

Entitat: Reus Serveis Municipals SA

Òrgan de contractació: consellera delegada

Número d'expedient: 238 RSM

RESUM OBJECTE: implantació programari “al núvol” per a la gestió de recursos humans i manteniment posterior

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE

L'entitat Reus Serveis Municipals SA, d'ara en endavant RSM, presta els seus serveis administratius en l'àmbit dels Recursos Humans a les entitats Fundació per a l'Atenció Social; Fundació Educativa i Social; SAGESSA, Assistència Sanitària i Social SA; ROJAR, Assistència Sociosanitària SA (en tant que la Fundació per a l'Atenció Social li presta serveis de gerència); i Centre MQ Reus SA.

Per a poder realitzar aquests serveis, tan a les empreses com a les persones treballadores, es requereix d'un programari en tecnologia web al núvol, de Recursos Humans, amb eines específiques que tingui integrades les funcionalitats que es detallen en el present document i que fan referència a les necessitats de gestió del personal de les 5 entitats, registrar la seva jornada laboral, i la gestió de les seves nòmines. Amb la possibilitat d'exploració i integració de les dades i el processos amb altres eines del centre.

La totalitat de les funcionalitats necessàries i les seves normatives s'expliquen més detalladament en l'apartat destinat a les mateixes (Secció 3 del present plec).

L'objecte del contracte preveu que es tinguin en compte la implantació del mateix amb les funcionalitats assignades, el manteniment de l'eina i que sigui una eina al núvol. Aquest programari ha de ser un producte que tingui el seu desenvolupament ja finalitzat en el moment del contracte, i totes les funcionalitats requerides han de estar presents en el moment de presentació de l'oferta, a excepció de les actualitzacions futures per millorar l'eina i de les integracions necessàries que puguin desenvolupar a posteriori i que s'especifiquen en l'apartat destinat a les integracions (Secció 4 del plec).

D'acord amb l'anterior, és objecte de la present licitació, la contractació d'una plataforma de gestió i informació de Recursos Humans, multi client, per gestionar 1.200 empleats de les empreses a les que es dona servei actualment des de l'àrea de persones de RSM., durant els propers 3 anys.

L'aprovació del Reial decret 4/2010, de 8 de gener, de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica, i la normativa que el desenvolupa, així com la Llei 29/2010, de 3 d'agost, sobre ús dels mitjans electrònics en el sector públic, estableixen una sèrie de requeriments tecnològics i procedimentals per a la implantació d'un model d'Administració basat en el document electrònic i és d'obligat compliment per part del sistema a implantar.

2. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment existeix un contracte de Llicència d'ús de les aplicacions informàtiques Cegid i del servei de suport tècnic dels serveis de Helpdesk, serveis d'actualitzacions de l'aplicació i de la utilització de l'eina que permet a RSM mantenir un seguiment **constant** de l'estat de les incidències reportades i les actualitzacions legals necessàries i imprescindibles per la continuïtat de la contractació i l'abonament de les nòmines als professionals tant de Centre MQ Reus SA com de les empreses a les que aquesta presta serveis administratius, fins el passat 1 de març de 2025. A partir d'aquesta data, els serveis s'estan prestant des de RSM.

L'eina en ús actual és PeopleNet "On Premise" en la seva última versió (8.2.1) i es recolza en una Base de Dades Oracle 10g ubicada als servidors del CPD propi. Conté els mòduls de càlcul de nòmines i administració de personal habituals i serà necessari migrar totes les dades actuals a la nova proposta per a continuar amb el servei sense perdre informació.

L'eina actual a més, inclou el portal de l'empleat com a un dels mòduls que facilita les peticions de vacances als treballadors i les seves validacions als responsables, la consulta de nòmines així com la possibilitat de canviar de compte bancari entre d'altres funcionalitats típiques.

Tot i tractar-se de l'última versió, l'empresa proveïdora del software actual, ja no ofereix noves actualitzacions de la versió "On Premise", per tant es pot considerar que està actualment obsoleta i sense manteniment, motiu pel qual es necessita una actualització a una nova plataforma que asseguri la continuïtat del servei i garanteixi algunes millores que es veuran reflectides a les condicions del servei.

Actualment el servei es dona per un conjunt de 5 entitats diferents amb condicions laborals i convenis diferents, amb gran varietat d'horaris i un nombre elevat de rotació en els llocs de treball. Mantenint una mitjana de contractes actius de uns 1.200 treballadors de mitja entre les 5 entitats gestionades.

3. FUNCIONALITATS

La totalitat de les funcionalitats mínimes que requereix el software i que són motius d'exclusió no tenir-les implementades en el moment de presentar la sol·licitud, són les que es detallen a continuació:

Organització i Administració de Personal

- Registrar i mantenir la informació organitzativa dels empleats necessària per a poder desplegar els processos de Gestió de Personal a l'Organització: unitats organitzatives, llocs de treball per assignar els empleats i els seus responsables.
- Les dades corresponents a l'històric d'un treballador han d'estar datades, evitant la creació de fitxes o versions per la seva visualització.
- Permetre establir relacions jeràrquiques i funcionals entre els diferents integrants dels grups de treball, així com reflectir de forma dinàmica la seva evolució.
- Registrar tota aquella informació corresponent a l'organització legal, tals com, capçaleres de TC1, dades AFII, epígrafs, contractes interns, grups de tarifes, tipus d'IRPF, ocupacions, i informació de les liquidacions.
- Les dades subministrades al mòdul d'administració de personal han d'estar integrades a la resta de mòduls funcionals de l'aplicació.
- El directori de persones ha de ser la base del mòdul d'administració de personal. Ha de permetre obtenir una instantània de totes aquelles dades personals necessàries per a la contractació laboral, cotització a la Seguretat Social i IRPF de l'empleat.
- Realitzar de manera àgil i flexible els processos d'alta per a qualsevol tipus d'empleat (laboral, professional mercantil, becari), baixa (individual o massiva), i canvis (de jornada, de centre de cost o categoria).
- Disposar d'informes i indicadors estàndard que permetin analitzar tota la informació relativa a contractes i plantilla per empresa, centre, categoria, o tipologia de contracte. La informació s'ha de poder presentar en diferents formats (Excel, PDF, document Word o fitxer).
- Disposar d'una eina de consulta que permeti crear i modificar informes propis i personalitzats. La informació s'ha de poder presentar en diferents formats (Excel, PDF, document Word o fitxer).
- Proporcionar un Portal de l'Empleat, en tecnologia web, portable i accessible des de qualsevol plataforma estàndard, personalitzat, per a la gestió dels rebuts de nòmina i certificats de retencions i ingressos a compte (dades econòmiques), sol·licitud d'absències i vacances (temps de treball),

sol·licitud de modificació de dades personals (informació personal). Proporcionar un usuari al portal per a la gestió del temps de treball dels empleats per part dels Responsables.

- Ha de incloure un accés a través del mòbil que simplifiqui l'accés i la connectivitat externa. A través de una APP (IOS i Android en les seves últimes dues versions) o en el seu defecte una web "responsive" que pugui ser perfectament accessible i visible, de manera segura, des de qualsevol mòbil o tauleta d'usuari amb les últimes dues versions dels navegadors més utilitzats (Firefox, Chrome, Edge, Safari)

Gestor Documental i Firma Digital

- L'eina ha de disposar de carpetes personalitzades on emmagatzemar tota la documentació relativa al professional (contractes, documents, currículums, etc...)
- Ha de disposar de un cercador per a trobar el document necessari de fàcil accés.
- Ha d'advertir a través de alguna notificació de la finalització de un contracte o renovació propera de un professional.
- Ha de permetre l'enviament de nòmines, certificats de retencions o contactes als professionals de manera senzilla i sense necessitat de impressió.
- Ha de centralitzar i controlar els sistemes de fluxos de signatura de firmes i s'ha de poder integrar a un sistema de signatures per certificats o d'altres sistemes propis.

Gestió d'absències i permisos

- Gestionar absentismes que han sigut assignats als empleats a través del Portal de l'Empleat i del Responsable, com vacances, dies de lliure disposició, dies de conveni o dies de permís remunerat segons cada conveni. Definir de manera flexible els diferents comportaments per a cadascun d'ells.
- Permetre el seguiment de l'inici i fi de l'absència i de la seva durada. Visualització i accés a l'historial complet d'absències de l'empleat.
- Generar llistats corresponents a les absències dels empleats, amb dades tals com motiu, dates, i si n'és el cas, identificació en cas de recaiguda i data de la mateixa.
- Mòdul de gestió d'absències integrat al mòdul de gestió de nòmines per a garantir la correcta aplicació dels temps d'absència en el rebut de nòmina.
- L'eina ha de poder controlar l'absentisme i la gestió de baixes i altes, amb notificació i alertes. Sol·licitud automàtica de justificants per part dels professionals .

- L'eina ha de incloure per a la gestió d'absentisme de gràfiques KPI's i mètriques que es puguin traslladar al propi gestor de dades Power BI.
- Ha de disposar de autogestió de les vacances de manera que el mateix professional les pugui sol·licitar i tingui un flux de acceptació àgil que permeti la seva validació als responsables prèviament. Amb possibilitat de visualitzar un calendari de vacances de tot l'equip de cada responsable.

Gestió del temps amb registre de jornada

- L'aplicació ha de permetre registrar la jornada, amb el fitxatge dels treballadors, tant de manera local o presencial com virtual, per tal de gestionar el temps treballat de cada professional.
- La gestió de temps ha de disposar de control horari amb possibilitat de registrar tant l'entrada com sortida i com els descansos, amb control del temps efectiu de treball i possibilitat de generar informes de registre per a inspecció.
- L'eina ha de poder tenir registrat l'històric de tots els fitxatges per un mínim de 4 anys explotable des de la mateixa eina.
- Per a la opció de teletreball l'eina ha de disposar de GEO localització remota en el cas de fitxar remotament.
- L'eina ha de disposar de la opció de sol·licitar teletreball des de la mateixa eina, amb un control d'ocupació dels professionals de manera que es pugui saber en tot moment si un professional està teletreballant o és a la seva oficina o lloc de treball.
- L'eina ha de poder indicar la bossa d'hores i controlar el saldo d'hores positives o negatives per tal de poder remunerar/compensar o tractar de la forma que la empresa decideixi les hores. Aquest còmput ha d'estar lligat al conveni de cada professional i ha de poder ser configurable en els casos en que sigui necessari.
- L'eina ha de avisar amb algun sistema d'alerta en el cas de que es generin hores extres i ha de disposar de la possibilitat de pre-assignarles per els seus responsables.
- L'eina ha de poder definir els tipus de torns, i establir horaris de cada professional. Permetent la planificació dels horaris de forma massiva o individual. Definint jornades per el col·lectiu i permetre intercanvi de torns i consultar torns actuals.

Nòmina

- Tecnologia web, dissenyada des del seu començament per donar un suport multi client.
- Certificació mínima a nivell de ISO27001 pels seus controls de seguretat.

- Disposar d'un inspector de nòmines processades com a eina pel control de la nòmina, seguretat social, IRPF i gestió de pagaments, amb una sèrie de controls que ajudin a la detecció d'errors i al quadre de la nòmina.
- Disposar d'un visor de nòmina per a realitzar un seguiment on-line dels càlculs.
- Disposar d'opcions disponibles per a la gestió i detecció de possibles desnivells d'informació de dades de la Seguretat Social: Gestió de fitxers FIE i de les diferències detectades en quant a parts d'IT, i gestió i anàlisi de fitxers ITA en quant a diferències detectades de contracte, percentatge de jornada o contracte de treball.
- Permetre comprovar la informació històrica que canvia entre dues pagues per a cada empleat.
- Permetre la gestió dels diferents fitxers de comunicació amb la Seguretat Social: fitxers d'afiliació (AFI) per altes, baixes, modificacions de contractes, o vaga (total o parcial); gestió de parts mèdics sense baixa mèdica (FDI); o gestió de parts mèdics (Sistema Delt@).
- Disponibilitat d'introduir valors generals o variables necessaris pel càlcul, amb plantilles de càrrega massiva de dades necessàries pel càlcul.
- Gestionar processos de baixa i generació de liquidacions (quitances).
- Disposar d'una eina de càlcul de retroactives àgil i segura, evitant la necessitat de crear diferents codis de nòmina
- Permetre introduir bestretes, retencions judicials o embargaments, necessaris pel càlcul.
- Permetre la parametrització de convenis i acords d'empresa i disposar de l'opció de gestió multiconveni i multiacord en la mateixa empresa
- Execució del procés de nòmina en la data establerta i generació de transferències.
- Permetre la introducció d'incidències posteriors al càlcul de nòmina inicial, i permetre un segon càlcul de nòmina mensual, tenint en compte les diferències en els fitxers de transferència mensuals.
- Permetre càlculs de nòmina d'ajustos de Seguretat Social per a la cotització del Sistema de Liquidació Directa, i comptabilitat dels ajustos.
- Generar rebuts de nòmina i quitances, i càrrega dels mateixos en el portal de l'empleat.
- Generar els models per a l'Agència Tributaria. El procés de càlcul ha d'incloure les sortides i reports legals en quant a la generació del model 110/111 i 190, Certificat de Retencions per empleats i professionals, model 10T, model 345, gestió retroactiva del model 110/111, i correccions del 190. Comptar amb eines que permetin quadrar els models 110/111 i 190, que ajudin en la gestió prèvia a la presentació dels models, com son, document Excel associat al càlcul que mostra tota la informació que intervé en el càlcul del percentatge i de la base imposable; informe de quadre d'IRPF pel **quadre de l'import; informe de quadre de declaracions** mensuals/trimestrals; i inspector de nòmines processades amb controls sobre base IRPF superior al total meritat, IRPF calculat després d'acumular nòmina, empleats sense calcular IRPF.
- Gestió de contractació laboral i comunicacions de la finalització dels treballadors amb el SEPE: mitjançant el sistema **contrat@** per la contractació laboral (construcció dels fitxers XML amb el format requerit), i mitjançant els **Certificad@s** per a la comunicació de la finalització contractual dels empleats (construcció dels fitxers XML amb el format requerit).

Portal . Gestió per APP o Pàgina web responsive

- El software ha d'estar vinculat a una APP, compatible amb IOS i Android en les seves dues últimes versions a data de presentar la oferta, i una pàgina web "responsive", accessible des de qualsevol terminal mòbil (telèfon o tauleta) en totes les dues últimes versions dels navegadors Chrome, Edge, Firefox o Safari, Aquesta funcionalitat, ja ha d'estar implementada amb anterioritat a la proposta i serà des d'on els professionals pugin tant sol·licitar dies de vacances, com acceptar-ne en cas de ser responsables i des d'on es pugui consultar el calendari de treball de cada professional, a més de fitxar i consultar dades personals i sol·licitar absències justificades o sense justificar, fons social o qualsevol altre sol·licitud de les persones treballadores de tal manera que qualsevol sol·licitud que hagi de fer una persona treballadora es pugui fer per mitjans electrònics via web o per APP.
- Al fitxar es recollirà la IP del dispositiu d'on es fitxa i el sistema permetrà un rang de restricció de Ips (p.e. permetre uns rangs Ips corporatives i no d'Ips externes per seguretat). El sistema permetrà fitxar amb l'app a les persones que RRHH hagi autoritzat per motius de mobilitat i recollir la seva geolocalització. La informació de la IP de.l dispositiu des d'on fitxa o geolocalització sortirà en els fitxatges que consulta la persona, el cap o RRHH.

4. INTEGRACIONS

El software haurà de tenir la possibilitat d'integrar-se amb altres eines del Centre MQ Reus SA, RSM o d'altres entitats municipals, per tal de poder exportar dades o funcions a altres sistemes, a través d'unes integracions i el contractista es farà càrrec de desenvolupar aquestes integracions, sense incórrer en un increment dels costos de la implantació, sempre que es tracti dels que es detallen a continuació:

- 1- Integració de les nòmines a SAP per a la seva comptabilitat.
- 2- Integració amb sistema de administració de usuaris propi (altes o baixes) per tal d'integrar amb eines pròpies com Eina d'administració d'usuaris o el Moodle de formació del centre. Aquesta integració del sistema es farà a través APIs disponibles.
- 3- Integració amb LDAP propi de centre, per a la validació dels professionals al sistema amb un mateix usuari i contrasenya que el propi intern amb 2FA mitjançant Google Authenticator o equivalent.
- 4- Sistema de fitxer per a exportar dades EXCEL periòdiques per al tractament de dades propi del centre amb dades de altes a determinar.
- 5- Sistema d'integració fer afegir conceptes aplicables en nòmina com descomptes de menús, tiquets de desplaçament o d'altres conceptes genèrics.
- 6- Integració amb eina de Business Intelligence Power BI: Exportant els llistats indicats a l'eina de manera automàtica. Haurà d'incloure els manuals necessaris per a fer-ho.

El sistema ha de disposar d'una completa API d'accés i transacció al sistema amb les funcionalitats que necessiti els serveis informàtics durant la durada del contracte per integració amb altres eines que consideri. Caldrà que en la proposta es presenti i documenti l'API que té disponible.

A més per a poder explotar les dades de manera manual, el software haurà de poder extreure de manera automàtica (serà valorable) llistats en format EXCEL o algun fitxer específic (haurà de incloure un manual) que es dipositin per algun sistema, ja sigui FTP o Socket o d'altres sistemes que permetin intercanvi d'aquests fitxers amb el contractant i que incloguin:

- 1- Altes/Baixes de professionals amb codi, nom i data.
- 2- Llistat de professionals actius en interval de dates concretes.
- 3- Horari diari de fitxatges per data, amb filtres per professional o per empresa.
- 4- Llistat de nòmines pagades en data concreta.
- 5- Llistat de vacances/festius/permisos laborals, per treballadors en interval de dates.
- 6- Llistat de Horaris establerts.

El software a més haurà de poder ser compatible amb el desenvolupament de noves integracions a mida diferents a les ja llistades en aquest document, a petició del contractant i sota demanda de noves implementacions.

5. REQUERIMENTS TÈCNICS

El programari/software ha de ser una eina al “núvol” (Cloud), amb arquitectura multitenant, amb accés compatible des dels navegadors més reconeguts del mercat actual (Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari, etc ...) en les seves últimes dues versions a data de l'adjudicació del contracte, sense necessitat d'instal·lació de més components o servidors als equips del client.

El software ha de poder ser accessible per a un nombre màxim de 1000 treballadors/es concurrents sense que el seu funcionament es vegi afectat considerablement en rapidesa de resposta del servidor.

Al tractar-se d'un sistema Cloud, el contractista es farà càrrec de mantenir, gestionar i allotjar les còpies de seguretat conforme a les polítiques de seguretat de les entitats licitadores dins el marc tècnic normatiu actual de les entitats públiques, per tant s'haurà de complir amb la **Directiva Europea 95/46/CE** que fixa els criteris de protecció de dades en Cloud i la seva lliure circulació i que especifica que els servidors han d'estar hostatjats (HOSTING) en data centers dins la UE del contractista i complir la normativa vigent de seguretat descrites a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la normativa de desenvolupament, i complir amb Seguretat amb un nivell mig acreditant mitjançant certificació conforme RD 311/2022 en vigor.

A més el contractista haurà de complir amb la **Llei Orgànica 15/1999** del 13 de desembre sobre la Protecció de Dades de Caràcter Personal, més coneguda com a LOPD, que regula la protecció sobre el tractament de les dades personals i el seu ús, així com la Llei 34/2002 sobre Serveis de la Societat de la Informació i del Comerç Electrònic (LSSI), segons la qual haurà de informar al contractant sobre els mitjans per garantir i augmentar la seguretat de la informació i les responsabilitats en cas de ús il·lícit de les mateixes.

Serà un requeriment necessari que el contractista hagi realitzat un mínim de 2 implantacions del software en “cloud” a diferents entitats per garantir els coneixements mínims i la experiència en aquest tipus de implantacions i com tal haurà de certificar-ho.

Serà també requeriment indispensable que el contractista hagi realitzat alguna d'aquestes implementacions en alguna empresa que disposi de diversos centres i múltiples convenis aplicables.

El contractista es compromet a restaurar el sistema necessàries per restablir el servei en cas de caiguda o avaria greu del sistema informàtics, sense que les entitats licitadores s'hagin de fer responsable ni de trobar-ne la solució ni de cap cost afegit en el servei mes enllà de l'establert en el contracte.

El sistema serà totalment web i amb accés segur SSL (HTTPS).

El sistema ha de ser responsiu i adaptat a qualsevol dispositiu ja sigui ordinador, tauleta o mòbil.

Ha de ser accessible complint el Real Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per dispositius mòbils del sector públic.

Com a mínim, la interfície que dona accés als professionals (Portal de l'Empleat) haurà d'estar disponible en català i en castellà i serà configurable segons les preferències personals de qui accedeixi i per defecte en català.

El funcionament ha d'estar certificat amb dispositius Windows 10 o superior i MacOS 13 o superior i suporti els navegadors Edge, Firefox i Chrome en les seves dos últimes versions actuals.

Ha de disposar d'integració i certificació amb entorn ofimàtic Microsoft Office o coma mínim ser compatible en la seves ultimes versions. A més ha de tenir la capacitat d'exportació de qualsevol informació en format PDF i de llistes i filtres mitjançant fulls de càlcul (xls,xlsx, i/o csv).

El software ha de disposar de sistemes d'alta disponibilitat i balanceig de càrrega i una alta resiliència en el seu funcionament

El disseny web ha de ser configurable d'acord al programa d'identitat corporativa en quant a colors i imatges basat amb HTML5 i CSS.

El contractista configurarà els processos periòdics d'exportació de dades per fer còpies de seguretat d'acord a les polítiques de seguretat de RSM i conjuntament amb els seus tècnics i generar una còpia de les dades als sistemes locals de forma periòdica per tal que el contractant sempre tingui una còpia de la base de dades en local. El model de la base de dades que és còpia en local haurà d'estar documentat i accessible pels propis tècnics i explotable amb els seus sistemes d'analítica de dades. Aquesta còpia serà vàlida tant en format de fitxers (EXCEL, TXT, etc...) com en format de base de dades (Oracle), sempre que disposi de les dades històriques de contractes, personal, empreses, centres de cost i nòmines.

Tots els accessos i usos dels sistemes implantats hauran de ser registrats, auditables i exportables identificant qui entra, a que accedeix, que fa i en quin moment.

La informació restringida en accés privat haurà de ser accessible segons usuaris i perfils.

El sistema ha de ser amb accés al núvol autenticant els usuaris amb usuari/paraula de pas a través del sistema de directori actiu del CMQ (LDAP), amb l'Standard *SSL Web Server Certificate* i com ja s'ha comentat amb anterioritat, complint l'Esquema Nacional de Seguretat amb un nivell mig acreditant mitjançant certificació conforme RD 311/2022 en vigor. L'accés haurà també de requerir 2FA amb Google authenticator o equivalent per garantir la robustesa en cas de robatori de credencials.

Donat que el contracte comporta la gestió de dades sensibles de les persones usuàries del servei per part del proveïdor extern, caldrà que el proveïdor es comprometi a una sèrie de garanties en relació amb:

- Confidencialitat i protecció de les dades
- Compliment de les normes sobre protecció de dades de caràcter personal
- Seguretat del sistema
- SLA i compromisos de servei
- Devolució de la informació en el moment en que acabi la relació
- Responsabilitats i subcontractació

El llicenciament del sistema serà per ús en funció del nombre de persones treballadores al mes que estan actives que gestiona el sistema sense tenir en compte el històric de personal no actiu. El preu del servei de manteniment i del núvol serà d'acord al preu unitari i nombre de persones treballadores mensuals actives i sense límit del volum de dades, de capacitat de processament i d'ampla de banda que requereix el sistema per complir els requisits tècnics, funcionals i SLAs.

6. DISPONIBILITAT

La disponibilitat de les aplicacions serà de 24 hores al dia, durant els 7 dies de la setmana (24x7) i fins a un nivell de disponibilitat mensual garantit del 99,5% del temps.

En cas que la disponibilitat de la Plataforma Nòmina no arribi al nivell de disponibilitat mensual garantit, s'aplicaran les penalitzacions previstes als SLAs.

Les tasques de manteniment seran acordades en data i hora programada, acceptada prèviament pel client. En cas contrari es consideraran falta de disponibilitat.

No es contemplarà que hi ha falta de disponibilitat en els següents casos:

- Període de temps per al manteniment o actualització de l'aplicació del contractista o qualsevol altra acció per garantir el servei fora de l'horari laboral i de suport normal.
- Incidències o problemes en el propi accés a Internet del client que afecten el circuit d'accés.
- En períodes inferiors al mes natural s'aplicaran les penalitzacions o descomptes en la part proporcional corresponent.

7. SUPORT A USUARIS I MANTENIMENT

Un cop finalitzada la implantació de la plataforma, la formació i els manuals entregats, s'iniciarà el període en el qual l'adjudicatari s'obligarà a prestar suport al servei i manteniment de la plataforma, període que s'allargarà fins als tres (3) anys comptats des de la posada en funcionament.

Els tècnics de suport hauran de realitzar el servei des de les seves instal·lacions en remot d'acord a les polítiques, instruccions i sistemes de seguretat de les entitats licitadores, excepte aquelles tasques, com reunions, formació o suport a la implantació que requereixin que la seva execució es realitzi en les instal·lacions de CMQ. El projecte es podrà realitzar mitjançant connexió remota als sistemes de CMQ i/o RSM, sempre que sigui possible.

L'atenció dels tècnics de suport davant de qualsevol dubte, incidència, consulta, etc., hauria de ser:

- o De dilluns a dijous, de 8:30 h a 17:30 h
- o Divendres i el mes d'Agost, de 8:30 h a 15:00 h

El tipus de consultes i incidències poden ser diversos però, com a mínim, el servei haurà de cobrir les consultes a nivell funcional de l'aplicació i resoldre les incidències relacionades amb els errors que sorgeixin a l'aplicació.

Incorporarà 'millores' en els programes segons criteris d'universalitat de la solució sense cost addicional.

El suport per tant, inclourà el manteniment evolutiu, correctiu i normatiu incloent la correcció de qualsevol mal funcionament o disfunció del sistema i qualsevol nova revisió, subversió o versió encara que aquesta hagi estat reescrita i novament desenvolupada tècnicament pel contractista. Inclourà tots els canvis normatius de rang estatal o autonòmic que es produeixin que afectin al sistema contractat i en especial, en l'àmbit laboral i RRHH, protecció de dades, ENS i seguretat TIC. Aquests canvis seran realitzats per part del contractista amb temps suficient per validar la seva funcionalitat i sempre abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius.

El suport i manteniment també inclourà suport a l'explotació ja sigui en consultes de funcionament, configuració o parametrització, problemes amb les dades, etc.

En el cas que les actuacions del suport i manteniment afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis de les entitats licitadores prèvia planificació de mutu acord sempre que compleixin els SLAs de disponibilitat de servei.

Per tal de fer un seguiment de les consultes i incidències, el contractista haurà de disposar d'una eina de tiquets accessible via web i també es podrà realitzar per telèfon sense línies amb tarifa addicional (no

números 900 amb cost afegit) que compleixi la metodologia ITIL, amb obligació de donar resposta als tiquets en un màxim de 24h.

El contractista procedirà a fer el manteniment del programari de gestió i del seu sistema per a la correcta prestació al núvol.

La permanent actualització del programari d'acord amb les novetats legals o tècniques.

Això implica que, en cas que un canvi legal o tecnològic obligui a modificar el comportament de la plataforma, el proveïdor s'obliga a adequar el comportament del sistema, en un termini no inferior al que sigui més curt de:

- 3 mesos amb anterioritat a la entrada vigor de la norma en qüestió.
- La resolució de defectes en la realització del contracte i en el comportament del sistema d'acord amb els requeriments funcionals es considerarà inclosa en qualsevol cas com a part de la garantia deguda en l'execució del contracte.
- Un servei de suport i recolzament per a la resolució de dubtes i incidències.

Per tal de facilitar la comunicació entre el personal de entitats i l'adjudicatari de l'eina, l'adjudicatari haurà de detallar a la seva proposta les eines que proporcionarà per permetre reportar consultes o errors durant el temps de garantia de la solució i la seva resolució posterior. Entre aquestes, el proveïdor haurà d'oferir una eina de ticketing, que permeti donar un millor suport als usuaris i gestió dels tickets per al seu control.

Pot ser de caràcter gratuït o de llicència limitada, però ha de permetre als responsables del servei de les entitats donar d'alta peticions de suport i fer un seguiment de la seva resposta.

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte, així com horari d'atenció en el que es proporciona el servei. També ha de detallar la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.

El contractista garantirà a les entitats licitadores l'accés al servei de suport de l'adjudicatari per solucionar avaries, defectes o errors de programari i equipament del producte, així com poder assegurar l'actualització de les noves versions i millores que el fabricant posi a disposició dels seus clients.

8. ELABORACIÓ D'INFORMES PER LA VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

El contractista lliurarà trimestralment un seguit d'informes de seguiment del servei i compliment de SLAs dins del servei tècnic de suport, actualització i manteniment que entregará als tècnics responsables a la reunió trimestral de seguiment del servei que es realitzarà per ambdues parts que es podrà fer telemàtica o presencial segons acordin les parts.

La data límit de presentació dels informes serà el dia 25 del mes posterior al compliment del trimestre i si és festiu, l'endemà laborable. No es podran presentar ni s'acceptaran factures de suport mentre no s'hagin presentat els informes de seguiment del trimestre i s'hagi fet la reunió trimestral de seguiment.

Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics, es podran demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

Els aspectes a incloure com a mínim en els informes són:

- Informe d'incidències, consultes, peticions i actuacions correctives, normatives, evolutives i preventives realitzades i compliment dels SLA's que inclou tant internes com externes.
- Propostes de millores orientades a reduir incidències o incorporació de noves funcionalitats o planifica-

ció de formacions o actualitzacions.

- Jornades i hores de consultoria i programació realitzades o a planificar de serveis addicionals.

9. PLA DE FORMACIÓ, TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT I DOCUMENTACIÓ

El contractista haurà de fer al menys pel departament de RRHH per la implantació 7 jornades on-line de formació i 5 jornades presencials i, anualment *dues (2) jornades on-line i una (1) jornada presencial*.

A més el contractista es compromet a fer en la implantació dos jornades de formació tècnica per al personal de TIC, per tal d'exposar la configuració del sistema i com estan fetes les integracions, l'API, possibles problemes que poden sorgir i establir el canal de comunicació entre el personal TIC del contractant i les peticions de incidències tècniques.

Un cop executades aquestes sessions de formació, el contractista assumirà les següents tasques en matèria de documentació de la feina feta i de formació:

1. Preparar un manual de formació, orientat al personal, amb la informació necessària per al correcte ús del sistema i per al manteniment de la informació introduïda.
2. Preparar un manual-guia ràpida d'ús, orientat al personal de treball amb la informació del funcionament resumit de les tasques de tramitació.
3. Lliurar cadascun d'aquests documents i fer les sessions de formació pertinents en el ritme adequat per facilitar la posta en producció de les diferents eines. Les sessions de formació seran gravades per a la seva reutilització posterior.

10. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA

Els licitadors hauran de realitzar durant la fase de valoració, una demostració pràctica de tot el sistema d'acord als requisits establerts al plec als tècnics designats per tal d'aclarir, tots els dubtes funcionals, tècnics i de disseny així com per poder valorar l'agilitat d'ús, proposta innovadora, flexibilitat, capacitat, pro activitat, efectivitat i compliment de requeriments. Aquesta demostració es podrà fer «in situ» o mitjançant videoconferència.

Prèviament a aquesta demostració i dins la documentació tècnica presentada, el licitador haurà de facilitar un accés d'un pilot elaborat per l'empresa licitadora per tal que els tècnics puguin valorar el prototipus dissenyat pel licitador del sistema en un entorn de proves que simuli el requerit.

11. CONSULTORIA I PROJECTE D'IMPLANTACIÓ

El contracte inclou la consultoria necessària per a la implantació.

El contractant controlarà mitjançant el responsable del contracte, el compliment dels terminis acordats així com la qualitat i l'adequació dels subministraments objecte d'aquest contracte i l'execució del mateix segons els requisits d'aquest plec.

Aquest pot delegar la interlocució segons disciplines que es puguin requerir per aspectes tecnològics, funcionals, formatius, comunicatius, etc.

El contractista disposarà de mitjans necessaris i del personal necessari per atendre adequadament les condicions del contracte.

Es valorarà la qualificació i experiència de la resta de l'equip de treball proposat per a l'execució del contracte, que no hagi estat exigida com a requisit mínim de solvència.

A aquests efectes, el personal que, a més dels requisits de solvència exigits, haurà de tenir una experiència mínima de 3 anys en treballs o funcions directament relacionats amb l'objecte del contracte.

El contractista designarà un cap de projecte, amb capacitat de resolució i poder de decisió per a la presa de decisions durant la implantació, i ha de ser accessible des del centre, ja sigui a través de correu electrònic i/o via telèfon amb responsables del servei de RSM o CMQ. Haurà de tenir titulació universitària i una experiència mínima de 3 anys en aquest tipus de projectes.

El cap de projecte de l'adjudicatària proposarà un calendari de reunions de seguiment, començant per la inicial de kick-off amb els principals membres del projecte. El cap del projecte de l'adjudicatari serà l'encarregat de fer les convocatòries i aixecar actes de les reunions.

L'equip del projecte a més de disposar d'un cap de projecte, haurà de disposar del personal necessari per resoldre qualsevol problema que pugui sorgir, ja sigui a nivell tècnic o funcional, durant la implantació del projecte i posteriorment a la mateixa. Garantint la resolució dels possibles problemes que puguin sorgir.

Tot el personal de l'equip de projecte a banda del cap de projecte, haurà de tenir titulació universitària o formació de grau superior i experiència mínima de 3 anys en aquest tipus de projectes.

Aquests mitjans personals en cas de possibles mancances de coneixement, incompliment de tasques i/o fites, absències o d'altres degudament justificades a petició del responsable del contracte, l'adjudicatari ho haurà de substituir en un termini màxim de 15 dies garantint els mateixos requisits del personal adscrit.

En el projecte, l'adjudicatari caldrà que realitzi les següents tasques:

- Instal·lació, configuració, parametrització i migració de dades del sistema segons els requeriments funcionals, tècnics i d'integració.
- Cursos de formació, manuals d'ús i transferència de coneixement.
- Elaboració de documentació tècnica i entregables.
- Fase de posta en marxa.
- Seguiment per part de les parts del correcte funcionament durant un temps prudencial.

En el document de projecte d'implantació caldrà detallar:

- a) Metodologia de treball i de gestió del projecte
- b) Identificació de les tasques del projecte d'implantació i entregables
- c) Proposta de parametrització funcional, d'integració, tècnica i de seguretat del sistema i de documentació a entregar.
- d) Diagrames de temps de les tasques a realitzar.
- e) Personal tècnic assignat en cada tasca i dels perfils de l'equip de treball del licitador proposat i en especial del cap de projecte.

- f) Punts de coordinació entre els tècnics que realitzen la implantació i el personal tècnic de centre.
- g) Detallar quines de les tasques indicades es faran en remot i quines in situ.

La fase d'implantació tindrà un termini màxim de 8 mesos des de la adjudicació del contracte.

En el cas que les actuacions del projecte afectin el normal funcionament dels sistemes, aquestes hauran de fer-se fora de l'horari laboral normal sense preu addicional i quan hi hagi menys afectació dels serveis prèvia planificació de mutu acord.

El contractista haurà d'entregar la documentació de les actuacions i configuracions realitzades així com manuals de formació a cada perfil indicat en el pla de formació en format PDF. El licitador haurà de concretar quin tipus de documentació detallada entregarà.

Els entregables del sistema implantat inclourà tota la documentació tècnica, documentació funcional, model de dades, manual d'extracció de fitxers, configuració amb Power BI, i de l'API de la plataforma (en cas de disposar-la) per la seva integració que requereixi els serveis tècnics involucrats en el projecte.

Únicament podran participar en el projecte el personal tècnic compleixi els requisits tècnics. En el cas de subcontractació, caldrà que en la proposta s'indiqui quina part se subcontracta i caldrà l'autorització.

12. SUBSCRIPCIÓ

El sistema objecte del contracte serà en modalitat subscripció per un màxim de 1200 usuaris actius nominals permetent una concurrència màxima de 1000 treballadors.

Si el contractista ha d'utilitzar materials, procediments i/o equipament o programari sotmesos a la propietat industrial i/o intel·lectual haurà d'obtenir prèviament les cessions, els permisos i les autoritzacions necessàries dels seus legítims titulars i hauran d'estar inclosos dins el preu ofert.

13. PROPOSTA CATÀLEG SERVEIS ADDICIONALS

El contractista haurà de proporcionar consultories, formacions i desenvolupaments addicionals que demani les entitats licitadores quan ho cregui oportú per millores no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol. Els costos unitaris associats s'hauran d'indicar en la proposta econòmica. Aquests només ho podran sol·licitar els responsables de RSM.

14. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Durant la durada del contracte, es podran realitzar modificacions en un màxim del 20% del pressupost (IVA exclòs) per millores del sistema no incloses en el servei de suport i manteniment en el núvol que requereixin tasques de consultoria tècnica, formació o programació d'acord al catàleg de serveis addicionals i també per augment del nombre de treballadors que gestiona la plataforma.

15. UBICACIÓ DELS SERVIDORS

El proveïdor tindrà ubicats territorialment els Centres de Procés de Dades (en endavant "CPD") des dels quals presti el servei, en l'espai de la Unió Europea (en endavant "UE").

El proveïdor en cap cas ubicarà els CPD en localitzacions les quals poguessin suposar la infracció de la legislació pel que fa a les obligacions imposades per la Llei espanyola, la legislació del país de destinació final de les dades per translació de les mateixes, o la legislació del país de trànsit o d'ubicació temporal de les dades, tenint en compte que tots aquests intercanvis tindran lloc en tot cas en territori europeu.

16. NIVELL DE SERVEI DEL SUPORT I MANTENIMENT TÈCNIC (SLAs)

El Contractista haurà d'assegurar la qualitat tècnica de la prestació.

El contractista ha de disposar d'una infraestructura que li permeti mantenir la disponibilitat del servei pràcticament el 100% del temps exceptuant les aturades planificades per a manteniment.

En el cas de manca de disponibilitat del servei corresponent a l'aplicació de l'adjudicatari, el client podrà sol·licitar un descompte sobre el preu del servei pactat en les proporcions pactades en el contracte. S'entén per falta de disponibilitat quan l'entitat no hagi pogut tenir accés a l'aplicació del CONTRACTISTA conforme els SLAs sempre entès dins d'un període d'un mes natural.

En cas contrari estaria incomplint en contracte i es podria veure penalitzat per aquesta situació. Per aquest motiu, el licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

Si durant un període continu d'un mes no s'ha pogut proporcionar l'esmentat nivell de servei, l'entitat tindrà dret a rebre un descompte proporcional

L'adjudicatari haurà de complir, com a mínim, els acords de nivell de servei mensuals proposats (SLA) i a les penalitzacions previstes en cas d'incompliment següents:

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (SLA)		
CONCEPTE	SLA SOL·LICITAT	PENALITZACIONS SOL·LICITADES
Temps màxim de la implantació	<= 8 mesos des de la formalització del contracte (amb un mes de carència per a considerar l'inici de la implantació)	Infracció greu per cada mes d'endarreriment
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu o consulta	< 5 dies laborables	Infracció lleu entre 5 i 10 dies laborables i infracció greu quan se superin els 10 dies laborables
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	< 3 dies laborables	Infracció lleu entre 3 i 5 dies laborables i greu quan és superior a 5 dies laborables
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	< 1 dia laborable	Infracció greu entre 1 i 2 dies laborables i molt greu quan és superior a 2 dies laborables
Disponibilitat mensual del	>=99,5%	El 5% de la facturació

sistema i servei al núvol		corresponent al mes El 7% de la facturació corresponent al mes, si el mes anterior a què es produís la incidència ja s'hagués aplicat la penalització del 5%. El 10% de la facturació corresponent al mes, si el mes anterior a què es produís la incidència ja s'hagués aplicat la penalització del 7%.
Resposta del sistema a la persona usuària de totes les funcionalitats del sistema i transaccions de negoci	<=5 segons en el >=90% peticions	Quan sigui la resposta <=5 segons sigui entre >=80% peticions i <90% peticions serà falta greu i si és <80% falta molt greu

Criteris d'aplicació dels nivells de servei (SLA)

Un dia laborable s'entén passat 8 hores en horari laboral del suport i manteniment i un dia natural s'entén passat 24 hores naturals durant els 365 dies l'any.

Tipus d'incidència

- S'entendrà per incidència lleu aquelles que entorpeixin el treball de l'usuari sense provocar cap aturada.
- S'entendrà per incidència greu aquella que sigui lleu i a més degradi el sistema i afecti a l'usuari final, en quant no permeti desenvolupar de forma normal la seva tasca, provocant parades intermitents del sistema. Caigudes intermitents i repetides, caigudes de rendiment que provoquin la parada del desenvolupament de les tasques de l'usuari. Elements que provoquin el reinici reiterat del sistema, etc.
- S'entendrà per incidència molt greu, aquelles que son greus i a més afecten molt significativament a l'usuari final de la corporació no podent desenvolupar les seves tasques. Per tant, parada i mal funcionament total del sistema.

En qualsevol cas, el licitador haurà de presentar en el suport i manteniment, els SLAs garantits i com a mínim han de complir els requerits en aquest plec tècnic.

En el cas que els ens contractin un servei d'auditories de ciberseguretat o d'adequació a l'ENS i el sistema es detecti un incompliment, subsanació o problema de seguretat sempre i quan sigui imputable al contractista, l'empresa ho haurà de resoldre segons el seu impacte d'acord als següents SLAs indicats anteriorment. El nivell de vulnerabilitat o d'incident de seguretat serà determinat per l'Administrador de Seguretat de les entitats.

17. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL, ENS I SEGURETAT TIC

Pel que fa al dret de la propietat intel·lectual i als drets d'imatge, els treballs generals seran explotats per les entitats licitadores, i el contractista no podrà utilitzar-les per altres finalitats, sense el consentiment exprés.

En el cas que la prestació dels serveis, suposi la necessitat d'accés a dades de caràcter personal, el contractista, com a encarregat del tractament, queda obligat a garantir el compliment de la Llei Orgànica

3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals i el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades, així com qualsevol altra normativa vigent nacional i europea en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

El contractista respondrà de totes les infraccions en que podria incórrer en el cas que destini les dades personals a una altra finalitat, les comuniqui a un tercer no autoritzat, o en general, les utilitzi de forma irregular, així mateix quan no adopti les mesures corresponents per l'emmagatzematge i custòdia dels mateixos. A tal efecte, s'obliga a indemnitzar a les entitats licitadores, per qualsevol dels perjudicis que sofreixi directament o per tota reclamació, acció o procediment, que porti la seva causa per incompliment o compliment defectuós per part de l'adjudicatari del dispostat tant en el contracte com en la normativa reguladora de la protecció de dades de caràcter personal.

El contractista únicament tractarà les dades de caràcter personal als que pugui tenir accés conforme a les instruccions indicades i no els aplicarà o utilitzarà amb una finalitat diferent a l'objecte del contracte.

El tractament de les dades que pugui originar-se al llarg de l'execució del contracte per part del contractista haurà de realitzar-se a la Unió Europea.

L'empresa caldrà que adopti les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades de caràcter personal i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès que els elements tecnològics objecte del contracte hi seran exposats així com l'acció humana.

Les anteriors obligacions i altres obligacions addicionals en matèria de protecció de dades personals hauran de regular-se mitjançant la signatura d'un contracte de tractament de dades entre l'entitat municipal corresponent i el contractista.

Caldrà que el sistema a implantar incloent el servei al núvol estiguin certificats amb el RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula el Esquema Nacional de Seguretat en la seva categoria mitja i se sotmeti a les auditories de ciberseguretat que siguin oportunes d'acord al compliment de la normativa i en cas de deficiències, a corregir-les dins del preu fix de manteniment.

També caldrà acreditar el compliment de la normativa actual en matèria de protecció de dades d'acord al Reglament (UE) 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 (en endavant, el "RGPD") i de la Llei Orgànica 3/2018, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (en endavant, la "LOPDGDD").

18. TITULARITAT I ÚS DE LES DADES

En relació amb la titularitat i ús de les dades l'adjudicatària assumeix que:

- La totalitat de les dades transferides per a la posada en funcionament del servei i que les que es puguin generar en el futur són propietat de cada entitat.
- La restricció en l'ús de les dades, més enllà de les limitacions referides a confidencialitat i protecció de dades personals establertes en aquestes prescripcions tècniques, inclou qualsevol ús o explotació, comercial o no, d'aquestes dades de forma anònima i dissociada.
- Utilitzar les dades personals exclusivament per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec i d'acord amb les instruccions impartides per les entitats.
- No comunicar-les a altres persones, ni tan sols a efectes de la seva conservació, ni duplicar o reproduir tota o part de la informació que en resulti sobre les mateixes, excepte en els casos previstos expressament en aquest contracte.
- Assegurar-se que les dades siguin manipulades únicament per aquells empleats la intervenció dels quals sigui necessària per a la finalitat del servei.
- Admetre els controls i auditories que, de forma raonable, pretengui realitzar les entitats, així com registres de control a les dades personals facilitades.

19. PORTABILITAT DE LES DADES

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei al núvol, d'acord amb els següents requisits:

- El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat en el contracte.
- Els formats de retorn estaran sempre alineats amb estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor, d'acord amb el Pla de retorn.
- L'adjudicatària assumeix que facilitarà el traspàs de dades a un altre proveïdor.
- El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat, ja sigui a la fi del contracte o en qualsevol altre moment que s'estipuli o es consideri necessari per l'Ajuntament de Reus
- Les dades es lliuraran de manera estructurada, basats en model relacional i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.
- La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

20. FINALITZACIÓ DEL SERVEI

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del Pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació. El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que les entitats i l'empresa prestatària hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatària inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part de les entitats.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat d'una empresa subcontractada o per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades.

També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei.

Si qualsevol entitats contractant estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactivas de l'adjudicatària respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

21. TRASPÀS DE LES DADES I PLA DE RETORN

El contractista es compromet a que un cop finalitzat el contracte, es posaran els mitjans necessaris per a poder exportar les dades i fer una migració a un sistema propi o contractat a un nou tercer, per tal de continuar tenint la propietat de les dades i el seu accés.

Així mateix, el contractista aportarà la informació necessària per fer la importació i traspàs de la base de dades actual.

Les dades es lliuraran de manera estructurada i amb la documentació necessària per a la seva correcta migració i posada en funcionament.

La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas.

Quan es requereixi o finalitzi el servei en el «núvol» i sigui retornat, es podrà exigir l'obtenció de les dades estructurades que ha fet servir el sistema, per a posteriorment realitzar la supressió completa i permanent d'aquestes dades en la infraestructura de l'adjudicatària sortint, així com la certificació de que el procés s'ha realitzat correctament.

A l'efecte, els licitadors hauran d'incloure en la seva oferta un Pla de Retorn dels serveis, el qual s'acordarà en cas d'execució, quedant l'adjudicatària obligat al traspàs d'aquells elements afectes a la prestació dels Serveis a cada entitat o a un tercer designat per aquest, sense cap cost addicional.

El proveïdor sortint estarà obligat a mantenir el compliment del model de mesurament del servei durant el període acordat, així com a col·laborar per facilitar la transferència al proveïdor entrant, traspasant els mitjans i procediments necessaris per al Servei.

L'equip del proveïdor sortint encarregat de realitzar el traspàs haurà d'haver format part de la gestió del servei.

22. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal o confidencial.

L'empresa adjudicatària quedarà obligada a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de les entitats contractants, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte. L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a les entitats contractants degut a d'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Tractar de forma confidencial i reservada tant la informació rebuda, com la derivada de l'execució del contracte, no podent ser objecte de difusió, publicació o utilització per a fins diferents als establerts en aquest contracte. Aquesta obligació continuarà vigent una vegada que el contracte hagi finalitzat o s'hagi resolt.

Per tal de garantir la confidencialitat de la informació i documentació facilitada, el licitador haurà de redactar i signar una declaració de confidencialitat. Aquesta declaració haurà de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques, sense referència a documents o apartats concrets, o no justificades del caràcter confidencial. En cas de manca d'indicació, s'entendrà que la documentació no té caràcter confidencial. De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors indicada de forma expressa i justificada, per aquests com a confidencial.

23. DOCUMENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors presentaran la següent documentació obligatòria de caràcter tècnic en el sobre B seguint estrictament el següent guió:

1.- Característiques funcionals del sistema a implantar

- 1.1 – Arquitectura funcional
- 1.2 – Organització i Administració del personal
- 1.3 - Gestor Documental i Firma Digital
- 1.4 – Gestió absències i permisos
- 1.5 – Gestió del temps
- 1.6 – Nòmina
- 1.7 – Portal de l'empleat
- 2.- Característiques d'integració
 - 2.1.-Integració amb sistemes requerits
 - 2.2.-API integració disponible
 - 2.3.-Integració amb eina d'indicadors
- 3.- Requeriments tècnics
 - 3.1.- Arquitectura tecnològica del sistema
 - 3.2.- Característiques tècniques del sistema
 - 3.3.- Característiques del CPD i del servei al núvol
 - 3.4.- Còpia periòdica de dades en local
- 4.- Pla de formació, transferència de coneixement i documentació
- 5.- Característiques del servei de suport, manteniment i actualització prestat al núvol
- 6.- Consultoria, Projecte d'implantació i documentació acreditativa dels mitjans personals adscrits
- 7- Confidencialitat, protecció de dades personals, ENS i seguretat TIC
 - 7.1 Confidencialitat
 - 7.2 Protecció de dades personals
 - 7.3 ENS i ciberseguretat
- 8.- Pla de retorn del servei
- 9.- Accés a un entorn pilot del sistema proposat
- 10.- Altres aspectes addicionals que es considerin oportuns

Serà causa d'exclusió de l'oferta presentada en el cas que la documentació tècnica lliurada no es presenti o no segueixi el guió definit anteriorment i no acrediti en aquesta documentació el compliment de cadascun dels requisits establerts en el plec tècnic, és a dir, cal justificar el compliment de tots i cadascun dels requisits tècnics. També serà motiu exclusió que s'inclogui millores a valorar en el sobre C.

El que signem als efectes oportuns, en la data de l'última de les signatures electròniques de les persones sotasignades.

Jordi Ferré Pallas

JORDI FERRE
PALLAS - DNI
Fecha: 2025.09.17
17:24:56 +02'00'

Direcció de Tecnologies de
la Informació i
Comunicació (TIC)
Centre MQ Reus SA

ANTONIA DE JESUS
Firmado digitalmente por
ANTONIA DE JESUS SANTOS -
SANTOS - DNI
Fecha: 2025.09.17
10:14:45 +02'00'

Directora Àrea de les persones
Reus Serveis Municipals SA

Òscar Hellín Escribano

2025.09.17 16:37:44 +02'00'

Cap de Servei de Tecnologies de la
Informació i Telecomunicacions
STIT
Ajuntament de Reus