



Expedient número: 976/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI INTEGRAL DE CONTROL HORARI I GESTIÓ DEL PERSONAL DE L'AJUNTAMENT DE SANTA MARGARIDA DE MONTBUI I DEL PATRONAT ESCOLES BRESSOL, MITJANÇANT EL LLOGUER D'UN SOFTWARE ESPECÍFIC (SaaS) I D'UN HARDWARE, AIXÍ COM EL SEU SERVEI D'ASSISTÈNCIA I MANTENIMENT.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és l'adquisició d'un servei que permeti un sistema integral de control horari i de gestió de dies personals, permisos i vacances del personal de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui i del Patronat Escoles Bressol, mitjançant programari SaaS (*Software as a Service*), que consisteix en un model de concessió de llicències i distribució de software en el qual un proveïdor de serveis allotja aplicacions i les posa a disposició dels clients a través d'Internet.

2. ABAST I ACTUACIONS

El sistema haurà de ser capaç de gestionar un **mínim de 140 treballadors**.

Dins l'objecte del contracte estan incloses les següents actuacions:

- Assessorament complet en la posada en marxa de tot el sistema (maquinària i programari) que, sent propietat de l'adjudicatari, és necessari per posar en funcionament el servei descrit en aquest plec.
- Subministrament, instal·lació, parametrització, desplegament tècnic i posada en servei d'un programa informàtic de control horari i gestió de dies personals, permisos, vacances i absències, durant el període d'execució del contracte, així com les llicències d'ús per almenys **140 usuaris**.
- Introducció al programa de les altes i les baixes d'usuaris, els canvis d'horari i altres dades necessàries per a la gestió correcta dels fitxatges i dels dies personals i vacances sol·licitats, mitjançant un sistema de gestió de tiquets o similar, essent **l'empresa l'encarregada d'introduir les dades directament a dins el programa de control horari en tota l'execució del contracte**. Caldrà acreditar l'adscripció d'una persona de l'empresa per l'execució de dita prestació.
- Subministrament, manteniment i suport de **mínim 6 terminals de fitxatge** durant el període d'execució del contracte:

o Ajuntament





Ajuntament
de Santa Margarida
de **Montbui**

- o Policia Local
 - o Magatzem de la Brigada
 - o Centre Cultural – Biblioteca Mont-àgora
 - o Llar d'Infants Santa Anna
 - o Llar d'Infants L'Estel
- Subministrament, manteniment i suport dels següents **mètodes de fitxatge**:
 - Fitxatge a través de dispositiu fixe, amb disponibilitat de fitxatge multifuncional adaptable a les necessitats presents i futures, que permeti com a mínim:
 - Identificació per mitjà d'usuari – clau d'accés
 - Identificació mitjançant targeta de proximitat
 - Fitxatge a través de pàgina web amb identificació usuari/clau d'accés.
 - Fitxatge a través d'aplicació mòbil amb i sense geolocalització i, amb i sense balisa Bluetooth, la qual només permeti el fitxatge en una àrea o espai determinat.
 - Fitxatge a través de trucada telefònica.
- Prestació de serveis de suport i manteniment integral de tot el sistema, realitzant les adaptacions i correccions que siguin necessàries pel seu correcte funcionament.
- Suport a les persones de referència de l'Ajuntament que gestionaran el programa: gestió de les consultes i dubtes en relació a l'ús del programa, resolució d'incidències, realització dels canvis per tal d'adaptar el sistema a les demandes i necessitats del servei.
- Suport a l'usuari (treballador/a) que farà ús d'aquest servei per a la resolució de dubtes sobre la utilització del sistema i per a l'atenció i resolució puntual d'incidències.
- Migració inicial i càrrega de dades. El sistema s'ha de lliurar de manera que sigui completament operatiu i funcional.
- Formació de les persones de referència de l'Ajuntament i del personal que farà ús del sistema.
- Visualització clara de la informació amb una "interface" fàcil i intuïtiva que permeti als usuaris fitxar i gestionar els seus permisos, llicències, vacances i absències.
- Generació d'informes a mida per part de la persona responsable de cada





departament, a partir de les dades contingudes al programa. Generació d'històric d'absències i assistències del personal.

- Introducció i descàrrega del calendari laboral (horari d'estiu i horari d'hivern) i dels torns assignats per cada lloc de treball.
- Publicació de documents corporatius i informatius que siguin accessibles a tots els usuaris que facin ús del programa de control horari.
- Lliurement d'un manual d'usuari que inclogui tota la informació necessària per a fer ús del sistema, com a eina de suport.

3. DESCRIPCIÓ I REQUISITS TÈCNICS

El sistema integral de control horari i gestió del personal ha de complir les característiques generals que es detallen a continuació:

- El programa ha de ser flexible i amb possibilitat de diferents configuracions que permetin el fitxatge i la gestió dels dies personals, permisos, vacances i absències de tal manera que cobreixi les necessitats canviants de l'Ajuntament.
- Tot l'entorn d'accés disponible per l'usuari/ària ha d'estar en llengua catalana i castellana.
- La imatge corporativa de l'Ajuntament i del Patronat Escoles Bressol ha de ser visible dins del programari.
- Els filtres han de permetre definir els tipus d'incidències que es volen automatitzar i han de permetre generar alertes definides prèviament.
- La configuració dels horaris, descansos i calendaris ha de permetre definir un tram d'horari d'obligat compliment i un altre de flexible.
- La informació dels horaris de fitxatge del personal ha d'estar disponible en temps real.
- El programa ha de possibilitar l'elaboració de múltiples informes personalitzats a partir de les dades emmagatzemades pel portal de gestió horària.

3.1 Característiques del software i hardware

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar els serveis de suport i manteniment de tot el sistema, que inclou el programari (software) i els terminals (hardware), i certificar que n'és la propietària, per tal d'evitar problemes en el seu manteniment, permetre un alt nivell de parametrització i personalització del sistema, així com facilitar la interoperabilitat





amb qualsevol dispositiu/sistema durant la durada del contracte.

La informació generada pel programa de gestió de personal o sistema integral de gestió horària ha de permetre exportar les dades en formats universals a qualsevol plataforma.

3.1.1. Característiques específiques del programari (software)

El programa de control de fitxatge i gestió de personal o "*portal de gestió horària*" ha de ser un sistema de consultes àgil, ràpid i eficient, que permeti als usuaris realitzar les seves sol·licituds i consultes, i als responsables autoritzar o denegar les sol·licituds i disposar d'una eina que faciliti l'organització del personal al seu servei.

Control horari, vacances, dies personals, permisos i absències

El programa ha de diferenciar tres rols:

- **Rol d'empleat:** permet fixar a l'entrada i a la sortida de la seva jornada laboral, sol·licitar i consultar la informació relativa als dies personals, vacances i permisos, el seu estat de tramitació, i la resolució favorable o desfavorable dels mateixos. També permet adjuntar documentació per justificar una absència o un permís.
- **Rol de cap de departament:** permet revisar les sol·licituds dels treballadors/es de la seva àrea, acceptar-les o denegar-les i comprovar l'estat del servei en temps real.
- **Rol d'administrador/a:** permet la validació final de les sol·licituds de vacances, dies personals i permisos i disposar de tota la informació relativa als treballadors/es, amb la possibilitat de fer una anàlisi individualitzada i conjunta.

El programa ha de permetre al/la treballador/a:

- Consulta del temps treballat i de la jornada laboral, en format presencial o en la modalitat de teletreball.
- Sol·licitar les vacances, els dies personals i els permisos i saber l'estat de la seva sol·licitud.
- Rebre una alerta d'autorització de la seva sol·licitud i, en cas de denegació, visualització del motiu pel qual ha estat denegada.
- Visualització del calendari laboral (horari d'estiu i hivern) i dels torns assignats a cada lloc de treball.
- Informació dels dies (personals i vacances) gaudits i dels dies pendents de gaudir.
- Sol·licitar un permís retribuït i adjuntar un justificant que acrediti el motiu pel qual s'ha sol·licitat un permís o s'ha produït una absència.
- Accés als documents corporatius i informatius publicats a dins del programa de control horari.
- Fixar des d'un dispositiu mòbil o des d'un dispositiu fixe (ordinador) durant la jornada laboral realitzada en un lloc treball diferent al centre de treball habitual.





El programa ha de permetre al/la cap de departament:

- Disposar de tota la informació necessària del personal al seu càrrec en temps real.
- Visualització del calendari laboral (horari d'estiu i hivern) i dels torns assignats a cada lloc de treball del seu departament.
- Consultar el calendari d'incidències dels empleats de la seva àrea.
- Supervisar i autoritzar o denegar les sol·licituds presentades pel personal del seu departament.
- Possibilitat d'activar alertes d'avís d'arribada o sortida d'un empleat.

El programa ha de permetre a l'administrador:

- Supervisió i gestió de totes les funcions disponibles.
- Visualització del calendari laboral (horari d'estiu i hivern) i dels torns assignats a cada lloc de treball de tots els departaments.
- Autoritzar i denegar vacances, dies personal i permisos.
- Enviar a un/a treballador/a o a tot el personal una nota informativa en un espai específic habilitat per a aquest fet.
- Descarregar informes personalitzats en funció de la informació disponible:
 - Informes de control de la jornada laboral
 - Informes de períodes d'absència
 - Informes sobre l'absentisme
 - Informes sobre hores extres
 - Informes de sol·licituds per concepte

3.1.2. Característiques específiques dels terminals (hardware)

Els dispositius de fitxatge seran propietat de l'adjudicatari i seran instal·lats als centres de treball, posats en funcionament i mantinguts per aquest.

L'Ajuntament facilitarà la ubicació dels centres de treball a on s'han d'instal·lar els terminals, així com una presa de corrent elèctric i un punt d'accés a la xarxa de dades. Per la seva part, l'empresa adjudicatària ha de garantir que la ubicació final sigui la idònia, tenint en compte els aspectes tècnics i funcionals dels aparells instal·lats.

La tecnologia dels terminals de fitxar estarà basada en la identificació i ha d'incloure les 3 modalitats següents de fitxatge:

- Identificació per mitjà d'usuari – clau d'accés
- Identificació mitjançant targeta de proximitat

Els dispositius hauran de disposar de mecanismes de seguretat que garanteixin la protecció de dades de caràcter personal, així com l'enviament de dades al servidor mitjançant sistemes estandarditzats de xifrat.

3.1.3. Equips servidors





Els equips servidors han de ser en modalitat SaaS (Software as a Service) i l'accés serà mitjançant navegador web.

L'adjudicatari disposarà els servidors en un CPD que compleixi amb la legislació vigent, havent d'estar ubicats físicament dins de l'Espai Econòmic Europeu. A dins dels servidors s'emmagatzemarà la recepció dels fitxatges realitzats en terminals de control horari, base de dades, aplicacions web, justificants rebuts, etc.

Els servidors i elements necessaris per a la correcta explotació del sistema seran propietat de l'adjudicatari i hauran de ser instal·lats, operats i mantinguts per aquest.

3.2 Servei d'assistència i manteniment

El licitador ha de proporcionar els serveis de suport i manteniment del sistema, tant pel que fa als elements del sistema com del programari, així com aquells dispositius i instal·lacions necessàries per a la prestació del servei, des de l'inici del contracte fins a la seva finalització. Les condicions mínimes hauran de ser les següents:

- Manteniment continu del sistema, amb modificacions que permetin que l'eina s'adapti a les necessitats de la corporació i doni compliment als requisits legals de la normativa vigent.
- Suport i assistència de dilluns a divendres de 8 a 15 hores, realitzat per un equip tècnic especialitzat per part de l'empresa adjudicatària per a la resolució d'incidències.
- Línia d'atenció telefònica disponible durant l'horari especificat.
- Compte de correu electrònic per a la recepció o tramesa d'incidències, consultes, documents, etc.
- Sistema de gestió de tiquets on es registrin totes les incidències i peticions relatives al sistema. Aquesta eina realitzarà una classificació de les sol·licituds en funció de la seva urgència, importància i/o prioritat.
- Introducció al programa de les altes i les baixes d'usuaris, els canvis d'horari i altres dades necessàries per a la gestió correcta dels fitxatges i dels dies personals i vacances sol·licitats, mitjançant un sistema de gestió de tiquets o similar, **essent l'empresa l'encarregada d'introduir les dades directament a dins el programa de control horari.**

El cost de les línies d'enllaç i dels equips necessaris per prestar correctament el servei d'atenció d'incidències, anirà a compte de l'adjudicatari.

3.3 Servei d'assessorament jurídic





És necessari disposar d'un assessorament jurídic per a una correcta adequació legal del programa i dispositius de fitxatge, així com l'emissió d'informes i/o certificats per a la seva presentació en procediments oficials, relatius al sistema integral de control horari.

3.4 Formació

L'adjudicatari haurà de realitzar una formació específica al personal de l'Ajuntament, en funció dels tipus de rol que assumeixi cadascú:

- Rol d'administrador
- Rol de cap de departament
- Rol d'empleat/usuari

Aquesta formació s'haurà de fer prèviament a la data d'inici de posada en marxa del programa per tal que, quan entri en funcionament, tot el personal tingui els coneixements necessaris per a fer ús del programa de gestió de personal.

4. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

4.1. Certificacions obligatòries

4.1.1. Esquema Nacional de Seguretat de Categoria mitjana

L'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) té com a objectiu establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics i està constituït per uns principis bàsics i uns requisits mínims que permetin una protecció adequada de la informació.

En aquest sentit es vol donar compliment a l'article 46.3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim jurídic del sector públic segons el qual "els mitjans o suports en què s'emmagatzemin documents han d'incloure mesures de seguretat, d'acord amb el que preveu l'Esquema Nacional de Seguretat, que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents emmagatzemats."

L'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) estableix tres nivells de seguretat: bàsic, mitjà i alt, que s'apliquen en funció del tipus d'informació que es gestiona i la gravetat de l'impacte d'un incident de seguretat sobre les dades emmagatzemades.

Per aquest motiu, com que es tractaran dades de caràcter personal dels empleats/ades, els sistemes d'informació i els serveis que s'ofereixin, han d'haver estat auditats conforme a les exigències de la ENS de categoria mitjana, a través del corresponent certificat de conformitat.

4.1.2. ISO 27001 – Sistema de seguretat de la informació

El servei ha de disposar d'un sistema de gestió de la seguretat i privacitat conforme a la norma ISO 27001, que garanteix que es disposa dels requisits necessaris per establir, mantenir i millorar el sistema de gestió de la seguretat de la informació.

4.2. Característiques tècniques del software i del hardware





L'empresa ha de demostrar documentalment que el software (programa de fitxatge i gestió de personal) i el hardware (dispositius de fitxatge) compleixen amb les característiques contingudes en el punt 2 i, especialment, en el punt 3 d'aquest Plec.

Concretament, **l'empresa que resulti adjudicatària, de forma prèvia a la formalització del contracte, haurà de realitzar una presentació del programa a l'Ajuntament per demostrar que compleix les característiques requerides en el present Plec.** Si s'hagués ofert, en els criteris d'adjudicació, la millora "introducció d'eines d'interacció amb el personal", caldrà acreditar-ho en aquesta presentació del programa.

En cas de que no compleixi algun dels requisits, l'empresa licitadora quedarà exclosa, procedint a la corresponent presentació del programa de la següent empresa de la classificació per puntuació.

4.3. Qualitat del servei

S'estableixen els següents nivells de servei, atenent al tipus i a la gravetat de les incidències, així com la complexitat i abast de les peticions de parametrització, tenint en compte que el percentatge temps que el servei ha d'estar operatiu durant l'any ha de ser entre el 99,5% i el 99,7%:

Incidències			
Nº	Tipus d'incidència	Temps de resposta	Temps de resolució
1	La incidència afecta la totalitat del servei i la plataforma web està inoperativa.	1 hora	5 hores
2	Els terminals de fitxar no estan disponibles per causes imputables a l'adjudicatari.	2 hores	7 hores

Sol·licituds			
Nº	Tipus de sol·licitud	Temps de resposta	Temps de resolució
1	Sol·licituds bàsiques de parametrització: - Altes i baixes d'usuaris - Assignació d'horaris dels usuaris - Assignació de permisos de gestió del programari	2 hores	24 hores
2	Sol·licituds de parametrització mitjana: - Creació de nous horaris dels usuaris - Incorporació de canvis a la plataforma com a resultat de noves necessitats en l'organització i la gestió del personal	24 hores	3 dies laborables





4.4. Protecció de dades personals

El sistema ha de disposar de totes les mesures de seguretat, tècniques i organitzatives per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en compliment de la normativa en matèria de protecció de dades del Reglament general de protecció de dades i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

4.5. Documentació a presentar

Juntament amb tota la documentació tècnica de compliment dels requisits, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de realitzar una presentació del programa al mateix Ajuntament, amb la finalitat de demostrar que el sistema compleix amb les funcionalitats requerides. Per tal de fer aquesta demostració, que haurà de ser presentada en català, s'acordarà un dia i una hora previ a la formalització del contracte.

5. FORMA D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini màxim per a la instal·lació, parametrització, formació del personal i posada en marxa del sistema integral de control horari serà de 30 dies naturals, a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

Durant aquest període inicial, es farà la migració de dades de tot el personal, amb la creació dels diferents departaments, l'establiment dels horaris de cada lloc de treball i la introducció de totes les dades necessàries per tal que el programa estigui plenament operatiu.

S'entén que aquest període inicial de posada en marxa del sistema es cobreix econòmicament amb la quota d'inici (amb el màxim limitatiu de 600€, sense IVA). En conseqüència, la quota mensual (de màxim 70€ per terminal i 3,65€ per usuari, sense IVA) corresponent al manteniment del servei, no es començarà a pagar fins completada la primera fase consistent en el subministrament, instal·lació i posada en funcionament del sistema de gestió de personal, incloent la introducció inicial de les dades al programa.

Posteriorment es faran les sessions informatives necessàries per fer ús del nou sistema de gestió integral de control horari i de gestió de personal en funció dels 3 tipus de rol:

- Rol d'empleat
- Rol de cap de departament
- Rol d'administrador/a

Per tal que el sistema estigui plenament operatiu l'empresa posarà a disposició de l'Ajuntament un/a tècnic/a-interlocutor/a, de forma permanent durant tota la durada del contracte, per a la resolució de dubtes, realització de consultes i l'establiment d'un flux de comunicació constant amb la persona referent del departament de Recursos Humans de l'Ajuntament.





Ajuntament
de Santa Margarida
de **Montbui**

6. RESPONSABLES MUNICIPALS DEL CONTRACTE

Regidoria d'adscripció: Núria Sánchez Palos, Regidora de Participació Ciutadana, Convivència i Persones de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.

Responsable del contracte: Isabel Guerrero Montoro, Coordinadora tècnica de Recursos Humans de l'Ajuntament de Santa Margarida de Montbui.

Santa Margarida de Montbui, a data de signatura electrònica.

La coordinadora tècnica de Recursos Humans

Isabel Guerrero Montoro

La regidora de Participació Ciutadana, Convivència i Persones

Núria Sánchez Palos

