



SECRETARIA GENERAL

Expedient: 2024/10751

Assumpte: CONTRACTACIÓ EN LA MODALITAT DE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) D'UN SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ DE TEMPS DE TREBALL DEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE CALONGE I SANT ANTONI.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ EN LA MODALITAT DE SAAS (Software as a Service) D'UN SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ DE TEMPS DE TREBALL DEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE CALONGE I SANT ANTONI.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la disposició d'un sistema informàtic per a la gestió del temps de treball del personal de l'Ajuntament de Calonge i Sant Antoni i el manteniment i actualitzacions d'aquest programari.

Aquesta solució s'ha de disposar en modalitat d'accés *cloud* amb serveis SaaS (Software as a Service), i ha de dotar a la Unitat de Gestió de Persones de l'ajuntament d'una solució modular, oberta i flexible que integri tota la informació vinculada amb el control de presència del personal municipal, amb la finalitat d'agilitar el seu treball diari, assegurant el compliment de les obligacions legals pertinents.

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 per la gestió del control de presència.

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions, subministraments, que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques.

La plataforma a proporcionar, ha de ser un producte ja desenvolupat i plenament operatiu, que ja estigui funcionant en clients (especialment ajuntaments) amb requeriments similars, i del que es puguin comprovar les funcionalitats en el moment de la valoració de la proposta.

Així mateix, no es contempla la possibilitat de desenvolupar una plataforma ad hoc més enllà d'algunes adaptacions que puguin ser necessàries per complir amb els requeriments d'integració amb altres plataformes de l'Ajuntament i de personalització. Aquests desenvolupaments no poden ser més del 5% dels requeriments que s'especifiquen en aquest Plec, i han d'estar inclosos en el cost de l'oferta en la part d'implementació i per tant acabats dins el període màxim establert per fer la implementació.

2.- ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES GENERALS

El sistema proposat ha de complir amb les següents funcionalitats:

- Ha de ser multientitat i multiusuari.



- L'accés al portal de l'empleat ha de fer-se per mitjà de navegador web, en les versions més actuals de qualsevol dels navegadors estàndards (Mozilla, Google Chrome o Microsoft Edge) i ha d'estar adaptat a dispositius mòbils: smartphones i tablets, amb els sistemes operatius iOS i Android.

- Comptarà amb funcionalitats d'edició de Windows (copiar, enganxar, etc.)
- Ha de permetre la sortida de documents en format Excel, Word, PDF i open office.
- Ha de disposar d'un manual d'usuari en línia.
- Ha de disposar d'un sistema de gestió interna d'avisos i notificacions.

- a) **Entorn tecnològic:** El conjunt de programes informàtics que integren l'aplicació objecte de la present licitació han de funcionar, en la part client, tant en un entorn d'equips físics virtualitzats amb thin-clients VMware Horizon 8, sempre amb sistema operatiu Windows 11 64 bits

Les eines per a l'elaboració i anàlisi d'informes ha de permetre una àmplia varietat de formats, amb total compatibilitat amb Microsoft Office.

- b) **Entorn de treball:** L'explotació de la informació s'ha de poder fer a través de la configuració de llistats pel propi usuari, establint els criteris i filtres de selecció.

Els diferents subsistemes de l'aplicació han de formar part d'un únic sistema d'informació per la qual cosa no s'accepta l'existència de redundàncies ni incoherències de la informació.

- c) **Seguretat i auditoria:** L'accés ha de ser totalment segur, amb certificació de l'ENS i connexió encriptada d'extrem a extrem, i fer-se a través de la corresponent identificació. Ha de preveure el control d'accés als usuaris, als recursos i a les dades, així com la historificació d'accés als registres d'acord amb els requisits de seguretat exigits per la normativa vigent en matèria de ciberseguretat i protecció de dades, amb protecció especial per les dades biomètriques que es puguin utilitzar.

- d) **Intranet Corporativa:** L'aplicació haurà de disposar de les eines necessàries per treballar en entorn web, incloent la creació del portal de l'empleat i la implantació de sistemes de signatura digital que ha de ser compatible amb l'accés a l'aplicació.

- e) **Actualitzacions:** L'aplicació ha de estar sempre al dia de canvis legislatius o novetats en convenis d'aplicació.

- f) **Requisits:** L'aplicació ha de gestionar una mitjana de 250 empleats, i s'estableix un rang de variabilitat de fins a 275 empleats, mantenint el preu unitari de la quota d'accés cloud fins a aquest límit.

- g) **Multiusuari:** S'ha de permetre l'accés als serveis SaaS a través d'internet com a mínim a quatre usuaris de gestió del sistema, i accés a la resta d'usuaris per a la consulta i tramitació a través del portal de l'empleat.

- h) **Terminals:** L'aplicació ha de capturar les dades dels terminals que té l'Ajuntament, les característiques tècniques dels quals són les que s'indiquen a continuació. El terminal permet marcatges amb targeta, amb codi o amb la possibilitat de marcatge amb empremta digital:



MODEL: **ZXTeco** Model: **iclock560**

Capacitat targeta ID	10.000
Capacitat gravació	50.000
Display	Pantalla de 3,5 polsades
Comunicació	TCP/IP, RS232/485, servidor USB
Funcions estàndards	Servidor web, codi de treball, DST, missatge curt, consulta de registre, timbre programat, canvi automàtic d'estat, ID amb foto, entrada T9
Funcions opcionals	Targeta MF. Wi-Fi intern
Software	ZKTime Cloud, ZKTime Enterprise, ZKTime Small Business, BioTime 7, ZKTime.Net
Font d'alimentació	DC 5V 1,5 A
Velocitat de verificació	≤0,5 segons
Dimensions	189 × 136 × 44 mm (llarg × ample × fons)

i) **Requeriments de seguretat del CPD i del *cloud*:**

Accés a dades i seguretat

El programari ha de garantir el compliment de les següents restriccions d'accés:

- Ha de permetre configurar restriccions per usuari a accions de menú (altes, baixes, consultes, modificacions, etc.) i d'accés a dades.
- Ha de disposar de controls identificatius per usuari i entitat.
- Ha de disposar d'un sistema d'auditoria que permeti controlar els accessos dels diferents usuaris per dates, en especial, en aquells casos que l'usuari realitzi modificacions d'informació rellevant. L'auditoria ha de ser parametrizable (s'ha de poder activar/desactivar) per operacions.
- Ha de complir en tot moment amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades: (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament 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 amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de caràcter personal (LOPD): Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre.

Per acreditar el compliment d'aquests requisits, les empreses licitadores hauran d'aportar amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte:

- Informe de seguretat dels serveis de hosting amb servidor dedicat.
- Certificat de compliment de l'ENS de la solució de nivell mig o superior.

L'informe ha de contenir, com a mínim, un detall complet de la següent informació del CPD i servidor dedicat:

- Ubicació física
- Classificació TIER
- Alimentació elèctrica
- Connexió a internet
- Monitorització de hardware i de xarxa
- Pla de contingència i/o de resolució d'incidències



- Accessos i control del CPD

A més, en el termini d'un mes a partir de la data d'inici del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament una avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, en els termes descrits al Reglament General de Protecció de Dades UE 679/2016.

j) Propietat de les dades i garantia de retorn: l'obligació de l'adjudicatari i dret de l'ajuntament de requerir l'esborrat total a la finalització o interrupció del contracte, si es produeix per qualsevol motiu.

- Les dades són inequívocament propietat de l'ajuntament.
- L'adjudicatari realitza el tractament de les dades però no té cap dret sobre les mateixes i no es permet la cessió a tercers.
- L'Ajuntament ha de tenir accés en qualsevol moment al conjunt complet de totes les dades, de forma planificada o a petició de la Unitat de Gestió de Persones, en format excel o en BD estàndard. L'adjudicatari haurà de comunicar l'estructura completa de la base de dades, relacions internes, i contingut dels camps.
- Al finalització del contracte totes les dades acumulades durant l'execució del mateix s'han de lliurar a l'Ajuntament en un format accessible i amb tota la informació per a la seva consulta i explotació, i l'adjudicatari l'haurà d'eliminar-la de la seva plataforma.
- L'adjudicatari es fa totalment responsable de la conservació íntegra de les dades i haurà de respondre legalment davant d'hipotètiques fugues que causin perjudici a l'Ajuntament o al seus empleats.

3.- PROCÉS D'IMPLANTACIÓ

3.1.- SERVEIS A REALITZAR

Dins el projecte objecte de la licitació es troben inclosos, a càrrec del proveïdor, els següents serveis:

1. Implantació: Inclou l'estudi, configuració, posta en marxa i proves de validació i funcionament del sistema. Termini màxim: dos mesos des de l'endemà de l'acceptació de la notificació del contracte.
Des de l'inici del contracte i mentre duri la implantació, l'empresa haurà de garantir l'emmagatzematge dels fitxatges que es recullen als terminals de control horari per al seu tractament posterior amb el programari.
2. Programa de formació per als diferents perfils
3. Posta en marxa i inici de funcionament de l'aplicació en el termini màxim de dos mesos a partir del 23 de febrer de 2025.
4. Manteniment del programari i actualitzacions durant la vigència del contracte.

En definitiva, el projecte ha d'incloure tots els serveis i el suport necessaris perquè el resultat final sigui la correcta operativitat de la implantació objecte de la licitació.

- a) **Formació:** El pla de formació haurà de comprendre tots els aspectes del projecte, en funció dels perfils de gestors i usuaris de l'aplicació. La formació haurà de fer-se a la seu de l'ajuntament.



- b) **Implantació:** El procés d'implantació de l'aplicació es durà a terme de manera coordinada, atenint-se a criteris de parametrització i a l'establiment de les funcionalitats, de conformitat amb les especificacions del personal tècnic de l'ajuntament de Calonge i Sant Antoni. Sobre les fases del procés d'implantació, les empreses hauran de presentar un pla detallat amb indicació de recursos humans, jornades de treball i materials que el proveïdor destinarà al projecte. **El termini màxim per aquesta fase és de dos mesos.**

Es requereix un mínim de 8 sessions de 5 hores de durada cadascuna per dur a terme els serveis d'implantació del sistema i de 4 sessions de 6 hores de durada cadascuna per la formació.

Respecte el nombre d'hores totals previstes per formació, i de comú acord entre les parts, es pot preveure la seva execució en sessions de durada més curta i repartides en diferents sessions, segons necessitats.

La previsió d'hores de dedicació és de 64 hores de personal tècnic, i 64 hores de personal de suport. Aquestes hores inclouen els treballs a realitzar a l'Ajuntament, els que es duguin a terme a la seu de l'adjudicatari així com les hores destinades a formació.

Per la prestació del manteniment durant els 4 anys del contracte es preveu una estimació total de 260 hores de personal tècnic.

3.2.- EQUIP PROFESSIONAL

Els licitadors han de destinar a l'execució del projecte, com a mínim:

- Un tècnic informàtic expert en la solució a implantar per dur a terme els treballs d'estudi, configuració i formació,
- Una persona de suport al tècnic informàtic i de l'acompanyament en la posta en marxa.

4.- REQUISITS FUNCIONALS DEL PROGRAMA DE GESTIÓ DEL TEMPS

1	Arquitectura web i funcionament on-line en temps real, que permeti recollir els marcatges de manera immediata a la base de dades, sempre que les connexions ho permetin.
2	Interfície en català
3	Permetre la càrrega automàtica de les dades inicials a partir de l'aplicació anterior o de l'aplicació de nòmina mitjançant fitxers excel.
4	Migració de dades (marcatges i saldos) des de l'aplicació anterior, des de l'inici de l'exercici en curs fins a la data de posta en marxa de l'aplicació.
5	Configuració dels perfils d'accés i de gestió de l'aplicació i del portal de l'empleat en tots els nivells: empleat, comandament validador, gestor de RH i administradors del sistema: - Empleat: consulta de fitxatges i saldos en pantalla i amb informes, gestió de sol·licituds i consulta de l'estat de les mateixes, consulta de les incidències justificades o pendents de justificar. - Comandament validador: consulta de dades del personal adscrit a la seva àrea o unitat en pantalla i amb informes, validació de les sol·licituds del seu personal adscrit, d'acord amb l'estructura jeràrquica definida, introducció d'observacions. - Validador RH: consulta de dades de tot el personal en pantalla i amb informes, autorització de sol·licituds. - Administradors del sistema: accés a totes les funcionalitats, possibilitat de creació d'horaris,



	calendaris, perfils, modificació de sol·licituds i de fitxatges, etc. Les modificacions manuals de marcatges que facin els usuaris administradors han de quedar han de quedar reflectides com modificades manualment i l'usuari que l'ha modificat.
6	Configuració de calendaris per modalitats horàries que permeti l'assignació massiva als empleats que el tinguin assignat. Planificació setmanals i per cicles. Possibilitat de generar calendaris diferents en funció del centre de treball, de l'ocupació, del tipus de jornada o particulars d'una persona. Possibilitat de calendaris totalment gràfics que permetin presentació de l'horari teòric. Possibilitat de replicació de calendaris a l'any següent. Generació de calendari de festius aplicable a tot el personal, a unitats determinades o a empleats, que inclogui, com a mínim: festes oficials, festes locals, festes de conveni, festes recuperables. Possibilitat d'impressió dels calendaris.
7	Configuració dels horaris per franges, atribuïnt a cada una un comportament independent, que permeti el control de retards, absències, treball, flexibilitat d'entrada i/o sortida, temps de cortesia, hores extres, o qualsevol altre comptador que es pugui definir per l'usuari administrador, tant a nivell de franja horària com de jornada de treball. Possibilitat de crear tants horaris com siguin necessaris sense limitació.
8	Possibilitat de definir regles de càlcul de les dades acumulades: saldos, dies i/o hores de permís, etc., que permetin conèixer els saldos negatius o positius, en hores i minuts, que tinguin cada persona, o els dies i/o hores de vacances i assumptes personals que han gaudit i que li resten per gaudir. Des dels usuaris validadors de Recursos Humans o dels usuaris administradors s'ha de permetre introduir un factor multiplicador a hores realitzades, per tal que computi com a temps treballat el resultat de les hores multiplicades pel factor. Permetre entrar manualment des dels usuaris validadors de RH el nombre d'hores extres abonades en nòmina per tal que les resti dels saldos de la persona treballadora.
9	Parametrització d'incidències: - Definició de les incidències per franges, associant a cadascuna d'elles un comportament independent. - Permetre canvis de comportament (remunerada, no remunerada, justificació retard, absentisme, etc.) en funció de la franja horària en que es doni la incidència. - Permetre limitar el màxim d'hores a computar, o variar les hores teòriques de l'horari associat a l'empleat en cas d'absència de jornada completa. - Permetre que les incidències siguin d'absència (qualsevol que es doni fora del lloc de treball habitual) o de presència (incidències que no impliquen la sortida de l'empleat del centre de treball). - Permetre la definició d'incidències "arrossegades" que permeten acumular dies (o hores) fins al moment del pròxim fitxatge. - Possibilitat d'entrar incidències per dies o per hores (per exemple dies d'assumptes personals, vacances o permisos retribuïts), i control dels dies i/o hores que s'han gaudit i els que resten de cada concepte per dies i hores. - Possibilitat d'entrar saldos positius o negatius de l'exercici anterior a efectes de compensació o recuperació.
10	Permetre la recollida de les incidències gravades en els terminals amb la mateixa configuració i numeració.
11	Configuració per limitar automàticament el període de gaudi de permisos (assumptes personals, indisposicions, força major, ...) i vacances ja sigui per dates o per saldos insuficients
12	Permetre adjuntar documents a les sol·licituds per a la seva justificació.
13	Parametrització de comptadors: - Associació a franges horàries o d'incidència. - Permetre la parametrització per a cadascun dels comptadors, a més del comportament que hereten dels horaris/incidències, els següents conceptes:



	- o Format de presentació: que es pugui escollir entre hores, hores en decimals, nombre sencer o nombre decimal. - o Arrodoniment: per a adequar el valor final del comptador als requeriments del conveni.
14	Permetre la configuració de missatges programables i individualitzats des del portal de l'empleat, a través del correu electrònic (marcatges desaparellats, saldos negatius, ...)
15	Disposar de llistats predefinitos d'informació, de control i d'explotació de dades que permetin la seva execució aplicant criteris de filtre. Permetre la definició d'informes i llistats, exportables en diferents formats (pdf, excel, word, ...) tant de les dades personals com dels marcatges, saldos, incidències, situació de permisos, i estadístiques d'explotació. Permetre la impressió directa dels informes des de l'aplicació. Possibilitat de definir l'accés als llistats en funció dels perfils (usuari empleat, validador, validador RH), amb opció de modificar un empleat concret respecte al perfil que tingui assignat.
16	Configuració per part dels administradors dels terminals on poden fitxar les persones treballadores i de la possibilitat de fitxatge a través de la web o de mòbil. En el cas d'activar marcatge amb el mòbil serà geolocalitzable.
17	El marcatge ha d'identificar el terminal en el que s'ha fet o si s'ha fet a la web o al mòbil.
18	Històric de consulta dels marcatges i incidències de la persona treballadora fins a 4 anys
19	Mantenir històric de calendaris i horaris que ha tingut un empleat per consulta per part dels administradors del sistema.
20	Tractament de personal a torns: Possibilitat de definir per al personal que treballa a torns a quina jornada s'imputen les hores mitjançant la definició de l'horari (el dia d'inici o el dia de sortida de la jornada laboral).
21	Excés de jornada: El còmput d'hores compreses entre marcatges d'entrada i sortida ha d'estar totalment diferenciat de les hores de presència compreses en franges de treball.

4.1.- PLANIFICACIÓ DE RETARDS/ABSÈNCIES:

A) Generació d'incidències.

Les incidències i peticions introduïdes per un treballador/a es transmetrà en temps real al responsable per a la seva aprovació o denegació.

A més de la transmissió on-line a través del portal del treballador, també s'ha de generar un correu electrònic per a notificar al responsable que té incidències pendents de validar.

B) Retroactivitat.

Qualsevol incidència, una vegada s'hagi aprovat pel responsable i validada per Recursos Humans, actualitzarà on-line les dades de l'aplicació, tant si està planificada per a una data futura com si es tracta d'una justificació del passat.

Qualsevol justificació d'absència introduïda al sistema, amb data anterior a l'actual, serà presa en compte per al càlcul de qualsevol dada de presència i/o absència. No essent necessari realitzar cap càlcul.

C) Consulta de planificacions



Possibilitat de la consulta agrupada per empleats, àrea, departament, etc., de la planificació d'incidències anotades a l'agenda. Aquesta consulta s'ha de poder realitzar de qualsevol període de temps i general (totes les incidències) o filtrada (únicament cert tipus d'incidències).

4.2.- CONSULTA PELS EMPLEATS:

Els empleats han de poder consultar les seves dades de control de presència, les quals s'han de poder configurar i han d'incloure com a mínim les següents dades:

- Hores teòriques diàries
- Total hores de presència diàries
- Total hores treballades per dia
- Detall hores d'entrada i de sortida
- Incidència del marcatge, quan hi hagi (esmorzar, fumar, comissió de serveis, ...)

5.- MÒDUL PORTAL DE L'EMPLEAT.

Principals Funcionalitats:

A) Edició de Variables.

Marcatge amb el PC, cobrint totes les funcionalitats d'un terminal de fixar convencional. Permetre registrar les entrades i sortides normals de la jornada laboral, i la introducció d'incidències per a justificar retards o les sortides anticipades.

Sol·licitud per part de l'usuari de justificació d'incidències: eina de planificació d'incidències que s'hagin produït o s'hagin de produir entre diverses dates.

Sistema de validació: ha de contenir un sistema de validació i autorització d'incidències planificades o succeïdes. Cada sol·licitud ha de passar per un circuit de validació prèviament definit abans d'arribar al Departament de Recursos Humans.

B) Consulta d'informació.

Consulta de dades precalculades (per exemple saldo horari, dies de vacances pendents de gaudir, entre d'altres) i consulta d'històrics.

Cada empleat/ada ha de disposar dels vincles corresponents als seus llistats personals per a veure la seva informació.

L'anotació com a dies de vacances ha de figurar únicament en els dies laborables que tingui l'empleat en el seu calendari (si hi ha dies de cap de setmana o festes oficials no han de figurar com a vacances).

6.- TERMINALS DE CONTROL DE PRESENCIA.



L'aplicació proposada ha de capturar les dades subministrades pels terminals instal·lats a les diferents dependències, les característiques dels quals es detallen a l'apartat 2.h) d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

7.- SUPORT I MANTENIMENT

7.1.- Suport

El suport consistirà en tota activitat dirigida a recolzar a l'usuari en allò a què es refereix l'explotació del programa de control de presència i portal de l'empleat.

Els serveis de suport hauran d'ajudar a l'usuari a resoldre problemes amb el software en general.

El temps de resposta de les consultes realitzades pels administradors o pel personal informàtic serà inferior a 2 dies laborables.

El temps de resposta en incidències de funcionament de caràcter urgent serà d'un màxim de 4 hores des de la comunicació.

7.2.- Nivells de suport

Els nivells de suport més habituals són els següents:

- Assistència telefònica
- Correu electrònic
- Telemanteniment
- Site web de suport.

7.3.- Usuaris

Hi haurà diferent tipus d'usuaris:

- Usuaris administradors: administren el sistema. Tenen la capacitat per a donar d'alta nous usuaris i decideixen quin permisos i recursos són accessibles per a ells. Activen i desactiven característiques importants de software.
- Usuaris interlocutors: comprenen el comportament funcional del software i han rebut formació.

Sempre que hi hagi nous usuaris, siguin del perfil que siguin, s'ha d'oferir Cursos de Formació o bé disposar d'un tutorial web explicatiu del funcionament de l'aplicació.

7.4.- Manteniment

L'adjudicatari haurà d'encarregar-se del manteniment exhaustiu del sistema contractat durant tota la vigència del contracte, pel que haurà d'adaptar periòdicament les noves versions del programari.



La modalitat de contractació SaaS implica el pagament d'una quota fixa mensual per treballador que inclou, a més de l'accés a les aplicacions objecte del contracte, el manteniment integral i actualització del sistema.

La quota mensual inclourà l'import de la parametrització i formació en cas que sigui necessària (canvi de proveïdor), sinó és així, inclourà només l'import corresponent al preu del programari mitjançant sistema SaaS (preu total de l'arrendament, juntament amb les llicències d'ús segons preus de mercat) i el manteniment i actualitzacions del sistema durant tot el període de vigència en els termes definits en el plec de prescripcions tècniques.

7.5.- Prestacions de suport

Dins de la prestació de suport s'inclouran les prestacions següents:

7.5.1.- Suport telefònic.

Consistirà en l'assistència telefònica amb consultors especialistes per a:

- Resoldre dubtes d'operacions.
- Resoldre dubtes de la sistemàtica de processos.
- Diagnòstic de problemes.

7.5.2.- Destinataris.

Aquest servei estarà dirigit als administradors de l'aplicació.

7.5.3.- El servei d'assistència telefònica haurà de comptar amb tecnologia suficient per a identificar al client que realitza la trucada, no així per l'usuari concret. Per tal d'optimitzar el temps de resposta, s'hauran de seguir les següents indicacions per part dels usuaris d'aquest servei:

a) Quan la crida es produeixi per un problema nou, s'haurà de facilitar, almenys:

- Nom de l'usuari.
- Versió i revisió del software.
- Descripció del problema el més detallada possible.

b) Quan la crida es produeixi sobre un problema existent, s'haurà de facilitar:

- Nom d'usuari.
- Número d'incidència.

7.5.4. L'empresa adjudicatària del contracte haurà de garantir l'actualització i el manteniment permanent del sistema.

Calonge i Sant Antoni, a la data de la signatura electrònica.

Josep Núñez Nuevo
Cap de la Unitat de Gestió de Persones