



---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT  
PROCEDIMENT OBERT AMB PUBLICITAT, PER A L'ADQUISICIÓ, INSTAL·LACIÓ I  
MANTENIMENT D'UN SOFTWARE DE GESTIÓ INTEGRAL DELS RECURSOS HUMANS DE  
L'AJUNTAMENT DE SANT ANDREU DE LA BARCA**

---

Clàusula 1.	Introducció .....	2
Clàusula 2.	Objecte del contracte .....	2
Clàusula 3.	Requisits tècnics .....	3
Clàusula 4.	Funcionalitats .....	5
Clàusula 4.1	Gestió de presència (control horari) .....	5
Clàusula 4.2	Portal de l'empleat/da .....	6
Clàusula 4.3	Gestió del cicle de nòmina complet .....	7
Clàusula 4.4	Gestió de personal: fitxa de dades personals i laborals .....	10
Clàusula 4.5	Planificació de personal .....	11
Clàusula 4.6	Simulacions, càlcul i seguiment pressupostari .....	12
Clàusula 4.7	Gestió de contractes i nomenaments .....	13
Clàusula 4.8	Explotació de dades i quadre de comandament .....	13
Clàusula 4.9	Plataforma online de formació per a usuaris gestors de RRHH. ....	14
Clàusula 5.	Plataforma online de gestió de processos de selecció de personal ...	15
Clàusula 5.1	Planificació .....	15
Clàusula 5.2	Requisits tècnics .....	15
Clàusula 5.3	Funcionalitats .....	16
Clàusula 6.	Maquinari (terminals de marcatge horari) .....	18
Clàusula 7.	Migració de dades .....	19
Clàusula 8.	Integracions .....	19
Clàusula 9.	Interoperabilitat .....	21
Clàusula 10.	Securització del sistema .....	21
Clàusula 11.	Lloc de prestació del servei .....	22
Clàusula 12.	Servei de manteniment i suport .....	23
Clàusula 12.1	Gestió dels serveis: Centre de suport .....	24
Clàusula 12.2	Tractament de les incidències tècniques .....	24
Clàusula 12.3	Penalitzacions.....	25
Clàusula 13.	Execució del contracte .....	26
Clàusula 13.1	Equip de treball. ....	26
Clàusula 13.2	Calendari .....	26
Clàusula 14.	Legislació aplicable .....	27
Clàusula 15.	Propietat de les dades .....	27
Clàusula 16.	Política de gestió de documents i dades .....	28
Clàusula 17.	Dimensió i localització dels processos i les dades .....	29
Clàusula 18.	Salvaguarda de la informació .....	29
Clàusula 19.	Personal adscrit al servei .....	29
Clàusula 20.	Confidencialitat .....	30
Clàusula 21.	Altres obligacions de l'adjudicatari .....	30



## **Clàusula 1. Introducció**

L'objectiu d'aquest document és proporcionar les condicions per a la prestació del servei d'implantació i manteniment d'un sistema informàtic en modalitat cloud SaaS (Software as a Service), per a la gestió administrativa integral, digital i electrònica dels recursos humans de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

El plec de prescripcions tècniques, en endavant PPT, fixa les pautes tècniques que regiran la realització de la prestació en les fases d'implantació i execució contractual. El PPT, doncs, defineix les qualitats i les condicions d'execució del servei objecte d'aquest contracte.

Les característiques i funcionalitats indicades en aquest PPT tenen el caràcter d'obligatòries, essent imprescindibles per a la consideració de la proposta. L'absència total o parcial d'aquestes característiques i funcionalitats tècniques serà motiu d'exclusió automàtica de la licitació.

## **Clàusula 2. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és l'adquisició i manteniment d'un sistema informàtic en modalitat cloud SaaS (Software as a Service), per a la gestió administrativa integral, digital i electrònica dels recursos humans de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca, així com els serveis associats de formació, traspàs, tractament i arxiu de dades.

Específicament, s'inclou dins l'objecte del present contracte:

- Dret d'ús del software.
- Allotjament de les dades.
- Suport d'atenció a usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu de tot el programari objecte del contracte.
- Usuaris amb accés a la plataforma.
- Els serveis de presa de requeriment funcionals i anàlisi tècnic i funcional, implantació i posada en funcionament del programari, parametrització i personalització del mateix, desenvolupament de les funcionalitats necessàries per tal de complir amb les necessitats requerides, migracions de dades, plans de proves, plans de formació, reunions de seguiment i posada en funcionament i recolzament posterior.
- Subministrament, instal·lació i configuració de quatre (4) terminals de marcatge horari.
- Còpies de seguretat de les dades i la configuració.

L'accés cloud als serveis SaaS ha d'estar garantit durant els 365 dies de l'any i 24h al dia i ha d'incloure el dret d'utilització del programari, l'allotjament 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, el suport d'atenció a usuaris i el



manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu de tots els components del sistema durant tota la vigència del contracte.

Aquest sistema ha d'incorporar les següents funcionalitats o components:

- Gestió de presència (control horari). Integrat amb la solució de nòmina, recursos humans i portal de l'empleat.
- Portal de l'empleat/da.
- Gestió del cicle de nòmina complet.
- Gestió de personal: fitxa de dades personals i laborals.
- Planificació de personal: gestió de plantilla, gestió de la RLT i organigrama tècnic.
- Simulacions, càlcul i seguiment pressupostari (Capítol 1).
- Gestió de contractes i nomenaments.
- Explotació de dades de Recursos Humans i quadre de comandament.
- Plataforma online de formació per a usuaris gestors de RRHH.
- Plataforma online de gestió de processos de selecció i oferta pública d'ocupació.
  - o L'empresa adjudicatària, en el moment de presentar l'oferta, haurà de tenir implementada i operativa en altres administracions públiques la plataforma online de processos de selecció de personal.

També és objecte d'aquest contracte les integracions amb programari i serveis de plataformes externes. Aquestes integracions estan descrites a la clàusula 8.

El període de manteniment del maquinari i programari serà de quatre (4) anys a comptar des de la data indicada a l'acta de recepció que acredita la posada en producció i les seves característiques es descriuen a la clàusula 12.

La descripció de les funcionalitats i requeriments tècnics de tots els components del sistema es detallen a la clàusula 3.

### **Clàusula 3. Requisits tècnics**

Tots els requisits tecnològics, funcionals i legals que s'especifiquen en aquesta clàusula tenen caràcter obligatori:

1. El software ha de disposar de diversos mòduls i plataformes amb les funcionalitats i requisits descrits en les clàusules 4 i 5.
2. Tots els components, mòduls i plataformes han de ser en modalitat d'accés al núvol amb serveis SaaS. El Servei SaaS ha d'incloure el dret d'utilització del programari, l'allotjament de dades (sense limitació), la realització de processos



- d'actualització de versions i còpies de seguretat per part de l'adjudicatari.
3. Totes les interfícies dels mòduls i plataformes del sistema han d'estar disponibles, com a mínim, en l'idioma català i castellà.
  4. La disponibilitat dels components del sistema serà la següent:
    - a. Portal de l'Empleat/da: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any).
    - b. Plataforma online de gestió de processos selectius: disponibilitat 24 x 7 (les 24 hores tots els dies de l'any).
    - c. Resta de mòduls i plataformes: Disponibilitat 12x5 (de 08:00 a 20:00 els dies laborables a Sant Andreu de la Barca).
  5. Com a requeriment imprescindible, el sistema ha d'estar completament integrat sota un model de base de dades única, la qual ha d'estar interconnectada amb el Portal de l'Empleat.
  6. Tots els mòduls hauran d'estar integrats entre sí, compartint els mateixos catàlegs i definicions del model de dades.
  7. Ha de permetre l'accés a diversos usuaris a la vegada per la introducció i consulta de dades, tot oferint un temps de resposta ràpid:
    - a. 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 quant a nombre d'usuaris connectats, tant de l'Ajuntament com d'altres clients del mateix sistema informàtic o de la mateixa infraestructura tecnològica que hi dona suport. Es consideren tres nivells de latència dels que s'estableixen els següents valors màxims:
      - i. A nivell de xarxa IP: resposta a ping entre ordinador de l'Ajuntament i servidors de l'adjudicatari inferior a 50 mil·lisegons.
      - ii. A nivell de pàgina web o formulari: descàrrega total de la pàgina web o formulari (o refresc dels mateixos) inferior a 5 segons.
      - iii. A nivell intern de pàgina web o formulari: salts de camp o funcions interactives internes inferior a 1 segon.
  8. L'adjudicatari haurà d'assegurar la formació als usuaris especialitzats del servei de Recursos Humans i servei d'Informàtica per que puguin obtenir un coneixements avançats en el funcionament de l'aplicació.
  9. Cal garantir la integració (clàusula 8) amb els sistemes ja existents de comptabilitat, registre electrònic i gestor d'expedients (Audifilm) de l'Ajuntament, així com amb els



serveis de Microsoft Entra ID (OAuth 2.0), servei VALid de l'AOC i passarel·la de pagament de l'ORGT. En cas que l'Ajuntament canviï qualsevol d'aquests sistemes durant la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà d'implementar la integració amb el nou sistema.

10. Els correus electrònics dels diferents mòduls i plataformes objecte del contracte s'hauran d'enviar amb el protocol OAuth 2.0
  - a. <https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/client-developer/legacy-protocols/how-to-authenticate-an-imap-pop-smtp-application-by-using-oauth>
11. Les operacions de l'equip de sistemes de l'adjudicatari (actualitzacions, còpies seguretat, manteniments programats, etc.) es realitzaran sempre en horari nocturn a partir de les 21 hores i caps de setmana a fi de garantir aquesta disponibilitat.

#### **Clàusula 4. Funcionalitats**

Aquesta clàusula descriu les funcionalitats dels diferents components que ha d'incloure el sistema informàtic per a la gestió administrativa integral, digital i electrònica dels recursos humans de l'ajuntament.

##### **Clàusula 4.1 Gestió de presència (control horari)**

La solució de control horari ha d'estar adaptada a les necessitats de control d'entrada/sortida d'empleat/da i sincronitzada amb els processos de nòmina i el Portal de l'Empleat/da.

El sistema de control horari/presència, ha de tenir les següents funcionalitats:

- Sincronització entre les altes, baixes i situacions d'IT, entre el sistema de control horari i el sistema de gestió de l'empleat/da.
- Visualització per part dels empleat/da dels seus fitxatges.
- Visualització per part dels responsables, de fitxatges de persones a càrrec.
- Sol·licitud de modificació de fitxatges per part dels empleat/da.
- Validació de les sol·licituds de modificació de fitxatges per part dels responsables o gestors de control horari.
- Visualització de calendaris, horaris, hores treballades, vacances, etc., tant al propi empleat/da com als seus responsables.



- Possibilitat que qualsevol empleat/da pugui realitzar el fitxatge a través del portal de l'empleat/da d'una manera ràpida i àgil.
- 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.
- Horaris i calendaris: definició de calendaris per treballador/a o departaments, torns alternatius, cicles, torns entre dies, etc.
- Ha de permetre gestionar càlculs d'hores extres, saldos d'hores, borses horàries, absentismes, etc.
- Accions massives: Assignació i desassignació de marcatges massius, jornades, calendaris, etc.
- Eines de cerca, filtratge, generació d'informes i estadística, per diferents criteris, valors o resultats, i que permeti la exportació d'aquestes dades en format PDF, Excel, etc.
- Disposar d'una APP per fitxar des de dispositius mòbils que permetin la geolocalització del lloc des d'on s'ha de realitzar el marcatge, disponible en versió per iOS i Android.
- Introducció de dades (horaris, empleats/des amb el lloc de treball que ocupen i assignació de responsables i definició de permisos i incidències), directament per part de l'Ajuntament.

#### **Clàusula 4.2 Portal de l'empleat/da**

El sistema ha d'incloure un Portal de l'Empleat/da, que ha de permetre a cada empleat/da la possibilitat de visualitzar a través d'un únic sistema web tota la informació rellevant que el departament de RRHH disposa de les seves dades.

Cada empleat/da, ha de poder tramitar directament des d'aquest portal diversos tràmits, com poden ser les sol·licituds de canvi de dades personals (canvi d'adreça, telèfon, etc.), sol·licituds econòmiques (canvi de % IRPF, sol·licituds de préstec, etc.), sol·licituds de gestió d'absentisme (sol·licituds de vacances, permisos, etc.), visualització del rebut de nòmina, certificats de retencions, contractes laborals, nomenaments, certificats de formació interna i altra documentació relativa al seu expedient laboral o altre que s'estimi oportú per part de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

La solució ha de garantir els següents aspectes:

- Garantir la integració completa amb la informació de cada empleat/da, detallada en la solució de gestió de persones de la corporació.
- Oferir la possibilitat d'establir un esquema de diferents rols d'accés, seguretat i gestió.



- Permetre la simplificació i automatització dels processos administratius, de manera que l'empleat/da 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.
- Poder gestionar i pujar els empleats/ades la documentació justificativa preceptiva així com poder actualitzar el seu CV.
- Suportar les transaccions mitjançant senzills *workflows* o fluxos de treball, que decidiran el tràfic de les mateixes i la durada del silenci administratiu.
- Oferir un historial i traçabilitat dels processos interns de sol·licituds i comunicacions.
- Permetre el procés de delegació o substitució de perfils responsables en els processos de validació de sol·licituds.
- Disposar d'un manual d'usuari detallat i possibilitat de rebre formació en l'ús de l'eina.
- Disposar d'un mòdul d'avisos parametrizable.
- Permetre la visualització i modificació de marcatges de control horari.
- Facilitar la publicació de documents d'interès general. Plafó d'anuncis corporatiu.
- Permetre la visualització de l'expedient personal de l'empleat/da.
- Representació gràfica de l'organigrama de l'entitat.
- Possibilitat d'adjuntar documents justificatius a sol·licituds.
- Tecnologia responsiva per accés al portal de l'empleat/da des de dispositius compatibles: telèfons intel·ligents i tauletes.
- Disposar d'una APP específica des d'on es puguin realitzar totes les accions del portal de l'empleat/da, disponible per iOS i Android.

#### **Clàusula 4.3 Gestió del cicle de nòmina complet**

Permetrà 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'organització.

Comptarà amb les següents funcionalitats:

##### Càlcul de nòmina:

- Càlcul parametrizable, ja sigui de manera massiva o per grups.
- Abonament i càlcul automàtic de bàsiques i complementàries.
- Abonament i càlcul automàtic de valor unitari d'hores extres.
- Abonament i càlcul automàtic de quitances i indemnitzacions.



- Abonament de pagues extres, en paga diferenciada o en nòmina ordinària.
- Abonament i càlcul automàtic d'endarreriments, incloent-hi cotitzacions.
- Abonament i càlcul automàtic de triennis i antiguitat.
- Gestió automàtica de situacions especials (jornades).
- Gestió d'acció social (pagament d'ajuts socials).
- Gestió d'incidències aperiòdiques

#### Avançaments, préstecs i retencions judicials:

- Abonament, retenció i cancel·lació de préstecs i avançaments.
- Parametrització de retencions judicials amb quantitat fixa o variable.
- Informacions i comprovacions (l·listats i informes).

#### Abonament de nòmina:

- Generació de fitxers per realitzar transferències bancàries compatibles amb els formats bancaris existents.
- Transferències bancàries de quotes sindicals i retencions judicials compatibles amb els formats bancaris existents.
- Multi-transferències.
- Emissió de fitxers parcials de transferències bancàries compatibles amb els formats bancaris existents.
- Rebuts de nòmina en format PDF, parametritzables.

#### Processos d'Incapacitat Temporal (IT):

- Tractament i gestió de totes les classes d'IT. Baixes mèdiques.
- Parametrització prestacions IT i complements garantits.

#### Seguretat social i cotització:

- Fitxers estandarditzats de seguretat social: RED, CRA, SILTRA (SLD), o qualsevol altre que estableixi l'INSS.
- Fitxers de cotització d'endarreriments amb període mensual o anual.
- Gestió i cotització d'incidències aperiòdiques i gratificacions extraordinàries.

#### Agència Tributària:

- Gestió completa d'IRPF, procés anual i regularització.
- Generació fitxer en format PDF i en format exigít per la AEAT que permeti enllaçar amb el model de presentació de la web de l'AEAT.
- Models 110, 111 i 190, 345, 145, 216, 296, o qualsevol altre que disposi obligatòriament l'AEAT dins de la gestió de la





nòmina del personal, en format de fitxer sol·licitat per l'AEAT.

- Gestió de professionals, contractats o tercers.
- Incorporació de professionals i altres situacions.

#### Rebut de nòmina:

- El format del rebut de nòmina, serà DIN4, parametrizable, en format PDF per l'enviament per mitjans electrònics.
- Ha de ser possible la seva descàrrega des del portal de l'empleat/da.
- Permetrà la personalització del rebut.
- Permetrà la inclusió de notes i missatges, tant de manera genèrica com de forma individual en els rebuts dels empleats/ades.
- Inclourà tots els conceptes retributius que s'apliquin i es defineixin a l'Ajuntament.

#### Informes:

- Llistats dinàmics de retribucions en PDF i fulls de càlcul.
- Resums de conceptes, períodes, partides pressupostàries.
- Emissió de llistats comparatius de nòmines.
- Consulta de dades agrupades.
- Obtenció de dades per complimentar les enquestes ISPA.
- Obtenció de dades que s'han de reportar periòdicament al Ministeri d'Hisenda i Funció Pública a través de la plataforma AUTORITZA.

#### Gestió de l'històric:

- Emissió i comprovació de rebuts històrics.
- Emissió i comprovació de llistats de nòmines històriques.

#### Incidències:

- Tindrà control de màxims mensuals i anuals.
- Permetrà les càrregues d'incidències per fitxers externs.
- Tractament d'incidències de forma massiva.
- Tractament de recaigudes.

#### Càlcul d'endarreriments:

- Incorporarà un sistema senzill i intuïtiu per a la gestió d'endarreriments, que incorporarà les següents funcionalitats:
  - o Ha de permetre múltiples liquidacions en el mateix període.
  - o Assignació automàtica de liquidació per a RED.



- o Possibilitat de redirigir els resultats a diferents pagues i preus.
- o Possibilitat d'acumular diverses liquidacions d'endarreriments a una paga.
- o Consolidació automàtica d'endarreriments recurrents com a incidències del mes anterior.
- o Gestió automàtica per la regularització de situacions sense recàrrecs a la Seguretat Social.

#### **Clàusula 4.4 Gestió de personal: fitxa de dades personals i laborals**

La solució informàtica ha de permetre gestionar la informació de qualsevol persona des del moment en que passi a tenir la condició d'empleat/da, proporcionant traçabilitat fins al moment en que ja no tingui aquesta condició.

Ha de contemplar la fitxa de dades personals i la fitxa de dades laborals.

Comptarà amb les següents funcionalitats:

##### Gestió de dades personals dels empleat/da:

- Codi únic i vitalici per treballador/a
- Càlcul automàtic de dígits de S.S., DNI, banc
- Incorporació de dades de beneficiaris; tant ascendents com descendents.
- Fotografia de l'empleat/da
- Històric de situacions familiars per a IRPF
- Ha de permetre definir nous camps

##### Gestió de dades laborals de l'empleat/da:

- Històric de la situació laboral de l'empleat/da en línia
- Gestió automàtica dels certificats de serveis prestats en el format oficial
- Reorganitzar dades en processos retroactius
- Ha de permetre definir nous camps

##### Gestió complerta de l'històric de situacions administratives:

- Ha de disposar d'un gestor documental que permeti incloure digitalment a l'expedient de l'empleat/da els documents relatius a la vida laboral: contracte, certificats, diplomes, acords de nomenament etc. Cal que es puguin importar els documents que el personal faci arribar mitjançant el Portal de l'Empleat.



#### **Clàusula 4.5 Planificació de personal**

El sistema haurà de garantir la interrelació de les dades existents entre la relació de llocs de treball (RLT), la plantilla, el registre dels empleats i l'organigrama tècnic.

##### Gestió de la Plantilla

La solució facilitarà l'entrada de les següents dades: el codi de plaça, denominació, escala, subescala, classe, categoria i grup, forma d'ingrés, sistema de selecció, lloc de treball, tipus de personal i situació de la plaça. Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal, la relació de llocs de treball i amb l'estructura organitzativa.

Ha d'Incloure com a mínim:

- 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.
- Confecció de versions de places.
- Informes estàndard de plantilla.

##### Gestió de la Relació de Llocs de Treball (RLT)

- La solució ha de parametritzar que la RLT ha d'incloure tots els llocs de treball vigents amb totes les seves característiques: descripció, unitat, nivell de complement de destí, específic, altres complements, sistemes de provisió.
- Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal (persona que ocupa el lloc), la plantilla (plaça vinculada) i amb l'estructura organitzativa i permetrà la relació amb la partida pressupostària.
- Aquesta funcionalitat ha d'incloure com a mínim:
  - o Assignació des de l'estructura de llocs de treball.
  - o Definició de llocs de treball amb les seves característiques.
  - o Confecció de versions històriques de la RLT.
  - o Enllaç de les retribucions per llocs amb la nòmina i amb el pressupost de Capítol I.
  - o Informes estàndard de RLT.

##### Organigrama Tècnic

- Simulació de l'organigrama
- Visualització gràfica de l'estructura de l'organització



#### **Clàusula 4.6 Simulacions, càlcul i seguiment pressupostari**

La funcionalitat ha de contemplar, com a mínim:

- Gestió del pressupost (anual i per períodes variables)
- Gestió i manteniment de simulacions.
- Càlcul pressupostari basat en RLT i en nòmina.
- Gestió independent de plantilles pressupostàries.
- Seguiment pressupostari mensual per partides.
- Informes de pressupost.

Per tal de facilitar la fiscalització, és necessari, com a mínim, que el sistema informàtic faci llistats de modificacions entre nòmines, 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.

Pel control de fiscalització de nòmines es requereix l'obtenció dels següents informes i fitxers integrables:

- Càlcul de plantilla pressupostària amb indicació de places vacants i ocupades, desglossant per import les aplicacions de despesa corresponent, per informar el pressupost de l'exercici següent. Model d'annex de personal per informar al pressupost.
- Informe de seguiment de disponibilitat pressupostària actualitzat de forma automàtica amb els saldos disponibles per aplicació.
- Informe detallat i resum així com estats justificatius de totes les variacions produïdes entre nòmines (altes, baixes, variacions de conceptes fixos, pagues extres, variables,...) amb conciliació de les diferències entre la nòmina que es fiscalitza i l'anterior.

Es requereix que el nou sistema informàtic disposi de la funcionalitat de poder generar els fitxers d'enllaç (exportació/importació) amb el programari de comptabilitat.

També són necessaris informes de pressupost. Amb l'informe de pressupost, el programa calcularà els imports de la plantilla prevista a cobrir i les places contractades i previstes de personal temporal.

És necessari que el sistema informàtic permeti imputar el percentatge del cost empresa en funció de la dedicació de cada treballador/a al departament/servei o programa al que estigui vinculat amb l'objectiu de tenir indicadors del cost del personal a cadascun dels serveis.

L'aplicació ha de permetre portar un control de les subvencions, que ha de consistir en que el personal que tingui subvencions per al seu finançament, sigui quina sigui la relació, tindrà un càlcul a partir



dels paràmetres que s'estableixin per saber el cost imputat i el valor de la subvenció rebuda.

#### **Clàusula 4.7 Gestió de contractes i nomenaments**

La funcionalitat haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Emissió de models oficials de contractes SEPE.
- Cartes de finalització de contracte i altres annexos.
- Càlcul de quitances i indemnitzacions.
- Avis de finalització de contracte.
- Valoració de contractes de treball.
- Gestió d'altres i baixes massives de treballadors.

#### **Clàusula 4.8 Explotació de dades i quadre de comandament**

El programa incorporarà un quadre de comandament de Recursos Humans complet i integrat, que permetrà una gestió eficient i transparent dels recursos humans de l'organització. Aquest quadre de comandament oferirà funcionalitats avançades per a l'anàlisi de costos de personal, la visualització d'indicadors clau i la presa de decisions estratègiques. Els usuaris podran extreure fàcilment informes detallats i gràfics sobre absentisme, llicències i permisos, indicadors de gènere, dades de plantilla i RLT, contractació i molts més aspectes rellevants. La seva interfície intuïtiva i fàcil d'utilitzar permetrà a qualsevol persona autoritzada accedir a la informació i obtenir les dades necessàries de manera ràpida i eficient.

Permetrà les següents funcionalitats:

- Planificació de la càrrega de dades.
- Generació de l'script de càrrega de la informació.
- Programació de la freqüència de la càrrega de dades.
- Ús de criteris en l'anàlisi de la informació.
- Generador d'informes i consultes de tots els camps de la base de dades disponibles i identificats amb la descripció completa sense codificació.
- Generació de gràfics comprensius de la informació.
- Generació d'estadístiques.
- Obtenció d'informes i llistats.
- Permetrà la creació de plantilles emmagatzemables per la seva explotació posterior.
- Exportació de la informació a eines ofimàtiques (Microsoft Excel, Word, txt, html, pdf, csv, json, etc).



- Consulta de les diferents vistes de les dades.
- Tipologia de contractes.
- Costos salarials.
- Quantificació del cost d'incidències.
- Hores de formació.
- Informació curricular.
- Quantificació de les ajudes socials per tipus.
- Anàlisi dels processos de selecció: nombre de candidats per convocatòries, nombre de persones aprovades, notes mitges obtingudes,...
- Explotació de la informació via web.

#### **Clàusula 4.9 Plataforma online de formació per a usuaris gestors de RRHH.**

Des del moment de la presentació de l'oferta i durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de proporcionar un programa de formació en línia gratuït i accessible a través d'una plataforma web per als usuaris de l'Ajuntament.

La plataforma de formació haurà de complir els següents requisits:

- Permetre la inscripció dels usuaris en els cursos que els interessin.
- Oferir accés a la documentació dels cursos (vídeos, documents, xats, etc.).
- Permetre la realització de proves de nivell per a garantir i certificar l'aprenentatge dels usuaris. Els usuaris que superin amb èxit els cursos de formació obtindran un certificat de participació. Aquest certificat acreditarà els seus coneixements sobre el sistema i els habilitarà per al maneig i explotació dels diferents mòduls i plataformes del sistema.
- Permetre la consulta dels certificats de participació en els cursos realitzats.

La plataforma haurà d'oferir una àmplia varietat de cursos sobre diferents temàtiques relacionades amb el sistema implementat. Els cursos hauran de cobrir, com a mínim, els següents temes:

- Introducció al sistema i les seves funcionalitats bàsiques.
- Com utilitzar els diferents mòduls i plataformes del sistema.
- Novetats i funcionalitats addicionals del sistema.
- Temes d'actualitat relacionats amb el sistema, com ara novetats legals.



## **Clàusula 5. Plataforma online de gestió de processos de selecció de personal**

L'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma de gestió i automatització dels processos selectius que organitzi l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca. L'adjudicatari, en el moment de presentar l'oferta, haurà de tenir desenvolupada, implementada i operativa en altres administracions públiques la plataforma online de processos de selecció de personal.

La plataforma online haurà de complir els següents requisits generals:

- Accés per part de l'Ajuntament per a gestionar fins a 10 processos selectius simultanis (entre convocatòries, borses d'ocupació i llistes de substitució), i fins a 5.000 candidats.
- Posada a la disposició dels treballadors municipals del material necessari per a la formació en l'explotació i gestió de la plataforma.
- Suport i manteniment (preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu) de la plataforma durant la vigència del contracte.

### **Clàusula 5.1 Planificació**

En relació a la implantació i posada en servei de la plataforma online de gestió i automatització dels processos selectius s'ha previst la següent planificació:

- Any 2024 (segon semestre): implantació, configuració, proves i formació.
- Any 2025 (primer semestre): posada en producció de la plataforma online.

### **Clàusula 5.2 Requisits tècnics**

La plataforma haurà de complir els següents requisits tècnics:

- Integració amb el Registre d'entrada de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca. Per a dur-ho a terme, és necessari garantir la seguretat de la connexió.
- Integració amb l'integrador d'identitats VALid del Consorci AOC.
- Integració de l'inici de sessió únic amb Microsoft Entra ID mitjançant el protocol OAuth 2.0.
- Integració amb la plataforma de gestió tributària i la passarel·la de pagament de l'Ajuntament.
- Integració amb la resta de plataformes/mòduls de la solució ofertada per l'empresa licitadora.
- Ha d'estar desplegada amb una infraestructura Cloud (SaaS) amb alta capacitat per a tractar grans volums de dades.



- Estar dissenyada en arquitectura Web. Disposar d'una interfície d'usuari única, basada en un navegador d'Internet.
- La plataforma ha de tenir un disseny responsiu (RWD), que garanteixi la seva usabilitat, adaptant-se a la grandària de qualsevol dispositiu (ordinador, tauleta, telèfon intel·ligent) de manera lògica i intuïtiva, tant en la navegació com en els processos.

### **Clàusula 5.3 Funcionalitats**

La plataforma haurà de disposar de dos entorns diferenciats:

- Backend: entorn privat des del qual els administradors de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca realitzaran tota la gestió.
- Frontend: entorn de caràcter públic, des del que les persones candidates podran consultar tota la informació i gestionar les seves sol·licituds/inscripcions.

#### Entorn backend (Administració)

- La introducció de les dades bàsiques de la convocatòria, necessaris per a la publicació en l'entorn públic i en la gestió administrativa de les ofertes.
- Poder afegir quanta documentació es requereixi per al compliment del procés. Tindrà com a identificadors un nom, una descripció i una data de publicació.
- Permetre afegir quants requisits es considerin convenientes per a mostrar-los en l'entorn públic. Les persones candidates hauran de pujar la documentació que permeti comprovar el compliment d'aquests requisits.
- Ha de tenir la possibilitat d'afegir quants mèrits es considerin convenientes per a mostrar-los en l'entorn públic. Les persones candidates hauran de poder pujar la documentació que permeti comprovar el compliment d'aquests mèrits.
- A l'entorn d'administració ha de permetre crear tantes proves com siguin necessàries per a cada convocatòria.
- Per a cada convocatòria es podrà definir un text legal que sigui d'obligat compliment per a totes les persones candidates.
- Cada convocatòria tindrà un registre de persones inscrites on es podrà consultar la informació i documentació de cada persona candidata. Ha de ser possible validar o no la documentació aportada.
- Poder confeccionar llistats d'admesos i exclosos, amb el motiu d'exclusió.
- Finalitzat el període d'esmena, permetre la revisió de les inscripcions esmenades. La cerca d'aquesta informació s'ha de





poder fer, com a mínim, per nom, cognoms i DNI (Document Nacional d'Identitat).

- Permetre la revisió de la documentació presentada, per poder mostrar-la als òrgans de selecció en el moment de la realització de valoració de mèrits.
- Existència d'un apartat per a la introducció de la puntuació de les proves. Aquest haurà de permetre introduir la qualificació obtinguda per cada persona aspirant o una anotació pel cas de les persones no presentades o aquelles persones que abandonen durant la realització de la prova corresponent.
- Poder extreure relació de persones candidates i qualificacions de les diferents proves i fases.

#### Entorn Frontend (públic)

- Mostrar les ofertes publicades per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca. Tant les que es troben en termini de presentació d'instàncies com les ja finalitzades.
- Per a realitzar qualsevol acció sobre una convocatòria (presentar sol·licitud /inscripció), esmenar, accedir a la informació presentada, etc.) s'haurà de fer amb un certificat digital permès per l'integrador d'identitats VALid del Consorci AOC.
- Per a fer la sol·licitud/inscripció es requerirà del candidat les seves dades personals, requisits i mèrits, i l'acceptació d'un text preceptiu o legal d'acord amb les bases de la convocatòria (condicions legals, declaració responsable, etc.). En cada procés en el qual es requereixi la pujada de documentació a la plataforma, es generarà un justificant del registre electrònic d'entrada de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.
- Les dades a recollir de les persones candidates seran els definits en cada convocatòria.
- En el procés d'inscripció, la plataforma ha de tenir en compte que les persones candidates han d'emplenar les dades personals i requerides necessàries i pujar els documents previstos i/o mèrits establerts segons la convocatòria configurada.

#### Processos selectius oberts de borses de treball.

Les funcionalitats per a la gestió de Borses de Treball haurien de ser les mateixes que per a la gestió d'Ofertes d'Ocupació Pública:

- Aquí es trobarà el registre de totes les persones candidates que hagin passat a la llista per ordre de prelación de cadascuna de les borses de Treball.
- Per a cadascuna de les persones interessades, estarà disponible com a mínim la informació següent:
  - o Estat o situació de la persona aspirant.



- o Històric de contactes realitzats des de l'Àrea de gestió d'Organització i Innovació, tant per correu electrònic com per telèfon, incloent-hi anotacions i informació sobre cada un dels contactes realitzats.
- o Dades de contacte de la persona aspirant interessada: Correu electrònic, i telèfons.
- L'eina haurà de permetre establir filtres per poder separar, com a mínim, aquelles persones candidates que manifestin disponibilitat, una vegada fet un contacte, d'aquelles que en aquest moment no estiguin disponibles.
- Igualment s'haurà de permetre la cerca de persones candidates, com a mínim, per nom, cognoms, o DNI.
- Es podran establir ordres de prelación de les persones candidates, segons els criteris fixats a les bases de cada convocatòria. La relació de persones candidates que formaran les borses serà ordenat segons aquests criteris prèviament configurats.

## **Clàusula 6. Maquinari (terminals de marcatge horari)**

L'empresa licitadora haurà de subministrar, instal·lar, configurar i fer el manteniment de quatre (4) terminals nous de control horari, en substitució dels existents, i que han de ser compatibles amb el nou sistema informàtic de gestió integral dels Recursos Humans.

Els terminals de marcatge horari han de complir els següents requisits:

- Lectura de targeta de proximitat RFID: el terminal ha de poder llegir targetes de proximitat amb tecnologia RFID, necessàriament amb el protocol Desfire EV1 Plus 4 KBytes per a compatibilitat amb sistemes existents.
- Connexió a la xarxa de dades municipal: el terminal ha de poder connectar-se a la xarxa de dades municipal mitjançant el protocol Ethernet.
- Els terminals han de poder alimentar-se mitjançant connexió PoE (Power over Ethernet) i connexió directa a endoll elèctric.
- Els terminals han de disposar de pantalla tàctil, teclat numèric i plataforma i/o software de gestió del terminal.

L'Ajuntament serà responsable de subministrar les adreces IP i instal·lar el cable UTP de xarxa per a la connexió dels terminals de marcatge horari fins a la ubicació de la instal·lació dels terminals.

L'adjudicatari serà responsable de la instal·lació física dels terminals de marcatge horari i de la seva configuració per a la connexió a la xarxa de dades municipal. El licitador també ha de proporcionar la formació necessària al personal de l'Ajuntament per al seu ús i manteniment.



## Clàusula 7. Migració de dades

L'adjudicatari haurà de realitzar la migració des dels sistemes actuals de l'històric de totes les dades, personals, econòmiques i laborals de tots els empleats/des. Pel que fa a les dades econòmiques es migraran les dades corresponents als cinc (5) anys anteriors.

També es migraran les dades referides a la RLT, plantilla i organigrama, elaboració i gestió de pressupost-Capítol I i marcatge horari.

Respecte a les dades de marcatge horari dels empleats/des municipals, la migració pot variar en funció del següent criteri:

- Si la data de posada en producció és el dia 1 de gener, la migració consistirà en saldos de vacances, dies personals o de lliure elecció, absentismes i saldo a nivell de fitxatges (positiu-negatiu).
- Si la data de posada en producció és diferent al dia 1 de gener, la migració consistirà en saldos de vacances, dies personals o de lliure elecció, absentismes i fitxatges de l'any en curs des del dia 1 de gener.

Previ a les tasques de migració, es realitzarà una anàlisi de les dades a traspasar per a que siguin precises, fiables i coherents.

L'anàlisi es portarà a terme conjuntament amb l'equip de RRHH de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca. Les dades dels empleats/ades seran traspassades amb la participació del departament de Sistemes d'Informació i Tecnologies.

La migració de dades haurà de permetre el funcionaments simultani en paral·lel dels programaris actuals i dels nous, en període de prova. Les dades migrades han de poder ser modificables i ser utilitzades per a la seva explotació.

Fins a la posada en producció del mòdul de nòmines caldrà elaborar la nòmina amb els dos programes (actual i solució proposada) per tal de validar el seu funcionament garantint la consistència i qualitat de les dades.

## Clàusula 8. Integracions

La solució proporcionada per l'adjudicatari haurà de ser capaç d'integrar-se amb els següents serveis o aplicacions durant la vigència del contracte:

- Per a l'autenticació dels treballadors municipals en les diferents plataformes de la solució ofertada, haurà de permetre el registre amb Microsoft Entra ID, mitjançant el protocol OAuth 2.0, garantint una connexió segura i fiable amb el doble factor d'autenticació.
- S'ha de permetre la integració amb el gestor d'expedients (BPM d'Audifilm) que estigui en ús durant la durada del contracte,



assegurant la sincronització adequada de dades i funcionalitats.

- Es requerirà la integració amb el registre electrònic de l'Ajuntament (Audifilm), permetent crear registres d'entrada per diferents tràmits segons es parametritzin durant la vigència del contracte.
- La solució ofertada haurà de ser compatible amb el programari de comptabilitat (SICAL, d'Audifilm) durant la vigència del contracte, permetent comptabilitzar la nòmina i generar l'assentament comptable mensual mitjançant la càrrega en el sistema comptable d'un fitxer amb la informació de la nòmina i assegurances socials o bé mitjançant web services.
- Servei broker d'identitats VALid de l'AOC (Administració Oberta de Catalunya), per a la identificació i autenticació dels ciutadans en la plataforma online de gestió de processos selectius, mitjançant el sistema d'identitat digital de Catalunya.
- La plataforma online de gestió de processos selectius s'haurà d'integrar amb la passarel·la de pagaments telemàtics de l'ORGT (Organisme de Gestió Tributària) de la Diputació de Barcelona, assegurant la correcta gestió dels pagaments de taxes per drets d'examen per a les proves d'accés a les places convocades per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

#### Requisits d'integració

Les integracions s'hauran de realitzar de manera segura, robusta, escalable i fàcil de mantenir. Això implica complir amb els estàndards de seguretat més exigents, suportar un volum elevat de transaccions, poder-se adaptar a futurs creixements de la demanda i facilitar la seva gestió i actualització.

#### Documentació

L'adjudicatari haurà de proporcionar tota la documentació tècnica necessària per a la integració de la solució, incloent-hi les especificacions tècniques de les interfícies, guies d'integració i exemples de codi. A més, l'Ajuntament i les empreses de les diferents solucions a integrar es comprometen a facilitar la documentació necessària per a fer efectiva la integració en cada cas. Això inclou documentació tècnica, guies d'usuari i suport tècnic.

La responsabilitat de proporcionar la documentació no recau exclusivament en l'adjudicatari, sinó que també hi ha un compromís per part de l'Ajuntament i les empreses externes a facilitar la informació necessària per a garantir una integració satisfactòria. Això permetrà una col·laboració més efectiva entre les parts implicades i facilitarà el procés d'integració.

#### Proves



L'adjudicatari haurà de realitzar proves unitàries, d'integració i de càrrega per a verificar el correcte funcionament de les integracions.

#### Manteniment de les integracions

L'adjudicatari serà responsable del manteniment de les integracions durant la vigència del contracte, incloent-hi la correcció d'errors, l'actualització per a adaptar-se a canvis i el suport tècnic a l'Ajuntament.

En el cas que l'ajuntament canviï de sistema comptable o que canviï qualsevol de les eines d'administració digital l'adjudicatari haurà d'implementar la integració amb el nou sistema sense cost addicional.

### **Clàusula 9. Interoperabilitat**

L'adjudicatari haurà de proporcionar una **API Rest** estàndard, robusta i segura, que faciliti la interacció i integració amb el sistema informàtic de l'Ajuntament. Aquesta interfície ha de permetre una comunicació fiable i eficient per a la consulta de dades relacionades amb els empleats i la estructura organitzativa de l'Ajuntament

L'API ha d'incloure, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Consulta de dades d'empleats/des: La capacitat de recuperar informació detallada sobre els empleats/des de l'Ajuntament, incloent-hi dades personals, contractes laborals, historial d'ocupació, entre altres.
- Consulta de les dades de l'Organització: Permetre l'accés a la informació relativa a l'organigrama de l'Ajuntament, incloent-hi departaments, unitats funcionals, i les relacions jeràrquiques entre ells, així com les dades estadístiques incloses al quadre de comandament.

L'adjudicatari s'ha de comprometre a implementar les mesures de seguretat i privadesa necessàries per a protegir les dades sensibles que seran accedides a través de l'API. Això inclou l'autenticació i autorització adequades per a garantir que només els usuaris autoritzats puguin accedir a les dades.

A més s'haurà de subministrar la documentació que detalli els diversos endpoints disponibles, els paràmetres acceptats, i exemples d'ús. Així mateix, s'ha de comprometre a oferir un suport tècnic competent per a resoldre qualsevol problema relacionat amb la integració de l'API amb els sistemes de l'Ajuntament.

### **Clàusula 10. Securitització del sistema**

L'adjudicatari haurà d'implementar les mesures necessàries per garantir la màxima seguretat del sistema, d'acord amb els següents requisits:



Control d'accés i seguretat:

- Ha de permetre configurar restriccions per usuari a accions menú (altes, baixes, consultes, modificacions, etc. ) i accés a dades.
- Ha de disposar de control identificatiu per usuari i entitat. Doble factor d'autenticació (2FA): S'ha d'habilitar l'autenticació de doble factor per a tots els usuaris, utilitzant el servei Microsoft Entra ID i el protocol OAuth 2.0 del Tenant de l'Ajuntament a Microsoft. Això afegirà una capa addicional de seguretat al procés d'autenticació, dificultant l'accés no autoritzat al sistema per part de tercers.
- Ha de disposar d'un sistema d'auditoria que permeti controlar els accessos dels diferents usuaris i registre d'adreces IP dels clients que accedeixen a les diferents plataformes, en especial, en aquells casos que l'usuari realitzi modificacions d'informació rellevant. L'auditoria ha de ser parametrizable (s'ha de poder activar i desactivar) per operacions.

Certificació de seguretat:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS): El sistema ha de complir amb els requisits de la certificació de categoria de nivell MIG de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), RD 3/2010. L'empresa haurà d'acreditar la certificació de seguretat de la solució.

Mesures addicionals: A més dels requisits especificats anteriorment, l'adjudicatari haurà d'implementar les següents mesures addicionals per a reforçar la seguretat del sistema:

- Actualitzacions de programari: Mantenir el sistema actualitzat amb els últims pedaços de seguretat per a corregir vulnerabilitats conegudes.
- Gestió de riscos: Realitzar una anàlisi de riscos de seguretat periòdicament i implementar mesures preventives per a mitigar els riscos identificats.
- Formació dels usuaris: Proporcionar formació als usuaris sobre les pràctiques de seguretat adequades per a protegir les seves dades i el sistema.
- Monitoratge del sistema: Implementar un sistema de monitoratge de seguretat per a detectar i respondre a incidents de seguretat de manera ràpida i efectiva.

## **Clàusula 11. Lloc de prestació del servei**

El subministrament del maquinari es realitzarà a l'edifici de l'ajuntament (Plaça de l'Ajuntament, 1, 08740, Sant Andreu de la Barca). Pel que fa a la instal·lació dels terminals de marcatge horari es realitzarà a les següents dependències municipals ubicades al municipi de Sant Andreu de la Barca:

- Edifici Ajuntament (Plaça de l'Ajuntament, 1)
- Edifici Escoles Velles (Carretera de Barcelona, 1)



- Edifici Aigüestoses (Avinguda Constitució, 24)
- Edifici Brigada d'Obres (Carrer Josep Ros i Ros, 9)

Tot el programari objecte del contracte es podrà utilitzar des dels equips informàtics de l'ajuntament i també des dels dispositius de telefonia mòbil que siguin autoritzats.

Les reunions i entrevistes necessàries per al desenvolupament del projecte es realitzaran en les dependències de l'Ajuntament. També es podran realitzar mitjançant videoconferències amb tecnologia de compartició de pantalla.

## **Clàusula 12. Servei de manteniment i suport**

El servei de manteniment a prestar per l'adjudicatari durant la vigència del contracte, una vegada que cada mòdul o grup de mòduls estiguin implantats i es posin en marxa, inclourà el següent:

- Suport en el funcionament del sistema informàtic.
- Incorporarà les millores que comportin la reducció en el nombre d'incidències i del seu temps de resolució.
- Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions.
- Formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals, quan l'Ajuntament consideri que el canvi ho requereixi.
- Actualitzacions i canvi de versions, per adaptar-se a nous requisits legals, incloure millores evolutives o resoldre errors de funcionament segons es detalla a continuació:
  - o Manteniment normatiu: adaptació als canvis legals que sorgeixin durant la vigència del contracte. Els terminis estaran determinats per les lleis, reglaments o ordres que es generin; així com les instruccions que provinquin d'administracions (Agència Tributària, Tresoreria General de la Seguretat Social, pressupostos de l'Estat...). Serà responsabilitat de l'adjudicatari documentar-se sobre l'abast dels canvis normatius, analitzar com afecten a l'Ajuntament, proposar solucions d'adaptació, implementar la solució acordada amb el responsable del contracte, provar la solució, documentar-la i instal·lar-la a l'entorn de producció abans de l'entrada en vigor determinat per la normativa legal.
  - o Manteniment evolutiu: incorporació de millores en els mòduls i plataformes adquirits, ja sigui a petició de l'Ajuntament, com per iniciativa de l'adjudicatari. Així com el manteniment tecnològic, amb l'adequació constant a les noves versions del mercat del software objecte del contracte.
  - o Manteniment correctiu: detecció i reparació dels errors del programari i del maquinari adquirits, i de tots els



defectes que es produeixin/detectin tant en l'inici com en els manteniments posteriors realitzats per l'adjudicatari. Inclou obertura, seguiment i tancament de les incidències.

### **Clàusula 12.1 Gestió dels serveis: Centre de suport**

L'adjudicatari haurà de disposar d'un centre de suport amb disponibilitat per a atendre consultes o incidències relacionades amb el servei de manteniment.

Es disposarà, com a mínim, dels següents canals per comunicar incidències i obrir consultes:

- Servei d'assistència telefònica en horari de 8:00 a 17:00h de dilluns a divendres.
- Assistència remota en el lloc de treball si fos necessari i l'usuari ho sol·licités.
- Plataforma online per a la gestió d'incidències i consultes amb disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any). La plataforma haurà de permetre registrar incidències i consultes de funcionament, consultar l'estat així com les respostes i solucions aportades per l'equip d'atenció als usuaris.
  - o La plataforma registrarà:
    - Data i hora de la petició
    - Assumpte resum i descripció de la petició
    - Estat (oberta o tancada)
    - Usuari que realitza la petició.
    - Data i hora de tancament

L'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca designarà un responsable funcional i un responsable tècnic del contracte i seran les persones que centralitzaran la interlocució principal amb el centre de suport de l'adjudicatari.

Per efectuar tasques de manteniment programat, l'empresa haurà de contactar amb el servei d'Informàtica de la corporació amb la finalitat d'habilitar el mecanisme més convenient en cada cas, per dur a terme les tasques necessàries així com, consensuar la finestra de manteniment més idònia.

En cas que alguna actualització afecti al treball dels usuaris, l'adjudicatari haurà d'informar a l'Ajuntament i pactar conjuntament l'horari de parada o indisponibilitat del sistema.

Aquest tipus d'actualitzacions es faran preferiblement fora d'horari laboral de forma que afectin el menys possible el funcionament normal de l'Ajuntament.

### **Clàusula 12.2 Tractament de les incidències tècniques**

Es defineixen tres tipus d'incidències segons el grau d'afectació del servei i per cadascun dels diferents temps de resposta màxim dins de l'horari laboral:





- **Incidència crítica:** La totalitat del sistema o algun dels mòduls d'ús continuat no funciona, ja sigui per un problema general del programari de l'adjudicatari o per un problema de comunicacions amb els seus servidors imputables a l'adjudicatari.
  - o Temps de resposta: 1 hora
  - o Temps de resolució: fins un màxim de **4 hores** des de la comunicació de la incidència.
- **Incidència greu:** El sistema i una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa de la resta de funcionalitats i plataformes.
  - o Temps de resposta màxim: 8 hores.
  - o Temps de resolució: fins un màxim de **48 hores** des de la comunicació de la incidència.
- **Incidència lleu:** Qualsevol altra incidència en el sistema que no es consideri crítica ni greu.
  - o Temps de resposta màxim: 24 hores.
  - o Temps de resolució: fins un màxim de **72 hores** des de la comunicació de la incidència.

El temps de treball per a la resolució d'incidències i consultes estarà inclòs a dins de la proposta econòmica proposada per l'adjudicatari per a la gestió de l'objecte del contracte. Per tant, l'adjudicatari garantirà, a la seva costa, les hores de treball necessàries per a complir correctament l'execució del contracte.

### Clàusula 12.3 Penalitzacions

El següent quadre detalla el tipus de servei, l'incompliment i la penalització associada:

PARÀMETRE	INCOMPLIMENT	INFRACCIÓ I PENALITZACIÓ
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les incidències <b>crítiques</b> .	Temps de resolució a <b>incidències crítiques</b> superior a 4 hores des de la comunicació de la incidència.	Es penalitzarà en un 5% sobre la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
Temps màxim de resolució de 48 hores per a les incidències <b>greus</b> .	Temps de resolució a <b>incidències greus</b> superior a 48 hores des de la comunicació de la incidència.	Es penalitzarà en un 3% sobre la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.
Temps màxim de resolució de 4 hores per a les incidències <b>lleus</b> .	Temps de resolució a <b>incidències lleus</b> superior a 72 hores des de la comunicació de la incidència.	Es penalitzarà en un 1% de la quota mensual. La penalització s'aplicarà cada mes fins la resolució de la incidència.

Les penalitzacions degudes a l'incompliment dels nivells de servei es poden aplicar sobre la factura del mes on ha transcorregut l'incompliment, en mesos posteriors o sobre la garantia definitiva si s'escau.



Les penalitzacions es poden acumular i combinar, sempre i quan no es sancioni dos cops el mateix incompliment. En aquest sentit, per exemple, si no es dona resolució a una incidència crítica i tampoc es resol en termini una incidència lleu, el primer mes es sancionarà en un 6% (la suma dels dos incompliments).

L'import màxim de les penalitzacions és el determinat per la LCSP.

## **Clàusula 13. Execució del contracte**

### **Clàusula 13.1 Equip de treball.**

L'equip del projecte que forma part de l'objecte del contracte estarà format per personal de l'empresa adjudicatària. Els requisits que hauran de complir els integrants que designi l'adjudicatari són:

- Direcció del projecte: el personal destinat per aquesta finalitat ha de disposar experiència provada amb un mínim de dos anys en la direcció de projectes de característiques similars a l'administració local.
- Consultors/es desenvolupadors/es: han de tenir experiència provada en projectes similars amb un mínim de dos anys en l'administració local.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicada a l'Ajuntament, indicant el perfil dels nous integrants de l'equip. Serà competència de l'Ajuntament donar per vàlida la proposta de canvi.

Les persones consultores hauran de disposar de la certificació sènior i tenir una àmplia experiència en l'àmbit que calgui desenvolupar a la jornada. L'empresa subministradora es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloent totes les dietes i desplaçaments.

Quinzenalment hauran de presentar un informe de seguiment de la implantació del projecte i es posaran a disposició de l'Ajuntament per a totes aquelles reunions que s'escaiguin.

### **Clàusula 13.2 Calendari**

L'adjudicatari disposarà d'un termini de quatre (4) mesos naturals, a comptar des de la formalització del contracte, per a la implantació dels mòduls i plataformes descrits a la clàusula 4. Aquesta fase d'implantació inclourà la instal·lació, configuració, proves, formació del personal i migració de dades (si escau).

La posada en producció dels mòduls i plataformes s'efectuarà el dia 1 de gener de 2025, sempre que es compleixin els següents requisits:

- Que hagi transcorregut el termini mínim de quatre (4) mesos comptats des de la data de formalització del contracte.



- Que l'adjudicatari hagi completat satisfactòriament totes les proves funcionals i de rendiment dels mòduls i plataformes.
- Que el personal de l'Ajuntament hagi rebut la formació necessària per a l'ús dels mòduls i plataformes.

La implantació de la plataforma online de gestió de processos de selecció de personal (clàusula 5) s'haurà de realitzar durant els sis (6) primers mesos de l'any 2025. La posada en producció d'aquesta plataforma està prevista per al dia 1 de juliol de 2025.

#### **Clàusula 14. Legislació aplicable**

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat i seguretat establerts per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca, la legislació vigent i les principals normes i bones practiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació per a garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i dades personals.

Les solucions informàtiques i la seva gestió del servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides en:

- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica, sense perjudici de les mesures que poguessin derivar-se de la tipologia del servei i la sensibilitat de les dades personals i la informació que suportin els sistemes.
- Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reglament Europeu de Protecció de Dades Personals: Reglament 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i lliure circulació de les mateixes.

#### **Clàusula 15. Propietat de les dades**

Totes les dades i la documentació que es generi al llarg del contracte a través de les plataformes i programari objecte del contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

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 a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregará tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregará la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.



L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte.

Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament.

L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent.

Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

Així mateix, en cas de resolució del contracte, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'ús del programa informàtic per tal de donar continuïtat al servei fins que l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca pugui adoptar la solució definitiva pels seus propis mitjans. En aquest cas, l'Ajuntament es compromet a no cedir el seu ús a tercers.

## **Clàusula 16. Política de gestió de documents i dades**

L'objecte de la Política de Gestió Documental (PGD) és l'establiment d'un conjunt de directrius, procediments, pràctiques i normes per tal de garantir una gestió responsable i eficient dels documents i dels expedients al llarg de tot el seu cicle de vida, és a dir, des de la seva generació o incorporació al sistema fins la seva disposició (eliminació o conservació permanent) i en garanteixi el seu accés tant ara com en el futur.

L'adjudicatari haurà d'implementar progressivament, durant la vigència del contracte, la infraestructura i la tecnologia que permeti la integració amb el gestor documental municipal (GD-Matrix) d'aquells documents, dades i registres generats a les plataformes i programari objecte del contracte.

La informació generada en qualsevol plataforma o programari objecte del contracte s'ha de poder eliminar d'una manera controlable, sistemàtica i auditable en base al calendari de conservació de la documentació que estableix l'Arxiu Municipal.

D'acord amb la legislació vigent, no s'eliminarà cap document o expedient si no ha transcorregut el termini establert per a la seva conservació, o si no existeix l'autorització prèvia de l'Arxiu Municipal. Els processos d'eliminació comprendran l'esborrat i la destrucció de tots els suports d'informació específicament determinats per les directrius de l'Arxiu Municipal.

Transitòriament, fins que no es disposi de la tecnologia que permeti la integració automatitzada amb el gestor documental municipal, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requisits que estableix l'Arxiu Municipal en relació al calendari de conservació, especialment pel que fa referència a l'eliminació de documents, dades i registres.



L'adjudicatari haurà de certificar per escrit l'eliminació de tots aquells suports d'informació que prèviament hagi autoritzat i sol·licitat formalment l'Arxiu Municipal.

### **Clàusula 17. Dimensió i localització dels processos i les dades**

L'allotjament de la solució oferta consistent en un sistema informàtic en modalitat cloud SaaS (Software as a Service), per a la gestió administrativa integral, digital i electrònica dels recursos humans de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca i de la seva base de dades tindrà lloc a servidors dedicats al núvol que prestaran servei de forma ininterrompuda les 24 hores al dia i els set dies de la setmana.

L'adjudicatari es compromet a que els servidors estiguin prou dimensionats per a garantir el correcte funcionament dels diferents mòduls i plataformes objecte del contracte i també per garantir la pròpia evolució del projecte que pugui requerir en qualsevol moment.

El sistema informàtic estarà ubicat en centres de processament de dades localitzats en l'àmbit territorial de la Unió Europea, per tal de complir amb la normativa europea en vigor en matèria de protecció de dades personals, amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i l'Esquema Nacional de Seguretat.

### **Clàusula 18. Salvaguarda de la informació**

L'adjudicatari realitzarà una còpia de seguretat completa del software i les dades almenys una vegada al dia, assegurant-se que el procés no afecti el rendiment del sistema. Les còpies de seguretat permetran la restauració a un punt anterior (mínim els últims 60 dies) en cas d'incidència. A més, s'implementaran mesures per garantir la total disponibilitat de les dades en cas de desastre, modificació o eliminació accidental per part dels usuaris.

La responsabilitat de la salvaguarda de les dades en entorns segurs, així com totes les accions derivades per mantenir la salvaguarda de la informació, recaurà en l'adjudicatari. Això inclou la implementació de les mesures de seguretat necessàries, la gestió de les còpies de seguretat, la realització de proves de restauració periòdiques i la resposta a incidents de seguretat.

### **Clàusula 19. Personal adscrit al servei**

L'adjudicatari nomenarà una o varies persones de contacte que coordinaran tots els assumptes relacionats amb el manteniment i la resolució d'incidències del servei contractat per l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.



La titulació acadèmica mínima exigida per al/la coordinador/a de l'adjudicatari és la de tècnic especialista informàtic (CFGS de desenvolupament d'aplicacions informàtiques o de sistemes) o una altra titulació equivalent o superior que l'habiliti per a l'exercici de les funcions del lloc de treball.

## **Clàusula 20. Confidencialitat**

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que facin saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingüés coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca.

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que estiguin relacionades amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a l'Ajuntament haurà de ser aprovat prèviament pel client.

## **Clàusula 21. Altres obligacions de l'adjudicatari**

L'adjudicatari informarà a la persona responsable del present contracte de les novetats, continguts i canvis legals que siguin d'obligatori compliment i aplicació.

L'adjudicatari es farà càrrec del control i supervisió de l'allotjament al núvol de tots els components del sistema i vetllarà per a que es compleixi tota la normativa en vigor en matèria de protecció de dades.

Addicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Implementar les mesures, processos i requisits que l'Ajuntament sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar els components de la solució ofertada.
- Facilitar tota aquella informació que l'Ajuntament requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Sant Andreu de la Barca, a data de la signatura electrònica