

INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ DE BARCELONA SA spm

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE GESTORIA EN MATÈRIA LABORAL PER A ICB**

PROCEDIMENT OBERT - NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Exp. 250063

CPV: "79631000-6 - Serveis de personal i de nòmines"

Índex

1. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES 3

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 3

2.1. Gestió laboral 3

2.2. Gestió contractes laborals 4

2.3. Informes complementaris 6

2.4. Assessorament..... 6

S'inclourà en aquest apartat: 6

3. PROCEDIMENT GENERAL DEL SERVEI 7

3.1. Aplicació informàtica gestor de nòmines 7

3.2. Calendarització i terminis..... 8

3.3. Facturació 9

3.4. Inici i finalització del servei 9

3.5. Devolució del servei 10

a) Portabilitat de les dades..... 11

b) Garanties d' esborrat de les dades un cop extingit el contracte..... 11

4. REQUERIMENTS DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS..... 11

5. EQUIP DE TREBALL..... 12

6. CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI 14

7. RESOLUCIÓ D' INCIDÈNCIES I CONSULTES: ANS..... 14

8. DIRECCIÓ I DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI 15

Inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, Tom 5.486, Llibre 4.788, Fol 17, Full 62.254, Data 23/12/83 — CIF A08862997

1. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara endavant, "PPT") té per objecte la regulació dels requeriments tècnics mínims exigits per a la contractació del servei de gestoria en matèria laboral (administració de personal, gestió de nòmines, contractacions i assessorament en matèria laboral) per a Informació i Comunicació de Barcelona SA smp (d'ara endavant ICB), d'acord amb les especificacions que es detallen, per un despatx especialitzat d'advocats, despatx de graduats socials, o assessoria laboral amb graduats socials, que inclogui la confecció de nòmines i liquidacions a Seguretat Social més tots els serveis propis de la gestió laboral

La presentació d'una oferta en resposta a aquest plec de prescripcions tècniques per part dels licitadors pressuposa l'acceptació de tots els requeriments inclosos tant en aquest document com en el Plec de condicions Administratives Particulars.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Les especificacions dels serveis que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques hauran d'actualitzar-se de manera automàtica i sense cap mena de cost, en el cas de produir-se canvis legislatius aplicables. Aquests no es consideraran una modificació de l'objecte del contracte.

La informació de la gestió de la nòmina i dels recursos humans, haurà de mantenir-se actualitzada per part de l'adjudicatari de manera diària.

L'adjudicatari donarà la mateixa cobertura amb la mateixa qualitat de servei durant els períodes de vacances.

2.1. Gestió laboral

S'inclourà en aquest apartat, de manera enunciativa i no limitativa:

- Administració, control i gestió de la informació necessària per al càlcul i confecció dels rebuts de salari. Confecció de les fulles de salari i liquidacions de la Seguretat Social de cada mes:
 - Resum mensual de nòmines, detallat per conceptes.
 - Accés a l'informe acumulat de resum dels costos socials per treballador.
 - Confecció i enviament dels models oficials de cotització a la Seguretat Social, ajustats a la normativa general i específica del personal laboral.
 - Enviament dels fitxers digitals a la Seguretat Social.
 - Confecció de les declaracions de retencions de l'IRPF corresponents a cada període.

- Confecció dels certificats anuals de retribucions i ingressos a compte de l'IRPF per cada perceptor.
- Confecció de la declaració anual de retribucions, retencions i despeses deduïbles de tot el personal.
- Confecció de la declaració anual de retribucions, retencions dels percepcors.
- Confecció i lliurament en format digital de les nòmines mensuals i extraordinàries i enviament de les mateixes per e-mail a les persones treballadores.
- Càlcul d'endarreriments i liquidacions complementàries.
- Càlcul de diferències salarials, si s'escau en demandes judicials.
- Confecció i presentació davant del TGSS de les cotitzacions corresponents a diferències salarials.
- Confecció del fitxer informàtic de pagament de retribucions, així com el suport en paper.
- Emissió i enviament dels certificats anuals per a la declaració de la renda de les persones treballadores.

En tot el referent al procés de nòmina, s'entenen inclosos els pagaments ordinaris, extraordinaris o variables de caràcter salarial i extrasalarial i meritats tant de manera regular com irregular, tant del personal contractat com el de pràctiques.

Respecte a pagaments de complements salarials, d'acord amb el Conveni Col·lectiu de ICB, una vegada l'adjudicatari rebi la informació per part de ICB, realitzarà el document de pacte/acord/addenda que legalment es derivi per a la signatura del treballador/a i ICB, així com la incorporació de la informació en la base de dades per a gestionar la relació laboral del treballador/a i ICB i la confecció de les nòmines.

2.2. Gestió contractes laborals

S'inclourà en aquest apartat, de manera enunciativa i no limitativa:

- Afiliació i contractació, incloent redacció i registre de contractes de treball, acords annexes a contractes, pròrrogues, comunicacions d'altres, baixes i variacions. D'acord amb les indicacions d'ICB l'adjudicatari proposarà la modalitat de contractació adequada segons les modalitats vigents legalment i amb el vistiplau d'ICB, procedirà a l'alta a la TGSS i a la confecció dels contractes, els quals facilitarà a ICB 24 hores després.
- Confecció d'un resum laboral sobre la proposta de contractació d'una candidatura en la que s'haurà de detallar l'historial laboral de la persona treballadors, l'adequació a normativa de la proposta i els seus possible riscos, si s'escau.
- Control de venciment dels períodes de proves, de contracte, baixes maternals/paternals, excedències, antiguitat, reduccions de jornada i altres que esdevinguin necessaris.
- Control, seguiment i tramitació administrativa de:
 - parts IT-AT/baixa-alta/ SISTEMA RED (INSS).

- parts AT/baixa/ SISTEMA RED (delt@).
- certificats per prestació de naixement i cura del menor.
- Altes, baixes i variacions en la Seguretat Social i resolució d'incidències que es derivin així com els tràmits necessaris per a la seva solució.
- Certificats TGSS d'estar al corrent de pagament.
- Confecció de certificats d'empresa que se sol·licitin com ara d'acreditació de la relació laboral, de funcions desenvolupades o de salari.
- Càlcul liquidació i quitança -fi relació laboral o excedència i elaboració dels documents associats (carta finalització contracte i liquidació, nòmina).
- Tramitació baixa treballador TGSS fi relació laboral / variacions contracte-Epígraf AT.
- Tramitació certificat Empresa INEM -Tramitació telemàtica / INSS.
- Gestió (control, seguiment i tramitacions administratives) de les declaracions d'accidents de treball, sense baixa i amb baixa per accident laboral o no laboral, prestació en la Mútua corresponent i actualització en Seguretat Social.

Per a la incorporació de nous/as treballadors/as, ICB traspasarà la informació necessària a través de la plataforma de servei en línia descrita en l'apartat 3.1 , en la qual es recolliran les dades personals dels treballadors i treballadores necessaris per a la seva contractació laboral.

L'adjudicatari donarà servei, pel que fa a les altes imprevistes de personal a la TGSS, durant els 365 dies de l'any. Als efectes del correcte funcionament d'aquest requeriment l'adjudicatari disposarà d'un telèfon per atendre les emergències imprevistes.

L'adjudicatari facilitarà la documentació contractual en llengua catalana de manera general i castellana quan se li reclami.

En referència a les modificacions contractuals (acords de jornada, canvis de lloc de treball, assignació de funcions, condicions econòmiques, excedències, reduccions de jornada, entre altres):

- Quan es produeixin modificacions contractuals com a canvis de funcions, reduccions/ampliacions de jornada, canvis salarials, addendes per especificacions explícites que no s'hagin informat en el seu moment, ICB facilitarà la informació a l'adjudicatari , informant de totes les dades relatives als canvis en curs del mes.

Una vegada l'adjudicatari rebi la informació, realitzarà el document de pacte/acord/addenda que legalment es derivi per a la signatura del treballador/a i ICB, així com la incorporació de la informació en la seva base de dades per a gestionar la relació laboral del treballador/a i ICB.

- L'adjudicatari realitzarà les comunicacions legals establertes davant de les administracions pertinents, fent arribar a ICB els comprovants de les gestions,

En referència a les incapacitats temporals i accidents laborals, una vegada el treballador/a informi a ICB, aquest últim informarà l'adjudicatari perquè realitzi les baixes, altes, comunicats de confirmació de les incapacitats temporals i realitzar les comunicacions legals que es derivin en els termes legals i a través dels mitjans que estableix la Llei.

- En referència a les prestacions de la seguretat Social com el CUME, els permisos de naixement, adopció i/o acolliment, una vegada el treballador/a informi a ICB, aquest últim informarà l'adjudicatari perquè realitzi el certificat d'empresa per a la tramitació de la prestació per al treballador/a.

2.3. Informes complementaris

S'inclourà en aquest apartat, de manera enunciativa i no limitativa:

- Confecció i presentació del Registre retributiu anual abans de la finalització de primer mes de l'any següent. En cas que el contracte finalitzi abans de l'entrega de l'informe, l'adjudicatari haurà de facilitar tota la informació necessària en el format corresponent al nou adjudicatari per tal que pugui procedir a la presentació d'aquest informe sense problemes.
- Confecció del resum anual real de FTE per grups professionals i de la mitjana de treballadors.
- Seguiment del volum del servei de manera mensual i anual incloent: núm. d'altres, núm. modificacions contractuals; núm. de prorrogues de contracte;; núm. d'acords de jornada; núm. de canvis categoria/rol; núm. incapacitats temporals, núm. permisos per naixement (maternitat/paternitat), acolliments i/o adopcions;.
- Gestió dels embargaments de la Hisenda Pública i de la TGSS.
En relació als embargaments salarials, ICB facilitarà a l'adjudicatari la carta d'embargament per a la seva gestió, afegint a la remesa bancària el pagament a l'administració pertinent. L'adjudicatari haurà d'incorporar a les nòmines els imports embargables seguint la legislació vigent, així com informar en tot moment a ICB de la tramitació d'aquest.
- Elaboració de llistats de nòmines, fitxers de pagaments bancaris, resums i detalls, d'acord amb el requeriment d'ICB.
- Mantenir actualitzada l'aplicació informàtica descrita en l'apartat 3, d'acord amb la informació facilitada per ICB.
- Redacció d'informes, tant respecte de consultes plantejades, com respecte de tot tipus d'expedients administratius on es consideri necessari un informe jurídic.
- Preparació de la documentació necessària en les inspeccions d'Organismes Públics i assistència a les citacions de la Inspecció de Treball, si s'escau.
- Redacció de resolucions quan es produeixin reclamacions prèvies a la via jurisdiccional laboral.

2.4. Assessorament

S'inclourà en aquest apartat:

- Resolució de consultes verbals, telefòniques i escrites, incloent la presència a la seu d'ICB per resoldre aquells problemes específics que es plantegin en matèria de personal (assessorament permanent).
- Formació permanent al personal de ICB vinculat a l'objecte del Contracte:

S'establiran sessions formatives (que versaran sobre les temàtiques relatives a l'objecte del Contracte) en jornades laborables dues (2) vegades a l'any per al departament de Recursos Humans de ICB per a la millora contínua dels serveis al treballador/a de ICB. Aquestes sessions hauran de tenir una durada mínima de 2 hores cadascuna i la proposta del contingut d'aquestes, haurà de presentar-se al responsable del contracte de ICB amb una antelació mínima d'un (1) mes.

L'adjudicatari haurà d'informar ICB de les novetats legislatives que es produeixin i afectin a ICB, així mateix l'adjudicatari proporcionarà assessorament tributari-laboral a ICB proporcionant respostes a consultes que aquesta entitat pugui plantejar.

Dins del servei contractat, haurà d'incloure's l'assessorament en matèria i gestió administrativa, així com l'assessorament laboral i fiscal-laboral. Aquest assessorament podrà ser prestat tots els mesos de l'any, sota petició de ICB.

3. PROCEDIMENT GENERAL DEL SERVEI

3.1. Aplicació informàtica gestor de nòmines

L'adjudicatària del contracte derivat de la present licitació haurà de disposar d'una eina informàtica de gestió professional de personal i gestió de nòmines, la qual de manera obligatòria posarà a disposició d'ICB amb accés via web, 24 hores i 7 dies a la setmana, perquè des d'ICB es pugui coordinar, consultar i editar les dades, generals de l'empresa i de cada afiliat o treballador, amb què treballarà l'adjudicatari en el marc de l'abast del Contracte.

Aquesta aplicació haurà de tenir la possibilitat de connectar-se mitjançant serveis web estàndard, amb un perfil específic per part d'ICB que serà exclusivament accessible per les persones designades per ICB degudament autenticats en cada connexió (persona interlocutora entre l'adjudicatari i ICB i tècnics del departament de RRHH de ICB).

Les característiques que ha de tenir aquesta eina informàtica de gestió de nòmines com a mínim han de permetre:

- Accés per part de ICB a tots els documents relacionats amb les nòmines de ICB per a la seva visualització i descàrrega (incloent documents relacionats amb IRPG i Seguretat Social) així com tots els altres possibles documents gestionats per l'adjudicatari, d'acord amb el punt "2.Descripció del servei" (Contractes, Modificacions, parts IT,...)
- Possibilitat per a ICB de notificar, comunicar, intercanviar informació i importar/exportar llistats de manera segura a través d'aquest portal/aplicació de forma directa cap a l'adjudicatari i viceversa, garantint tots els fluxos d'informació i documentació recollits en el punt "2.Descripció del servei".
- Garantia de seguretat en la transmissió i tractament de dades en qualsevol sentit mitjançant l'eina o aplicació compartida de manera que no sigui visible, consultable ni editable per cap persona fora de les estrictament autoritzades.

Donat que actualment ICB per a l'activitat d'administració de personal, en el qual s'inclou la gestió de nòmines, utilitza el programari A3 Equipo/Nómina (de l'empresa Wolters Kluwer) en el qual es troben recollides les dades dels treballadors del ICB, la primera acció que haurà de realitzar l'adjudicatari, una vegada formalitzat el contracte, serà el bolcat de dades des d'aquest programari al que ell mateix utilitzi i que posarà a disposició d'ICB d'acord amb els paràgrafs anteriors. Dins d'aquest bolcat de dades haurà de procurar traslladar l'històric de nòmines existents i, en cas de no ser possible, l'adjudicatari es responsabilitzarà d'introduir en el sistema les dades oportunes i així poder reproduir l'històric de nòmines.

En aquest sentit, l'aplicació informàtica de gestió de nòmines en qüestió, haurà de ser compatible amb el sistema de ICB per a garantir el traspàs complet de la informació.

L'adjudicatari haurà de facilitar a ICB un manual de funcionament d'aquesta eina informàtica o portal a la firma del Contracte i serà d'obligat compliment per part de l'adjudicatari atendre tots els dubtes o consultes sobre la mateixa que pugui traslladar-li ICB així com la resolució de les incidències que es puguin produir. Aquestes potencials incidències hauran de quedar resoltes en un temps no superior a les 24h des del coneixement de les mateixes per part de l'adjudicatari.

3.2. Calendarització i terminis

La liquidació de la nòmina de cada mes per part d'ICB contempla dues dates de pagament:

El primer. pagament de la nòmina ordinària i variable és el dia vint-i-vuit (28) de cada mes En el cas de les pagues extraordinàries, juntament amb les nòmines del mes la de juny i vint-i-dos (22) la de desembre.

En cas d'un segon pagament de la nòmina ordinària i variable de cada mes per ajustos, aquest no pot ser més enllà del dia deu (10) del mes següent,

En conseqüència, per l'acarament i validació del pagament dels rebuts de salari, les dates o calendari que s'ha de complir és:

Enviament nòmines a ICB: La nòmina mensual es pagarà en una primera remesa que enviarà l'adjudicatari al departament de RRHH d'ICB el dia vint (20) (o següent dia laborable) de cada mes (excepte el mes de desembre que serà el dia quinze (15)) i la segona remesa, que completarà la nòmina, no més tard del dia cinc (5) del mes següent. L'adjudicatari enviarà el resum de nòmina mensual no més tard del dia deu (10) de cada mes. L'adjudicatari enviarà els fitxers de nòmina com a mínim en format Excel i .xml: d'acord amb les indicacions o model facilitat per ICB de manera que pugui emplenar-lo i facilitar la informació amb la distribució convenient.

- Conciliació esborrany Model 111: L'adjudicatari facilitarà l'esborrany del Model 111 del personal perquè ICB el completi amb els professionals. L'adjudicatari presentarà a ICB aquest model no més tard del dia cinc (5) del mes següent per a la seva comprovació i detecció de possibles incidències.

- Conciliació Model 190: L'adjudicatari facilitarà l'esborrany del Model 190 de les dades de l'any anterior del personal, com a molt tard el deu (10) de gener, perquè ICB el completi amb els professionals i contrastar la informació.

En qualsevol cas, l'adjudicatari deurà disposar de tots els mitjans tècnics i materials necessaris per a presentar pel canal legalment establert davant l'Administració competent en nom d'ICB els documents necessaris que s'especifiquin, sempre i quan ICB doni permís per avançar i això ho hagi comunicat a l'adjudicatari.

Per la confecció mensual de nòmines, ICB facilitarà les dades dels complements a retribuir a les persones treballadores en cada remesa en què es compondrà la nòmina mensual

ICB traspasarà la informació necessària a través d'una eina de comunicació en línia de manera segura per a mantenir la seguretat de les dades, segons descrit en el punt 3.1. La informació necessària per a la confecció de la nòmina s'anirà informant en el transcurs del mes i sempre que sigui possible abans del dia divuit (18) de cada mes per al primer pagament, i el dia tres (3) del mes següent pel segon pagament.

La informació relativa a les IT, AT, permisos de naixement (maternitat i paternitat), excedències i baixes contractuals, seran enviades a l'adjudicatari en el moment que es produeixin.

3.3. Facturació

El servei objecte d'aquesta licitació es facturarà per part de l'adjudicatari amb caràcter mensual a mes vençut.

A la factura l'adjudicatari haurà d'incloure, com a mínim:

- Número de comanda relacionada amb l'expedient de contractació
- Descripció detallada de la gestió realitzada
- Treballadors implicats en la gestió
- Període facturat
- Import de la gestió

3.4. Inici i finalització del servei

A partir de la data de formalització del contracte, l'adjudicatari disposarà del termini màxim de quinze (15) dies naturals **per incorporar les dades dels** treballadors/es de l'entitat ICB al seu sistema informàtic i facilitar l'accés per part d'ICB a l'eina informàtica o plataforma *online* habilitada a aquest efecte i que aquesta es trobi plenament operativa.

El servei d'**implementació, integració, formació d'accés i ús**, definició i configuració del

portal, és a dir, la posada en funcionament definitiva del servei ofert s'haurà de realitzar en un termini màxim de un 30 dies naturals, a partir de la formalització del contracte.

Relatiu a la finalització de la prestació de serveis, en cas de no renovació, ja sigui en el segon any o en qualsevol de les pròrrogues possibles, l'adjudicatari s'obliga a realitzar en el termini màxim d'un (1) mes (anterior a la finalització de la vigència del contracte) el traspàs d'ICB, i/o empresa/proveïdor que aquest designi que continuï el servei, de tota la informació que li pertanyi o que està relacionada amb l'administració dels treballadors/es de l'entitat. En aquest supòsit l'adjudicatari destruirà totes les dades, expedient o qualsevol document de què disposi que contingui informació relacionada amb ICB i/o produïda en nom de l'entitat amb relació a la prestació de serveis objecte de la contractació, excepte en els casos en què existeixi una previsió legal que exigeixi la seva conservació.

3.5. Devolució del servei

Un cop acordada la no continuïtat del servei (a causa de la finalització de la vigència del contracte o rescissió anticipada), l'adjudicatari haurà de transferir, amb el pla de devolució del servei, el coneixement i tota la documentació actualitzada del projecte, així com facilitar la transició al nou sistema que es defineixi.

Per a això l'adjudicatari haurà de disposar d'un Pla de retorn del servei, el cost del qual estarà inclòs en la proposta presentada en el moment de realitzar l'oferta d'aquesta licitació, en el qual es recullin, com a mínim, els aspectes següents:

- Planificació.
- Procediments i documentació per a la transferència del servei.
- Informe de situació, configuració i funcionament del producte.
- Qualsevol altre aspecte que es consideri rellevant per a un procés de traspàs del servei de qualitat.
- Metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació del servei i, com a mínim, descriurà:
 - L'assistència, la formació i la documentació sobre els procediments de negoci o sistemes d'ICB al nou adjudicatari.
 - L'accés al programari, la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o ICB en la provisió del servei.
 - Detall amb les obligacions i tasques que s'hauran de desenvolupar per cadascuna de les parts en relació amb la devolució i que inclogui els termes i condicions en els quals es realitzarà aquesta reversió.

L'adjudicatari del contracte haurà de mantenir durant la fase de devolució, el mateix equip de treball que durant la resta de la prestació, assegurant el compliment dels acords de nivell de servei establerts. S'haurà de comprometre a facilitar tot l'ajut necessari durant aquest procés a ICB, o a terceres parts nomenades per aquest, per garantir un correcte traspàs de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment existents fins al

moment de la terminació del contracte.

ICB no tindrà l'obligació d'assumir una dedicació significativa de recursos propis o del nou adjudicatari en les activitats de devolució. Serà ICB, o qui ICB designi, el responsable de coordinar o supervisar la devolució del contracte íntegre, gestionant aquesta activitat amb el prestador entrant i sortint del servei.

La devolució del servei no es considerarà finalitzada fins a la signatura per part d'ICB de l'acta d'acceptació de la Devolució del servei, condició necessària per al pagament de l'última factura del servei del contracte.

Aquest pla de devolució no ha de ser presentat dins de l'oferta de la licitació en curs, però un cop formalitzat el contracte, ICB podrà exigir en qualsevol moment de l'execució del servei, que l'adjudicatari se l'lliuri per a la seva revisió i accions oportunes.

ICB supervisarà la transferència del servei objecte del contracte (incloent-hi tota la informació emmagatzemada) al nou proveïdor de serveis i haurà de donar el seu vistiplau per donar per finalitzat el contracte.

a) Portabilitat de les dades

La portabilitat significa que el proveïdor s'ha d'obligar, quan es pugui resoldre el contracte o a la terminació del servei, a lliurar a l'ICB amb el pla de devolució del servei, tota la informació en el format que s'acordi i que permeti la seva utilització en el termini establert per l'ICB, de manera que aquest pugui emmagatzemar-la en els seus propis sistemes o bé optar perquè es traslladi als d'un nou proveïdor amb total garantia de la integritat de la informació i sense incórrer en costos addicionals.

En particular, l'ICB podrà exigir la portabilitat de la informació als seus propis sistemes d'informació o a un nou prestador del servei quan consideri.

b) Garanties d'esborrat de les dades un cop extingit el contracte

Una vegada extingit el contracte el proveïdor del servei no podrà conservar cap dada, havent de preveure mecanismes que garanteixin l'esborrat segur de les dades quan ho demani l'ICB i, en tot cas, en finalitzar la vigència del contracte.

Aquests mecanismes seran descrits en l'oferta o memòria tècnica, essent requerit al proveïdor a la terminació del contracte una certificació de la destrucció de totes les dades i una certificació on també garanteixi en cas d'haver realitzat subcontractacions, que els subcontractistes han esborrat les dades a les quals hagin tingut accés.

4. REQUERIMENTS DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

Per dur a terme l'execució del contracte, l'adjudicatari disposarà d'una estructura tècnica i administrativa suficient per atendre les necessitats dels serveis. A més, haurà de disposar del

nombre de professionals competents exigits en el present Plec de Prescripcions Tècniques del contracte i en el corresponent Plec de Clàusules Administratives.

Amb caràcter previ a l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà de comunicar al Responsable del Contracte la composició de l'equip de treball, identificant-ne els components.

Qualsevol modificació que es proposi en la composició de l'equip de treball haurà d'acreditar el manteniment en la qualitat de la prestació del servei, comunicant-se amb caràcter previ al Responsable del Contracte.

Entre altres obligacions de l'adjudicatari, es poden nomenar:

- En assumptes relacionats amb l'objecte del contracte, estarà obligat a donar resposta immediata davant dels requeriments que ICB consideri urgents, entenent-se per immediata un termini que no podrà superar les vint-i-quatre (24) hores des que es formuli el corresponent requeriment.
- Les consultes a l'adjudicatari es podran realitzar telefònicament o mitjançant correu electrònic, havent de disposar l'adjudicatari d'un horari d'atenció a ICB de dilluns a dijous en horari de matí i tarda de 08.00 a 18.00 hores i divendres de 08.00 a 15.00 hores. Això sens detriment de l'especificat en l'apartat 2.2 en referència a disposar, l'adjudicatari, d'un telèfon per atendre les altes imprevistes de personal a la TGSS.
- És d'obligat compliment presentar, durant el primer mes de l'any, l'informe del "Registre Retributiu" de l'any anterior. En cas que el contracte finalitzi abans de l'entrega de l'informe, l'adjudicatari haurà de facilitar tota la informació necessària en el format corresponent al nou adjudicatari per tal que pugui procedir a la presentació d'aquest informe sense problemes.
- L'adjudicatari donarà servei, pel que fa a les altes imprevistes de personal a la TGSS, durant els 365 dies de l'any. Als efectes del correcte funcionament d'aquest requeriment l'adjudicatari disposarà d'un telèfon per atendre les emergències imprevistes.
- En cas d'elaboració d'informes o dictàmens escrits, el termini màxim per a la seva emissió i entrega serà de cinc (5) dies hàbils.

Els serveis es desenvoluparan des del despatx professional de l'adjudicatari. Tanmateix, quan sigui requerit, s'haurà de desplaçar a la seu d'ICB. Restaran inclosos al preu del contracte totes les despeses de desplaçament dins la província de Barcelona.

5. EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari destinarà a l'execució del contracte un equip degudament qualificat, tècnicament i professional, havent d'especificar en la seva oferta la composició del mateix mitjançant una declaració responsable que inclogui una relació dels seus components,

indicant-ne la titulació acadèmica o professional, la seva experiència professional i la seva categoria dins de l'equip de treball. La composició de l'equip deurà ser, com a mínim:

1. Un/a **Soci/a del despatx o assessoria** amb experiència mínima de **QUINZE (15)** anys en gestió d'equips. Haurà de ser titulat/da universitari/a en al menys alguna de les categories següents: Administració i Direcció d'Empreses, Empresarials, Economia, Relacions Laborals, Recursos Humans, Dret o equivalent. Les principals funcions que haurà de desenvolupar són:

- a. Responsabilitat de la gestió de l'equip de treball.
- b. Garantir el compliment de les obligacions contractuals de la licitació.
- c. Resolució de consultes relatives a l'objecte del contracte.
- d. Resolució de temes de gran complexitat que puguin aparèixer durant la prestació dels serveis del contracte.

2. Un/a **Responsable del servei** amb experiència mínima de **DEU (10)** anys en gestió d'equips i en gestió de les matèries objecte del contracte. Haurà de ser titulat/da universitari/a en almenys alguna de les categories següents: Administració i Direcció d'Empreses, Empresarials, Economia, Relacions Laborals, Recursos Humans, Dret o equivalent. Les principals funcions que haurà de desenvolupar són:

- a. Intermediari/a entre l'empresa adjudicatària i ICB, majorment en referència a les tasques habituals del contracte.
- b. Supervisió dels serveis prestats per assegurar-se del bon compliment d'aquests i enviaments a ICB un cop realitzats.
- c. Resolució de consultes relatives als serveis del contracte.
- d. Resolució de temes complexos que puguin aparèixer durant la prestació dels serveis del contracte.

3. Un **Col·laborador/ra** amb experiència mínima de **CINC (5)** anys en gestió de les matèries objecte del contracte. Haurà de ser titulat/da universitari/a en al menys alguna de les categories següents: Administració i Direcció d'Empreses, Empresarials, Economia, Relacions Laborals, Recursos Humans, Dret o equivalent. Les principals funcions que haurà de desenvolupar són:

- a. Realització de les tasques dels serveis periòdics del contracte.
- b. Suport en el desenvolupament i resolució de tasques realitzades pel Responsable o Soci de l'equip ofert.

Tant la titulació com l'experiència es comprovarà principalment a través de l'aportació dels Currículums Vitae i titulacions o certificats dels components de l'equip ofert, a més de la documentació que es cregui necessària i que és detallada a l'apartat de "Solvència Tècnica" pertanyent al procés de licitació en el Plec Administratiu.

Qualsevol canvi dels components realitzat a l'equip presentat a l'oferta haurà d'indicar-se per escrit amb una antelació mínima de 14 dies naturals a ICB i sempre hauran de complir els requisits mínims demanats per la posició que es substitueix, indicant el perfil i característiques de la persona que s'incorpora. ICB podrà requerir qualsevol documentació justificativa del tipus a la ja demanada durant la licitació per comprovar que la persona a incorporar compleix les necessitats mínimes. L'adjudicatari farà els controls i seguiments necessaris per assegurar el correcte traspàs de coneixement i garanteixi la continuïtat de la qualitat del servei. Aquestes gestions no suposaran cap cost per ICB.

6. CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Per al control de qualitat del servei, ICB definirà juntament amb l'adjudicatari uns Acords de Nivell de Servei (ANS) d'interès comú, com, per exemple: Realització del pagament de nòmina en temps i forma, realització de check de control sobre les nòmines abonades, nombre d'errors sobre les nòmines realitzades, terminis per a lliurament de documentació sol·licitada, entre d'altres.

Aquests ANS, hauran de tenir assignada una classificació de penalitzacions, que coincidirà amb les definides en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i que seran aplicables per part de l'ICB cap a l'empresa adjudicatària, en cas d'incompliment o no assolir el nivell mínim exigít.

L'adjudicatari haurà de vetllar per la gestió i control de qualitat del servei prestat des de diverses perspectives:

- **Usuari.** Mitjançant la realització de reunions de seguiment de servei on es rebrà feedback d'ICB sobre el nivell de satisfacció. Per tant, resolent la necessitat d'atenció i respostes adequada.
- **Producte.** Vetllant per mantenir actualitzat el programari informàtic de treball, consulta i intercanvi/ plataforma online i els diferents entorns de treball, tant funcionalment com tecnològicament.
- **Documentació.** Generar la documentació corresponent que permeti tenir informació actualitzada i poder fer el seguiment de qualsevol qüestió que hagi estat plantejada en relació amb el servei.
- **Organitzativa.** Articulant un model de relació i gestió que permeti la resposta ràpida i efectiva a qualsevol requeriment, ja sigui en l'àmbit tècnic com a funcional o de gestió.

7. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES I CONSULTES: ANS

Les incidències es classificaran en funció de la gravetat, i s'exigirà un nivell de servei mínim quant al temps de resolució tal com s'indica en aquest mateix apartat. Cal tenir en compte que, es considera:

- **Temps de resposta:** Temps transcorregut des que es comunica la incidència a l'adjudicatari fins que aquest servei es posa en contacte amb l'ICB per notificar la recepció de la sol·licitud.
- 1. **Temps de resolució:** Temps transcorregut des de l'instant en què s'ha notificat a ICB (per l'adjudicatari o servei derivat) un avís d'incidència/consulta, fins al moment en què el servei s'ha restablert al seu normal funcionament.

D'aquesta manera, els temps de resolució* d'incidències màxims, diferenciats segons la naturalesa o classificació, seran:

- **Incidència greu**, seran considerades com a incidència greu, aquelles situacions que provoquin que el servei no estigui disponible o sigui inutilitzable i el sistema no permeti una solució per realitzar el treball habitual, per exemple, una caiguda total del servei i/o no accés a la plataforma web: **4 hores laborables**.
- **Incidència lleu**, es considerarà una incidència lleu, aquella que provoqui qualsevol fallada en alguna funcionalitat del servei o de la plataforma *online*, que no impedeixi el seu funcionament global però afecta l' operativitat del servei esperat: **12 hores laborables**.
- **Incidència baixa**, resta d' incidències no definides en els apartats anteriors: **24 hores laborables**.

*A aquests efectes, l'horari laboral d'ICB és de 8:00h a 17:30h.

8. DIRECCIÓ I DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

La direcció del servei correspondrà al responsable del contracte que farà la supervisió final de les tasques dutes a terme per l' adjudicatari.

Pel que fa a la planificació de l'execució i el seguiment dels treballs contractats, la persona responsable d'aquests i l'adjudicatari acordaran en cada cas el que sigui més convenient per a la millor prestació del servei.

Es garanteix a l' adjudicatari l' accés a tota la documentació de què disposi l' ICB, així com la col·laboració de tot el seu personal, per a la qual cosa al seu criteri sigui d' utilitat per al millor desenvolupament de les tasques contractades.

Barcelona, febrer de 2025.