



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI INTEGRAL DE CONTROL I GESTIÓ HORÀRIA DEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE L'ARBOÇ PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei integral de control horari com a eina de control i gestió del personal de l'Ajuntament de l'Arboç.

L'objectiu és la contractació d'un sistema de control horari que doni resposta a les necessitats de la Corporació, atenent al número de treballadors actuals. Es pretén unificar en una sola eina tota la informació del personal contribuint a la optimització dels RRHH, consistent en integrar un control de fitxatges, permisos, vacances, incidències, hores extres, hores a descomptar, confecció de torns de treball, baixes laborals, etc, i en temps real, en una única base de dades accessible mitjançant una aplicació web. El registre horari per part dels treballadors haurà de ser via web o via una App mòbil, és a dir, que pugui utilitzada en qualsevol ordinador o dispositiu mòbil.

Es pretén dotar a la corporació d'una eina que alleugeri la càrrega de feina del Departament de Recursos Humans en les tasques de control horari i de gestió de permisos dels treballadors i treballadores. Així mateix, que permeti també que el personal en tot moment tingui accés als seus marcatges així com a la informació relativa al compliment de la seva jornada laboral i a l'autorització/denegació de permisos.

2. Funcionament del contracte

2.1 Descripció bàsica de la prestació del servei

Pel correcte funcionament del servei s'haurà de contemplar:

- A. L'ús d'una aplicació informàtica de gestió integral de presència, incloent un portal web per a l'empleat. Aquesta haurà de complir els requisits establerts en el Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.
- B. Ha de ser possible el marcatge des de portal web o des d'una App mòbil, és a dir, que pugui utilitzada en qualsevol ordinador o dispositiu mòbil.
- C. Parametrització, gestió i actualització de dades.
- D. El maquinari i programari necessari pel funcionament de l'aplicació informàtica serà propietat del contractista i l'Ajuntament de l'Arboç no haurà d'aportar recursos propis ni de maquinari ni de programari pel funcionament del mateix.
- E. Oferiment d'assessorament legal en totes les fases del servei en aspectes d'aplicació de normativa i millora.
- F. Disposició d'una plataforma digital on s'ofereixi el servei d'Atenció i suport a l'Usuari. Aquesta també haurà de complir els requisits del Reial Decret 1112/2018 ja esmentat.
- G. El programari ha de comptar amb una App per Android i per IOS per gestionar el portal de l'empleat/da des del mòbil o *tablet*. Aquest també haurà de complir amb els requisits del Reial Decret 1112/2018.
- H. En el cas de marcatge per App mòbil, aquest haurà d'incloure la localització geogràfica des d'on es el realitza.
- I. Documentació, manuals d'usuari i tècnics.
- J. La formació del personal en gestió i ús del sistema.





2.2 Característiques de seguretat

- A. L'aplicatiu disposi de la certificació de seguretat de la informació (ISO 27001) i gestió de qualitat (UNE-ISO 9001:2001) o equivalents.
- B. La plataforma de control horari objecte d'aquest contracte haurà de complir amb l'Esquema Nacional de Seguretat, que en constitueix prescripcions tècniques de caràcter obligatori a nivell nacional.
- C. La plataforma de control horari està destinada a convertir-se en una peça crítica del sistema d'informació d'aquesta Administració, sent per tant un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat, com a mínim en la seva CATEGORIA MITJÀ o superior, oferint les màximes garanties disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.
- D. L'adjudicatari haurà de notificar tots els incidents que puguin comprometre la seguretat del servei o la informació continguda.
- E. L'adjudicatari haurà de fer les auditories necessàries que demostrin el compliment normatiu aplicable i haurà d'informar dels resultats dels mateixos a l'Ajuntament de l'Arboç.

3. Descripció del servei

3.1 Característiques generals del programari

El sistema de control horari permetrà com a mínim:

- A. Control del fitxatge horari al minut.
- B. Les dades mínimes necessàries seran: nom, cognoms, DNI, data d'alta, d'alta de baixa, àrea a la que estan adscrits, codi i descripció de l'horari que tenen assignat.
- C. Historial amb modificacions d'horari que els usuaris hagin pogut tenir.
- D. La creació i definició dels diferents tipus d'incidències (retards, sortides anticipades, descansos, absentismes, hores sindicals, etc.) que permetin el tractament i el procés de la informació real de cada incidència, tant per persona com pel servei o àrea.
- E. La creació i definició dels diferents permisos i llicències que l'Ajuntament necessiti en funció de l'acord de funcionaris i del conveni laboral de l'Ajuntament.
- F. Fluxos de validació de sol·licituds de dies de permís i/o vacances que contingui més d'un validador.
- G. L'aplicació haurà de permetre un historial de consulta: serà el màxim permès per la llei.
- H. El sistema haurà de permetre a l'administrador o al personal autoritzat pujar mensualment els documents de nòmina dels empleats, de manera individualitzada. Cada empleat haurà de tenir accés exclusiu a la seva pròpia nòmina a través del seu perfil personal al sistema, garantint la confidencialitat de la informació.
- I. El sistema haurà de permetre la gestió i planificació de torns durant les 24 hores del dia, inclosos caps de setmana i dies festius.
- J. El sistema haurà de permetre generar informes, que seran, com a mínim: acompliment d'assistència per a cada treballador i resum d'incidència per treballador.
- K. Possibilitat de que aquests informes es realitzin per àrees i que es puguin enviar el seu cap d'àrea de forma automàtica.
- L. Generar informes i calendaris de manera individual i per àrea.





3.2 Definició dels perfils

L'aplicació comptarà amb un accés amb interfície web on es podrà consultar o modificar les dades, així com generar els informes descrits anteriorment, com a mínim en base als perfils d'usuari següents:

Perfil d'usuari

- Consulta de registres horaris.
- Consulta dels permisos i llicències, les actuals i les pendents per fer.
- Introducció de les incidències, en relació al fitxatge per part del personal amb la posterior validació, en base al flux de validació que es determini, i adjuntant la documentació corresponent.
- Introducció d'aquestes incidències amb antelació o posterior de la data d'aquesta.
- Les incidències seran codificades i seleccionables en el moment de fixar, per exemple sortida per anar al metge, sortida de treball, hores sindicals, etc.
- Sol·licitud de dies de permís i/o vacances. En cas afirmatiu queda inclòs en el calendari de cadascú i queda sumat als càlculs per àrea.
- Aquests permisos un cop aprovats s'apliquen directament en el control de fitxatge.
- Consultar tots els històrics (permisos, fitxatges, incidències, etc.).
- Consultar les seves nòmines.

Perfil de caps d'àrea

- Rebre el flux d'una validació d'una sol·licitud de dies de permís i/o vacances via e-mail.
- Poder validar o denegar la sol·licitud dins del flux de validació.
- Consulta calendari del personal de la seva àrea.
- Pantalla amb llistat/gràfic de tot el personal i la seva situació de la setmana (normal o absència per qualsevol motiu). Informació que pugui veure determinades persones, com per exemple recepció.
- Avís via e-mail de les sol·licituds efectuades.

Perfil de responsable RRHH

- Generar informes per àrees i individuals del control horari; quantes absències han tingut durant un període concret, incidències concretes, baixes, etc.
- Exportació de dades. L'aplicació permetrà la generació d'informes tant en format PDF com en format CSV.
- Consulta del calendari de permisos de cada treballador, on consti els dies que ha fet i els dies que té pendents per fer.
- Rebre el flux d'una validació d'una sol·licitud de dies de permís i/o vacances via e-mail. Poder validar o denegar la sol·licitud.
- Calendari de permisos i/o vacances general on RRHH pugui veure per àrees la distribució d'aquests i es pugui realitzar la seva impressió.
- Avís a RRHH quan persones de la mateixa àrea demanen els mateixos dies de permís i l'àrea queda descoberta.
- Definir els fluxos per la validació dels permisos/vacances, tenint en compte qui ho ha de validar segons sigui el cas.
- Modificar l'organigrama de validacions (cap d'àrea, etc.).
- Modificar els dies de vacances, assumptes propis, metge, etc. així com el període en què es calcula (no obligatòriament any natural).
- Configurar els criteris per enviar avisos a RRHH quan una àrea queda descoberta.
- Publicar els documents de nòmina.
- Avís via e-mail de les sol·licituds efectuades.





3.3 Requisits tècnics del servei

- A. La disponibilitat desitjada dels serveis serà de les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, havent-se de justificar en la memòria justificativa el grau de compliment de la mateixa.
- B. Totes les eines i serveis disponibles per als usuaris seran accessibles a través d'internet, sense cap altre limitació que disposar d'un ordinador o dispositiu informàtic amb navegador web i connexió a Internet. Tot els serveis han de poder funcionar en els sistemes operatius privatis i lliures més estesos (Windows, OS X, Linux) i en qualsevol programari de navegació de pàgines web.
- C. Els mitjans de maquinari i programari necessaris per al funcionament del servei contractat no es trobaran a les dependències municipals, ni seran propietat de l'Ajuntament de l'Arboç, essent un servei prestat en la modalitat anomenada SaaS, o programari com a servei en l'àmbit *Cloud Computing* (Computació al núvol).
- D. La connexió entre els equips informàtics dels usuaris haurà d'estar protegida per assegurar-ne la confidencialitat i protegir-la de qualsevol interferència externa.
- E. Ha de ser possible l'ús concurrent de diversos usuaris al mateix temps, sense que això provoqui problemes d'integritat en la informació continguda, o l'alentiment evident del servei.
- F. Les eines del servei han de tenir disponibles, com a mínim, l'ús de l'idioma Català i/o Espanyol, essent equivalent el seu contingut i amb una facilitat evident en la selecció de l'idioma amb què l'usuari vol interactuar.
- G. El manteniment del programari i el seu correcte funcionament és responsabilitat de l'empresa que presta el servei.
- H. La disponibilitat del servei haurà de ser molt alta, havent de quedar constància per escrit en el contracte. Així mateix, en els casos en que el servei no hagi d'estar disponible de forma programada per motius de manteniment, millora o qualsevol altre, l'Ajuntament de l'Arboç n'haurà d'estar informat amb un mínim de 48 hores d'antelació per a poder gestionar dites parades.
- I. L'empresa adjudicatària inclourà en la memòria justificativa la descripció de les instal·lacions i eines que es fan servir per a la prestació (Localització, maquinari, programari, versions del programari més crític, per exemple, motor de les bases de dades, servidor de pàgines web) i mesures per al control d'accés a les instal·lacions, personal que té accés a la informació. Aquesta informació haurà de ser actualitzada i informada periòdicament a l'Ajuntament de l'Arboç. En aquest informe, també s'especificarà el sistema de còpies de seguretat utilitzat, amb les freqüències, dispositius, i tots els elements necessaris per entendre el sistema emprat.

4. Gestió i tractament de les dades

Les eines i serveis contractats hauran de complir les lleis i normes vigents en cada moment, especialment El Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

Les dades i informació contingudes seran de propietat de l'Ajuntament de l'Arboç a tots els efectes.

Les dades, propietat de l'Ajuntament de l'Arboç i emmagatzemades en els servidors de dades del proveïdor del servei, hauran d'implementar mecanismes per a permetre la seva redundància que serà considerat com una part més del servei prestat.





5. Gestió d'incidències i suport

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de resolució d'incidències accessible, com a mínim, dins de l'horari laboral de l'Ajuntament de l'Arboç, i que disposi, com a mínim, d'una adreça de correu electrònic i d'un telèfon de contacte. El compromís de temps màxim de resposta per a la resolució d'incidències haurà de constar al contracte.

L'empresa adjudicatària prestarà també el servei de suport de les seves eines, que inclourà la resolució de dubtes, incidències, problemes de configuració i d'altres dificultats que puguin aparèixer per l'ús de les mateixes.

Durant la vigència del contracte, l'Ajuntament comunicarà a l'empresa adjudicatària les incidències produïdes que seran registrades deixant constància com a mínim de la descripció de la incidència, la data i l'hora d'obertura.

Els treballs de manteniment i actualització es realitzaran des de les 15:00 fins a les 8:00h, sempre avisant a l'Ajuntament amb 48 hores d'antelació i preferiblement en dies festius.

Sobre la gestió de les incidències s'atendrà al següent:

- Incidències que implica que el servei no està disponible o no pot ser utilitzat per les persones usuàries, s'hauran de resoldre en un temps màxim de 4 hores de la comunicació de la incidència.
- Incidències que implica afectació parcial i/o que no pot ser utilitzat per part d'algunes persones usuàries, s'hauran de resoldre en un temps màxim de 6 hores de la comunicació de la incidència.
- Incidències amb un mínim impacte del servei, s'hauran de resoldre en un temps màxim de 2 hores de la comunicació de la incidència.

6. Parametrització i implementació

La implementació ha d'incloure la parametrització de les incidències i els diferents horaris sol·licitats per a l'Ajuntament de l'Arboç, així com la formació a tots els usuaris que hagin de fer servir les eines disponibles en el servei.

Així mateix aquest procés ha de realitzar la migració i càrrega inicial de les dades de tots els treballadors/es, partint de les dades actuals que disposa el departament de Recursos Humans.

L'empresa adjudicatària de la contractació presentarà un calendari de parametrització i implantació que estableixi que l'Ajuntament estarà en condicions d'emprar els servei objecte del present plec amb un termini màxim de tres mesos després de la signatura del contracte.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un calendari amb la planificació de la formació del personal de l'Ajuntament i la posada en marxa de servei.

7. Finalització del servei

En cas de finalització del servei, sigui quina sigui la causa de la mateixa, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament tota la informació existent als seus sistemes i propietat de l'Ajuntament en un format adient per a poder-lo gestionar i tractar, així com poder-los incorporar de manera automàtica en altres eines informàtiques que ofereixen una funcionalitat similar a la què és l'objecte d'aquestes prescripcions tècniques.





L'entrega es farà amb mitjans físics, com per exemple un disc dur extern, que s'haurà d'entregar amb les suficients garanties de confidencialitat i seguretat. Fins que l'Ajuntament de l'Arboç no validi l'entrega i el correcte estat de la informació, l'empresa adjudicatària no podrà eliminar les dades dels seus sistemes.

8. Compromís de confidencialitat

L'empresa adjudicatària es compromet de manera expressa a utilitzar qualsevol informació pròpia de l'Ajuntament de l'Arboç, a la que tingui accés com a conseqüència de l'execució del contracte, amb la exclusiva finalitat de realitzar el subministrament del contracte.

La informació pròpia de l'Ajuntament de l'Arboç en els termes definits tindrà la consideració d'informació confidencial, en conseqüència la adjudicatària es compromet de manera expressa a no difondre, transmetre, ni revelar a terceres persones, ni a utilitzar la esmentada informació, en interès propi o de tercers, tant en la vigència del contracte com després de la seva extinció, sense el previ consentiment de l'Ajuntament de l'Arboç i que haurà de constar necessàriament per escrit.

Aquesta prohibició s'estén a la reproducció en qualsevol suport de la referida informació. La adjudicatària respon davant l'Ajuntament de l'Arboç, del compliment d'aquestes obligacions per les persones que assigni a l'execució del contracte.

Així mateix, la adjudicatària es compromet a destruir la citada informació quan el seu ús ja no sigui necessari per a l'execució del contracte.

9. Protecció de dades caràcter personal

La adjudicatària s'obliga a complir la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal. Si en l'execució del contracte fos necessari l'accés a dades de caràcter personal continguts en fitxers de titularitat de l'Ajuntament de l'Arboç, la adjudicatària únicament podrà tractar les dades conforme a les instruccions de l'Ajuntament de l'Arboç, responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà, ni les comunicarà, ni tan sols per la seva conservació, a altres persones.

El tractament de les referides dades, per part de la adjudicatària, únicament podrà ser realitzat amb la exclusiva finalitat d'executar el contracte subscrit amb l'Ajuntament de l'Arboç. Si el tractament de les dades es produís, la adjudicatària es compromet a:

- A no utilitzar ni tractar les dades de caràcter personal amb una finalitat diferent a la establerta en aquest contracte, i en cap cas, a no comunicar-la a terceres persones, ni tan sols per la seva conservació, reproducció i difusió d'aquesta.
- A garantir el compliment de les mesures de seguretat establertes en el Document de Seguretat de l'Ajuntament de l'Arboç.

A l'extinció de la relació contractual per qualsevol causa, les dades de caràcter personal a les que hagués tingut accés la adjudicatària tindran que ser destruïdes o retornades a





Ajuntament de l'Arboç

l'Ajuntament de l'Arboç, a l'igual que qualsevol suport o document en el que consti alguna dada de caràcter personal objecte de tractament.

L'incompliment d'aquestes obligacions per part de la adjudicatària la farà respondre personalment de les infraccions comeses en la posició de responsable del tractament. La vulneració de les estipulacions contingudes en el present apartat serà considerada com causa justificada de resolució del contracte, sense dret a la percepció d'indemnització alguna per part de l'adjudicatària ni observança de cap termini de preavis per part de l'Ajuntament de l'Arboç.

En el suposat d'incompliment de les obligacions assumides en virtut d'aquest apartat, i amb independència de l'exposat anteriorment, l'Ajuntament de l'Arboç es reserva en tot cas el dret de reclamar el rescabament dels danys o perjudicis que es poguessin causar com a conseqüència del citat incompliment.

L'Arboç, document signat electrònicament

