

Institut Municipal de Serveis als Discapacitats

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL
CONTRACTE DEL SERVEI INTEGRAL DE CONTROL HORARI I
D'ABSÈNCIA DEL PERSONAL DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE
SERVEIS ALS DISCAPCITATS (IMSD)**

Expedient IMSD 71_2024

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	2
3. CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMARI	3
4. DEFINICIÓ DE PERFILS DE PERSONES USUÀRIES	4
5. REQUISITS TÈCNICS.....	5
6. TERMINALS.....	7
7. CAPACITAT DEL SISTEMA	8
8. POSADA EN MARXA DEL SERVEI	8
9. ASSISTÈNCIA, CONSULTORIA I SUPORT	8
10. GARANTIES DEL SERVEI.....	9
11. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	9

1. Objecte del Contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei integral de control horari com a eina de control i gestió del personal de l'Institut Municipal de Serveis als Discapacitats, en endavant (IMSD).

L'objectiu és la contractació d'un sistema de control horari que doni resposta a les necessitats de l'IMSD, atenent al número de treballadors/res actuals. Es pretén unificar en una sola eina tota la informació dels treballadors contribuint a la optimització dels recursos humans, consistent en integrar un control de fitxatges, permisos, vacances, incidències, hores extres, hores a descomptar, confecció de torns de treball, baixes laborals, etc. En temps real, en una única base de dades accessible mitjançant una aplicació web i els terminals registre horari en els centres de treball (sistema: empremta dactilar-lector biomètric).

Es pretén dotar a l'IMSD d'una eina que alleugeri la càrrega de feina del Departament de Recursos Humans en les tasques de control horari i de gestió de permisos dels treballadors/res. Així mateix, que permeti també que el personal en tot moment tingui accés als seus marcatges així com a la informació relativa al compliment de la seva jornada laboral i a l'autorització /denegació de permisos.

2. Descripció de la prestació del servei

Per al correcte funcionament del servei s'haurà de contemplar:

1. L'ús d'una aplicació informàtica de gestió integral de la presència, incloent un portal web per a l'empleat/da amb les funcions de:
 - Consultes: un sistema amb funcions de consulta a través de la red Internet/Intranet de la empresa per autoritzar que cada empleat verifiqui i comprovi, iniciant-se amb password les pròpies dades de presència; saldo horari, fitxatge, vacances, hores extres, permisos.
 - Sol·licituds: l'empleat poden introduir a través de la aplicació i/o dispositiu, les seves sol·licituds de permisos, assumptes propis, vacances, viatges, cursos, per tal de que els responsables puguin autoritzar o denegar de forma interactiva les sol·licituds utilitzant la red corporativa. Permet als treballadors la planificació de les incidències i l'estat de les seves sol·licituds. També permet justificar les incidències que s'hagin produït.
 - Fixatges: Un altre de les funcionalitats es la opció de poder fitxar des de el propi ordinador, mòbil, Tablet de cada lloc de treball, i la recollida dels fitxers d'entrada i sortida de presència que es fan a través del navegador WEB de forma fàcil i senzilla. També es permet la introducció d'incidències per justificar els retards i les sortides anticipades. Permet la recollida dels fitxatges dels treballadors que s'han de desplaçar i desenvolupen el seu treball en altres centres de l'empresa.

2. 5 terminals de registre horari per targeta situats a l'interior dels diferents centres de treball amb una capacitat fins a 180 persones usuàries.
3. La consultoria per a implantar el sistema.
4. La formació del personal de l'IMSD a tres nivells: persones usuàries finals, persones usuàries de direcció i persones usuàries tècnics.
5. Parametrització, gestió i actualització de les dades.
6. El maquinari i programari necessari per al funcionament de l'aplicació informàtica serà propietat del contractista, sent de la seva responsabilitat el seu manteniment, actualització i renovació si s'escau, no aportant l'IMSD cap mena de recurs propi per a la seva operativitat.

L'IMSD vetllarà perquè els terminals de registre horari tinguin accés a la xarxa LAN amb sortida a internet.

3. Característiques del programari

El sistema de control horari permetrà :

1. Control del fitxatge horari al minut.
2. L'administració i la gestió de dades de persones usuàries, amb adequació a l'actual Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal: el servei permetrà tant l'alta com la gestió de persones usuàries (definició dels perfils d'usuari/a, grups de persones usuàries, drets d'accés, etc.). Les dades mínims necessàries seran: noms, cognoms, DNI, data d'alta, data de baixa, àrea a la que estan adscrits, codi i descripció de l'horari que tenen assignat, així com un històric de la modificació d'aquests.
3. L'administració, creació i definició d'horaris i calendaris: definició d'horaris i calendaris personalitzats d'acord amb les necessitats de cada servei (horaris rígids, flexibles, partit, rotatius, etc.) creació i definició de torns de treball en funció dels centres (Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP), Escola d'Educació Especial Can Vila (ECV), Centre Ocupacional El Bosc (CO Bosc) i Centre Especial de Treball Taller Alborada (CET Taller Alborada), i creació i definició dels calendaris anuals aplicables a cada persona o centre.
4. En cas de modificació d'horaris i/o calendaris del personal, els sistema haurà de ser capaç de tractar aquests de manera satisfactòria en els càlculs que hagi de proporcionar el programa.

5. La creació i definició dels diferents tipus d'incidències (retards, sortides anticipades, descansos, absentisme, hores sindicals, etc.) que permetin el tractament i el procés de la informació real de cada incidència, tant per persones com per centre.
6. La creació i definició dels diferents permisos i llicències que l'IMSD necessiti en funció del previst al conveni l'aboral de l'IMSD.
7. Gestió de borses d'hores, quadrant el fitxatge en la periodicitat que s'estableixi (mensual, anual, etc.), tenint en compte les variacions en les jornades que es produeixin al llarg de cada exercici.
8. Disposar d'un mòdul de gestió de quadrants-torns.
9. L'aplicació haurà de permetre un historial de consulta d'acord amb el permès per Llei.
10. El sistema haurà de permetre generar informes que seran com a mínim de compliment d'assistència diària i resum d'incidències per a cada treballador/a. El sistema enviarà el dia 3 del mes següent en format PDF aquest informe a cada treballador/a.
11. Igualment, el sistema tindrà capacitat per a enviar els informes esmentats per centres als respectius directors de cada servei de manera automàtica.

4. Definició de perfils de persones usuàries

L'aplicació comptarà amb un accés amb interfície web on, depenent del perfil de cada persona, aquest podrà consultar o modificar les dades, així com generar els informes descrits anteriorment.

Perfil d'usuari:

- Consulta de registres horaris.
- Consulta dels permisos i llicències, les actuals i les pendents per fer.
- Introducció de les incidències, en relació al fitxatge per part del personal amb la posterior validació de la direcció, i adjuntant la documentació corresponent.
- Introducció d'aquestes incidències amb antelació o a posterior de la data.
- Introducció mitjançant un codi de les incidències en el moment de fitxar, per exemple sortida per anar al metge, sortida de treball, hores sindicals, etc.
- Sol·licitud de dies de permís i/o vacances. En cas afirmatiu queda inclòs en el calendari de cadascú i queda sumat als càlculs per àrea.
- Aquests permisos un cop aprovats s'apliquen directament en el control de fitxatge.
- Consultar tots els històrics (permisos, fitxatges, incidències, etc.).

Perfil de Direcció centres:

- Rebre el flux d'una validació d'una sol·licitud de dies de permís i/o vacances via e-mail. Poder validar o denegar la sol·licitud.
- Consulta calendari del personal del centre que dirigeix.
- Pantalla amb llistat/gràfic de tot el personal i la seva situació de la setmana (normal o absència per qualsevol motiu). Informació que pugui veure determinades persones, com per exemple administració.
- Avís via e-mail de les sol·licituds efectuades.

Perfil de Direcció de Serveis:

- Generar informes, estadístiques, gràfiques, etc. per àrees i individuals del control horari, per saber com està el control horari, quantes absències han tingut durant un període concret i segons les incidències concretes, baixes, etc.
- Exportació de dades. L'aplicació permetrà la generació d'informes tant en format PDF com en format CSV. Aquest últim format permet la importació i manipulació de les dades generades, mitjançant Microsoft Office.
- Consulta del calendari de permisos de cada treballador, on consti els dies que ha fet i els dies que té pendents per fer.
- Rebre el flux d'una validació d'una sol·licitud de dies de permís i/o vacances via e-mail. Poder validar o denegar la sol·licitud.
- Calendari de permisos i/o vacances general on la Direcció de Serveis pugui veure per centres la distribució d'aquests i es pugui realitzar la seva impressió.
- Avís a la Direcció de Serveis quan persones del mateix centre demanen els mateixos dies de permís i l'àrea queda descoberta.
- Definir els fluxos per la validació dels permisos/vacances, tenint en compte qui ho ha de validar segons sigui el cas.
- Modificar l'organigrama de validacions (direcció de centre, direcció de serveis, etc).
- Modificar els dies de vacances, assumptes propis, metge, etc. així com el període en que es calcula (no obligatòriament any natural).
- Configurar els criteris per enviar avisos a la Direcció de Serveis quan una centre queda descobert.
- Avís via e-mail de les sol·licituds efectuades.

5. Requisits tècnics

1. La disponibilitat dels serveis serà de les 24 hores al dia els 365 dies de l'any, havent-se de justificar en memòria anual el grau de compliment d'aquesta.
2. Totes les eines i serveis disponibles per als persones usuàries, d'acord amb el seu perfil, seran accessibles a través de internet sense limitacions de programari.

3. Els mitjans de maquinari i programari necessaris per al funcionament del servei contractat (a excepció dels terminals de fitxatge) no es trobaran en dependències municipals ni seran propietat, i en aquest sentit responsabilitat (inclosos els terminals de fitxatges esmentats), de l'IMSD, sent un servei prestat en la modalitat anomenada SAAS o programari com a servei en l'àmbit del Cloud Computing (computació al núvol). En sentit contrari, les dades i informació contingudes seran propietat de l'IMSD a tots els efectes.
4. El manteniment del maquinari i el programari i el seu correcte funcionament és responsabilitat de l'empresa prestadora del servei. L'IMSD vetllarà perquè els terminals de fitxatge instal·lats en les dependències dels diferents centres tinguin accés a internet per al funcionament del servei.
5. El sistema tindrà capacitat per a l'ús concurrent de diverses persones usuàries simultàniament sense que aquest fet impliqui problemes per a la integritat en la informació o alentiment del servei.
6. Les eines del servei han de tenir disponibles, com a mínim, l'ús de l'idioma Català i Espanyol, essent equivalent el seu contingut i amb una facilitat evident en la selecció de l'idioma amb que l'usuari vol interactuar.
7. Les eines i serveis contractats hauran de complir amb el previst a les lleis i normes vigents en cada moment en l'àmbit de la protecció de dades de caràcter personal, especialment a l'actualitat el contemplat en la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre LOPD.
8. Les dades dels treballadors/es propietat de l'IMSD i emmagatzemades en els servidors del proveïdor del servei, hauran de implementar mecanismes per a permetre la seva redundància que seran considerats com a una part del servei aprestar.
9. La disponibilitat del servei haurà de ser continuada i sense interrupcions. En el cas que el servei no estigui disponible per motius programats (a causa de operacions de manteniment, millora, etc.) s'haurà de comunicar prèviament a l'IMSD amb una antelació mínima de dos dies hàbils als efectes d'adoptar les mesures de gestió i informació del personal que s'escaiguin.
10. Igualment en cas de interrupció del servei per causes sobrevingudes, caldrà notificar l'incident a l'IMSD de manera immediata a l'adreça o adreces de correu electrònic que s'indiquin així com en els contactes telefònics que siguin establerts, indicant el compromís de temps màxim de resposta per a la resolució de la corresponent incidència.
11. L'empresa adjudicatària prestarà el servei de suport que contemplarà la resolució de dubtes dels persones usuàries, incidències, problemes de configuració i altres dificultats que puguin aparèixer en l'ús de les eines que configuren el servei. Per aquesta atenció, l'empresa adjudicatària disposarà com a mínim, d'una adreça de

correu electrònic i d'un telèfon de contacte. El compromís de temps màxim de resposta per a la resolució d'incidències haurà de constar al contracte.

12. La implantació del servei implicarà la parametrització individualitzats dels règims horaris i calendaris que pertocuin a cada treballador/a d'acord amb les indicacions i dades facilitades al proveïdor per part de la Direcció de l'IMSD.
13. A la finalització del servei, siguin quina sigui la causa de resolució d'aquesta que la motivi, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'IMSD tota la informació existent al seu sistema, i que sigui propietat del mateix IMSD en un format adequat per a la seva gestió i tractament. Aquesta entrega es farà pels mitjans que indiqui l'IMSD garantint en tot moment l'empresa adjudicatària la confidencialitat i seguretat de la informació a entregar. Quan l'IMSD validi l'entrega, i en cap cas amb anterioritat a ser comunicada aquesta validació, l'empresa adjudicatària procedirà a la completa eliminació de les dades corresponents dels seus sistemes.
14. L'empresa adjudicatària contemplarà en la memòria justificativa del servei la descripció de les instal·lacions i eines utilitzades per a la seva prestació, les mesures de control, i personal que té accés a aquestes, sistema de còpies de seguretat emprat actualitzant i informant a l'IMSD de qualsevol variació que es produeixi pel que fa a la informació descrita.
15. L'empresa adjudicatària té l'obligació de notificar tot incident que hagi o pugui comprometre la seguretat del servei, duent a terme les auditories necessàries que validin el compliment normatiu aplicable, informant a l'IMSD dels resultats obtinguts.

6. Terminals

Els terminals de registre horari hauran de disposar de lector de targetes, hauran de tenir una pantalla on sigui visible l'hora, on hi aparegui el codi i en el seu cas la definició de la incidència que marqui l'usuari al terminal.

Tècnicament, hauran de complir:

1. Disposar de port de comunicacions de xarxa cablejada Ethernet funcionant amb protocol TCP/IP (IP v4).
2. Inici de comunicació generada des del propi terminal (s'evitarà obrir ports o fer accessibles els equips de la xarxa interna des d'Internet)
3. Comunicació en temps real: Cada trama de marcatge ha de ser enviada per al seu tractament automàticament.
4. Emmagatzematge en memòria en cas de que falli la comunicació, i enviament dels marcatges emmagatzemats de forma automàtica al regenerar-se la comunicació.

5. Descàrrega manual de marcatges offline, per al cas en que la comunicació per Internet no sigui possible.
6. En cas que no sigui possible el reconeixement per empremta dactilar, ha de suportar el fitxatge per altres mètodes com poden ser les targetes magnètica, xip de proximitat o PIN.

7. Capacitat del sistema

El sistema haurà de permetre, com a mínim, una capacitat de gestió de 180 usuaris, i totes les noves incorporacions que es produeixin en el temps futur.

8. Posada en marxa del servei

Havent formalitzat la contractació s'establirà un termini d'execució que inclourà la formació del personal de l'IMSD i la posada en marxa del programa.

L'empresa adjudicatària de la contractació presentarà un calendari d'implantació que estableix que l'IMSD estarà en condicions d'emprar els servei objecte del present plec amb un termini màxim d'un mes després de la signatura del contracte.

9. Assistència, consultoria i suport

Qualsevol material que hagi de ser reemplaçat per averia o desgast, dintre d'un ús normal de la solució es repararà o substituirà sense càrrec.

L'empresa adjudicatària inclourà a la seva oferta una descripció dels serveis de consultoria i suport previstos per garantir un ús òptim dels serveis contractats que com a mínim recollirà:

1. Tutories de formació pel personal. D'acord amb les actualitzacions que s'apliquin al programa.
2. Servei de suport telefònic per fer consultes o resoldre dubtes, incidències o problemes de configuració.
3. Actualitzacions i millores del software dintre del contracte (sense cost addicional).
4. Servei de resolució d'incidències.
5. Si es realitzen canvis del conveni laboral o qualsevol altre circumstància que obligui a canviar la parametrització.

10. Garanties del servei

Durant la vigència del contracte, l'IMSD comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències produïdes que seran registrades deixant constància com a mínim de la descripció de la incidència, la data i l'hora d'obertura.

Els treballs de manteniment i actualització es realitzaran des de les 17:00 fins a les 8:00, sempre avisant a l'IMSD amb 48 hores d'antelació i preferiblement en dies festius.

Després d'analitzar amb el proveïdor les possibles desviacions i les seves causes, s'hauran de portar a terme les mesures correctores per part del proveïdor amb l'objectiu d'oferir una prestació de qualitat dels serveis contractats.

Sobre la gestió de les incidències s'atendrà al següent:

- Incidències que comporten que el servei no està disponible o no pot ser utilitzat per les persones usuàries, s'hauran de resoldre en un temps màxim de 4 hores de la comunicació de la incidència.
- Incidències que implica afectació parcial i/o que no pot ser utilitzat per part d'algunes persones usuàries, s'hauran de resoldre en un temps màxim de 6 hores de la comunicació de la incidència.
- Incidències amb un mínim impacte del servei, s'hauran de resoldre en un temps màxim de 2 hores de la comunicació de la incidència.

11. Protecció de dades de caràcter personal

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

L'empresa adjudicatària es compromet a no aplicar o utilitzar amb finalitat diferent a les que constitueix l'objecte del present contracte les dades de caràcter personal a les que fa referència el paràgraf anterior.

L'adjudicatari haurà de guardar secret professional respecte a les dades de caràcter personal esmentades, aquesta obligació persistirà fins i tot després de finalitzar la relació contractual amb l'IMSD.

L'adjudicatari ha de donar garantia que en el tractament de les dades personals tractades s'adoptaran les mesures d'indole tècnica i organitzativa que resultin preceptives per a preservar la seguretat d'aquestes dades, en els termes a què es refereix el Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).