

SERVEIS MEDIAMBIENTALS DE LA SELVA, NORA S.A.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE
REGULEN LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE
LLICÈNCIES INFORMÀTIQUES I MANTENIMENT INTEGRAL DEL
SOFTWARE DE RECURSOS HUMANS “FACTORIAL” DE
SERVEIS MEDIAMBIENTALS DE LA SELVA, NORA, SA

Expedient:	2026-028
Tramitació:	Ordinària
Procediment:	Negociat sense publicitat

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	REQUERIMENTS DEL SISTEMA	4
2.1.	REQUERIMENTS FUNCIONALS	4
2.1.1.	FACTORIAL CORE	4
2.1.2.	FACTORIAL GESTIÓ DE TALENT	5
2.1.3.	FACTORIAL GESTIÓ DEL TEMPS	6
2.2.	REQUERIMENTS TÈCNICS	7
2.2.1.	ARQUITECTURA.....	7
2.2.2.	INTEGRACIÓ AMB SISTEMES EXISTENTS	8
2.2.3.	APIS OBERTES I SERVEI WEB	9
2.2.4.	REQUERIMENTS ADDICIONALS	9
2.3.	REQUERIMENTS D' USABILITAT	10
2.3.1.	INTERFAÇ.....	10
2.3.2.	IDIOMA CONFIGURABLE.....	10
2.4.	REQUERIMENTS DE SEGURETAT I COMPLIMENT	11
2.4.1.	AUTENTICACIÓ D' USUARIS.....	11
2.4.2.	ENCRIPACIÓ DE DADES I EMMAGATZEMATGE DE DADES	11
2.4.3.	REGLAMENT GENERAL DE PROTECCIÓ DE DADES.....	11
2.4.4.	CERTIFICACIONS DE SEGURETAT	12
2.5.	REQUERIMENTS DE SUPORT TÈCNIC I ATENCIÓ AL CLIENT.....	12
2.5.1.	CANALS D' ATENCIÓ I SUPORT AL CLIENT.....	12
2.5.2.	EINES DE SUPORT	13
2.5.3.	NIVELLS DEL SERVEI	13
2.6.	INCOMPLIMENT EN LA RESOLUCIÓ D' INCIDÈNCIES	14
3.	MODEL DE LLICENCIAMENT	14
3.1.	TIPUS DE LLICÈNCIES	14

3.2.	QUOTES LLICENCIAMENT	15
3.3.	LLICÈNCIES	15
3.3.1.	PROCEDIMENT PER A L'ACTIVACIÓ DE LLICÈNCIES.....	16
3.4.	CONDICIONS DE PARTICIPACIÓ	16
4.	PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE	17
4.1.	DURADA DEL SUBMINISTRAMENT	17
4.2.	LLIURABLES DEL SUBMINISTRAMENT	17
4.3.	EQUIP DE TREBALL	17
4.4.	PERFILS COMPETENCIALS I RESPONSABILITATS.....	17
4.5.	EXPERIÈNCIA REQUERIDA	18
4.6.	ROTACIÓ EN L'EQUIP DE TREBALL	19
4.7.	MODIFICACIONS EN L'EQUIP DE TREBALL.....	19
5.	OMISSIONS I COMPLEMENTARIETAT DELS PLECS.....	20

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present expedient de contractació és el subministrament de llicències d'ús, sota la modalitat de programari com a servei (SaaS), de la plataforma de gestió de recursos humans "Factorial", propietat exclusiva del codi font i l'arquitectura del seu programari de l'empresa EVERYDAY SOFTWARE, SL, que s'utilitza des de l'àrea de Serveis a les Persones, Organització i Relacions laborals de SERVEIS MEDIAMBIENTALS DE LA SELVA NORA, SA.

El present plec tècnic té per objecte el subministrament de llicències de "Factorial" per als usuaris de tot el personal integrat dins de l'empresa NORA, amb l'objectiu de digitalitzar i automatitzar els processos de l'àrea de Serveis a les Persones, Organització i Relacions laborals, establint una experiència àgil, intuïtiva i transparent per als empleats, impactant en els equips en múltiples dimensions, com per exemple:

1. Usabilitat i accés únic. Facilitar a tots els empleats l'accés a la informació del seu interès (organigrama corporatiu, repositori de treballadors, històrics de contractació, resultats avaluacions i enquestes de compromís, històric formacions, etc.) des d'una única ubicació, evitant haver d'accedir a diferents eines desconnectades per visualitzar-lo.
2. Transparència i col·laboració. Potenciar la comunicació fluida entre grups d'interès interns de l'organització (empleats, comandaments intermedis, responsables, etc.) facilitant la disponibilitat de les dades a tots ells.
3. Anàlisi de dades (*people analytics*). Arran del conjunt de dades originades en el sistema d'informació, NORA ha de poder recolzar-se en indicadors i eines de visualització de dades (*business intelligence*) per a la presa de decisions basades en dades.
4. Fluxos de treball i automatitzacions. Personalització dels processos a través de *workflows* i automatitzacions que permetin transmetre a tots els empleats la cultura i valors de l'empresa en cadascuna de les accions o tasques que es requereixi desenvolupar dins del sistema d'informació.
5. Integracions amb altres SaaS (Programari com a servei). Sincronitzar el sistema d'informació amb altres solucions tecnològiques ja implementades a NORA, alineant la

tecnologia amb els objectius estratègics de l'organització, millorant l'eficiència operativa i optimitzant recursos.

2. REQUERIMENTS DEL SISTEMA

A continuació es detallen els requeriments tècnics i funcionals que han de complir les llicències del programari destinat a optimitzar la gestió de persones de NORA.

Aquestes especificacions abasten des de les funcionalitats essencials per a l'operativa diària fins a aspectes tècnics, normatius i d'usabilitat, garantint que la solució proposada s'alineï amb les necessitats organitzatives, compleixi amb les normatives vigents i faciliti una implementació eficient i sostenible.

2.1. REQUERIMENTS FUNCIONALS

Les funcionalitats requerides per NORA per continuar redissenyant els processos des de les seves àrees de Serveis a les Persones, Organització i Relacions Laborals, disponibles en la subscripció del pla avançat ("Business / Enterprise") amb les següents característiques.

2.1.1. FACTORIAL CORE

Es consideren com a estratègiques, dins del producte Factorial, incloses en el paquet:

- **Directori d'empleats:** Disposar de la base de dades completa dels empleats, incloent dades personals i contractuals, així com la creació d'altres camps personalitzats que donin resposta a les necessitats concretes.
- **Organigrama corporatiu:** Visualitzar les posicions que lideren totes les persones en els diferents centres de treball, així com les relacions jeràrquiques entre empleats.
- **Descripció de llocs de treball:** Descriure les especificacions de cada posició, incloent el propòsit del lloc, les funcions i responsabilitats associades al mateix, competències tècniques i toves a adquirir i altres aspectes com les relacions jeràrquiques i funcionals amb altres persones o les relacions amb diferents grups d'interès (altres equips, proveïdors, entre d'altres).

- Històric de contractes: Conèixer tots els contractes gestionats des de la incorporació de cada persona, incloent la data de l'actualització, possibles noves posicions liderades, condicions econòmiques associades, la modalitat de contracte o la persona que va gestionar l'actualització.
- Plantilles d'incorporacions/desvinculacions: Personalitzar aquests processos a través de la creació de tasques i accions, l'assignació de responsabilitats a les diferents persones i/o equips involucrats en el procés, així com la personalització de *workflows* indicant els moments d'activació (dies abans o després del desencadenant seleccionat).

Altres funcionalitats identificades com a desitjades per a NORA són: claus API, plantilles de documents amb variables i camps personalitzats, registre d'auditories i distribució massiva de documentació.

2.1.2. FACTORIAL GESTIÓ DE TALENT

Les funcionalitats relacionades més estretament amb el desenvolupament de les persones dins de NORA, s'identifiquen com a necessàries les següents característiques:

- Cultura i compromís: Conèixer l'eNPS (*employee net promoter score*) de l'organització al llarg del temps ens permetrà mesurar el nivell de compromís i satisfacció de les persones que formen NORA, identificant el pes dels promotors i detractors.
- Acompliment: Avaluar les competències i l'acompliment dels empleats és clau per identificar àrees de millora i dissenyar plans d'acció.

A més, visualitzar en la 9-Box el potencial i acompliment dels col·laboradors permetrà l'activació de decisions relacionades amb promocions internes i plans de successió, entre d'altres, i/o identificar persones amb alt potencial que seran claus en el futur.

Per a això, es requereix que el sistema d'informació permeti:

- Crear avaluacions en funció de les persones participants (autoavaluació i/o avaluacions emplenades pels responsables directes, membres de l'equip de treball -persones a càrrec- o companys).

- Personalitzar els rols (persones a avaluar, avaluadors) i els tipus de resposta (dicotòmica, oberta, de rang), incloent dates d'inici i tancament de les avaluacions. o Per al mapa de talent és necessari disposar a més de les competències predefinides pel sistema d' informació la possibilitat d' agregar noves competències als eixos compliment-potencial.
- Formacions: La capacitació contínua dels professionals, ja sigui orientada al desenvolupament de noves habilitats (*upskilling*) com l'adaptació de les ja existents (*reskilling*) fa que aquesta funcionalitat disposi de les següents especificacions mínimes:
 - Crear el catàleg de formacions per als diferents llocs de treball incloent informació com: Nom del curs, descripció dels principals continguts del mateix, dates inici/finalització i hores estimades de durada i estat de la formació (pendent d'iniciar, en progrés, finalitzat), entre d'altres.
 - Assignar empleats a les diferents formacions, així com permetre als propis empleats que sol·licitin la realització d'alguns dels cursos disponibles i fins i tot proposar noves formacions.
 - Enviar notificacions de recordatori als participants a les formacions quan la data de realització s' acosti, així com facilitar-los documentació relacionada amb els continguts del curs perquè hi puguin accedir.

2.1.3. FACTORIAL GESTIÓ DEL TEMPS

NORA requerirà addicionalment el subministrament de llicències per a les funcionalitats concretes de control horari i gestió d'absències i vacances de tots els empleats, que inclouran les següents característiques:

- Control horari:
 - Configurar la distribució horària setmanal de cada empleat.
 - Realitzar fitxatges des d'ID, App mòbil, QR o targeta RFID.
 - Permetre l'edició dels fitxatges dels empleats.

- Crear diferents tipus de pauses (cafè, visita metge, exàmens).
- Vacances:
 - Crear motius d'absència i personalitzar especificacions (remunerat, dies laborables/naturals, durada de l'absència per hores o dies).
 - Crear diferents calendaris de festius pels diferents centre de treball que conformen l'empresa en tota la geografia.
 - Gestió de les sol·licituds per part de la persona assignada per a l'aprovació / cancel·lació de sol·licituds, permetent un sistema d'aprovació múltiple.
 - Visualitzar els dies corresponents gaudits i disponibles.
 - Permetre bloquejar períodes de temps de vacances o crear regles d'incompatibilitats i solapament entre membres dels equips.
 - Adjuntar arxius amb els justificants d'absència en els casos necessaris.

2.2. REQUERIMENTS TÈCNICS

En aquest apartat es defineixen les especificacions tècniques que haurà de complir el sistema informàtic per garantir el seu correcte funcionament a l'entorn de NORA. Aquestes inclouen aspectes relacionats amb la interoperativitat, com ara l'arquitectura, la integració amb sistemes existents, APIS obertes i serveis web, assegurant que el sistema sigui robust, adaptable i eficient per satisfer les necessitats actuals i futures de l'organització.

2.2.1. ARQUITECTURA

L'arquitectura del sistema d'informació es basa en un model Software as a Service (SaaS), allotjat al núvol i garantint així una alta disponibilitat, redundància de dades i actualitzacions automàtiques, la qual cosa permet l'accés des de qualsevol lloc i dispositiu amb connexió a Internet.

Per la configuració dels seus equips (amb perfils professionals diversos ubicats a les oficines centrals o en centres sanitaris i amb necessitats de desplaçament i accés als equips tecnològics

més reduït), NORA necessita que la solució tecnològica sigui multidispositiu, assegurant compatibilitat amb ordinadors, tablets i *smartphones*, així com una versió per accedir des del web, podent oferint una experiència a tots els empleats uniforme.

El sistema utilitza una arquitectura modular, tenint com a principals beneficis la flexibilitat i personalització, amb les quals poder configurar les funcionalitats d'acord amb les necessitats específiques de NORA muntanyenca, així com l'escalabilitat, en permetre afegir noves funcionalitats així com adaptació gradual d'usuaris actius sense afectar el rendiment de la plataforma. A més, les actualitzacions o millores poden aplicar-se a funcionalitats específiques sense necessitat de realitzar canvis a nivell global, reduint riscos i temps d'inactivitat.

2.2.2. INTEGRACIÓ AMB SISTEMES EXISTENTS

El sistema d'informació ha de tenir capacitat per connectar-se amb diferents eines, entre les quals destaquen:

- Microsoft Outlook: Enviar correus automàtics en afegir un nou usuari a Factorial, podent compartir amb la nova incorporació a NORA la informació que des de l'organització es desitgi.
- Microsoft Azure: Permetre que els empleats de NORA iniciïn sessió amb el seu accés a Microsoft i sincronitzar les dades dels usuaris, sincronitzant les actualitzacions dels camps dels usuaris.
- Microsoft Dynamics 365 BC: Permetre la exportació/importació de dades per integrar-se dins dels sistema ERP de NORA.
- Power BI: Dissenyar dashboards que ajudin l'equip de Persones a visualitzar els resultats i progrés d'indicadors identificats com a claus en les diferents funcionalitats disponibles.
- Xiptic: Realitzar els fitxatges diaris d'entrada i sortida dels empleats, així com les pauses requerides, podent configurar els terminals per al fitxatge mitjançant ID de l'empleat i/o targeta RFID.

2.2.3. APIS OBERTES I SERVEI WEB

Les APIs permetran la integració amb altres sistemes interns o externs. Aquestes APIs són interfícies estàndard que permeten la comunicació entre diferents aplicacions, facilitant l'intercanvi de dades de forma estructurada i segura. Això permetrà que es puguin crear integracions personalitzades amb aplicacions de tercers o noves solucions tecnològiques que la NORA pugui adoptar en el futur. De la mateixa manera, el sistema ha de ser capaç d'exposar certs serveis a través de web services, la qual cosa possibilita que tercers interactuïn amb la plataforma de forma controlada.

2.2.4. REQUERIMENTS ADDICIONALS

Addicionalment a aquestes necessitats globals, destaquen els següents:

- Rols i permisos usuaris: Personalitzar diferents grups d'usuaris, diferenciant entre administradors, responsables d'equip i membres dels equips, podent adaptar la capacitat de visió, edició i maneig de cadascuna de les funcionalitats.
- Automatitzacions i fluxos de treball:
 - Habilitar/deshabilitar notificacions predefinides (per exemple després de la càrrega d'un document per part d'un empleat, amb la finalització d'un contracte).
 - Crear noves notificacions basades en accions manuals, en la data (abans o després d'un esdeveniment) o amb repetició periòdica.
 - Configurar accions automàtiques quan es compleixi una condició.
 - Personalitzar les plantilles predefinides de fluxos de treball per a les incorporacions i desvinculacions, creant, editant i eliminant tasques.
 - Crear nous fluxos de treball configurant la progressió dels fluxos ja sigui automàticament quan es compleixin les tasques obligatòries, manualment o segons la data.
 - Assignar a les diferents tasques a la persona responsable de la seva execució, ja sigui la del propi empleat, el responsable directe o la persona que lidera una posició concreta.
 - Personalitzar l'obligatorietat de realització de la tasca i la possibilitat d'adjuntar

documents.

2.3. REQUERIMENTS D'USABILITAT

Pel que fa als requeriments d'usabilitat, el sistema d'informació ha d'oferir una experiència d'usuari fluida i accessible per a tots els empleats. Això inclou una interfície intuïtiva i amigable o la possibilitat de configurar l'idioma segons les necessitats de l'usuari.

2.3.1. INTERFAÇ

La navegació senzilla i una interfície d'usuari clara ha de permetre als usuaris realitzar tasques comunes sense necessitat de formació intensiva. Els menús, botons i opcions han d'estar ben organitzats i ser fàcilment comprensibles, la qual cosa millora l'eficiència operativa i redueix la corba d'aprenentatge.

L'origen d'aquesta voluntat per part de NORA és facilitar l'adopció tecnològica en tots els seus col·laboradors, ja que existeix una diversitat notòria quant a la utilització de noves tecnologies. D'aquesta manera s'eviten dificultats l'ús diari del SaaS, que derivarien tant en errors en l'operativa diària com en la petició continuada de suport intern per revisar possibles incidències.

De la mateixa manera, els processos de recerca dins de la plataforma, la possibilitat de filtrar la informació per diferents camps seleccionables, l'edició massiva de les dades i la distribució massiva de documents, així com l'exportació d'informes s'han de poder executar d'una manera fàcil i àgil.

2.3.2. IDIOMA CONFIGURABLE

El sistema ha de permetre la configuració de l'idioma des de la configuració personal de cada usuari, com a mínim en català i castellà, garantint que els empleats de NORA puguin triar l'idioma que prefereixin per a la utilització del sistema d'informació. Això és especialment rellevant en entorns multilingües, assegurant que el personal dels centres sanitaris pugui treballar en l'idioma que els sigui més familiar, amb l'objectiu de millorar l'experiència de l'usuari.

2.4. REQUERIMENTS DE SEGURETAT I COMPLIMENT

En aquest apartat s' especifiquen els requisits normatius que ha de complir tant el sistema d' informació com l'empresa adjudicatària per garantir la seva conformitat amb les disposicions vigents. Aquests requeriments són essencials per protegir els drets dels usuaris, assegurar el correcte maneig de la informació i complir amb les regulacions aplicables a la gestió laboral i de dades. El compliment d'aquests estàndards no només assegura la legalitat del sistema, sinó també la seva fiabilitat i transparència.

2.4.1. AUTENTICACIÓ D' USUARIS

El sistema d' informació ha facilitar la seguretat dels accessos des de:

- Inici de sessió únic (SSO): Permetre als usuaris accedir al sistema utilitzant les credencials de Microsoft, perquè un cop autenticat, l'usuari pugui accedir a altres sistemes connectats sense necessitat de tornar a ingressar les seves credencials. D'aquesta manera, a més de necessitar recordar una única contrasenya, s'evita haver d'iniciar sessió diverses vegades.
- Autenticació multifactor (MFA): Permetre que els usuaris verifiquin la seva identitat proporcionant dos o més factors d'autenticació de categories diferents, per exemple combinant contrasenya/pin, dispositiu mòbil i dades biomètriques.

2.4.2. ENCRIPCIÓ DE DADES I EMMAGATZEMATGE DE DADES

El sistema ha de garantir que es recolza en un protocol de seguretat de la capa de transport (TLS), oferint una transmissió xifrada de les dades (impedint que tercers puguin tenir accés) assegurant la de la comunicació de les dades, evitant que aquestes puguin modificar-se o danyar-se.

2.4.3. REGLAMENT GENERAL DE PROTECCIÓ DE DADES

És crucial que l'empresa adjudicatària compleixi amb la normativa RGPD (Reglament General de Protecció de Dades) per garantir la protecció de les dades personals dels empleats de NORA. Això assegura que la recopilació, emmagatzematge, tractament i transferència de dades es realitzin de forma legal, transparent i segura, havent de presentar-la.

2.4.4. CERTIFICACIONS DE SEGURETAT

L'empresa adjudicatària haurà de ser posseïdora, com a mínim, de les següents certificacions, havent de presentar-se acreditació de les mateixes:

- ISO/IEC 27001:2017, complint els requisits necessaris per poder garantir que la seva gestió de dades i informació és segura.
- ENS categoria ALTA, reconeixent que en totes les dimensions de seguretat (integritat, confidencialitat, traçabilitat, disponibilitat i autenticitat) assoleix el nivell ALT.

2.5. REQUERIMENTS DE SUPORT TÈCNIC I ATENCIÓ AL CLIENT

En aquest apartat es descriuen els requeriments d'atenció al client i suport tècnic que ha de complir el proveïdor del sistema d'informació. Aquests requisits assegurin una assistència eficaç per resoldre incidències, mantenir l'operativitat del sistema i garantir un servei de qualitat. S'estableixen paràmetres com temps de resposta, disponibilitat del suport i els compromisos reflectits en el SLA, fonamentals per minimitzar interrupcions i optimitzar l'experiència d'usuari.

2.5.1. CANALS D'ATENCIÓ I SUPORT AL CLIENT

Per garantir que NORA rep assistència eficient i oportuna, a continuació descriuen alguns dels canals amb els quals tant el fabricant de Factorial com l'empresa adjudicatària s'han de comprometre per oferir un servei adequat:

- Xat en viu, permetent a l'administrador del sistema d'informació de NORA contactar un agent de suport a través d'una finestra de xat en temps real a la plataforma, rebent suport en temps real de gestions menys urgents i/o prioritàries.
- Assistència telefònica de Dilluns a Divendres en horari d'oficines, com a mínim de 09-17:00 hores, amb l'objectiu de rebre suport en temps real i poder resoldre possibles incidències, per rebre suport en temps real.
- Suport per correu electrònic per gestionar consultes o incidències no urgents, permetent intercanviar informació detallada i adjuntar documentació rellevant.

- Sistema de tiquets: L'adjudicatari ha de posar a disposició de NORA una eina de *ticketing* per a la gestió d'incidències del servei de manteniment i garantir els nivells de servei, permetent a NORA fer un seguiment de l'estat de la seva sol·licitud i tenir una traçabilitat clara.

2.5.2. EINES DE SUPORT

Adicionalment per facilitar la resolució de dubtes, NORA tindrà accés a:

- Centre d'ajuda de Factorial amb recursos actualitzats en diferents formats que facilitin la visualització de les explicacions tant de totes les funcionalitats com de les aplicacions i Marketplace d'integracions.
- Enviar *feedback* i propostes de millora sobre el producte, tant funcionalitats com integracions i conèixer el *roadmap* del producte, així com el progrés de les peticions (revisades, en progrés, planificades, etc.).
- Comunicació contínua sobre les actualitzacions de les funcionalitats existents i llançament de nous productes.

2.5.3. NIVELLS DEL SERVEI

El nivell de servei desitjat (SLA) no podrà ser inferior al 99%, establint d'aquesta manera que el sistema ha d'estar disponible i operant correctament almenys el 99% del temps del període determinat, implicant que els períodes d'inactivitat o interrupcions no han d'excedir del 1% del temps.

La plataforma contractada estarà disponible sota una modalitat 24x7x365, segons les condicions publicades per Factorial, empresa propietària intel·lectual del producte contractat i prestadora de serveis al núvol.

Per això, NORA estableix unes expectatives clares sobre els temps de resposta, resolució d'incidències i disponibilitat del servei, que són aspectes clau del suport tècnic. D'aquesta manera, el proveïdor garantirà la continuïtat del servei, el temps d'activitat del sistema (uptime) i els procediments en cas de fallades tècniques o emergències.

En relació a la recuperació de les dades, es comptarà com a admissible un RTO (temps de

recuperació) d'1 hora així com un RPO (objectiu de punt de recuperació) d'1 dia com a indicadors clau de rendiment relacionats amb el suport tècnic, entenent per ambdós conceptes:

- Temps de resposta: Temps transcorregut des que es comunica la incidència al servei de manteniment proposat, fins que aquest servei es posa en contacte amb l'usuari o amb l'administrador de Factorial de NORA.
- Temps de resolució: Temps transcorregut des de l'instant que es comunica la incidència al servei de manteniment proposat, fins al moment en què la incidència o el servei s'ha restablert o solucionat.

2.6. INCOMPLIMENT EN LA RESOLUCIÓ D' INCIDÈNCIES

Per al cas que el licitador incompleixi els compromisos a nivell de servei de la licitació que constitueix l'objecte d'aquest contracte, s'aplicarà una penalització corresponent del 5% de l'import anual del contracte corresponent a les llicències, import sense IVA.

3. MODEL DE LLICENCIAMENT

En aquest apartat s'especifiquen els termes sota els quals l'empresa adjudicatària subministrarà les llicències, com es gestionaran, i les condicions que s'apliquen al seu ús.

3.1. TIPUS DE LLICÈNCIES

El model es basarà en llicències individuals per usuari, on cada empleat de NORA tindrà habilitat l'accés al sistema d'informació, per la qual cosa no podran ser distribuïdes entre un grup d'usuaris de forma compartida.

En ser un subministrament en modalitat pagament per ús i presentat en format SaaS, possibilitarà que NORA gestioni els usuaris en funció dels empleats actius en plantilla en cada moment al llarg de la durada del subministrament. Tenint en compte la casuística de NORA, aquesta característica permetrà que s'administri la plataforma efectiva, habilitant nous usuaris en el moment d'una nova incorporació o deshabilitant un usuari després de la finalització del seu contracte.

Cal emmagatzemar un històric d'activitat a nivell usuari de manera que NORA pugui consultar i

tenir traçabilitat de la informació associada tant si l'usuari estigui actiu com inactiu, a més que el mateix usuari pugui recuperar les dades en cas d'una reactivació i la seva visualització a través del seu portal d'empleat.

3.2. QUOTES LLICENCIAMENT

El subministrament de llicències es realitzarà en base a una quota anual, mantenint-se els preus per usuari acordats després de l'adjudicació durant tota la durada del subministrament.

Les actualitzacions del programari, tant funcionals com de seguretat, així com el suport tècnic i el manteniment del sistema (pegats, actualitzacions) està cobert pel preu de la llicència, per la qual cosa no es requerirà d'un pagament addicional.

3.3. LLICÈNCIES

NORA podrà requerir **fins a un màxim de 400 llicències d'usuari** que permeti digitalitzar i automatitzar tots els processos de l'Àrea de Persones i de Relacions Laborals, incloent-hi les funcionalitats descrites anteriorment i que corresponen al paquet de Persones i a les funcionalitats de gestió del temps i gestió d'absències i vacances.

Aquestes llicències es distribuïran a tot l'equip humà que forma NORA amb l'objectiu de redissenyar els processos per millorar l'experiència de l'empleat. Seran amb les següents integracions:

- Starter Planning Enterprise
- ATS Business
- Formaciones Business
- LMS Business

3.3.1. PROCEDIMENT PER A L'ACTIVACIÓ DE LLICÈNCIES

NORA desitja realitzar una gestió efectiva del cicle de vida dels usuaris, i per això, es demana la utilització d'una consola o eina dins de la pròpia eina que permeti una gestió àgil de les altes i baixes d'usuaris de forma individual o massiva, així com les següents tasques de configuració, control de llicències o grups de llicències, per tal de tenir autonomia en relació al cicle de vida dels usuaris/licències.

Aquests són els objectius fonamentals:

- Major agilitat en l'operativa diària.
- Major supervisió sobre l'assignació de llicències.
- Anàlisi per àrees i delegacions de l'ús i control de llicències.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar dins de la seva oferta tècnica una consola de gestió que permeti realitzar aquestes activitats, sense cost addicional al subministrament de llicències.

3.4. CONDICIONS DE PARTICIPACIÓ

Les empreses que desitgin accedir a la licitació hauran de ser o bé el propi fabricant o *partners* oficials de l'empresa Factorial. En aquest segon cas, les empreses licitadores hauran de presentar acreditació conforme són membre del programa *Factorial Partner* com a mínim amb la categoria distribuïdor. NORA podrà sol·licitar qualsevol informació addicional necessària per corroborar aquesta informació.

En el cas que l'empresa adjudicatària fos distribuïdora de Factorial, si durant la durada del contracte canviessin aquestes circumstàncies, serà responsabilitat de l'adjudicatari assolir els acords necessaris amb tercers que sí que disposin de l'esmentada autorització, de manera que l'empresa adjudicatària actuï com a intermediària d'aquest tercer i pugui seguir subministrant a NORA les llicències als preus oferts i seguir complint les condicions de subministrament, garantia, serveis i resta d'obligacions del contracte.

En cas de produir-se aquesta situació, l'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar-ho per escrit a NORA juntament amb tota la informació necessària que permeti conèixer les causes

que l'han produït, els acords amb tercers i qualsevol detall relacionat amb la mateixa.

4. PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE

4.1. DURADA DEL SUBMINISTRAMENT

La durada inicial de la contracte serà d'un (1) any des de la data de formalització del contracte, o en tot cas, amb data d'inici que s'indiqui en la formalització del contracte.

4.2. LLIURABLES DEL SUBMINISTRAMENT

L'empresa adjudicatària serà responsable de fer arribar a NORA els següents lliurables:

- Llicències d'usuari: Informe de justificació de llicenciaments subministrats així com informes detallats després de renovacions anuals, preus/usuari.
- Sistema informàtic: Accés integral a les funcionalitats i especificacions del sistema informàtic "Factorial" adquirits en aquest expedient en correcte ús i funcionament operatiu.

4.3. EQUIP DE TREBALL

NORA executarà amb recursos interns la implementació de les diferents funcionalitats contractades del sistema d'informació de recursos humans requerint, a més del subministrament de llicències, l'assignació d'un equip d'*account manager* per part de l'empresa adjudicatària.

4.4. PERFILS COMPETENCIALS I RESPONSABILITATS

L'empresa adjudicatària identificarà en la seva oferta la persona que formarà part del seu equip de treball per a aquest projecte, que estarà format per un *account manager* integrat per un mínim de dues (2) persones treballadores de l'empresa adjudicatària segons el perfil indicat a continuació.

En qualsevol moment de vigència del contracte, NORA podrà requerir a l'empresa contractista la justificació documental del compliment dels requisits de perfils professionals assignats.

En relació al seu perfil acadèmic es valorarà ser llicenciat superior o graduat universitari, dins de

la branca d'enginyeria, preferiblement en l'àmbit de la informàtica, o les relacions laborals.

Per a això, l'empresa adjudicatària haurà d'adjuntar el *curriculum vitae* de tots els perfils proposats, indicant almenys per a cada membre:

1. Titulacions reglades i altres formacions.
2. Certificacions sobre la plataforma i altres certificacions disponibles.
3. Perfil i principal aportació al projecte.

Entre les funcions que desenvoluparà durant tota la durada del contracte, l'account manager assignat a NORA haurà de combinar habilitats tècniques, estratègiques i de servei al client per garantir que el sistema d'informació no només satisfaci les necessitats actuals de l'organització, sinó que també sigui un actiu en el seu creixement i transformació digital, adquirint responsabilitats pròpies del lloc com:

- Servir com a intermediari entre NORA i l'empresa proveïdora del sistema d'informació, vetllant pel correcte funcionament del sistema així com per la satisfacció de NORA amb la plataforma "Factorial".
- Oferir suport durant la implementació i desplegament del sistema, participant de forma activa si es requereix en la resolució de problemes tècnics o usabilitats.
- Informar el client sobre noves funcionalitats, millores i actualitzacions del sistema identificades com a rellevants per a NORA.
- Elevar problemes crítics en el funcionament del sistema als grups d'interès adequats.
- Assegurar el compliment dels termes del contracte, SLA i compromisos addicionals adquirits.

4.5. EXPERIÈNCIA REQUERIDA

La trajectòria laboral de les persones proposades per l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents criteris d'inclusió:

- Aquest perfil haurà de comptar amb almenys dos (2) anys d'experiència en la posició

anteriorment descrita. Serà valorable la realització d'aquestes funcions tant en la mateixa empresa adjudicatària com anteriorment en altres empreses de serveis de sistemes d'informació de recursos humans. Cal detallar l'experiència mitjançant el CV.

- Aquest perfil haurà d'acreditar mitjançant la declaració pertinent de l'empresa adjudicatària la seva participació com a *account manager* en tres projectes, els quals hauran d'haver estat desenvolupats durant els darrers 5 anys. Es valorarà la similitud dels mateixos en relació a NORA ja sigui en el nombre d'usuaris, sector d'activitat o estructures organitzatives amb centres de treball ubicats en diferents punts geogràfics (complexitat relacionada amb els rols i permisos dels usuaris).

De cara a la justificació dels treballs realitzats caldrà presentar document acreditatiu d'aquest treball emès per l'empresa.

4.6. ROTACIÓ EN L'EQUIP DE TREBALL

A nivell de rotació s'estableix que l'empresa adjudicatària ha de complir amb els requisits següents:

- El perfil assignat ha de tenir una permanència mínima en el projecte de, almenys, nou (9) mesos.
- Durant la durada del contracte inicial -tres anys-, s'estableix un màxim de dos (2) canvis en la figura d'*account manager*.
- En el cas que se superi aquest límit, es podrà imposar una penalització corresponent al 5% de l'import total del contracte, import sense IVA, en el cas de no complir-se amb els requisits sol·licitats a nivell de rotació, o inclús ser motiu suficient per rescindir el contracte.

4.7. MODIFICACIONS EN L'EQUIP DE TREBALL

L'autorització de canvis puntuals o definitius en la composició dels membres que integren l'equip de treball es regirà en les condicions següents, sense perjudici de la imposició de les penalitzacions estipulades, si s'escau:

- En el cas que les modificacions de l'equip de treball siguin requerides per l'empresa adjudicatària, han de comunicar-ho per escrit amb una antelació mínima de quinze (15) dies laborals, justificant els motius del canvi i proporcionant un perfil professional similars al rellevat.
- En el cas que les modificacions de l'equip de treball siguin requerides per NORA, aquesta demanarà la substitució dels perfils assignats, en base a una valoració final de la productivitat i qualitat dels treballs dels professionals que realitzen.

5. OMISSIONS I COMPLEMENTARIETAT DELS PLECS

Les omissions que poguessin existir en el present Plec no eximeixen el contractista de l'obligació d'executar el contracte conforme a les bones pràctiques, l'ús professional i la naturalesa de l'objecte contractat, com si aquestes obligacions estiguessin expressament descrites.

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) es complementa amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), formant tots dos un únic cos contractual a tots els efectes.