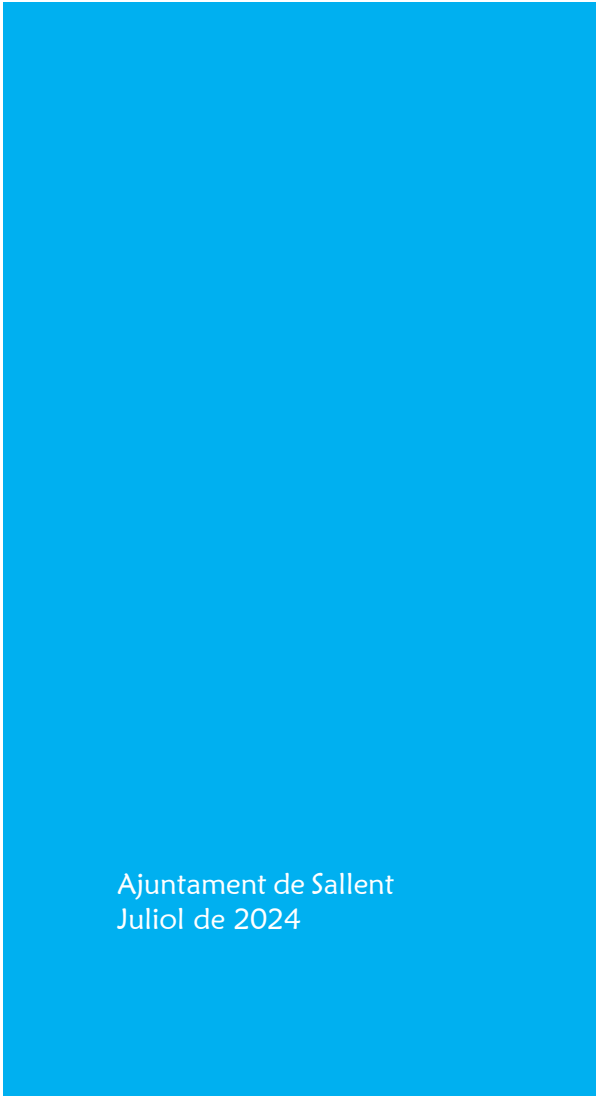


***PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES
PARTICULARS DEL SERVEI INTEGRAL DE
GESTIÓ DE TEMPS COM A EINA DE
CONTROL I GESTIÓ DEL PERSONAL DE
L'AJUNTAMENT DE SALLENT MITJANÇANT
PROGRAMARI COM A SERVEI (SaS)***



Ajuntament de Sallent
Juliol de 2024



Clàusula 1. Antecedents i Objecte	pàg. 3
Clàusula 2. Àmbit de prestació del servei	pàg. 4
Clàusula 3. Normativa.	pàg. 4
Clàusula 4. Prestacions objecte del contracte	pàg. 5
Clàusula 5. Condicions per a la prestació del servei.	pàg. 6
Característiques tècniques	
Clàusula 6. Condicions per a la prestació del servei.	pàg. 8
Característiques funcionals	
Clàusula 7. Gestió d'usuaris	pàg. 13
Clàusula 8. Implantació i càrrega inicial de dades. Termini	pàg. 15
Clàusula 9. Formació	pàg. 16
Clàusula 10. Centre d'atenció i suport als usuaris	pàg. 17
Clàusula 11. Manteniment i servei tècnic del sistema	pàg. 17
Clàusula 12. Reparacions	pàg. 18
Clàusula 13. Recanvis	pàg. 19
Clàusula 14. Qualitat del servei	pàg. 19
Clàusula 15. Requisits de seguretat	pàg. 19
Clàusula 16. Protecció de dades de caràcter personal i drets digitals	pàg. 20
Clàusula 17. Prevenció de riscos laborals	pàg. 20
Clàusula 18. Descàrrega de les dades i interoperabilitat	pàg. 21
Clàusula 19. Finalització del servei	pàg. 21



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

Clàusula 1. Antecedents i Objecte

L'article 10 del Reial Decret llei 8/2019, on modifica l'article 34 del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, estableix que les empreses garantiran el registre diari de jornada.

Aquesta mesura té com a objectius garantir el compliment dels límits en matèria de jornada laboral, crear un marc de seguretat jurídica i possibilitar el control per part de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

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

Es pretén dotar a la corporació 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 i treballadores. 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, en temps real, en una única base de dades accessible mitjançant una aplicació web i els terminals de registre horari en els centres de treball (sistema: codi numèric) així com accés per l'aplicació mòbil o ordinador per aquells treballadors/es que no disposin de terminal en el seu centre de treball.



Clàusula 2. Àmbit de prestació del servei

L'Ajuntament disposa d'una plantilla aproximada d'uns 150 treballadors, tot i que aquesta quantitat d'usuaris pot variar en funció de l'època de l'any, per la qual cosa s'estima que es pugui arribar a un màxim de plantilla d'uns 170 treballadors.

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

Ús
OFICINES MUNICIPALS
RESIDÈNCIA MUNICIPAL
BIBLIOTECA
BRIGADA
VIVER
ESCOLA DE MÚSICA
POLICIA LOCAL

Clàusula 3. Normativa

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



DEFINICIÓ DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 4. Prestacions objecte del contracte

Les prestacions objecte del contracte seran les següents:

- Control d'horaris: Permetrà registrar les entrades i sortides dels empleats públics de l'Ajuntament de Sallent en els seus centres de treball, així com hores de descans dins de la jornada laboral establerts en els acords laborals (esmorzar, dinar ...).
- Gestió de permisos, llicències i vacances: proporcionarà una aplicació web que permetrà la sol·licitud, validació i aprovació dels permisos susceptibles de ser gaudits pel personal per via telemàtica, tant en la intranet com des d'internet. Mòdul portal de l'empleat. Llicència per a un mínim de 150 usuaris.
- Gestió de situacions mèdiques: Permetrà la comunicació, enviament i confirmació de recepció dels documents de baixes, parts de confirmació, alta, assistència a consulta mèdica, etc.
- Generació d'informes (PDF i EXCEL) i integració amb altres aplicacions de gestió del Servei de Personal de l'Ajuntament.
- Gestió de l'absentisme i excedències.
- Suport a usuaris i formació.

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



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

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

Aplicació informàtica – programari

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

El programari com a servei (SaaS) és un model de programari basat en el núvol que ofereix aplicacions als usuaris finals a través d'un navegador d'Internet. Els proveïdors de SaaS allotgen serveis i aplicacions perquè els clients puguin accedir a ells sota demanda. Amb una oferta SaaS, no cal pensar en com es manté el servei o com s'administra la infraestructura subjacent; només cal pensar en com s'utilitzarà el programari.

Durant la vigència del contracte es podran sol·licitar noves funcionalitats, adaptacions, actualitzacions per canvis de parametritzacions i configuracions que hauran de ser executats dins de l'àmbit d'aquest contracte i sense cost per l'Ajuntament, inclòs donar d'alta a nous empleats. Aquesta obligació té caràcter d'essencial

Portal web

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

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



L'ús del programari ha d'estar encarat a l'usuari, ser intuïtiu, User Friendly. Aquesta obligació té caràcter d'essencial.

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

Llicències

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

Hardware - Terminals amb lectors

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

- La tecnologia dels dispositius de fitxatge estarà basada en la identificació d'usuari alfanumèrica, i tarja de proximitat.
- Disposaran de pantalla visible.
- Emmagatzematge en memòria en cas de que falli la comunicació, i enviament dels marcatges emmagatzemats de forma automàtica al regenerar-se la comunicació.
- Descàrrega manual de marcatges *offline*, per al cas en que la comunicació per Internet no sigui possible.
- El terminal funcionarà de manera autònoma amb una targeta SIM amb tren de dades mòbils i que la contractació, instal·lació i el manteniment i cost aniran a càrrec de l'adjudicatari. Serà a través d'aquest sistema com es comunicarà amb els servidors. En cap cas i per motius de seguretat s'utilitzarà la xarxa ni cap sistema de comunicacions de l'Ajuntament de Sallent.
- La seva instal·lació es farà de manera general a la paret, sent tots els elements necessaris per a completar la instal·lació a càrrec de l'adjudicatari.



Hardware – Servidors

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

En els servidors emmagatzemarà: la recepció dels fitxatges realitzats en terminals de control horari, base de dades, aplicacions web, recepció de justificats (mitjançant web o correu electrònic)

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

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

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

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



- Generació d'informes (tant individuals com col·lectius, per àrees o del total de treballadors/es (per tipus de permís, per dates, per fitxatges, per incidències...)).
- Mòdul de l'empleat: permetrà a l'usuari accedir a les seves dades i gestionar els seus permisos, llicències i vacances.
- Manual de l'usuari.

A més, el programari haurà de comptabilitzar els triennis treballats, de manera que automàticament es sumin els dies d'assumptes propis addicionals que pertoquen a raó dels anys treballats dels usuaris de l'eina de control horari.

Funcionalitat control horari

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

El fitxatge haurà de contenir com a mínim la següent informació:

- Dades de la persona usuària.
- Dades de l'instant de l'esdeveniment (data i hora).
- Dades que descriguin l'esdeveniment (entrada, sortida...)
- Circumstàncies del fitxatge (treball presencial, teletreball, formació, actes i visites, tribunals, assistència a reunions...)
- Dades de l'element emprat usat (codi i/o targeta).
- Centre de treball en que es va realitzar.

Funcionalitat mòdul permisos, llicències i vacances

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

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



per endavant absències a futur per a un període determinat.

El procediment serà el següent:

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

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

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



Funcionalitat mòdul control d'incidències

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

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

Funcionalitat mòdul de notificacions

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

Funcionalitat generació d'informes

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

- Informes d'activitat. Aquests informes mostraran de diferents maneres el comportament de l'usuari respecte al compliment de l'horari laboral. Informació relativa a l'entrada i sortida, hores d'absències dins de la jornada laboral (esmorzar, dinar, reunions, visites mèdiques, hores sindicals,...) i tots aquells aspectes que es decideixin.
- Informes de períodes d'absència. Reflectiran informació sobre períodes d'absència d'un usuari en relació als motius d'aquesta absència, o quants dies li queden per gaudir, en cas de vacances o llicències per assumptes propis, lliure disposició... etc
- Informes relatius a l'absentisme. Aquests informes representen, de manera clara i precisa, la informació necessària perquè es compleixi amb la normativa interna de l'Ajuntament, incloent-hi la proposta de descompte a realitzar en nòmina, i el valor econòmic de les mateixes en diferents agregacions.



- Informes relatius a les hores treballades. Aquests informes permetran comparar el nombre d'hores realitzades fora de la jornada ordinària de treball (serveis extraordinaris), en intervals diaris, setmanals, mensuals i anuals, diferenciant en diferents trams horaris.

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

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

Funcionalitat mòdul de l'usuari

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

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

Funcionalitat interoperabilitat

El programari ha de permetre la interconnexió amb l'actual programa de gestió de Personal que utilitza l'Ajuntament (SIGEP) i qualsevol altre que pugui ser emprat en endavant, sense que la nova vinculació suposi un cost addicional.

Funcionalitat manual de l'usuari

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



Clàusula 7. Gestió d'usuaris

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

Com a mínim es disposaran dels següents perfils:

Perfil d'usuari:

- Introducció de marcatges d'entrada i sortida.
- Consultar els marcatges realitzats en qualsevol període de temps. Consultes i sol·licituds de correccions d'esdeveniments de fitxatges.
- Consultes de temps treballat i jornada laboral. Permetent a l'usuari disposar d'una visió
 - de com ha complert la jornada laboral programada i quan de temps li falta per complir-la.
 - Sol·licitud de permisos d'absència pels motius prèviament definits al seu supervisor autoritzat: vacances, dies d'assumptes propis, endarreriments, hores extres, hores sindicals, compensacions...
 - Consultar l'estat de les seves sol·licituds.
 - Introduir documentació justificativa d'absències.
 - Consultar el saldo de qualsevol concepte prèviament definit tant a favor com en contra del treballador, com saldo d'hores treballades, hores extres, vacances, permisos i visualització de la seva planificació horària.
 - Consultar el seu calendari laboral en el que s'indiquin els dies que té marcats com a lliures (vacances, permisos, etc.), el seu horari previst de treball, les peticions de permisos d'absència pendents d'autoritzar etc.

Perfil responsable RRHH:

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



- Disposar de la informació necessària del personal en temps real, personal present, absent, incidències
d'absències, hores treballades, control d'hores extres, fitxatges, etc.
- Consultar el calendari d'incidències dels empleats.
- Supervisió i autorització o no de les sol·licituds realitzades pel personal, així com de les incidències sobrevingudes.
- 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 RRHH pugui veure per àrees la distribució d'aquests i es pugui realitzar la seva impressió.
- Avís a RRHH quan persones de la mateixa àrea 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 (cap d'àrea, 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 RRHH quan una àrea queda descoberta.
- Avís via e-mail de les sol·licituds efectuades.

Perfil OMIAC:

- Consulta de l'estat (presència o no presència) dels treballadors/es a les dependències a



través del PC de l'usuari OMIAC

-

Perfil de caps d'àrea – regidor/a:

- 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 de la seva àrea.
- 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 recepció.
- Avís via e-mail de les sol·licituds efectuades.

-

Perfil de consulta:

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

Perfil d'administrador:

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

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

Clàusula 8. Implantació i càrrega inicial de dades. Termini

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

L'adjudicatari presentarà un calendari de parametrització i implantació que estableix que l'Ajuntament de Sallent estarà en condicions d'emprar el servei objecte del present plec amb un termini màxim de **QUATRE (4) mesos** (prenent mes base de 30 dies per tant 120 dies totals) posteriors a la notificació de l'adjudicació.

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



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

En definitiva, la càrrega inicial de dades, així com la parametrització i configuració de tota la informació necessària per a la correcta posada en marxa i funcionament del Sistema, el qual haurà de lliurar-se “*claus en mà*” i completament operatiu. Aquesta obligació té caràcter d'essencial.

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

Clàusula 9. Formació

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

- Generals per tots els treballadors, on s'expliqui com gestionar els permisos, consultar la informació personal relativa als fitxatges i gestionar les incidències. Mínim 2 jornades.



- Especifica pels responsables de les unitats administratives i per al personal del servei de Recursos Humans. Mínim 2 jornades.

La formació tindrà lloc a les pròpies dependències de l'Ajuntament, i les jornades es podran desenvolupar el mateix dia o no, depenent de la disponibilitat dels/les treballadors/es de l'Ajuntament.

Clàusula 10. Centre d'atenció i suport als usuaris

L'adjudicatari posarà a la disposició de l'Ajuntament, un Centre d'Atenció i suport als usuaris operatiu com a mínim en dies laborables de 07:30h a 15:00h, destinat a rebre, processar i coordinar la prestació de serveis definits en aquest document i ésser el punt únic de comunicació amb aquest. Des d'aquest centre s'atendrà tant les incidències corresponents a avaries o mal funcionament dels dispositius de control i aplicatius, així com al suport en l'ús de l'aplicatiu i terminals.

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

Clàusula 11. Manteniment i servei tècnic del sistema

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

- **Manteniment correctiu** dirigit a solucionar qualsevol anomalia en els dispositius físics i/o en el programari.
- **Manteniment preventiu i evolutiu:**
 - Actualitzacions del programari de gestió
 - Instal·lació i configuració de totes les noves versions de programari que siguin



necessàries, així com dels “*parches*” publicats i la seva actualització en el Sistema. Un cop realitzades les actuacions necessàries, el sistema haurà de seguir funcionant en òptimes condicions. La realització de les tasques necessàries que permetin la continuïtat del funcionament del sistema en cas de modificacions, realitzades pel mateix adjudicatari.

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

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

Els treballs de manteniment i actualització es realitzaran sempre fora de l'horari laboral de l'ajuntament, preferiblement en dies festius, o laborables de 16h a 06h), sempre amb preavís a l'Ajuntament amb 48 hores d'antelació, excepte en la resolució d'incidències.

Clàusula 12. Reparacions

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

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

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



per a la seva resolució.

Clàusula 13. Recanvis

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

Clàusula 14. Qualitat del servei

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

- Incidències que 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 8 hores de la comunicació de la incidència.
- Peticions de millora, detecció d'errors etc. sense incidència en el funcionament del sistema, tindrà un termini de resolució màxim de 6 dies.

Clàusula 15. Requisits de seguretat

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



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

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

S'exigirà a l'adjudicatari la Certificació de Conformitat amb el ENS de categoria MITJANA, d'acord amb l'establert en el Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat i la Resolució de 13 d'octubre de 2016, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Instrucció Tècnica de Seguretat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat.

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

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

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment del que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com del Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

Clàusula 17. Prevenció de riscos laborals

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

Atenent a l'article 24 LPRL, sobre coordinació d'activitats empresarials i al seu desenvolupament en el RD 171/2004, de 30 de gener, l'Ajuntament de Sallent com a empresari principal i titular dels centres de treball municipals, vigilarà el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de l'empresa adjudicatària, exigint que



acreditin per escrit l'avaluació de riscos laborals i la planificació de la seva activitat preventiva, així com el compliment en matèria de formació i informació respecte de les persones treballadores que acudeixin als centres de treball municipals.

Clàusula 18. Descàrrega de les dades i interoperabilitat.

L'empresa ha de garantir que les persones designades per l'Ajuntament puguin descarregar en qualsevol moment tota la informació disponible a les bases de dades del sistema en un format estructurat i interoperable, que serveixi tant per al seu tractament i explotació com de còpia de seguretat completa que permeti restaurar aquestes dades en cas d'incidència i continuar funcionant amb normalitat.

Clàusula 19. Finalització del servei.

A la finalització del contracte, sigui quina sigui la causa de la mateixa, l'empresa haurà de lliurar a l'Ajuntament una còpia de tota la informació existent als seus sistemes resultant de l'execució d'aquest servei i, per tant, propietat de l'Ajuntament de Sallent, generada en un format estructurat i interoperable que permeti la seva gestió i tractament, així com la seva migració a altres eines informàtiques de funcionalitat similar. L'entrega es farà sobre suports físics, com per exemple un disc dur extern, Pendrive... o a través de qualsevol altre mitjà amb suficients garanties de confidencialitat i seguretat. Un cop verificat el seu contingut l'Ajuntament ho comunicarà a l'empresa, que tindrà l'obligació, en un període no superior als 15 dies (i en cap cas abans) d'eliminar dels seus sistemes tota la informació i les còpies que s'hagin generat des de l'inici del contracte.