les dates per a minimitzar l'impacte que puguin tenir en l'activitat del Consorci i s'hauran de comunicar amb anterioritat.

Pel canvi de versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars o del nucli del sistema informàtic, hi ha haurà d'haver una planificació adequada amb el Consorci per avaluar l'impacte i preveure la necessitat de formació i proves.

9.4. Determinació d'infraccions per incompliment de les obligacions derivades d'aquest plec de prescripcions tècniques

Es defineixen tres tipus d'incidència segons el grau d'afectació del servei i per a cadascun dels diferents tipus de resposta màxim en l'hora laboral:

- Incidència crítica: la total del sistema o algun dels mòduls d'ús continuat no funciona, bé sigui per un problema general del programa o de la maquinària de l'empresa contractista o bé sigui per un problema de comunicacions amb els servidors i que sigui imputable a l'empresa contractista: Temps de resposta: 4 hores.
- Incidència greu: els sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal. Temps de resposta màxim: 8 hores.
- Incidència lleu: qualsevol incidència en el sistema que no es consideri crítica ni greu. Temps de resposta màxim: 24 hores.

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

1. Incompliments lleus.

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



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

2. Incompliments greus:

- a) Endarreriment en la implementació d'algun mòdul imputable a l'empresa.
- b) Sistema no operatiu durant més de 8 hores seguides.
- c) Incompliment reiterat en el temps de resposta a les incidències crítiques o greus.
- d) La modificació del servei sense causa justificada i sense notificació prèvia.
- e) Incompliment de la periodicitat establerta per a la realització dels treballs.
- f) La falsedat de la informació que es faciliti al Consorci.
- g) La realització de tres faltes lleus.

3. Incompliments molt greus:

- a) Incompliment de les clàusules de protecció de dades o normativa de seguretat.
- b) Latència del sistema superior de forma reiterada als màxims.
- c) Fraus en la forma de realitzar el servei.
- d) La realització de tres infraccions greus en el transcurs de 6 mesos de prestació de servei.
- e) La cessió total o parcial del contracte o la prestació del servei sense que concorrin circumstàncies legals que la legitimin.
- f) La realització de treballs defectuosos que provoqui danys greus a la propietat o a tercers.
- g) Incompliment de les condicions especials d'execució establertes a les clàusules administratives.