

**SISTEMA D'INFORMACIÓ PEL SERVEI INTEGRAL DE CONTROL HORARI  
DEL PERSONAL ADSCRIT A L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

## 1. OBJECTE

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té com a objectiu regular i detallar tots els requisits, condicions i característiques tècniques específiques que ha de complir la solució integral per a la gestió del control horari i registre de jornada laboral dels professionals de l'Institut Català de la Salut (ICS), que actualment compta amb una plantilla superior als 55.000 empleats i empleades. Aquesta eina haurà de garantir el compliment legal, operatiu i funcional, tot assegurant la traçabilitat dels marcatges i la seva gestió eficient des de la perspectiva de recursos humans, direcció de centres i del mateix professional usuari final.

La plataforma objecte de contractació ha d'estar desplegada sota la modalitat SaaS (Software as a Service), allotjada en entorns cloud d'alta disponibilitat i conformes amb la normativa europea en matèria de protecció de dades.

La plataforma haurà d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents:

- Control horari i marcatges via múltiples canals: web, app mòbil (Android/iOS), dispositius amb geolocalització (geofencing), targetes RFID, etc.
- Portal de l'empleat/da per a la consulta, registre i gestió d'horaris, incidències i absències.
- Capacitat d'integració amb els sistemes corporatius existents: GIRH, Denario, Bold Workplanner, Integrho.
- Gestió multirol: administrador, supervisor i professional, amb permisos diferenciats i personalitzables.
- Generació d'informes, quadres de comandament i exportació de dades per a la presa de decisions.
- Garantia de disponibilitat del servei 24x7 per al portal del treballador, i 12x5 per a la resta de funcionalitats.
- Manteniment correctiu, legal i evolutiu sense costos ocults o addicionals.
- Sistema d'avisos i notificacions integrat, configurable per perfils i situacions laborals.

Aquest sistema ha de poder ser utilitzat indistintament des dels diferents centres i dispositius, garantint l'accessibilitat i la continuïtat del servei en tot moment. Ha de donar resposta tant a les necessitats dels serveis centrals com dels territoris, tenint en compte la diversitat d'estructures organitzatives i de torns horaris existents a l'ICS.

## 2. CARACTERÍSTIQUES DEL SISTEMA

### 2.1 Generals

La solució haurà de garantir l'accés segur, ràpid i intuïtiu al sistema per part de tots els professionals. L'accés s'ha de poder fer via web i app mòbil (Android i iOS), amb una interfície responsive que s'adapti a qualsevol dispositiu i que permeti realitzar marcatges, consultes i gestions relatives a la jornada laboral en qualsevol moment.

Serà imprescindible que el sistema estigui en català com a idioma principal, amb disponibilitat també en castellà. El sistema haurà de permetre la creació d'un nombre il·limitat d'horaris i calendaris, adaptats a cada professional segons el seu lloc de treball, torn, conveni aplicable i categoria professional.

Característiques mínimes:

- Compliment íntegre de la legislació laboral vigent a l'Estat espanyol i la normativa europea en matèria de jornada.
- Capacitat per enregistrar marcatges d'inici, finalització, pauses i altres incidències laborals, i gestionar-los per part dels responsables identificats via workflow.
- Possibilitat de personalització per centres, territoris i perfils laborals, amb paràmetres independents de jornada, calendaris i permisos.
- Accés multiplataforma i multicanal, garantint la traçabilitat de tots els accessos i operacions realitzades.
- Marcatge amb informació de geolocalització en mobilitat (geofencing), configurable segons distància i ubicació del centre de treball assignada.

### 2.2 Específiques

#### a) Rols i Perfils

La plataforma haurà d'incorporar un sistema flexible de gestió de rols i perfils que permetin configurar nivells d'accés diferenciats, adaptats a l'estructura organitzativa de l'ICS.

- Administrador/a: Accés complet a la configuració, parametrització, gestió i generació d'informes. Pot assignar permisos i modificar registres.
- Supervisor/a: Pot validar o rebutjar marcatges dels treballadors assignats i supervisar incidències i fitxatges.
- Consulta: Pot visualitzar tota la informació relativa als horaris dels professionals i extreure llistats relatius als fitxatges dels professionals.
- Professional: Pot accedir a les seves dades personals, realitzar marcatges, consultar horaris, i sol·licitar modificacions.

## **b) Gestió de l'Empleat/da**

El sistema ha de permetre la gestió integral de l'historial laboral de cada treballador/a, incloent-hi dades personals, contractes, torns i absències. Aquesta gestió s'ha de poder realitzar tant de forma automàtica, mitjançant integració amb sistemes de RRHH com GIRH, Bold Planner, Denario, Integrho, mitjançant càrregues regulars de fitxers estructurats. No s'admetrà la gestió manual reiterada, llevat de casos puntuals i justificats.

Les dades han de poder ser carregades diàriament, garantint l'actualització de les altes, baixes i modificacions.

## **3. FUNCIONALITATS DEL SISTEMA I INTEGRACIÓ AMB RRHH**

El sistema haurà de permetre un control horari complet, integrat i sincronitzat amb els sistemes d'informació de l'Institut Català de la Salut indicats en el present plec de prescripcions tècniques (GIRH, Bold Planner, Denario, Integrho), assegurant la coherència i integritat de les dades laborals, horàries i d'identificació dels professionals en tot moment.

### **3.1 Funcions generals del sistema**

La solució haurà d'incloure, com a mínim, les funcionalitats següents, tot i que es condicionarà a temps de projecte la implementació de les funcions descrites a continuació:

- Marcatge d'entrada i sortida amb registre horari digitalitzat.
- Visualització en temps real dels marcatges realitzats i pendents per part dels professionals.
- Possibilitat de gestionar incidències i omissions de marcatges mitjançant sol·licitud de modificació.
- Fluxos de validació de modificacions amb nivells d'aprovació (professional, supervisor/a, RH).
- Assignació i gestió massiva de calendaris, jornades i horaris.
- Exportació d'informes en diversos formats (Excel, PDF, CSV) i creació de filtres per àrees, categories, períodes i tota la informació emmagatzemada en el sistema.
- Compatibilitat amb entorns de treball presencial, semipresencial i teletreball, amb l'operativa de geofencing habilitada.
- Disponibilitat d'app mòbil per a Android i iOS amb funcionalitats equivalents a la versió web, tret de les modificacions de jornades.

### **3.2 Integració amb sistemes de RRHH**

El sistema haurà de garantir una integració segura i automatitzada amb els sistemes de gestió de recursos humans de l'ICS, entre ells GIRH, Bold Workplanner, Denario i Integrho, per tal de poder recollir les dades del personal i dels seus horaris i jornades. Aquesta integració haurà de realitzar-se mitjançant intercanvi de fitxers estructurats en format estàndard definit en temps de projecte.

Els requisits específics d'integració inclouran:

- Actualització automàtica diària de les dades personals, laborals i d'estructura organitzativa.
- Càrrega automàtica diària dels calendaris laborals i torns de treball de cada professional.
- Emmagatzematge de l'historial laboral i dels canvis de situació administrativa.
- Integració amb directoris actius per a l'autenticació d'usuaris.

Qualsevol sistema de control horari que no garanteixi la compatibilitat amb els sistemes esmentats, o que requereixi càrregues manuals de dades de manera recurrent, quedarà exclòs del procés de licitació.

## **4. SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT, TRACTAMENT DE DADES I EQUIP DE TREBALL**

### **4.1 Servei de suport i manteniment**

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei integral de manteniment del sistema, incloent-hi el manteniment correctiu, legal i evolutiu, així com el suport funcional i tècnic a tots els perfils d'usuari durant el primer mes d'implantació a tot el personal, i amb modalitat de formació a formadors per als responsables de referència del territori, que seran detallats en temps de projecte.

Els requisits mínims del servei inclouen:

- Suport 24x7 per al portal del treballador.
- Suport 12x5 (de dilluns a divendres laborables, de 8h a 18h) per a la resta de funcionalitats.
- Temps màxim de resposta per incidències segons criticitat: alta (4h), mitjana (8h), baixa (24h).
- Sistema de ticketing amb traçabilitat de totes les actuacions.
- Informes de demanda de servei i de resolució d'incidències.
- Manual tècnic i funcional sempre actualitzat i accessible.

S'haurà de garantir la continuïtat del servei i la disponibilitat del sistema durant tots els dies de l'any. Qualsevol interrupció programada per manteniment haurà de ser comunicada amb un mínim de 48 hores d'antelació, i només es podrà efectuar fora de l'horari laboral habitual.

#### **4.2 Tractament de dades**

L'empresa adjudicatària actuarà com a encarregada del tractament de dades per compte de l'ICS, i estarà obligada a complir amb el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Els requeriments específics inclouen:

- Còpies de seguretat diàries, setmanals i mensuals amb retenció temporal adequada.
- Registre d'accessos, traçabilitat d'operacions i auditories periòdiques de seguretat.
- Comunicacions encriptades i protocols d'autenticació segurs.
- Notificació immediata a l'ICS en cas d'incidència de seguretat.
- Lliurament de totes les dades en format interoperable al final del contracte i eliminació certificada en un termini màxim d'un mes.

#### **4.3 Equip de treball assignat al projecte**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip de treball dedicat exclusivament a la implantació i manteniment del sistema, amb perfils tècnics i funcionals amb experiència demostrable en projectes de dimensions i entorns similars, especialment en l'àmbit de control horari de la sanitat pública.

L'equip mínim requerit inclou:

- 1 Director/a de projecte amb experiència mínima de 5 anys en projectes de gestió horària o RRHH, amb certificació PMP.
  - 2 Consultors/es amb coneixement de l'eina proposada i capacitat de formació a usuaris.
- Equip de suport tècnic per a la resolució d'incidències i tasques de configuració i integració.

L'ICS es reserva el dret d'aprovar o rebutjar qualsevol canvi en la composició de l'equip, així com de sol·licitar la substitució de personal que no compleixi amb els criteris professionals o d'actitud requerits pel projecte.

### **5. TERMINI D'IMPLANTACIÓ DEL SERVEI**

El termini màxim per a la implantació completa de la solució de control horari serà de quatre (4) mesos des de la signatura del contracte. Aquest període inclourà la configuració inicial, migració de dades, proves, posada en producció, desplegament territorial, formació a usuaris i validació funcional. Un cop finalitzat el període d'implantació, es considerarà període de

manteniment, des del mes següent inclòs en la posada en producció per a tots els professionals, de la solució de control horari, amb un període de 36 mesos, des de la signatura del contracte.

L'adjudicatari haurà de presentar un pla de treball detallat dins dels primers 10 dies naturals posteriors a la formalització del contracte. Aquest pla haurà d'incloure calendaris, recursos afectats, fases d'execució, criteris d'acceptació i mecanismes de seguiment i validació.

Les fites mínimes exigides seran les següents:

- Dia +10: Lliurament del pla de treball i documentació inicial.
- Dia +30: Lliurament del software i execució de proves de validació tècnica i funcional.
- Dia +60: Implementació del pla de desplegament territorial, amb execució d'un pilot de prova per validar l'operativitat del sistema en diversos entorns.
- Dia +90: Formació als usuaris avançats de cada territori i de la seu central de l'ICS.
- Dia +120: Posada en marxa completa del sistema amb la totalitat de funcionalitats operatives i marcatges efectius per part de tot el personal de l'ICS.

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament del sistema durant tot el procés d'implantació, amb suport tècnic i funcional disponible des del primer dia. Les incidències que sorgeixin durant aquest període hauran de ser resoltes amb caràcter urgent, amb una traçabilitat completa documentada.

Qualsevol retard no justificat i no acceptat per l'ICS podrà ser considerat incompliment contractual, amb les conseqüències establertes en el plec administratiu corresponent.

## **6. REQUISITS TÈCNICS DEL SAAS**

La solució haurà de ser proporcionada en modalitat SaaS (Software as a Service), allotjada en entorns cloud de màxima disponibilitat, seguretat i compliment normatiu. Haurà de garantir-se la plena funcionalitat del sistema les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, incloent-hi els processos de marcatge, consulta i administració.

Els requisits tècnics mínims exigits són els següents:

- Disponibilitat 24x7 de tots els serveis, amb tolerància a errors i sistemes redundants.
- Accessibilitat a través d'Internet sense necessitat de VPN, des de qualsevol navegador actualitzat i dispositiu (ordinador, mòbil, tauleta).
- Compliment estricte amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- Emmagatzematge de dades en servidors situats físicament dins la Unió Europea.
- Propietat íntegra de les dades per part de l'ICS, amb dret d'accés, exportació i portabilitat en qualsevol moment.

- Capacitat de suportar un mínim de 40.000 usuaris concurrents en moments punta, com ara els horaris de canvi de torn (8:00h i 9:00h).
- Latència inferior als 3 segons per a operacions crítiques com marcatge, accés i consulta d'horaris.
- Comunicació segura xifrada (HTTPS/TLS 1.2 o superior) en totes les interaccions del sistema.
- Disponibilitat d'un sistema de notificació d'incidències.
- Possibilitat d'informes d'auditoria periòdics i consulta dels logs de seguretat i accessos.
- Notificació prèvia de com a mínim dos dies hàbils per a qualsevol interrupció planificada del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el subministrament i manteniment de tota la infraestructura necessària per al correcte funcionament del servei, incloent-hi maquinari, programari, seguretat i actualitzacions. Cap cost derivat d'aquestes tasques podrà ser repercutit a l'ICS.

A la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de lliurar totes les dades del sistema en format interoperable i estructurat, i certificar-ne l'eliminació definitiva dels seus sistemes en un termini màxim de 30 dies naturals, llevat que l'ICS estableixi un altre procediment específic.

## **7. RECURSOS HUMANS DESTINATS AL CONTRACTE**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip tècnic i funcional estable, altament qualificat i amb experiència contrastada en projectes similars, especialment en entorns de gran volum d'usuaris i amb integracions complexes amb sistemes de recursos humans públics.

Aquest equip serà responsable de garantir el desplegament correcte del sistema, la seva integració amb els sistemes de l'ICS, la formació dels usuaris, el suport funcional i tècnic, així com la millora contínua del servei durant tota la vigència del contracte.

L'equip mínim obligatori serà:

- 1 Director/a de projecte: responsable global de la planificació, execució i control del projecte. Haurà d'acreditar una experiència mínima de cinc anys en gestió de projectes similars.
- 2 Consultors/es: responsables de la configuració funcional de l'eina, la interlocució amb l'ICS i la formació d'usuaris. Amb coneixements de RRHH del sector públic.
- Equip de suport i assistència tècnica: suficient per atendre la demanda prevista durant les fases d'implantació, formació i manteniment.



Qualsevol canvi en la composició de l'equip haurà de ser notificat prèviament a l'ICS i autoritzat per la Direcció de Persones. L'ICS es reserva el dret de rebutjar qualsevol perfil que no compleixi els requisits establerts en aquest plec.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de totes les despeses associades al personal assignat, incloent-hi desplaçaments, dietes, allotjament i material necessari. Així mateix, haurà de garantir la disponibilitat presencial o remota de l'equip per a reunions de seguiment, formacions i sessions de resolució d'incidències, sempre que sigui requerit per l'ICS.

### **7.1 Referències tècniques obligatòries**

Per tal de garantir l'experiència i solidesa de les solucions proposades, els licitadors hauran d'incloure obligatòriament referències tècniques documentades que acreditin la implantació de la mateixa solució objecte del contracte en organitzacions amb característiques comparables.

Cada referència haurà d'incloure com a mínim:

- Nom de l'entitat contractant.
- Nombre d'usuaris coberts.
- Àmbit d'aplicació (salut, sector públic, etc.).
- Durada i estat del contracte.
- Descripció funcional de la implantació.
- Persona de contacte o certificat de bona execució.

### **7.2 Documentació tècnica a aportar**

Les empreses licitadores hauran d'adjuntar a la seva proposta tècnica la següent documentació, que serà revisada durant la fase de valoració tècnica:

- Referències tècniques documentades (segons clàusula anterior).
- Currículums dels membres de l'equip i assignació funcional per rol.
- Certificacions i acreditacions de cada professional de l'equip i l'empresa
- Cronograma detallat amb fases, fites i dedicacions.
- Dossier funcional de la solució proposada.
- Captures de pantalla, accés a demo o vídeo demostratiu.
- Declaració responsable sobre les hores anuals d'evolutius oferts sense cost.

## **8. PROPIETAT I TRACTAMENT DE DADES**

Les dades personals i laborals dels professionals de l'ICS tractades durant l'execució del contracte són propietat exclusiva de l'Institut Català de la Salut. L'empresa adjudicatària actuarà en tot moment com a encarregada del tractament, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals.

L'adjudicatari no podrà utilitzar les dades per cap altra finalitat diferent de la prevista en el contracte, ni transferir-les, cedir-les o comunicar-les a tercers, ni tan sols a efectes de conservació, sense el consentiment previ i exprés de l'ICS.

Es requereixen les següents garanties específiques:

- Emmagatzematge segur de totes les dades en centres de dades situats dins del territori de la Unió Europea.
- Mecanismes d'encriptació en trànsit i en repòs, amb protocols de seguretat actualitzats.
- Registre d'activitat i accés a les dades, amb traçabilitat completa de les accions realitzades pels usuaris.
- Implementació de mesures tècniques i organitzatives per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència del sistema.
- Notificació immediata a l'ICS en cas de qualsevol incident de seguretat o accés indegut a les dades.

A la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar a l'ICS la totalitat de les dades tractades en un format electrònic estructurat i estàndard que permeti la seva reutilització i portabilitat. A més, haurà de certificar per escrit l'eliminació completa de qualsevol còpia, còpia de seguretat o rèplica de dades que conservi, en un termini màxim de 30 dies naturals.

L'ICS podrà sol·licitar, en qualsevol moment durant la vigència del contracte, una còpia parcial o total de les dades emmagatzemades, la qual haurà de ser lliurada per part de l'adjudicatari en un termini màxim de 15 dies hàbils, sense cap cost addicional.

Així mateix, les garanties, mesures i protocols de seguretat i protecció de dades descrits en aquest apartat podran ser objecte de valoració tècnica dins els criteris funcionals, especialment pel que fa al xifrat, la traçabilitat, el compliment normatiu (RGPD, ISO 27001, ENS) i l'eliminació segura de dades.

## **9. CENTRE DE SUPORT**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Centre de Suport operatiu per atendre de manera efectiva i àgil les incidències, consultes i requeriments relacionats amb el funcionament del sistema de control horari, en català. Aquest centre actuarà com a punt de contacte únic entre l'ICS i el proveïdor, tant en la fase d'implantació com durant tota la vigència del contracte.

Les característiques mínimes del Centre de Suport són:

- Disponibilitat mínima de dilluns a divendres, de 08:00h a 15:00h, mitjançant telèfon i correu electrònic.
- Disponibilitat opcional de canal de ticketing web per a la gestió d'incidències amb seguiment en línia.
- Personal capacit per atendre incidències de nivell funcional, tècnic i consultes d'usuari acreditat.

- Registre i traçabilitat de totes les interaccions, amb informació sobre temps de resposta i resolució.

En cas que sigui necessària una aturada del sistema per motius de manteniment o actualització, aquesta haurà de ser prèviament consensuada amb l'ICS, amb una antelació mínima de 48 hores. L'impacte sobre els usuaris haurà de ser el mínim possible, i caldrà informar-los adequadament.

El Centre de Suport haurà d'atendre tantes qüestions d'operativa funcional (configuració de jornades, validació de marcatges, informes, etc.), com d'aspectes tècnics (errors de sistema, accessos, sincronització de dades, etc.). També haurà de gestionar les incidències derivades de canvis de versió o de l'evolució funcional del sistema.

L'ICS podrà requerir l'assistència presencial o telemàtica del personal del Centre de Suport per a reunions puntuals de seguiment o resolució de situacions crítiques.

## **10. ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'actualització contínua del sistema de control horari durant tota la vigència del contracte, assegurant-ne la millora funcional, adaptació normativa i resolució d'errors de manera proactiva, sense cost addicional per a l'ICS.

Les actualitzacions hauran d'incloure:

- Incorporació de noves funcionalitats orientades a la millora de l'experiència d'usuari o l'eficiència operativa.
- Adaptació immediata a canvis legislatius, normatius o convenis col·lectius que afectin la jornada laboral i el control horari.
- Resolució d'errors i incidències detectades pels usuaris o durant les auditories internes.
- Optimització del rendiment del sistema i la seva escalabilitat.

L'empresa haurà de comunicar prèviament qualsevol actualització planificada amb un mínim de 7 dies naturals d'antelació, detallant:

- Objectiu i abast de l'actualització.
- Possible afectació del servei i mesures per minimitzar l'impacte.
- Dates i horari previst d'implantació.
- Documentació tècnica i funcional associada.

Les actualitzacions no hauran de comportar interrupcions del servei durant l'horari laboral, llevat que s'hagi consensuat prèviament amb l'ICS. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar la compatibilitat retroactiva i la integritat de les dades després de cada actualització.

A més, l'empresa haurà de proporcionar la formació i documentació necessàries als usuaris clau de l'ICS sempre que es produeixin canvis substancials en la funcionalitat del sistema.

## 11. SUPERVISIÓ I SEGUIMENT

Amb l'objectiu de garantir l'adequació del servei contractat i la correcta execució del projecte, es preveu l'establiment d'un model de supervisió i seguiment continuat entre l'ICS i l'empresa adjudicatària. Aquest model ha d'assegurar la qualitat, puntualitat i funcionalitat del sistema de control horari implantat.

Les accions mínimes de supervisió i seguiment inclouran:

- Reunions de coordinació quinzenals entre els representants de l'ICS i l'equip del projecte de l'adjudicatari.
- Presentació d'un informe de seguiment quinzenal que inclogui l'estat de les fites, incidències obertes i tancades, així com riscos identificats.
- Registre formal de les decisions preses, acords, compromisos i modificacions aprovades en cada reunió.
- Disponibilitat de l'empresa per assistir a sessions addicionals quan siguin convocades per part de l'ICS per causes justificades.
- Mecanismes d'escalat definits per a la resolució d'incidències crítiques o bloquejats.

L'òrgan responsable de la supervisió del contracte serà la Direcció de Persones de l'ICS, que designarà un equip de seguiment i interlocució directa amb l'adjudicatari. Aquest equip trametrà indicacions, aclariments i validacions formals, i podrà requerir accés a qualsevol informació operativa relacionada amb el servei.

Tots els canvis significatius en la planificació, l'abast o el comportament del sistema hauran de ser prèviament aprovats per escrit per part de l'ICS, i registrats en els informes corresponents.

Director de Persones  
Institut Català de la Salut