

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL: CONTRACTACIÓ, GESTIÓ DE NÒMINA I LIQUIDACIÓ, IMPLANTACIÓ D'UN PORTAL DE L'EMPLEAT AMB CONTROL HORARI I ASSESSORAMENT LABORAL PER LA FUNDACIÓ TECNOCAMPUS MATARÓ-MARESME

1. OBJECTE

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és descriure àmpliament les característiques del servei de gestió integral i assessorament laboral i el software tipus "Portal de Personal" de suport per la Fundació TecnoCampus Mataró- Maresme i aconseguir, així, un marc homogeni per poder valorar les diverses ofertes que es presentin.

Les especificacions que es detallen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques no tenen caràcter exhaustiu ni limitatiu, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que presenta la oferta consideri convenient per la prestació del subministrament deurà estar inclòs i especificat en la oferta presentada.

2. ABAST DEL SERVEI

L'objecte del contracte es el servei de gestoria laboral donat el volum de gestió de personal i les relacions laborals derivades, per donar suport dins l'àmbit d'administració de personal i gestió laboral de l'Àrea de gestió de persones del TecnoCampus, format actualment per una persona. Així mateix, dins de l'àmbit laboral s'ha incrementat en els últims anys la necessitat d'assessorament i seguiment de determinades gestions o situacions en aquest marc d'actuació.

L' oferta s'ajustarà a les prescripcions contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en el present plec de Prescripcions Tècniques.

3. CARACTERÍSTIQUES I REQUERIMENTS DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSESSORAMENT LABORAL

3.1 Relació de serveis

Els serveis de caràcter general que ha de prestar l'adjudicatari, consistiran en els que, a títol enunciatiu, es descriuen a continuació. Les comunicacions i enviaments de la documentació generada en cadascú dels serveis es portarà a terme telemàticament, excepte en els casos que no sigui possible per la pròpia natura de la gestió. Actualment el TecnoCampus compta amb una plantilla mitjana de 420 persones.

3.2 Laboral

- **Contractes de treball en règim general**
 - o **Altes laborals de treballadors:** Redacció, enviament i presentació telemàtica (Contrat@) de contractes de treball i còpies bàsiques.
 - o **Control de venciments de contracte:** Supervisió dels contractes laborals vigents per garantir el seu compliment.

- o **Baixes laborals de treballadors/es:** Elaboració de cartes de comunicació i càlcul de quitances. Comunicació mitjançant sistema RED i enviament de document TA2. Comunicació telemàtica del certificat d'empresa.
- o **Notificacions a treballadors/es:** Enviament de documentació relacionada amb l'inici i la finalització de contractes, així com altres comunicats laborals.
- o **Pròrrogues i conversions de contractes:** Comunicació mitjançant sistema RED i documents TA2 i IDC. Presentació telemàtica (contrat@) i còpies bàsiques.
- o **Modificacions contractuals:** Grups de cotització, categories professionals, canvis de jornada, etc.
- o **ITCC i accidents no laborals:** Complimentar les dades de la baixa, comunicats de confirmació i altes. Elaboració, enviament i gestió dels fitxers FDI.
- o **ITCP i malalties professionals amb baixa:** Elaboració, enviament i gestió dels accidents de treball mitjançant sistemes electrònics.
- o **ITCP sense baixa:** Relació mensual dels accidents de treball sense baixa.
- o **Maternitat/paternitat i altres permisos amb incidència a les cotitzacions:** Elaboració i enviament dels certificats a l'INSS.
- o **Confecció de còpia Bàsica:** Preparació de la còpia Bàsica de contractes i la seva comunicació al Comitè d'empresa
- **Confecció mensual de nòmines i costos laborals:**
 - o Elaboració de les nòmines mensuals incloent el pagament d'endarreriments, pagues extres i complements.
 - o Gestió de moviments laborals: Introducció mensual de complements variables i gestió d'incidències relacionades amb la nòmina.
 - o Generació de l'arxiu de transferència bancària.
 - o Informació analítica a efectes comptables:
 - Proporcionar dades laborals per a la seva integració en els informes comptables de l'organització.
 - Generació dels fitxers CSV amb els assentaments comptables per centre de cost.
- **IRPF**
 - o **Revisió i càlcul mensual del percentatge d'IRPF:** Càlcul i ajustament dels percentatges d'IRPF aplicables a la nòmina.
 - o **IRPF mensual: model 111 enviament càlculs per revisió i tramitació per part del Departament comptable.**
 - o **IRPF anual: Model 190: enviament càlculs per revisió i tramitació per part del Departament comptable.**

- o **Confecció i enviament del model 145:** Preparació i enviament del model d'informació fiscal pertinent als treballadors/es.

3.3 Seguretat Social

- **Afiliacions, altes, baixes i variacions de dades:** Gestió d'afiliacions, altes i baixes de treballadors/es del TecnoCampus (TA2/IDC).
- **Confecció mensual d'assegurances socials:** Inclou el càlcul de les assegurances socials i la bonificació FUNDAE, així com la tramitació del CRA.
- **Assessorament en prestacions:** Informació sobre prestacions de jubilació, viduïtat i altres temes laborals.
- **Obtenció de certificats de corrent de pagament:** Gestió per obtenir certificats necessaris per a la correcta administració laboral.
- **Gestió de comunicats o requeriments de tresoreria:** Resposta a requeriments de tresoreria i comunicacions amb organismes oficials.
- **Gestions davant la inspecció de treball:** Preparació i assessorament per a inspeccions laborals i altres gestions relacionades.

3.4 Altres gestions

- **Càlculs de costos laborals:** Anàlisi detallada dels costos laborals associats a la plantilla.
- **Càlculs d'indemnització per acomiadaments:** Determinació de les indemnitzacions corresponents en cas d'acomiadaments.
- **Informació de dades laborals a efectes estadístics:** Recopilació de dades laborals per a informes estadístics i d'anàlisi.
- **Sol·licituds d'actes de conciliació:** Preparació i presentació de documentació de conciliació laboral per resoldre conflictes.
- **Assessorament tècnic d'administració laboral:**
 - o Amb caràcter permanent, verbal o per escrit, segons les necessitats, en matèria laboral, de Seguretat Social i redacció d'escrits i documents.
 - o Informació a la Fundació de les novetats legislatives que es produeixin i que afectin al TecnoCampus.

3.5. Acords de nivell de servei (SLA)

El contractista garantirà els següents temps màxims de resposta i gestió:

- Confecció de nòmines i costos laborals mensuals calculats i enviats a TecnoCampus **6 dies laborables abans de cada final de mes.**
- Tramitació i enviament a TecnoCampus del fitxer definitiu de pagament **5 dies laborables abans de cada final de mes.**
- Presentació domiciliada de les assegurances socials mensuals i un cop tramitades enviament de la còpia al TecnoCampus **dins els terminis legalment establerts.**

- Preavisos de venciments de contractes: el contractista comunicarà a Tecnocampus els preavisos de venciment de contracte **un mes abans de la finalització i trametrà en el mateix termini la documentació a posar a disposició** de la persona treballadora.
- Elaboració i lliurament dels contractes de treball en un **termini màxim 48 hores** a la data de petició
- Elaboració de quitances en un termini màxim **48 hores** a la data de petició
- Comunicació telemàtica de les altes en un termini mínim de **2 dies hàbils** abans de la data d'inici
- Disposar del contracte de treball amb una antelació mínima de **24 hores** abans de la data d'inici.
- Comunicació telemàtica de baixes i modificacions amb un màxim de **2 dies hàbils** de la data de la baixa/modificació.
- Comunicació telemàtica transformacions i pròrroga en el termini màxim de **2 dies hàbils** de la data.
- Comunicació a la Seguretat Social d'IT's per malaltia comuna: Baixes, comunicats de confirmació i altes amb un màxim **3 dies naturals** a la data.
- Comunicació a S.S d'ITCP amb baixa mèdica en el termini màxim de **3 dies hàbils** des de l'accident.
- Comunicació a S.S. d'ITCP sense baixa mèdica en el termini màxim de **2 dies hàbils** del mes següent.
- Comunicació d'AT's urgents cal fer les comunicacions **el mateix dia**

Temps de resposta davant de peticions en relació al servei laboral de Tecnocampus

- Temps de resposta davant peticions de prioritat baixa: màxim 48 hores
- Temps de resposta davant peticions de prioritat mitja: màxim 24 hores
- Temps de resposta davant peticions de prioritat alta: màxim 4 hores

4. SaaS (Software as a Service) DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA LABORAL

Tots els requeriments tecnològics, funcionals i legals que s'especifiquen en aquest punt tenen caràcter obligatori, per tant, poden ser objecte de comprovació. En cas de comprovar que algun requeriment mínim no es compleix la proposta serà exclosa i no es tindrà en compte a la fase de valoració.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

4.1 Aspectes tecnològics bàsics

La infraestructura tecnològica que doni suport al sistema informàtic la proporcionarà el propi adjudicatari, de manera que el nou sistema informàtic es disposarà en la modalitat d'accés cloud amb serveis "SaaS" (Software as a Service), essent a càrrec de l'adjudicatari l'allotjament i disposició de servidors, sistemes operatius, bases de dades, eines ofimàtiques o de reporting, i altre programari necessari, així com la connexió a internet dels servidors, i les mesures de seguretat per donar el servei adequadament.

A efectes de donar compliment a les normatives de seguretat, en especial les referents a la protecció de dades de caràcter personal i seguretat de la informació, caldrà assegurar que la localització física dels servidors està en territori de la Unió Europea, les condicions de seguretat dels mateixos, compliment de normatives ISO adients, i en cas que sigui una subcontractació, quina és l'empresa subcontractada.

4.2 Components bàsics

El software ha de donar compliment als següents components bàsics:

- Ha de ser integral, de forma que tant el Portal Personal com el motor de nòmina es dugui a terme amb la mateixa solució tecnològica.
- Ha de ser multiusuari
- Ha de ser un software modular que no paquetitzi, és a dir, que es pugui adquirir els serveis per mòduls independents.
- La plataforma ha d'estar integrada amb l'autenticació Azure AD i amb IMF (doble factor d'autenticació).
- L'accés al portal de l'empleat/da ha de poder fer-se indistintament per mitjà de navegador web, en les versions més actuals de qualsevol dels navegadors estàndards (Microsoft Edge, Google Chrome o Internet Explorer) i ha d'estar adaptat a dispositius mòbils: smartphones i tablets, amb els sistemes operatius iOS, Android i Windows Phone.
- Ha de comptar amb un calendari que permeti treballar a dates passades, visualitzant informació ja generada, o a futur, sense que interfereixi amb les dades que estan en explotació al sistema.
- Ha de disposar d'una eina que permeti generar informes de manera senzilla i intuïtiva. Aquests informes han de poder tenir un únic propietari o ser compartits amb altres usuaris.
- Ha de permetre la càrrega massiva de dades/informació.
- Ha de permetre la sortida de documents en format Excel i PDF.
- Ha de disposar d'un manual d'usuari en línia.
- Ha de disposar d'un sistema de gestió interna d'avisos i notificacions.
- Ha de permetre configurar restriccions per usuari/ària a accions de menú (altes, baixes, consultes, modificacions, etc.) i d'accés a dades.
- Ha de disposar de controls identificatius per usuari.
- 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/ària realitzi modificacions d'informació rellevant. L'auditoria ha de ser parametrizable (s'ha de poder activar/desactivar) per operacions.

4.2.1 Gestió d'empleats

La solució informàtica ha de permetre gestionar la informació de qualsevol persona des del moment en que tingui qualsevol contacte amb l'entitat, proporcionant traçabilitat fins al moment de la seva liquidació, quan es donarà de baixa però quedarà la informació gravada al sistema i es podrà consultar pels administradors/es. Comptarà amb les següents funcionalitats:

- Gestió de dades personals de l'empleat/da.
- Gestió de dades laborals de l'empleat/da.
- Gestió completa de l'expedient personal de l'empleat/da; processos d'alta, baixa i modificacions de la situació, control horari, vacances i absències, etc.

- Ha de permetre incloure digitalment a l'expedient de l'empleat/da els documents relatius a la vida laboral.

El software ha de permetre el seguiment i evolució d'una persona treballadora dins la Fundació, els seus canvis contractuals, pla de carrera, moviments entre serveis, etc. (traçabilitat de la trajectòria de l'empleat/da dins l'entitat).

4.2.2 Gestió de contractes i documentació laboral

El mòdul haurà de comptar com a mínim amb les següents funcionalitats:

- Gestor documental online
- Signatura digital de documents online, mitjançant una signatura electrònica avançada, la qual ha de donar compliment normatiu i validesa jurídica.
- Signatura massiva de documents.
- Sistema de control i traçabilitat de la documentació que requereix signatura mitjançant llistats e informes.
- Avisos automàtics del sistema per alertar de la documentació pendent de gestionar.
- Gestió i registre de les despeses associades a l'activitat laboral; dietes i locomocions.

4.2.3 Portal de l'empleat

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 gestió de persones disposa. Els empleats/des, han 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 bestretes, etc.), sol·licituds de gestió d'absentisme (sol·licituds de vacances, permisos, etc.), visualització del rebut de nòmina, certificats de retencions, contractes laborals, c.v., etc.

4.2.4 Historial

Accés a l'historial dels treballadors no actius sense computar com a número actiu.

4.2.5 Integració amb l'ERP de Tecnocampus

Integració amb el Programa SAGE en relació a l'analítica comptable. Traspàs d'informació automàtica d'una programa a l'altre evitant així la duplicitat de tasques en el manteniment dels treballadors/es de cada aplicatiu.

L'empresa adjudicatària generarà l'intercanvi d'informació via API's amb les aplicacions de gestió del TecnoCampus.

5. SERVEIS ASSOCIATS

Entenem per serveis associats tots aquells imprescindibles i necessaris per tal de complimentar amb èxit la implementació del projecte, amb la migració de dades existents i la garantia que els administradors i els usuaris/àries de servei i de la plataforma tindran els coneixements necessaris per a la seva explotació, durant tota la vigència del contracte.

5.1. Anàlisi de dades

Dins la fase de consultoria s'analitzaran les dades a traspassar i es garantirà la precisió, la fiabilitat i la coherència.

5.2. Migració

L'adjudicatari haurà de realitzar la migració de l'històric de dades personals i laborals d'empleat/da. A efectes de nòmina i control horari s'importaran les dades relatives a saldo de l'últim any natural. Aquest procés de migració s'haurà de realitzar en el termini màxim de 3 mesos des de la signatura del contracte.

Així mateix, la memòria tècnica del licitador haurà de presentar el detall del pla de migració detallant fases i calendari associat.

5.3. Traspàs

Amb una antelació mínima de tres mesos abans de la finalització del període contractual s'ha de programar un traspàs dels serveis. Aquest traspàs s'ha de realitzar de forma que en tot moment el funcionament dels sistemes quedin assegurats durant el període de transició del servei de l'adjudicatari d'aquest contracte cap el nou adjudicatari. Cap cost derivat d'aquesta devolució del servei serà facturat a Tecnocampus per part de l'adjudicatari (sortint).

El procés de devolució es desenvoluparà en dues fases.

1. Fase de captura i planificació.

F-I *Fase de captura del coneixement i planificació de la transició.*

Aquesta fase es realitzarà dins dels tres mesos anteriors a la finalització del contracte. Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de fer una captura de coneixement suficientment detallada sobre els processos, procediments, documentació tècnica, dades del personal i altres aspectes relacionats amb els serveis prestats. Aquesta captura de coneixement haurà de cobrir (de manera no exhaustiva):

- Inventari de recursos materials i immaterials necessaris per a la continuïtat dels serveis.
- Procediments operatius i documentació tècnica específica, en especial en relació amb la gestió de nòmines, contractació i cessaments.
- La informació contemplada al portal de l'empleat.
- Qualsevol altra informació o documentació rellevant per a la continuïtat dels serveis.

Tota la documentació haurà de lliurar-se abans de la finalització del contracte en format electrònic, i en paper per a aquella que Tecnocampus així ho demani.

En aquesta Fase el licitador entrant proveirà les eines i materials necessaris per portar a terme les feines incloses dins de l'objecte del present plec.

1. Fase d'execució de la transició.

F-II *Fase d'execució de la transició.*

S'iniciarà un cop finalitzada la fase anterior (F-I). L'adjudicatari haurà de complir amb el pla de transició aprovat pel poder adjudicador i prestar l'assistència tècnica necessària fins a la completa transmissió dels serveis i coneixements, durant un període màxim d'un mes després de la finalització del contracte, si així ho sol·licita el poder adjudicador.

El licitador haurà de preveure el cost d'aquesta fase i estarà inclòs en l'oferta presentada per aquest.

Tot el període de Devolució, des de l'inici de la fase **F-I** fins al final de la fase **F-II**, no superarà el termini de quatre mesos.

5.4. Formació

5.4.1. Formació dels administradors/es de la plataforma per a garantir l'explotació de totes les funcionalitats de la plataforma:

L'adjudicatari haurà d'assegurar la transferència de coneixements als usuaris administradors del departament de Gestió de Persones per que puguin obtenir un coneixement avançat en la utilització de l'aplicació i els diferents mòduls. En qualsevol cas es garantiran totes les sessions telemàtiques necessàries per garantir l'explotació del sistema. Així mateix, l'adjudicatari garanteix la formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals.

L'adjudicatari ha de disposar de programes de formació continuada per garantir l'actualització dels coneixements dels usuaris del sistema durant tota la vigència del contracte.

5.4.2. Formació dels usuaris de la plataforma:

S'haurà de garantir un manual de formació bàsica pel conjunt d'usuaris que d'una manera o d'una altra hagin d'interactuar amb els recursos que aquí es contracten tant en el moment de la implantació del producte, com durant la vigència del contracte. Aquest manual haurà d'estar disponible en format digital o a través de la pròpia plataforma gratuïta i disponible els 365 dies de l'any durant la vigència del contracte. Serà actualitzat si calgués sense cap cost addicional.

5.5. Manteniment, suport i actualització

Els serveis de manteniment a donar per l'adjudicatari durant la vigència del contracte, han de ser els següents:

- Assistència pel tècnic/a assignat amb disponibilitat els dies laborables acordats.
- Software informàtic amb disponibilitat les 24 hores tots els dies de l'any. L'adjudicatari haurà de garantir la continuïtat del servei de manera ininterrompuda
- Serveis de seguretat d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat o la ISO 27001 (vigent durant la vigència del contracte) i les disposicions respecte a la protecció de dades personals: còpies de seguretat diàries i mensuals redundades, amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre d'accessos, traçabilitat, informes de seguretat, auditories de seguretat periòdiques i encriptació de les comunicacions. Així mateix, les comunicacions han d'estar xifrades (Https).
- Canvi de versions, per adaptar-se a nous requisits legals, incloure millores evolutives o resoldre errors de funcionament.
- Suport en el funcionament del sistema informàtic.
- Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions.

5.6. Tractament de dades personals, propietat i portabilitat:

Les dades tractades amb l'objecte del contracte seran propietat de la Fundació Tecnocampus. En aquest sentit, l'adjudicatari i la Fundació signaran un contracte d'encarregat del tractament annex i accessori al contracte de subministrament i servei. Caldrà que l'adjudicatari disposi de

certificat ISO 27001 vigent durant la vigència del contracte o bé certificat de l'Esquema Nacional de Seguretat.

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 entregarà 1 mes abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat anteriorment, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de la Fundació 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 la Fundació 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 seva petició. La Fundació 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.

5.7. Centre de suport

L'adjudicatari ha de disposar d'un Centre de Suport amb disponibilitat per atendre consultes o incidències relacionades amb el servei. Es disposarà com a mínim de comunicació per via telefònica i de correu electrònic amb aquest centre en horari de 8:00h a 18:00 hores de dilluns a divendres.

La Fundació 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. En cas que calgui aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb la Fundació per tal que es pugui preveure que tinguin el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats. Pel canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb la Fundació per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors. Així mateix s'hauran d'atendre consultes sobre operatòria i l'explotació de les aplicacions, ja sigui via telefònica, telemàtica o assistència presencial, pels aspectes tant de tipus conceptual com de tipus informàtic.

6. EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

6.1. Condicions

Al tractar-se d'un contracte en preu unitaris l'import a pagar mensualment estarà determinat pel nombre de treballadors/es i nòmines que hagin figurat d'alta al menys un dia durant el mes de referència.

Tal i com es recull en el plec de clàusules administratives, els preus oferts per l'adjudicatari es mantindran inalterats durant tota la vigència del contracte, no procedint la revisió de preus.

6.2. Calendari

Un cop adjudicat el contracte, el termini màxim per estar en funcionament serà de 3 mesos.

6.3. Mètode de pagament

Els pagaments es faran efectius prèvia presentació de la factura corresponent on s'especificarà el detall del subministrament prestat durant el mes anterior. L'abonament es realitzarà mitjançant transferència bancària al compte especificat l'empresa adjudicatària, en el termini de 30 dies a partir de la data d'acceptació de la factura.

La presentació de la factura, serà mensual, preferentment per internet, mitjançant l'accés a l'Oficina Virtual del Proveïdor- OVAP de la web de Tecnocampus Mataró, a: <https://www.tecnocampus.cat/ca/ovap/epel-i-fundacio-tecnocampus>.

6.4. Incidències

Entenem per incidència qualsevol esdeveniment que no forma part de l'operació estàndard del servei acordat i de l'aplicació i que causa o pot causar demora en l'entrega de la documentació, interrupció o reducció de les funcionalitats de l'aplicatiu.

També són incidències aquells comportaments que, encara formant part de l'operativa normal del servei, ocasionen comportaments del mateix no compatibles amb el funcionament operatiu requerit i que requereixen intervenció de manteniment.

Les incidències poden ser:

Incidència lleu:

Enteses com aquelles que afecten el servei de manera mínima, sovint no interrompen la funcionalitat essencial i es poden resoldre en un període curt de temps sense afectar els usuaris de forma significativa.

- Retards puntuals en la resposta del servei d'atenció.
- Errors o desajustos en la interfície d'usuari que no impedeixen la utilització del portal, com errors tipogràfics o problemes de visualització menors.
- Funcionalitats secundàries que no estiguin disponibles temporalment però que no afecten els processos de gestió laboral o l'accés dels treballadors al portal.
- Manca d'actualització puntual en dades no crítiques (com ara documentació informativa o actualitzacions de guies d'ús).
- Qualsevol altre incident que afecti el servei de manera mínima, que no interrompin la funcionalitat essencial i es poden resoldre en un període curt de temps sense afectar els usuaris de forma significativa.

Qualsevol altre incidència en la gestió i/o el sistema que no es considera greu ni molt greu

Incidència greu:

Les incidències greus són aquelles que tenen un impacte directe i notable en el servei, afectant la funcionalitat però sense aturar totalment el sistema o el servei de gestió. Aquestes incidències poden requerir una intervenció més ràpida i urgent per evitar interrupcions prolongades.

- Errors en el càlcul de nòmina, liquidacions i acomiadaments: Inclou qualsevol error en el càlcul de sous, deduccions, o retencions.
- Dificultat per accedir a funcionalitats essencials del portal per part dels treballadors, com ara les sol·licituds de vacances, permisos o consulta de nòmines.
- Caiguda intermitent del sistema o relantització significativa que afecta la usabilitat.

- Errors en la seguretat d'accés que poden deixar vulnerables dades personals, sense que hi hagi un risc immediat de filtració.
- Retards continuats en la resolució d'incidències que afecten l'operativa diària dels usuaris o de Fundació Tecnocampus.
- El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal.
- Qualsevol altre incident que tinguin un impacte directe o notable en el servei, afectant la funcionalitat però sense aturar totalment el sistema o el servei de gestió.

Incidència molt greu:

Les incidències molt greus són aquelles que interrompen completament el servei o que tenen un impacte crític en les dades o la seguretat de la informació dels usuaris. Aquestes incidències tenen un alt risc per a l'organització i requereixen una resposta immediata.

- Caiguda completa del sistema que impedeix l'accés al portal o l'ús de funcionalitats essencials de gestió laboral.
- Filtració de dades personals o laborals dels treballadors, amb possible vulneració de la normativa de protecció de dades (com el RGPD).
- Errors greus en els processos de gestió laboral que poden afectar aspectes com el pagament de nòmines, la cotització a la Seguretat Social o els drets dels treballadors. En aquest sentit, el retard en el lliurement de la documentació de nòmina en el termini indicat.
- Incompliments de la normativa laboral i fiscal així com altres requisits legals o de seguretat estipulats que siguin d'aplicació.
- Accés no autoritzat al sistema i altres errors de seguretat, que pot comprometre la seguretat i confidencialitat de les dades dels treballadors i de l'organització.
- Qualsevol altre incident que interrompi completament el servei o tinguin un impacte crític en les dades o la seguretat de la informació dels usuaris.

Tipologia	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Lleu	Enteses com aquelles que afecten el servei de manera mínima, sovint no interrompen la funcionalitat essencial i es poden resoldre en un període curt de temps sense afectar els usuaris de forma significativa	En el mateix dia laborable	72 hores
Greu	Les incidències greus són aquelles que tenen un impacte directe i notable en el servei, afectant la funcionalitat però sense aturar totalment el sistema o el servei de gestió. Aquestes incidències poden requerir una intervenció més ràpida i urgent per evitar interrupcions prolongades.	8 hores	En el mateix dia laborable
Molt greu	Les incidències molt greus són aquelles que interrompen completament el servei o que tenen un impacte crític en les	4 hores	8 hores

	dades o la seguretat de la informació dels usuaris. Aquestes incidències tenen un alt risc per a l'organització i requereixen una resposta immediata.		
--	---	--	--

S'entén el temps de resposta, com el temps entre la comunicació de la incidència i la intervenció d'un tècnic per iniciar les actuacions a realitzar.

S'entén el temps de resolució, com el temps entre la comunicació i la completa restauració del servei.

7. DIRECCIÓ I INSPECCIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La Fundació TecnoCampus designarà un responsable del contracte entre el seu personal tècnic, al qual correspondran bàsicament, entre d'altres, les funcions següents:

- Seguiment i supervisió de les prestacions objecte del contracte.
- Determinar si la prestació realitzada per l'empresa adjudicatària s'ajusta a les prescripcions establertes.
- Donar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació contractada.
- Conformar la facturació derivada de l'execució del contracte.
- Proposar i informar les eventuais modificacions o pròrroques del contracte.

7.1 Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa que resulti adjudicatària de la present contractació de serveis haurà de complir les següents obligacions durant l'exercici del contracte:

- Disposar dels recursos humans per a l'execució de l'objecte de contracte, assignant una persona responsable com enllaç directe entre el TecnoCampus i l'empresa adjudicatària, qui es compromet a aportar personal professional amb l'experiència i formació adequades per portar a terme les tasques assignades.
- Disposar, durant l'execució del contracte, d'un portal web en dos àmbits: per una banda, el portal web de l'empleat, dins l'àmbit de la plantilla, en el qual, a través de les credencials personals de cada treballador o treballadora, aquest pugui procedir a descarregar els seus documents laborals i altres, i, per altra, el portal web de comunicació, dins l'àmbit de l'àrea de Gestió de Persones, que ha de funcionar com a eina de comunicació, per poder portar a terme algunes de les gestions laborals. També ha de funcionar com a repositori de la documentació laboral de la Fundació TecnoCampus que es va generant.
- Complir amb la resta d'obligacions establertes al present plec tècnic.

Sens perjudici de l'anteriorment exposat s'estableixen els terminis següents per cadascú dels serveis següents:

7.2. Responsable del contracte

L'adjudicatari designarà un responsable del contracte amb una titulació universitària mínima, preferentment en Relacions Laborals o Dret, que durà a terme les funcions següents:

- Actuar com a interlocutor directe amb el TecnoCampus per atendre les peticions de servei.
- Servir d'enllaç amb l'equip intern de l'empresa adjudicatària per a la resolució de les funcions descrites en el plec tècnic.

El licitador presentarà una persona tècnica que acrediti una competència professional mínima com a tècnic assessor, amb una experiència d'almenys 5 anys, i haurà d'incloure el seu currículum vitae en l'oferta.

En cas d'absència o impossibilitat de prestar el servei, aquesta persona tècnica assessora haurà de ser substituïda per un altre professional amb les mateixes qualificacions, amb el temps suficient per garantir la continuïtat del servei. En cap cas, una eventual absència d'aquest tècnic eximirà l'adjudicatari del compliment efectiu i puntual de les tasques programades, essent de la seva exclusiva responsabilitat gestionar una substitució ràpida i adequada.

En cas d'emergència, se'n podrà requerir la presència física.

El TecnoCampus podrà sol·licitar la substitució del responsable del contracte si considera que la seva permanència és perjudicial per als seus interessos o la marxa del contracte ho justifica. L'empresa adjudicatària disposarà de quinze dies per efectuar el canvi.

8. MEMÒRIA TÈCNICA DE L'OFERTA

8.1. Contingut de la memòria

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria de l'oferta que com a mínim contingui els següents elements:

Presentació de l'empresa: recursos tècnics i humans de què disposa. Experiència en treballs iguals o similars als demanats, especialment es valorarà experiència en clients semblants amb molta estacionalitat i/o clients de l'entorn universitari o educatiu.

Planificació del desenvolupament i posada en marxa: Especificant la planificació temporal de les diferents fases, els recursos tècnics i humans assignats a cada fase i els processos a seguir. S'haurà d'especificar la disponibilitat d'un interlocutor únic per la coordinació amb la Fundació TecnoCampus.

Pla d'implantació: Metodologia emprada per l'empresa licitadora a l'hora d'analitzar el sistema actual i les parametritzacions a desenvolupar.

Descripció i especificacions de la solució proposades: Caldrà donar totes les especificacions tècniques de les llicències i serveis.

Serveis de Manteniment i seguiment: especificarà el procediment de gestió de les incidències, els mecanismes de comunicació, les actualitzacions, els recursos tècnics i humans assignats. El nivell de servei i SLA que com a mínim hauran de ser els especificats al punt 3.5.

Pla de formació: Especificarà el pla de formació, amb el contingut d'aquest, indicant durada i planificació, que com a mínim ha de complir amb les necessitats indicades que en punt 5.4.

8.2. Criteris de valoració de la memòria

La valoració de la memòria tindrà una puntuació màxima de 49 punts, on es tindrà en compte els conceptes i puntuacions que s'estableix en el punt H.2 del quadre de característiques del Plec de clàusules administratives.