

Referència: 2026/00009678P

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE D'UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS EN MODALITAT SAAS (SOFTWARE AS SERVICE) PER A L'AJUNTAMENT DE BLANES**

Contingut:

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>OBJECTE DEL CONTRACTE</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>CARÀCTER DEL CONTRACTE I CODIS CPV</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>DURADA DEL CONTRACTE I INICI DE LA PRESTACIÓ</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>REQUISITS GENERALS</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>AUTORITZACIONS LLICÈNCIES</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>REQUISITS FUNCIONALS</b>	<b>7</b>
<b>5.1</b>	<b>FUNCIONALITAT CICLE DE NÒMINA</b>	<b>7</b>
<b>5.2</b>	<b>FUNCIONALITAT CONTROL HORARI</b>	<b>9</b>
<b>5.3</b>	<b>FUNCIONALITAT GESTIÓ DE PLANTILLA I RLT</b>	<b>10</b>
<b>5.4</b>	<b>FUNCIONALITAT GESTIÓ DE PERSONAL: FITXA DE DADES PERSONAL I DE DADES LABORALS</b>	<b>11</b>
<b>5.5</b>	<b>FUNCIONALITAT CÀLCUL I SEGUIMENT DEL PRESSUPOST-GESTIÓ DEL CAPÍTOL I</b>	<b>11</b>
<b>5.6</b>	<b>FUNCIONALITAT QUADRE DE COMANDAMENT</b>	<b>12</b>
<b>5.7</b>	<b>FUNCIONALITAT PORTAL DE LA PERSONA EMPLEADA</b>	<b>12</b>
<b>5.8</b>	<b>FUNCIONALITAT GESTIÓ DE CONTRACTES I NOMENAMENTS</b>	<b>13</b>
<b>5.9</b>	<b>FUNCIONALITAT GESTIÓ DE FORMACIÓ</b>	<b>13</b>
<b>5.10</b>	<b>PLA DE CARRERA</b>	<b>14</b>
<b>5.11</b>	<b>FUNCIONALITAT EXPLOTACIÓ DE DADES DE RECURSOS HUMANS</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>REQUISITS TÈCNICS</b>	<b>14</b>
<b>6.1</b>	<b>ASPECTES GENERALS</b>	<b>14</b>
<b>6.2</b>	<b>ESPECIFICACIONS TÈCNiques</b>	<b>15</b>
<b>6.3</b>	<b>CERTIFICATS</b>	<b>15</b>
<b>6.4</b>	<b>ARQUITECTURA GLOBAL DEL SISTEMA</b>	<b>16</b>
<b>6.5</b>	<b>DISPONIBILITAT I RENDIMENT</b>	<b>16</b>
<b>6.6</b>	<b>MIGRACIÓ</b>	<b>17</b>
<b>6.7</b>	<b>ACCÉS A DADES I SEGURETAT</b>	<b>17</b>
<b>6.8</b>	<b>INTEGRACIÓ AMB LA RESTA DE SOLUCIONS INFORMÀTIQUES</b>	<b>18</b>
<b>6.9</b>	<b>TERMINALS DE CONTROL HORARI</b>	<b>20</b>
<b>7.</b>	<b>IMPLANTACIÓ</b>	<b>20</b>



7.1	TERMINIS PER LA IMPLANTACIÓ I DURADA DEL CONTRACTE.....	20
7.2	CRONOGRAMA .....	20
7.2.1	FASES D'IMPLANTACIÓ .....	21
7.2.2	DETALL I ESTRUCTURA DEL CRONOGRAMA .....	22
7.2.3	TERMINI MÀXIM D'IMPLANTACIÓ .....	22
7.2.4	RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATARI .....	22
7.3	GESTIÓ DE LA IMPLANTACIÓ, SUPERVISIÓ I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE .....	22
7.4	EQUIP DEL PROJECTE .....	24
8.	SUPORT I MANTENIMENT .....	25
8.1	ASPECTES GENERALS.....	25
8.2	MODEL DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I PETICIONS DE SUPORT.....	26
8.3	GARANTIA DELS SERVEIS I SUBMINISTRAMENTS.....	27
8.4	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI ( SLA).....	27
8.5	PENALITZACIONS .....	29
9.	FORMACIÓ I CONSULTORIA .....	29
9.1	FORMACIÓ I CONSULTORIA PEL PERSONAL ASSIGNAT AL PROJECTE.....	29
9.2	PLA DE FORMACIÓ I CONSULTORIA.....	30
10.	SEGURETAT DEL SISTEMA I SERVEI .....	30
11.	CONFIDENCIALITAT .....	31
12.	PROPIETAT, PORTABILITAT I ESBORRAMENT DE DADES.....	32
13.	PROTECCIÓ DE DADES .....	33
14.	ALTRES REQUISITS DE SEGURETAT I OPERATIVITAT MÍNIMS INDISPENSABLES PER A L'ACCÉS A LA SOLUCIÓ PROPOSADA:.....	34
14.1	REFERENT A L'AUDITORIA DELS REGISTRES DE L'ACTIVITAT.....	34
14.2	COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT.....	34
14.3	COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL D'INTEROPERABILITAT.....	34
14.4	UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS.....	35

## 1. INTRODUCCIÓ

El present document té per objecte establir les prescripcions tècniques que han de regir el procediment de contractació per a la implantació i el posterior manteniment i altres serveis afins d'un sistema de gestió integral de recursos humans, en modalitat SaaS (Software as a Service) per a l'Ajuntament de Blanes.

Actualment, el Departament de Recursos Humans de l'Ajuntament utilitza diversos aplicatius per dur a terme la seva gestió quotidiana. Tanmateix, aquesta arquitectura de solucions ha esdevingut obsoleta tant des del punt de vista funcional com tecnològic, atès que es tracta d'eines no integrades entre si i/o mancades de les funcionalitats necessàries per garantir una gestió àgil, eficaç i centralitzada dels processos de recursos humans.

Amb el present contracte es pretén dotar el Departament de Recursos Humans d'una plataforma integral que permeti, d'una banda, automatitzar i optimitzar els processos de càlcul i confecció de les nòmines, i de l'altra, millorar substancialment la gestió operativa del personal municipal mitjançant eines que afavoreixin la digitalització, la coordinació interfuncional i l'eficiència global en l'administració dels recursos humans.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'implantació, ús i manteniment d'un software en modalitat SaaS (Software as a Service) per a la gestió integral dels recursos humans de l'Ajuntament de Blanes, que permeti donar cobertura a les següents àrees funcionals:

- Gestió del cicle de nòmina.
- Control Horari.
- Planificació del personal: Gestió de la Plantilla, RLT i Organigrama tècnic
- Gestió de Personal: Fitxa de dades personal i de dades laborals
- Ajuts socials
- Càlcul i seguiment Pressupost Capítol I
- Quadre de comandament.
- Portal de la persona empleada.
- Gestió de contractes i nomenaments.
- Gestió de formació.
- Explotació de dades de Recursos Humans.
- Integració amb comptabilitat SICAL

També és objecte d'aquest contracte la implantació i la migració de dades dels sistemes actuals al nou sistema a licitar, la integració amb el programa gestor de la comptabilitat i amb el registre d'entrada en els casos en que sigui convenient parametritzar-ho, així com la formació i consultoria pel personal que hagi de treballar i/o fer ús de la nova solució durant la vigència del contracte.

En el cas de les llicències, l'adjudicatari ha de proporcionar el nombre que s'ajusti a les necessitats de la Corporació, tant a nivell de persones usuàries amb perfil de gestió com per al nombre de persones treballadores municipals.

Es tracta d'un contracte mixt de subministraments i serveis d'acord amb l'article 18.1 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic i de l'apartat 2 de l'article 34 de la LCSP i d'acord amb l'esmenat article, l'objecte principal és el contracte de subministrament.

Les característiques tècniques i funcionals dels serveis descrits en aquest document tenen caràcter de mínimes i s'ha de poder demostrar que estan totalment operatives en el moment de formalització del document contractual. També, s'ha de constatar la necessitat que pel que fa als serveis associats, la present licitació preveu tots els serveis relacionats com són el suport tècnic i al manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la solució proposada, la formació i la documentació, i tots els que es poden considerar inherents a l'objecte de la licitació i es descriuen en el present plec.

## **2.1 CARÀCTER DEL CONTRACTE I CODIS CPV**

Aquest contracte té caràcter administratiu i es tipifica com a mixt de subministrament i servei, d'acord amb l'article 18 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant LCSP).

Els codis CPV d'aquest contracte d'acord amb el Reglament número 213/2008 de la Comissió, de 28 de novembre de 2007, són els següents:

- Codi CPV: 48450000-7 Paquets de software de comptabilització del temps o recursos humans
- Codi CPV: 72268000-1 Serveis de subministrament de software.
- Codi CPV: 72260000-5 Serveis relacionats amb el software.
- Codi CPV: 72500000-0 Serveis informàtics

## **2.2 DURADA DEL CONTRACTE I INICI DE LA PRESTACIÓ**

El contracte tindrà una durada d'un any i 11 mesos. El termini començarà a comptar des del dia següent al de la formalització del contracte o des de la data fixada en el document contractual. En tot cas, la data d'inici de la prestació del servei es fixarà en el contracte d'acord amb l'article 35.1.g) LCSP.

Es preveuen prorrogues (1+1) de forma expressa fins a un màxim de dos anys. La pròrroga es regularà de conformitat amb la LCSP.

La data prevista per a l'inici del contracte és setembre de 2026.

En el cas de les àrees funcionals l'inici de les prestacions es realitzarà de forma progressiva amb un termini màxim de 6 mesos per portar a terme tota la implantació del sistema, i d'acord amb el cronograma que presenti l'empresa adjudicatària i les condicions recollides en el Plec de Prescripcions Tècniques.

En el cas de les llicències aquestes hauran d'estar disponibles des del dia següent a la formalització del contracte o des de la data fixada en el document contractual.

## **3. REQUISITS GENERALS**

Tots els requisits tècnics, funcionals i legals establerts en el present Plec tenen caràcter imperatiu i poden ser objecte de verificació. En cas que es detecti el no compliment d'algun dels requisits mínims i obligatoris establerts, la proposta serà exclosa i no es considerarà en la fase de valoració.

La solució informàtica proposada objecte de la licitació haurà de complir els següents requisits mínims i obligatoris:

a) **Modalitat del sistema:** El sistema ha d'oferir-se en modalitat SaaS (Software As A Service). Aquest model tipus Cloud ha de permetre accedir les 24 hores del dia tots els dies de l'any i haurà de garantir:

- Dret d'ús del software.
- Realització de tots els processos d'actualització de versions.
- Allotjament de les dades.
- Còpies de seguretat, amb proves de restauració puntuals.
- Suport i atenció a usuaris.

b) **Mòduls i funcionalitats del programari:** El software ha de disposar dels següents mòduls amb les corresponents funcionalitats:

- Gestió del cicle de nòmina.
- Control horari
- Planificació del personal: gestió de la plantilla, RLT i organigrama tècnic.
- Gestió de personal: fitxa de dades personals i laborals.
- Ajuts socials
- Càlcul i seguiment del pressupost Capítol I.
- Quadre de comandament.
- Portal de l'empleat/da.
- Gestió de contractes i nomenaments.
- Gestió de formació.
- Explotació de dades de Recursos Humans.
- Integració amb comptabilitat

c) **Integració amb sistemes existents:**

Cal assegurar la compatibilitat i integració amb els sistemes actuals de l'Ajuntament, concretament:

- Sistema comptable (SICALWIN, Aytos Soluciones Informáticas SLU). És requisit imprescindible que la solució tipus SaaS proposada s'integri de forma nativa amb el sistema comptable per consultar dinàmicament informació i que també generi els fitxers comptables segons les especificacions establertes en la comptabilitat d'aquesta Corporació.

També, haurà de registrar automàticament en la comptabilitat totes les operacions que es derivin i s'executin de la gestió de nòmines mensuals, pel que fa a les operacions pressupostàries, com a mínim: (autorització (A), disposició (D) i obligació (O). També, les no pressupostàries: descomptes o retencions.

La solució proposada també haurà d'aconseguir un procés d'integració comptable amb l'establiment de les equivalències entre els centres de cost en els quals s'enquadren els treballadors/es i les classificacions orgàniques i programes de les aplicacions pressupostàries.

- d) **Adaptació a futurs canvis de sistemes:** En cas que l'Ajuntament substitueixi qualsevol dels sistemes esmentats, l'adjudicatari haurà d'implementar la integració amb el nou sistema sense cap cost addicional.
- e) **Modalitat SaaS dels mòduls:** Tots els mòduls han de ser accessibles en el núvol, amb serveis SaaS que incloquin: ús del programari, allotjament de dades, actualitzacions, còpies de seguretat, suport als usuaris i manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu.
- f) **Solució modular, oberta i flexible:** El sistema ha d'integrar tota la informació gestionada pel Servei, facilitant el treball diari i garantint el compliment de les obligacions legals.
- g) **Integració dels mòduls:** Tots els mòduls han d'estar interconnectats, compartint catàlegs i definicions del model de dades.
- h) **Accés multiusuari:** S'ha de permetre l'accés simultani de diversos usuaris, amb un temps de resposta òptim.
- i) **Formació als usuaris:** L'adjudicatari haurà d'oferir formació segons perfils:
- **Usuaris avançats:** Recursos Humans, Sistemes d'Informació i Administració Electrònica.
  - **Usuaris estàndard:** Resta de persones usuàries que interactuïn amb el sistema.
- j) **Manual d'usuari:** Ha de disposar d'un manual en línia.
- k) **Migració de dades:** L'adjudicatari és responsable de migrar les dades dels sistemes actuals al nou sistema.
- l) **Idioma:** La interfície ha d'estar disponible, com a mínim, en català i castellà.
- m) **Sistema de notifikacions:** Ha de disposar d'un sistema intern de gestió d'avisos i notifikacions.
- n) **Controls d'accés i permisos:** Ha de permetre la configuració de restriccions per usuari i entitat sobre accions i dades.
- o) **Sistema d'auditoria:** S'ha de controlar l'accés i les modificacions realitzades pels usuaris, amb auditoria parametrizable i activable/desactivable per operacions.
- p) **Generació d'informes:** Ha de permetre la creació de plantilles i informes de manera senzilla, amb propietat individual o compartida, en formats Microsoft Office –word/editor de text i excel/full de càlcul- i PDF actualitzats. Els documents generats i administrats pel sistema es podran signar digitalment mitjançant segell d'òrgan.
- q) **Interoperabilitat:** El sistema ha de complir els requisits d'interoperabilitat i disposar de la certificació PdP de la xarxa SARA.
- r) **Accés a capa de *business intelligence*:** Mínim dos (2) usuaris concurrents amb accés a la capa de BI del sistema integral de gestió de RRHH al núvol.

- s) **Llicències:** L'adjudicatari haurà de proporcionar llicències suficients per a tots els usuaris: deu (10) usuaris amb rol de gestió, dos (2) usuaris d'accés a la plataforma de Business Intelligence d'anàlisi de dades i aproximadament quatre-cents trenta (430) treballadors gestionats pel sistema integral. La facturació mensual serà d'acord amb el número d'usuaris reals amb un mínim de 390 treballadors.
- t) **Accés a dades en brut:** S'haurà de garantir accés a totes les dades en brut mitjançant API Rest, web services o còpia de seguretat, segons instruccions tècniques de l'Ajuntament.

#### **4. AUTORITZACIONS LLICÈNCIES**

L'empresari contractista assumeix la responsabilitat plena d'obtenir, a nom de l'Ajuntament de Blanes, totes les autoritzacions, permisos, llicències i qualsevol altre tràmit administratiu que resulti imprescindible per a la correcta execució de les obligacions derivades del present contracte, sense que en cap cas pugui imputar-se a l'Administració municipal cap responsabilitat per omissions, demores o defectes en l'obtenció d'aquests requisits.

En el supòsit que l'execució del contracte impliqui la utilització de materials, processos, procediments o equips subjectes a drets de propietat industrial o intel·lectual, serà obligació del contractista gestionar prèviament totes les cessions, permisos i autoritzacions pertinents, obtenint-ne l'acord dels titulars legítims. Així mateix, qualsevol desemborsament econòmic derivat del pagament de drets de propietat, royalties, taxes o indemnitzacions serà exclusivament a càrrec del contractista, sense que pugui repercutir sobre l'Ajuntament cap despesa en aquest sentit.

L'adjudicatari respondrà íntegrament davant de qualsevol reclamació, demanda, acció judicial o administrativa que es pugui formular per vulneració dels drets de propietat industrial o intel·lectual associats als materials, processos, procediments o equips emprats en la prestació contractual. En aquest sentit, queda establert que el contractista haurà d'indemnitzar als perjudicats i exonerar de responsabilitat l'Ajuntament per tots els danys, perjudicis, costos, honoraris i altres conseqüències que resultin directament o indirectament de la interposició de qualsevol reclamació d'aquestes característiques.

#### **5. REQUISITS FUNCIONALS**

El conjunt de requisits funcionals MINIMS I OBLIGATORIS a complir són:

##### **5.1 FUNCIONALITAT CICLE DE NÒMINA**

Permetrà la tramitació i gestió de tots els expedients, actes i documents que integren el sistema retributiu, d'hisenda i de seguretat social del personal de l'organització.

Comptarà amb les següents funcionalitats:

- a) Càlcul de nòmina:
- a) Càlcul parametritzable, ja sigui de manera massiva o per grups.
  - b) Abonament i càlcul automàtic de bàsiques i complementàries.
  - c) Abonament i càlcul automàtic de valor unitari d'hores extres.
  - d) Abonament i càlcul automàtic de quitances i indemnitzacions.
  - e) Abonament de pagues extres, en paga diferenciada o en nòmina ordinària.

- f) Abonament i càlcul automàtic d'endarreriments, incloent-hi cotitzacions.
  - g) Abonament i càlcul automàtic de triennis i antiguitat.
  - h) Gestió automàtica de situacions especials (jornades).
  - i) Gestió d'acció social (pagament d'ajuts socials).
  - j) Gestió d'incidències aperiòdiques.
- b) Avançaments, préstecs i retencions judicials:
- a) Abonament, retenció i cancel·lació de préstecs i avançaments.
  - b) Parametrització de retencions judicials amb quantitat fixa o variable.
  - c) Informacions i comprovacions (l·listats i informes).
- c) Abonament de nòmina:
- a) Generació de fitxers per realitzar transferències bancàries compatibles amb els formats bancaris existents.
  - b) Transferències bancàries de quotes sindicals i retencions judicials compatibles amb els formats bancaris existents.
  - c) Multi-transferències.
  - d) Emissió de fitxers parcials de transferències bancàries compatibles amb els formats bancaris existents.
  - e) Rebuts de nòmina en format pdf, parametritzables
- d) Processos d'Incapacitat Temporal (IT):
- a) Tractament i gestió de totes les classes d'IT. Baixes mèdiques.
  - b) Parametrització prestacions IT i complements garantits.
  - c) Integració i càrrega fitxer FIE
- e) Seguretat social i cotització:
- a) Fitxers estandaritzats de seguretat social: RED, CRA, SILTRA (SLD), o qualsevol altre que estableixi l'INSS.
  - b) Fitxers de cotització d'endarreriments amb període mensual o anual.
  - c) Gestió i cotització d'incidències aperiòdiques i gratificacions extraordinàries.
- f) Agència Tributària:
- a) Gestió completa d'IRPF, procés anual i regularització.
  - b) Generació fitxer en format PDF i en format exigít per la AEAT que permeti enllaçar amb el model de presentació de la web de l'AEAT.
  - c) Models 110, 111 i 190, 345, 145, 216, 296, o qualsevol altre que disposi obligatòriament l'AEAT dins de la gestió de la nòmina del personal, en format de fitxer sol·licitat per l'AEAT.
  - d) Gestió de professionals, contractats o tercers.
  - e) Incorporació de professionals i altres situacions.
  - f) Tributació assegurança de vida
- g) Rebut de nòmina:
- a) El format del rebut de nòmina, serà DINA4, parametritzable, en format PDF per l'enviament per mitjans electrònics.
  - b) Ha de ser possible la seva descàrrega des del portal de l'empleat/da.
  - c) Permetrà la personalització del rebut.
  - d) Permetrà la inclusió de notes i missatges, tant de manera genèrica com de forma individual en els rebuts dels empleat/da/des.
  - e) Inclourà tots els conceptes retributius que s'apliquin i es defineixin a l'Ajuntament.

- h) Informes:
- Llistats dinàmics de retribucions en PDF i fulls de càlcul.
  - Resums de conceptes, períodes, partides pressupostàries.
  - Emissió de llistats comparatius de nòmines.
  - Consulta de dades agrupades
  - Obtenció de dades per emplenar les enquestes ISPA.
  - Obtenció de dades que s'han de reportar periòdicament al Ministeri d'Hisenda i Funció Pública a través de la plataforma AUTORITZA.
- i) Gestió de l'històric:
- Emissió i comprovació de rebuts històrics.
  - Emissió i comprovació de llistats de nòmines històriques.
- j) Incidències:
- Tindrà control de màxims mensuals i anuals.
  - Permetrà les càrregues d'incidències per fitxers externs.
  - Tractament d'incidències de forma massiva.
  - Tractament de recaigudes.
- k) Càlcul d'endarreriments:
- Ha de permetre múltiples liquidacions en el mateix període.
  - Assignació automàtica de liquidació per a RED.
  - Possibilitat de redirigir els resultats a diferents pagues i preus.
  - Possibilitat d'acumular diverses liquidacions d'endarreriments a una paga.
  - Consolidació automàtica d'endarreriments recurrents com a incidències del mes anterior.
  - Gestió automàtica per la regularització de situacions sense recàrrecs a la Seguretat Social.

## 5.2 FUNCIONALITAT CONTROL HORARI

La solució de control horari ha d'estar adaptada a les necessitats de control d'entrada/sortida de la persona empleada i sincronitzada amb els processos de nomina i el Portal de la persona empleada.

El sistema de control horari/presència, comptarà amb les següents funcionalitats:

- Sincronització entre les altes, baixes i situacions d'IT, entre el sistema de control horari i el sistema de gestió de l'empleat/da.
- Visualització per part deis empleat/da/des deis seus fitxatges.
- Visualització per part deis responsables, de fitxatges de persones a càrrec.
- Sol·licitud de modificació de fitxatges per part dels empleats/des.
- Validació de les sol·licituds de modificació de fitxatges per part deis responsables o gestors de control horari.
- Visualització de calendaris, horaris, hores treballades, vacances, etc., tant al propi empleat/da com als seus responsables.
- Possibilitat que qualsevol empleat/da pugui realitzar el fitxatge a través del portal de l'empleat/da d'una manera ràpida i àgil.
- Gestió d'incidències: el sistema ha de permetre la introducció d'incidències com tipus d'hores treballades al centre, tora del centre, absències justificades, cursos, etc. Ha de permetre gestionar els tipus d'incidències d'una manera oberta.

- Horaris i calendaris: definició de calendaris per treballador/a o departaments, torns alternatius, cicles, torns entre dies, etc.
- Ha de permetre gestionar càlculs d'hores extres, saldos d'hores, borses horàries, absentismes, etc.
- Accions massives: Assignació i desassignació de marcatges massius, jornades, calendaris, etc.
- Eines de cerca, filtratge, report i estadística, per diferents criteris, valors o resultats, i que permeti la exportació d'aquestes dades en format PDF, Excel, etc.
- Disposar d'una APP o enllaç a web adaptada a dispositius mòbils per fixar des de dispositius mòbils que permetin la geolocalització del lloc des d'on s'ha de realitzar el marcatge, disponible en versió per IOS i Android.
- introducció de dades (horaris, empleats/ades amb el lloc de treball que ocupen i assignació de responsables i definició de permisos i incidències), directament per part de l'Ajuntament.
- Possibilitat d'integrar sistemes de control d'accés

### 5.3 FUNCIONALITAT GESTIÓ DE PLANTILLA I RLT

El sistema haurà de garantir la interrelació de les dades existents entre la relació de llocs de treball (RLT), la plantilla, el registre dels empleat/da/des i l'organigrama tècnic.

- a) Gestió de la Plantilla: La solució facilitarà l'entrada de les següents dades: el codi de plaça, denominació, escala, subescala, classe, categoria i grup, forma d'ingrés, sistema de selecció, lloc de treball, tipus de personal i situació de la plaça. Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal, la relació de llocs de treball i amb l'estructura organitzativa.

Ha d'incloure com a mínim:

- Processos per a la gestió de la informació de la plantilla.
- Dades mínimes de la plaça associada al registre de personal
- Definició de places, atributs i històric.
- Registre d'ocupació de les places.
- Gestió de les diferents situacions de les places.
- Explotació dades a informes o consultes sobre la plantilla.
- Control de vacants.
- Històric de plantilla.

- b) Gestió de la Relació de Llocs de Treball (RLT): La solució ha de parametritzar que la RLT inclogui tots els llocs de treball vigents amb totes les seves característiques: descripció, unitat, nivell de complement de destí, específic, altres complements, sistemes de provisió.

Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal (persona que ocupa el lloc), la plantilla (plaça vinculada) i amb l'estructura organitzativa i permetrà la relació amb la partida pressupostària.

Aquesta funcionalitat ha d'incloure com a mínim:

- Assignació des de l'estructura de llocs de treball.
- Definició de llocs de treball amb les seves característiques.
- Confecció de versions històriques de la RLT.
- Enllaç de les retribucions per llocs amb la nòmina i amb el pressupost de Capítol I.
- Informes estàndard de RLT.

- c) Organigrama Tècnic

- Simulació de l'organigrama.
- Visualització gràfica de l'estructura de l'organització.
- Actualització de l'organigrama, vinculat al registre de personal, plantilla i RLT.

#### **5.4 FUNCIONALITAT GESTIÓ DE PERSONAL: FITXA DE DADES PERSONAL I DE DADES LABORALS**

La solució informàtica ha de permetre gestionar la informació de qualsevol persona des del moment en que passi a tenir la condició d'empleat/da, proporcionant traçabilitat fins al moment en que ja no tingui aquesta condició. Ha de contemplar la fitxa de dades personals i la fitxa de dades laborals.

Comptarà amb les següents funcionalitats:

- a) Gestió de dades personals dels empleat/da:
  - Codi únic i vitalici per treballador/a.
  - Càlcul automàtic de dígit de S.S., DNI, banc
  - Incorporació de dades de beneficiaris; tant ascendents com descendents.
  - Fotografia de l'empleat/da.
  - Històric de situacions familiars per a IRPF.
  - Ha de permetre definir nous camps.
- b) Gestió de dades laborals de l'empleat/da:
  - Històric de la situació laboral de l'empleat/da en línia.
  - Històric situacions administratives.
  - Gestió automàtica dels certificats de serveis prestats en el format oficial
  - Reorganitzar dades en processos retroactius.
  - Ha de permetre definir nous camps.
- c) Expedient de l'empleat: Disposar d'un gestor documental que permeti incloure digitalment a l'expedient de l'empleat/da els documents relatius a la vida laboral: contracte/nomenament, certificats, diplomes, etc. Cal que es puguin importar els documents que el personal faci arribar mitjançant el Portal de l'Empleat, i de forma inversa, fer possible visualitzar al portal de l'empleat determinats documents de l'expedient de l'empleat

#### **5.5 FUNCIONALITAT CÀLCUL I SEGUIMENT DEL PRESSUPOST-GESTIÓ DEL CAPÍTOL I**

La funcionalitat ha de contemplar, com a mínim:

- Gestió del pressupost (anual i per períodes variables)
- Gestió i manteniment de simulacions.
- Càlcul pressupostari basat en RLT i en nòmina.
- Gestió independent de plantilles pressupostàries.
- Seguiment pressupostari mensual per partides.
- Informes de pressupost, previsions i execucions.

Per tal de facilitar la fiscalització, és necessari que el sistema informàtic faci llistats de modificacions entre nòmines, per conceptes, per persones, amb detalls i numeració i amb resums significatius que expliquin els canvis, i que s'adapti a l'estructura de resolució d'aprovació de la nòmina mensual. Amb un resum que conclougui els canvis en relació amb despeses variables i fixes, i un quadre que indiqui els canvis entre l'import total de la nòmina del mes passat i la nòmina del mes present, desglossat per conceptes.

Pel control de fiscalització de nòmines es requereix l'obtenció dels següents informes i fitxers integrables:

- Càlcul de plantilla pressupostària amb indicació de places vacants i ocupades, desglossant per import les aplicacions de despesa corresponent, per informar el pressupost de l'exercici següent. Model d'annex de personal per informar el pressupost
- Informe de seguiment de disponibilitat pressupostària actualitzat de forma automàtica amb els saldos disponibles per aplicació.
- Informe detallat i resum així com estats justificatius de totes les variacions produïdes entre nòmines (altes, baixes, variacions de conceptes fixos, pagues extres, variables, etc.) amb conciliació de les diferències entre la nòmina que es fiscalitza i l'anterior.

Es requereix que el nou sistema informàtic disposi de la funcionalitat d'integració amb SICALWIN. Aquest fet es justifica atès que tot el programa de comptabilitat i pressupostari de l'Ajuntament està prestat mitjançant el programa SICALWIN.

També són necessaris informes de pressupost. Amb l'informe de pressupost, el programa calcularà els imports de la plantilla prevista a cobrir i les places contractades i previstes de personal temporal.

És necessari que el sistema informàtic permeti imputar el percentatge del cost empresa en funció de la dedicació de cada empleat/da departament/servei o programa al que estigui vinculat amb l'objectiu de tenir indicadors del cost del personal a cadascun dels serveis.

L'aplicació ha de permetre portar un control de les subvencions, que ha de consistir en que el personal que tingui subvencions per al seu finançament, sigui quina sigui la relació, tindrà un càlcul a partir dels paràmetres que s'estableixin per saber el cost imputat i el valor de la subvenció rebuda.

## **5.6 FUNCIONALITAT QUADRE DE COMANDAMENT**

El Quadre de comandament de Personal haurà d'estar desenvolupat com una eina de Business Intelligence i la seva implantació ha d'oferir informació com són: permetre l'anàlisi de costos de personal, extreure indicadors, analitzar dades de la plantilla i la relació de llocs de treball, etc. tot això, ha de poder-se aconseguir d'una manera àgil, fàcil i intuïtiva.

## **5.7 FUNCIONALITAT PORTAL DE LA PERSONA EMPLEADA**

El sistema ha d'incloure un Portal de l'Empleat/da, que ha de permetre a cada empleat/da pugui visualitzar, a través d'un únic sistema web tota la informació rellevant que el departament de Recursos Humans disposa de les seves dades.

La funcionalitat ha de contemplar, com a mínim:

- Els empleat/da/des, han de poder tramitar directament des d'aquest portal diversos tràmits, com poden ser les sol·licituds de canvi de dades personals (canvi domicili, telèfon, etc.), sol·licituds econòmiques (canvi compte bancari, de % IRPF etc.), sol·licituds d'hores extres i gestió d'absentisme (sol·licituds de vacances, permisos, etc.). Tots aquests canvis s'han aplicar automàticament al mòdul que correspongui, una vegada siguin validats/autoritzats oportunament.
- Sol·licitud de desplaçament, viatge i dietes.

- Visualització del rebut de nòmina, certificats de retencions, contractes laborals, nomenaments, certificats de formació interna i altra documentació relativa al seu expedient laboral que s'estimi oportú per part de l'Ajuntament de Blanes.
- Possibilitat d'incorporar documents justificatius a les sol·licituds i l'expedient laboral.
- Consulta de saldos d'absència.
- Oferir un historial i traçabilitat dels processos interns de sol·licituds i comunicacions.
- Permetre el procés de delegació o substitució de perfils responsables en els processos de validació de sol·licituds
- Creació de diferents perfils de gestió.
- Disposar d'un manual d'usuari detallat i rebre una formació del sistema.
- Disposar d'un mòdul d'avís parametrizable.
- Facilitar la publicació de documents d'interès general mitjançant un Tauler d'anuncis corporatiu.
- Representació gràfica de l'organigrama de l'entitat.
- El portal web de l'empleat/da haurà de ser responsive amb la possibilitat d'accés des de dispositius compatibles: smartphones i tablets.
- Disposarà d'accés, a través de connexió a internet mitjançant enllaç web des d'on es puguin realitzar totes les accions/funcionalitats del portal de l'empleat.
- Possibilitat únicament consult nòmines ex-empleats.
- Integrat amb el registre d'entrada.

## **5.8 FUNCIONALITAT GESTIÓ DE CONTRACTES I NOMENAMENTS.**

La funcionalitat ha de contemplar, com a mínim:

- Creació semiautomàtica de contractes i còpies bàsiques mitjançant plantilles.
- L'aplicatiu ha de tenir una eina de disseny de models en format word de manera que, juntament amb els models oficials lliurats per l'aplicació, l'usuari/usuària pugui dissenyar altres annexos (annexos de clàusules i hores complementàries, etc).
- La contractació/nomenament ha de tenir enllaç directe amb la creació de la persona empleada al mòdul i avís al mòdul de nòmina.
- Les contractacions s'han de poder automatitzar de manera que es podran realitzar massivament contractes de treball per col·lectius amb les mateixes característiques.
- Ha d'automatitzar la comunicació de la contractació al Servei d'Ocupació de Catalunya.
- Actualitzacions del modelatge de contractació oficial.
- Emissió de models oficials de contractes SEPE.
- Generació de pròrrogues.
- Calendari de venciments. Control d'inici i finalització de contractes, amb avís de finiment configurable en el temps per l'usuari/usuària, per a la confecció del corresponent preavís de fi contracte/nomenament.
- Gestió d'altres i baixes massives de persones treballadores/funcionàries.
- Generació del fitxer Contrat@.
- Càlcul de quitances i indemnitzacions.
- Valoració de contractes de treball/nomenament.
- Cartes de finalització de contracte/nomenament i altres annexos.

## **5.9 FUNCIONALITAT GESTIÓ DE FORMACIÓ**

La funcionalitat ha de contemplar, com a mínim:

- Ha de permetre definir el pla i l'estratègia de formació de l'Ajuntament de Blanes de forma fàcil i unificada.
- Ha de permetre definir convocatòries de formació voluntària i de formació obligatòria, sol·licituds i enquestes, la gestió pressupostària, dates d'apertura, períodes dels plans, documentació, llistes d'admesos, restriccions i reserves.

#### **5.10 PLA DE CARRERA**

La funcionalitat ha de contemplar, com a mínim:

- Ha de permetre definir el pla de carrera de l'Ajuntament de Blanes de forma fàcil i unificada.

#### **5.11 FUNCIONALITAT EXPLOTACIÓ DE DADES DE RECURSOS HUMANS**

El sistema comptarà amb una eina de fàcil utilització que permetrà explotar les dades relatives a la gestió de RRHH i definir informes.

Els requeriments bàsics són:

- Tots els camps de la BBDD han d'estar disponibles.
- Permetre la parametrització de les consultes.
- La descàrrega de dades en format: Excel, html, XML, Word, PDF, etc.
- Permetrà la creació de plantilles emmagatzemables per la seva explotació posterior.

### **6. REQUISITS TÈCNICS**

El conjunt de requisits tècnics MINIMS I OBLIGATORIS a complir són:

#### **6.1 ASPECTES GENERALS**

L'adjudicatari assumirà íntegrament la provisió de la infraestructura tecnològica necessària per al correcte funcionament del sistema/solució informàtic objecte del contracte. En conseqüència, la solució informàtica haurà d'estar disponible sota la modalitat d'accés al núvol, en règim de serveis Software as a Service (SaaS), essent responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari la posada a disposició i manteniment de servidors, sistemes operatius, bases de dades, aplicacions ofimàtiques, eines de reporting i qualsevol altre programari necessari, així com la connexió a internet dels servidors i la implementació de les mesures de seguretat pertinents per a la prestació adequada del servei.

A fi de garantir el compliment estricte de la normativa aplicable en matèria de seguretat de la informació, i en particular de la legislació relativa a la protecció de dades de caràcter personal i de l'Esquema Nacional de Seguretat, serà exigible que:

- a) La localització física dels servidors es mantingui dins del territori de la Unió Europea.
- b) Les condicions de seguretat dels centres de processament de dades s'ajustin a les exigències legals i reglamentàries vigents, així com a les certificacions i estàndards ISO i ENS que resultin aplicables.
- c) Servidors replicats

- d) En cas de subcontractació de l'allotjament de la infraestructura (hosting), l'adjudicatari haurà d'informar prèviament l'Ajuntament de la identitat de l'empresa subcontractada i aportar acreditació suficient del seu compliment normatiu.

Si durant la vigència del contracte es produís una modificació en la subcontractació de l'allotjament, l'adjudicatari estarà obligat a comunicar-ho immediatament a l'Ajuntament, indicant la nova entitat subcontractada i aportant la corresponent certificació de manteniment del compliment normatiu i de totes les condicions contractuals exigides.

Queda expressament prohibida qualsevol subcontractació relativa al desenvolupament, implantació i ús del producte, admetent-se únicament, i amb caràcter restrictiu, la subcontractació dels serveis d'allotjament de la infraestructura tecnològica necessària per garantir la seguretat de les dades.

Les condicions de seguretat establertes en la present clàusula tindran caràcter imperatiu durant tota la vigència del contracte. Així mateix, l'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament, amb la periodicitat que es determini i sempre que es produeixin, les eventuais modificacions en les condicions de seguretat o les incidències que puguin afectar-les.

## **6.2 ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES**

L'aplicació haurà de garantir la màxima interoperabilitat amb navegadors i sistemes operatius, raó per la qual tots els mòduls que integrin la solució hauran d'estar desenvolupats amb tecnologia web estàndard HTML5. Així mateix, la solució haurà d'assegurar plena compatibilitat amb:

- Navegadors web: Com a mínim, les versions vigents i actualitzades de Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera i Microsoft Edge.
- Sistemes operatius: Com a mínim, els corresponents a Microsoft Windows, Apple macOS, Linux, iOS i Android.
- Dispositius mòbils: Qualsevol tipus de terminal intel·ligent (smartphone) i tauleta tàctil (tablet).
- Eines ofimàtiques: Microsoft Office 365 o paquet office a partir de la versió 2016.
- Funcionalitats d'exportació: Tots els llistats generats pel sistema, accessibles des de la pantalla de previsualització, hauran de poder ser exportats en els formats
- .xlsx, .csv, .docx i .pdf, sense que aquesta funcionalitat impliqui, en cap cas, la necessitat que l'Ajuntament adquireixi llicències o eines de tercers.
- Documentació amb segell electrònic: Els documents emesos mitjançant actuacions administratives automatitzades hauran de ser signats mitjançant un certificat de segell electrònic proporcionat per l'Ajuntament, que serà d'ús obligatori per part de l'adjudicatari.
- Base de dades i seguretat: El sistema haurà de funcionar sobre una base de dades transaccional, que garanteixi en tot moment:
  - La integritat de les dades.
  - La recuperació i disponibilitat contínua del servei i de la informació.
  - La possibilitat de realitzar còpies de seguretat periòdiques.
  - El registre i traçabilitat de totes les transaccions efectuades.

## **6.3 CERTIFICATS**

Constitueix condició essencial per a l'adjudicatari l'acreditació mitjançant la presentació vàlida i vigent dels certificats següents expedits a nom del licitador:

- Certificat ISO 27001 o equivalent – Gestió de la seguretat de la informació
- Certificat ISO 20000 o equivalent – Gestió de serveis TIC

- Certificat ISO 9001 o equivalent – Gestió de la qualitat dels serveis
- Certificació en l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en nivell mitjà, expedida a nom propi i referida específicament a l'entorn cloud proposat.
- Certificat PDP de punt de presència a la xarxa SARA (Sistemes d'Aplicacions i Xarxes per a les Administracions).

#### **6.4 ARQUITECTURA GLOBAL DEL SISTEMA**

Atès que la contractació dels serveis objecte del present plec s'articula mitjançant la modalitat de subministrament de serveis de programari en el núvol (Software as a Service – SaaS–), no s'imposen especificacions relatives a l'arquitectura global del sistema, amb l'excepció dels requeriments següents:

- Interfície de programació d'aplicacions (API): El sistema haurà de disposar d'una API que incorpori el conjunt de serveis accessibles i executi les funcionalitats pròpies de l'aplicació. Aquesta API haurà de possibilitar la interacció amb qualsevol taula o conjunt de dades generades pel sistema. Els mecanismes d'integració hauran de garantir la compatibilitat amb estàndards reconeguts, com ara XML, SOAP, HTTP i serveis REST a través de serveis web.
- Base de dades: Les dades hauran d'emmagatzemar-se en una base de dades de caràcter relacional, la qual haurà d'assegurar en tot moment la integritat tant de les dades com de les transaccions efectuades.
- Llicències: Les llicències corresponents a les instàncies de la base de dades es consideraran, en qualsevol cas, plenament incloses en el preu global del contracte, sense possibilitat de repercussió econòmica addicional.

#### **6.5 DISPONIBILITAT I RENDIMENT**

L'Adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat ininterrompuda del Servei SaaS, assegurant l'accés al mateix durant tots els dies de l'any, les vint-i-quatre (24) hores del dia. El servei comprendrà, necessàriament i de manera no limitativa, els drets d'ús del programari, l'allotjament i custòdia de les dades, la realització de processos d'actualització de versions, l'execució periòdica de còpies de seguretat, el suport i atenció a les persones usuàries, així com el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu dels diferents mòduls que integren la solució.

El sistema haurà de permetre un rendiment òptim i continuat, en termes equivalents als que es produirien en cas d'implantació en modalitat on premise. En particular, la latència haurà de resultar adequada a les funcions interactives pròpies del sistema. La mesura de la latència s'efectuarà sempre excloent aquells components que no siguin imputables a l'Adjudicatari, però tenint en compte una situació de treball normal, tant pel que fa al nombre de persones usuàries de l'Ajuntament com d'altres entitats que utilitzin el mateix sistema o infraestructura tecnològica de suport.

Als efectes anteriors, s'estableixen els següents valors màxims de latència, que tindran caràcter obligatori:

- Nivell de xarxa IP: temps de resposta entre un ordinador de l'Ajuntament i els servidors de l'Adjudicatari ha de tenir una latència inferior a cinquanta (50) mil·lisegons.
- Nivell de pàgina web o formulari: temps de descàrrega completa o refresc de pàgina o formulari inferior a cinc (5) segons.

- Nivell intern de pàgina web o formulari: temps de resposta en salts de camp o execució de funcions interactives internes inferior a un (1) segon.

## **6.6 MIGRACIÓ**

L'empresa adjudicatària estarà obligada a efectuar la migració de la totalitat de les dades disponibles, incloses les de naturalesa personal, laboral i econòmica, amb la finalitat de possibilitar la posada en funcionament del programa objecte del contracte.

Igualment, l'adjudicatari haurà de procedir a la migració de l'històric complet de totes les dades dels sistemes actuals, comprnent les dades personals, laborals i econòmiques de tots els empleats/es. Pel que fa a les dades econòmiques, la migració haurà d'incloure la informació corresponent a tota l'existent.

La migració haurà de dur-se a terme d'acord amb les condicions següents:

1. Les dades migrades han de ser completament modificables i aptes per a la seva posterior explotació funcional i informativa.
2. El procés de migració ha de permetre el funcionament simultani, en paral·lel, de les aplicacions actuals i de les noves, durant el període de proves establert.
3. Durant els dos primers mesos posteriors a l'inici de la migració, l'adjudicatari haurà de completar la totalitat del traspàs de les dades procedents de les eines vigents cap a la nova aplicació, garantint la plena operativitat del mòdul de gestió de l'empleat/a.
4. La migració cap a l'entorn Cloud s'executarà de manera coordinada amb l'Ajuntament, d'acord amb les especificacions tècniques facilitades pels seus tècnics, assegurant el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

## **6.7 ACCÉS A DADES I SEGURETAT**

- A. Protecció contra manipulacions no autoritzades: El sistema haurà de garantir la integritat i el correcte funcionament del mateix, adoptant mesures de seguretat adequades per prevenir qualsevol acció o interferència per part de tercers no autoritzats, quedant exclosa qualsevol actuació que es produeixi fora del control i supervisió dels administradors i usuaris legítims del sistema.
- B. Principi de mínim privilegi: El sistema haurà d'implementar el principi de mínim privilegi, de manera que cada usuari només disposi dels drets i permisos estrictament necessaris per a l'exercici de les funcions que li són expressament assignades, amb la finalitat de minimitzar riscos associats a un ús indegut o no autoritzat.
- C. Identificació i autenticació d'usuaris: El sistema haurà d'incorporar mecanismes d'identificació i autenticació d'usuaris de nivell elevat, amb preferència per l'ús de usuari i contrasenya, seguits de mecanismes d'autenticació de doble factor.
- D. Integració amb Single Sign-On (SSO): La solució tecnològica haurà de ser interoperable amb sistemes de Single Sign-On (SSO), assegurant la centralització i coherència en la gestió d'accés, així com el compliment de les polítiques corporatives de seguretat de la informació.
- E. Compliment de les polítiques municipals de seguretat: Els identificadors d'usuari i les contrasenyes hauran de complir de manera estricta les polítiques de seguretat establertes per l'Ajuntament, incloent, de manera no limitativa, períodes de renovació, revocació, longitud, complexitat i altres requisits que resultin aplicables.

- F. Gestió d'usuaris i control d'accés: El sistema haurà d'incloure eines de gestió d'usuaris i control d'accessos que permetin, com a mínim:
- a) La diferenciació clara entre usuaris amb rol d'administrador del sistema i usuaris amb rol de persona usuària de l'aplicació.
  - b) La gestió d'usuaris de manera centralitzada i orientada tant a les persones usuàries de gestió com a les de l'aplicació.
  - c) L'establiment i control dels períodes de caducitat de les contrasenyes, d'acord amb els requisits addicionals que determini l'Ajuntament.
  - d) El bloqueig automàtic dels comptes d'usuari en cas d'intents reiterats de connexió fallits, amb facultat per a l'administrador de sistema d'activar o desactivar aquesta funcionalitat segons criteri de seguretat. En aquest aspecte, el nombre d'intents fallits haurà d'estar limitat a com a màxim 10-15 intents, d'aquesta manera es dota de més garantia de seguretat contra intrusions i/o similars.
  - e) El registre exhaustiu i inalterable de totes les accions realitzades pels usuaris, incloent insercions, modificacions i eliminacions, en fitxers de log amb validesa jurídica.
  - f) La documentació de les accions de consulta o lectura de registres per part dels usuaris, tant a nivell d'informes com de pantalles, amb garantia de traçabilitat.
  - g) El registre dels accessos dels usuaris a cada àrea funcional del sistema, assegurant-ne la traçabilitat completa. Haurà de permetre auditar, com a mínim: per usuari, identificar les IP's des d'on s'ha connectat, la data i l'hora
  - h) L'encryptació de les contrasenyes dels usuaris dins del sistema, utilitzant algorismes de xifrat reconeguts i homologats, amb la finalitat de garantir la confidencialitat i integritat de les credencials.

## 6.8 INTEGRACIÓ AMB LA RESTA DE SOLUCIONS INFORMÀTIQUES

L'adjudicatari queda obligat a garantir la plena integració de la solució amb els sistemes d'informació ja existents a l'Ajuntament. En cas que l'Ajuntament implementi un nou sistema comptable o modifiqui qualsevol de les eines d'administració digital, l'adjudicatari haurà d'adaptar i implementar la integració amb el nou sistema, sense que això impliqui cap cost addicional per a l'Ajuntament.

Actualment l'Ajuntament de Blanes disposa del sistema comptable SICALWIN OnPremise i la solució presentada pels licitadors s'integrarà de forma nativa amb aquest sistema (o futures adaptacions d'aquest producte). Amb aquesta integració nativa no serà necessari generar i carregar fitxers, fet que proporciona múltiples avantatges d'eficiència, seguretat i control. La solució presentada pels licitadors també permetrà entre altres:

### Verificació de dades comptables

- Validació de l'existència de la partida comptable.
- Comprovació de l'existència del tercer.
- Comprovació de l'existència del codi d'operació.
- Confirmació de l'existència del grup d'apunt.
- Verificació de l'existència del projecte de despesa amb finançament afectat.
- Comprovació de l'existència de saldo d'operacions anteriors (de despeses, ingressos o no pressupostàries).

Controls previs a la comptabilització de la nòmina

- Verificació que els conceptes de nòmina tenen assignada una partida pressupostària.
- Quadratura d'importts entre la nòmina i les partides pressupostàries.
- Comprovació de disponibilitat de crèdit a les partides pressupostàries i a l'operació anterior.
- Control d'importts negatius per evitar desquadraments.
- Detecció de nòmines ja comptabilitzades per evitar duplicitats.

Si es detecta alguna incidència en aquests controls, se n'informa l'usuari abans de procedir amb la comptabilització, garantint així la qualitat de les dades enviades a la comptabilitat.

#### Processos de comptabilització i control de l'estat

La generació d'operacions comptables de la nòmina es realitzarà de manera automàtica a SicalWin amb la possibilitat de generar operacions prèvies i definitives aplicant les validacions descrites al punt anterior.

- ADO (Autorització, Disposició i Obligació de pagament)
- O (Obligació de pagament)
- Assegurances socials

També permetrà enregistrar de manera automàtica les operacions d'inici d'any de retenció de crèdit o compromís de despesa per a tot el pressupost de personal. Per a això, es permet la generació automàtica a SicalWin de les operacions següents sobre les quals es comptabilitzarà mensualment la nòmina:

- RC
- A
- AD (Autorització i Disposició)

Pel que fa a l'elaboració del pressupost de personal per a l'exercici següent, la integració permetrà que la solució de recursos humans bolqui a SicalWin de manera automàtica la proposta de pressupost de despeses per a totes les aplicacions de personal amb el detall pressupostari de les diferents classificacions definides a SicalWin.

A més, l'usuari de recursos humans tindrà control i visibilitat sobre la comptabilització realitzada:

- Historial de comptabilització amb registres detallats.
- Data i hora de la comptabilització per al seguiment.
- Usuari que ha generat la comptabilització.
- Estat de la comptabilització: Esborrany o definitiva.

#### Seguiment pressupostari en temps real

L'usuari de recursos humans podrà consultar el saldo de les partides pressupostàries del capítol I, facilitant el seguiment pressupostari i permetent prendre decisions informades per garantir la disponibilitat de crèdit fins al tancament de l'exercici.

Addicionalment, de manera prèvia a la comptabilització de la nòmina, també es podrà consultar el saldo de les operacions anteriors RC, A i AD sobre les quals s'hagi de comptabilitzar la nòmina a SicalWin.

El sistema s'integrarà també amb el registre general de l'Ajuntament, actualment Registra de l'ERP TAO2 de l'empresa T-Systems Iberia SAU i permetrà realitzar anotacions al registre d'entrada comunicant les metadades que s'estableixin durant la configuració i adjuntant els documents associats a cada anotació. Aquesta integració serà mitjançant crida automatitzada als web services CONECTA de T-Systems.

## **6.9 TERMINALS DE CONTROL HORARI**

Actualment l'Ajuntament de Blanes te implementat majoritàriament el marcatge per ordinador i aplicació mòbil, a excepció d'alguns grups concrets de treballadors que, pel seu perfil o lloc de treball necessiten comptar amb altres mitjans que els sigui més fàcil d'accés.

Per aquest motiu, la solució implantada permetrà integrar-se amb rellotges terminals de control horari Standard que permetin comunicar incidències/marcatges, consultar saldos des del propi terminal així com funcions genèriques.

Els nous rellotges que s'implantin (fora d'aquest contracte) hauran de permetre la connexió amb el sistema de control horari situat al núvol, haurà de permetre el marcatge amb targeta magnètica, de proximitat i/o de forma manual.

Possibilitat d'integrar mecanismes de control d'accés a les instal·lacions municipals i els centres de treball.

## **7. IMPLANTACIÓ**

### **7.1 TERMINIS PER LA IMPLANTACIÓ I DURADA DEL CONTRACTE**

- A. Durada del contracte: La durada del present contracte serà d'un any i onze mesos, comptats a partir de l'endemà de la seva formalització, sense perjudici de la possibilitat de prorrogar el servei de manteniment fins a un màxim de dos (2) anys addicionals per pròrrogues anuals, d'acord amb les condicions establertes en el contracte i amb el corresponent acord exprés de l'Ajuntament.
- B. Implantació del sistema: La fase d'implantació del sistema, que comprèn la instal·lació i la posada en marxa de totes les funcionalitats contractualment establertes, haurà de ser completada en un termini màxim de sis (6) mesos, comptats a partir de l'endemà de la formalització del contracte o data que s'estableixi, sense perjudici de les obligacions de l'empresa adjudicatària respecte a la qualitat i integritat del servei.
- C. Fase de manteniment: El servei de manteniment s'iniciarà un cop finalitzada la fase inicial d'implantació del sistema, coincidint amb l'emissió de la primera nòmina real, sense necessitat de nova formalització, i es desenvoluparà d'acord amb les condicions establertes al contracte, garantint la correcta operativitat i disponibilitat del sistema.
- D. Formació i suport tècnic: Les activitats de formació i suport tècnic es duran a terme de manera simultània a la fase d'implantació, garantint que el personal designat per l'Ajuntament adquireixi els coneixements i habilitats necessaris per a la correcta utilització del sistema, quedant la seva prestació subjecta a l'acceptació i supervisió de l'òrgan de contractació. En relació al suport tècnic, aquest serà il·limitat per a les persones gestores de la plataforma tipus SaaS oferta per a qualsevol aspecte que es consideri.
- E. Implementació progressiva de funcionalitats: Les funcionalitats del sistema s'implementaran de forma progressiva, segons el cronograma presentat per l'empresa adjudicatària i previ informe favorable de l'Ajuntament, sense que aquesta planificació pugui afectar els terminis màxims establerts per a la finalització de la fase d'implantació.

### **7.2 CRONOGRAMA**

L'adjudicatari, en compliment de les obligacions derivades del present contracte, haurà de presentar una memòria tècnica detallada que inclogui, de manera obligatòria, un pla d'execució i un cronograma de treball. Aquest document haurà de reflectir de manera precisa i completa:

- Les fases de la implantació del sistema.
- Els objectius concrets a assolir en cada fase.
- Els recursos humans i materials implicats.
- Els indicadors de seguiment i control de l'execució.

El pla d'execució i el cronograma formaran part integrant del contracte i serviran com a instrument de control per part de l'òrgan de contractació. L'adjudicatari tindrà la responsabilitat de garantir que l'execució del contracte s'ajusti estrictament als terminis, procediments i condicions establerts en la memòria tècnica aprovada.

### 7.2.1 FASES D'IMPLANTACIÓ

Les fases d'implantació de les funcions (tot i que s'haurà de presentar una memòria de desenvolupament de les implementacions) es regula uns mínims indispensables a tenir presents per tal de determinar la correcta satisfacció de compliment de l'objecte contractual i per respondre a les necessitats de la Corporació):

#### 1. **Fase de migració, configuració i validació del sistema de nòmina** (previsió tres primers mesos):

Durant aquesta fase, l'adjudicatari haurà de implantar el nou sistema, parametritzar el sistema de nòmina, elements bàsics portal de l'empleat/da, control de presència i migrar les dades. També haurà d'elaborar i executar la nòmina, de com a mínim dos mesos, mitjançant els dos programes/solucions informàtics previstos (l'actual -SIGEP- i la nova solució) , amb la finalitat de validar el correcte funcionament del sistema. Aquesta validació haurà d'incloure, de manera obligatòria:

- La correcta execució del cicle íntegre de nòmina, incloent totes les incidències, complements i retencions.
- La integració efectiva amb el programa de comptabilitat, assegurant la coherència de les dades i la traçabilitat dels registres comptables.
- La correcta gestió dels contractes laborals, amb especial atenció a l'actualització, conservació i confidencialitat de les dades dels treballadors.

L'adjudicatari haurà d'aportar, com a part del lliurament, els informes de validació, amb evidències de la correcta execució de totes les proves realitzades

#### 2. **Fase d'integració de dades i posada en marxa de funcions addicionals** (previsió mes cinquè i sisè):

A partir del cinquè mes i fins al sisè, l'adjudicatari haurà de procedir a:

- La integració completa de les dades relatives a la Relació de Llocs de Treball (RLT), plantilla i organigrama, garantint la coherència amb la informació històrica i amb els sistemes existents.
- L'elaboració i gestió del pressupost corresponent al Capítol I, amb verificació dels càlculs i de la seva correcta incorporació al sistema.
- La posada en funcionament del portal de l'empleat/da, incloent la configuració, la prova funcional i l'assegurament de la integració amb els processos ja existents.
- Posada en funcionament del control de presència a partir de 01/01/2027

- Generació de nòmina real amb el nou sistema, suport i manteniment a partir de 01/01/2027

### 3. Integració de millores addicionals:

En cas que la proposta inclogui millores addicionals relacionades amb l'objecte del contracte, l'adjudicatari haurà d'integrar-les dins del termini màxim de sis mesos posteriors a la posada en marxa del sistema, i sempre abans de complert un any des de la seva entrada en funcionament. Totes aquestes millores hauran de ser objecte d'informes de prova i validació, acreditant el seu correcte funcionament i compatibilitat amb els mòduls existents.

#### 7.2.2 DETALL I ESTRUCTURA DEL CRONOGRAMA

El cronograma haurà de detallar, de manera clara i precisa:

- Els objectius específics de cada fase, amb indicadors mesurables de compliment.
- Les tasques assignades a cada mòdul o procés, amb identificació del personal responsable i del nivell de participació.
- Els terminis i les fites principals, establint dates límit per a la validació i la posada en marxa.
- Els mecanismes de control i supervisió de l'execució, incloent informes periòdics i reunions de seguiment amb l'òrgan de contractació.

#### 7.2.3 TERMINI MÀXIM D'IMPLANTACIÓ

La durada total de la implantació no podrà excedir els sis (6) mesos establerts en els apartats anteriors. Qualsevol desviació d'aquest termini haurà de ser degudament justificada i aprovada per l'òrgan de contractació, d'acord amb les condicions del contracte.

#### 7.2.4 RESPONSABILITATS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari serà responsable de:

- L'execució correcta i completa de totes les fases establertes.
- La integració correcta de les dades i el compliment dels requisits funcionals i tècnics establerts.
- La presentació dels informes de seguiment, validació i verificació dins dels terminis previstos.
- La conservació, confidencialitat i seguretat de tota la informació tractada en el marc de l'execució del contracte.

### 7.3 GESTIÓ DE LA IMPLANTACIÓ, SUPERVISIÓ I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

1. **Validació i adaptació del sistema:** L'empresa adjudicatària queda obligada a sotmetre la implantació del sistema a la validació prèvia de l'Ajuntament de Blanes, que tindrà lloc en el

moment inicial d'execució del contracte. Aquesta validació tindrà caràcter vinculant quant a la conformitat del sistema amb les especificacions tècniques i funcionals establertes en el present plec de prescripcions tècniques i administratives. L'adjudicatari haurà d'adaptar l'implantació a les observacions, suggeriments o requeriments addicionals que l'Ajuntament pugui formular, sense que aquesta adaptació pugui suposar modificació del termini general d'execució establert, llevat que així es determini expressament i per escrit. Malgrat el precedent, l'Ajuntament tindrà en consideració la proposta inicial del pla d'execució presentada per l'adjudicatari en la seva memòria tècnica, com a element de referència per a la planificació i supervisió del projecte.

- 2. Control, seguiment i supervisió de l'execució:** L'Ajuntament de Blanes, a través del responsable designat del contracte, tindrà la potestat de controlar i supervisar de manera directa i contínua el compliment dels terminis contractualment establerts, així com la qualitat, adequació i conformitat dels serveis objecte del present contracte amb les especificacions tècniques, funcionals i administratives establertes. L'Ajuntament podrà, en tot moment, requerir informes parcials, documentació tècnica i evidències que acreditin l'avenç i la correcta execució de les prestacions.

La supervisió podrà ser delegada, totalment o parcialment, segons les disciplines tècniques específiques requerides per la naturalesa de les actuacions (instal·lacions, integracions, sistemes informàtics, processos operatius, etc.), sense que aquesta delegació exoneri l'adjudicatari de les seves responsabilitats contractuals. L'Ajuntament podrà exigir la designació de responsables tècnics o experts addicionals per a la comprovació de l'execució conforme als requisits establerts.

- 3. Interlocució i gestió del projecte per part de l'adjudicatari:** El/la Director/a de projecte designat/da per l'empresa adjudicatària constituirà l'únic interlocutor vàlid davant l'Ajuntament en relació amb la gestió, coordinació i execució del contracte.

Entre les seves funcions específiques, es troben:

- Proposar i coordinar un calendari de reunions de seguiment, amb caràcter periòdic, iniciant-se amb la reunió de kick-off, en què participaran els principals responsables del projecte per ambdues parts.
- Convocar les reunions, aixecar-ne actes detallades i distribuir-les entre les parts dins del termini màxim establert al contracte.
- Proposar, quan sigui necessari, ajustos al cronograma inicial presentat en la licitació, sempre que les necessitats operatives, tècniques o logístiques de l'Ajuntament així ho requereixin.
- Garantir la coordinació entre els diferents equips tècnics, logístics i administratius de l'adjudicatari implicats en el projecte.

Els ajustos al cronograma aprovats en aquestes reunions tindran caràcter definitiu i obligatori per a ambdues parts, sense que l'Ajuntament perdi el dret a exigir el compliment dels objectius i terminis contractuals.

- 4. Accés a les instal·lacions i facilitats tècniques:** L'Ajuntament garantirà l'accés necessari i suficient dels tècnics i especialistes designats per l'adjudicatari a les instal·lacions afectades per l'execució del contracte, amb la finalitat de possibilitar la correcta implantació del sistema segons els dies, horaris i condicions prèviament acordats. L'accés inclou la possibilitat de disposar dels mitjans tècnics i recursos logístics mínims requerits per al correcte desenvolupament de les tasques, sense que això generi cost addicional per a l'adjudicatari.

5. **Responsabilitat de l'adjudicatari en la implantació del sistema:** L'adjudicatari assumeix la responsabilitat exclusiva de la correcta implantació del sistema, garantint el compliment de totes les especificacions tècniques, funcionals i normatives aplicables. Així mateix, haurà de posar a disposició del projecte tots els recursos humans, tècnics i logístics necessaris per assegurar una execució satisfactòria i conforme al plec de condicions. L'adjudicatari és responsable dels danys, desperfectes o incidències derivades d'una execució defectuosa, negligent o parcial del contracte.
6. **Interferències amb el funcionament ordinari dels serveis municipals:** En el supòsit que les actuacions necessàries per a la implantació del sistema puguin afectar el funcionament ordinari dels serveis municipals o de les oficines d'atenció al públic, l'adjudicatari haurà de planificar i executar aquestes actuacions fora de l'horari laboral habitual, sense que s'apliqui cap suplement econòmic ni cost addicional. Les intervencions hauran de ser coordinades amb l'Ajuntament, de manera que es minimitzi qualsevol impacte en la prestació dels serveis públics, i només es podran dur a terme durant l'horari ordinari amb autorització expressa i documentada de l'Ajuntament, prèvia justificació tècnica.
7. **Informes i documentació tècnica:** L'adjudicatari haurà de remetre, quan li sigui requerit, informes detallats sobre l'estat d'execució, els incidents detectats, les mesures correctores adoptades i els ajustos realitzats en el cronograma.

#### 7.4 EQUIP DEL PROJECTE

L'equip destinat a l'execució del present contracte estarà integrat per personal de l'empresa adjudicatària.

Es preveu una durada de 93 jornades de projecte entre les quals es desglossen a continuació:

- a) Direcció de projecte. 6 jornades.
- b) Implantació. 59 jornades.
- c) Formació. 15 jornades.
- d) Control de qualitat. 13 jornades.

L'adscripció mínima i obligatòria de mitjans humans per part de l'adjudicatària és la següent:

##### 1. Director/a de projecte:

- Serà l'òrgan responsable de la gestió operativa del projecte i actuarà com a interlocutor principal amb l'Ajuntament de Blanes.
- Mantindrà reunions periòdiques amb el tècnic responsable designat per l'Ajuntament.
- Ha de comptar amb una experiència mínima de tres (3) projectes demostrables en serveis similars en altres Administracions Públiques dins dels cinc (5) anys immediatament anteriors.
- Haurà de ser titulat/da universitari/ària en Relacions Laborals, Dret i/o Gestió i Administració Pública.

##### 2. Consultor/a executiu/va:

- Planificarà, coordinarà i supervisarà l'execució de les activitats d'implantació i formació.
- Ha de comptar amb una experiència mínima de tres (3) projectes demostrables en serveis similars en altres Administracions Públiques dins dels cinc (5) anys immediatament anteriors.
- Haurà de ser titulat/da universitari/ària en Relacions Laborals, Dret i/o Gestió i Administració Pública.

### **3. Responsable tècnic del sistema de manteniment integral i resolució d'incidències:**

- Tindrà com a funció principal el seguiment i la gestió de les incidències reportades, assegurant la correcta operativitat del sistema.
- Ha de comptar amb una experiència mínima de tres (3) projectes demostrables en serveis similars en altres Administracions Públiques dins dels cinc (5) anys immediatament anteriors.
- Haurà de ser com a mínim titulat en cicle formatiu de grau superior relacionat amb l'àmbit.

Es fa constar que la composició anterior constitueix el personal mínim obligatori adscrit al contracte, sense perjudici de l'adscripció de personal addicional que l'adjudicatària consideri necessari per a la correcta execució del contracte.

Qualsevol modificació en la composició de l'equip haurà de ser comunicada prèviament a l'Ajuntament, indicant els perfils dels nous integrants. La validesa de qualsevol substitució serà sotmesa a l'aprovació expressa de l'Ajuntament.

L'adjudicatària haurà de presentar quinzenalment un informe de seguiment de l'implantació del projecte i posarà tot el personal necessari a disposició de l'Ajuntament per assistir a les reunions que es considerin pertinents.

## **8. SUPORT I MANTENIMENT**

### **8.1 ASPECTES GENERALS**

L'adjudicatari està obligat a garantir el suport i manteniment durant tota la vigència del contracte, incloent de manera integral tot el programari i la maquinària instal·lada conforme a l'objecte contractual.

Els serveis de manteniment mínims i obligatoris que l'adjudicatari haurà de prestar, un cop cada mòdul o conjunt de mòduls estigui implantat i operatiu, són els següents:

#### **a) Disponibilitat del sistema:**

- Disponibilitat ininterrompuda, 24 hores al dia, els 365 dies de l'any (24x7).

#### **b) Horari d'atenció:**

La disponibilitat mínima del servei d'atenció serà la següent:

- Calendari laboral en que només es consideren festius els nacionals.
- Horari d'atenció d'estiu (16/6 fins 15/9): De dilluns a divendres de 08:00 a 15:00h
- Horari d'hivern: De dilluns a dijous de 08:00 a 18:30h ininterromput i divendres de 08:00 a 15:00h
- Excepcions:

- Setmana santa (dilluns, dimarts, dimecres: De 08:00 a 14:00h
- Nadal:
  - 24 i 31 de desembre i 5 de gener horari de 08:00 a 14:00h
  - Del 26 de desembre al 4 de gener horari de 08:00 a 15:00h

**c) Suport tècnic i funcional:**

- Assistència en el correcte funcionament del sistema informàtic objecte del contracte.
- Subministrament de la documentació tècnica i funcional relativa al sistema i a les noves versions.
- Formació sobre noves funcionalitats o modificacions substancials derivades de canvis de versió o de requeriments legals, quan l'Ajuntament ho consideri necessari.

**d) Manteniment programat:**

- L'adjudicatari haurà de coordinar-se amb el Servei d'Informàtica de la corporació per determinar els mecanismes i la finestra temporal més adequada per dur a terme les tasques de manteniment programat.
- En cas que alguna actualització afecti l'activitat dels usuaris, l'adjudicatari haurà de comunicar-ho a l'Ajuntament i pactar conjuntament l'horari de parada o indisponibilitat del sistema.

**e) Actualitzacions i adequació normativa:**

- L'adjudicatari proporcionarà noves versions, subversions i/o actualitzacions del programari objecte de la licitació sense cost addicional.
- Aquestes versions han d'incloure tots els canvis normatius d'àmbit estatal o autonòmic que afectin el sistema contractat, els quals seran lliurats a l'Ajuntament sense necessitat que aquest destini recursos addicionals d'assessorament, amb antelació suficient per a validar la seva funcionalitat i abans de l'entrada en vigor dels canvis normatius corresponents.

**f) Correcció de disfuncions:**

- L'adjudicatari haurà de corregir qualsevol mal funcionament o disfunció del sistema o dels terminals associats.

**g) Atenció a consultes tècniques:**

- L'adjudicatari atindrà les consultes tècniques o funcionals dels tècnics informàtics municipals o dels usuaris autoritzats, encara que aquestes no constitueixin pròpiament incidències de programari o equipament, sense cost addicional.

**h) Modalitat del servei:**

- El servei de suport i manteniment s'executarà habitualment de manera remota, d'acord amb les polítiques i sistemes de seguretat de l'Ajuntament.
- De manera excepcional, per motius tècnics degudament justificats o per fallades dels terminals o aplicacions, el servei podrà prestar-se presencialment. En aquest cas, les despeses de desplaçament i dietes estaran incloses en el preu del suport i manteniment ofert.

## **8.2 MODEL DE GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I PETICIONS DE SUPORT**

El contractista haurà de prestar un servei de primer nivell de recepció i gestió de peticions o incidències, mitjançant una plataforma accessible a través de web i correu electrònic, utilitzant un sistema de tiquets que asseguri el registre, seguiment i control exhaustiu de cada cas.

El sistema de tiquets haurà de permetre identificar l'origen de la incidència, discriminant-lo per departament o usuari, així com establir la seva prioritat i classificació segons els criteris establerts.

Les sol·licituds de suport dirigides al contractista podran efectuar-se, indistintament, per via telefònica o mitjançant la plataforma web i el correu electrònic, sent obligatori, en tots els casos, el registre d'un tiquet que garanteixi el seu seguiment i gestió integral.

El personal municipal tindrà dret a accedir, visualitzar i gestionar la totalitat de les incidències registrades, així com a generar informes analítics, preferentment de manera automatitzada, per a la seva avaluació i control intern.

### **8.3 GARANTIA DELS SERVEIS I SUBMINISTRAMENTS**

1. Serveis: Atès la naturalesa de la prestació, no es fixa un termini de garantia específic per als serveis objecte del present contracte.
2. Defectes o vicis: En cas que, dins dels terminis establerts, s'acrediti l'existència de vicis o defectes en els béns subministrats, l'Ajuntament tindrà dret a exigir la reposició dels elements defectuosos o, si és suficient, la seva reparació.
3. Extinció de la responsabilitat: Transcorregut el termini de garantia sense que l'Ajuntament hagi formalitzat reclamació o sol·licitat esmenes en els termes establerts als apartats anteriors, el contractista quedarà exempt de qualsevol responsabilitat derivada dels béns subministrats.

### **8.4 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI ( SLA)**

L'adjudicatari queda obligat a complir els Acords de Nivell de Servei (SLA) establerts en el present document. L'incompliment de qualsevol dels SLA constituirà una infracció classificada com a lleu, greu o molt greu, segons la naturalesa de la incidència, podent derivar en l'aplicació de penalitzacions econòmiques conforme als criteris establerts.

Paràmetre	SLA Sol·licitat	Penalitzacions
Temps de subministrament i execució del projecte	≤ 6 mesos naturals des de la signatura del contracte	Infracció greu per cada mes de retard
Temps màxim de resolució d'una incidència lleu	Temps de resposta ≤ 8 hores laborables Temps de resolució ≤ 72 hores laborables	Infracció lleu si es resol entre 4 i 10 dies laborables; Infracció greu si supera els 10 dies laborables
Temps màxim de resolució d'una incidència greu	Temps de resposta ≤ 2 hores laborables Temps de resolució ≤ 10 hores laborables	Infracció lleu si es resol entre 2 i 5 dies laborables; Infracció greu si supera els 5 dies laborables
Temps màxim de resolució d'una incidència molt greu	Temps de resposta ≤ 1 hora laborable Temps de resolució igual o inferior a un dia laborable	Infracció greu si es resol entre 1 i 3 dies laborables; Infracció molt greu si supera els 3 dies laborables

### **Criteris d'aplicació dels SLA**

1. S'aplicaran segons l'horari d'atenció establert.
2. Els SLA indicats seran íntegrament assumits per l'adjudicatari, excepte en supòsits d'imputabilitat no atribuïble a aquest.
3. L'incompliment dels SLA implicarà la qualificació de les faltes com a lleus, greus o molt greus, segons el tipus d'incidència.

### **Definicions**

#### **a) Incidències molt greus**

Es consideraran incidències molt greus aquelles que provoquin la interrupció total del servei o afectin processos crítics de manera que puguin generar perjudicis econòmics, legals, operatius o reputacionals per a l'Ajuntament i el seu personal.

#### Característiques

- Indisponibilitat total o pràcticament total del sistema.
- Impossibilitat d'executar processos essencials.
- Afectació generalitzada a la majoria o a la totalitat dels usuaris.
- Inexistència de solucions alternatives viables.
- Risc d'incompliment d'obligacions legals o de terminis preceptius.
- Pèrdua, corrupció o alteració d'informació crítica.
- Incidents de seguretat amb impacte elevat sobre la confidencialitat, la integritat o la disponibilitat de les dades.

#### **b) Incidències greus**

Es consideraran incidències greus aquelles que dificultin de manera significativa el funcionament habitual del sistema o afectin processos importants, tot i que existeixi alguna alternativa temporal que permeti mantenir l'activitat.

#### Característiques

- Parades puntuals del sistema, dificultant el desenvolupament normal de les funcions de l'usuari.
- Impedeixen o limiten parcialment l'execució de processos rellevants.
- Afecten un nombre significatiu d'usuaris o una unitat organitzativa concreta.
- Requereixen actuacions manuals complexes o un increment notable de la càrrega de treball.
- Poden comprometre el compliment de terminis si no es resolen dins dels temps establerts.
- No comporten una indisponibilitat total del servei ni una pèrdua massiva de dades.

#### **c) Incidències lleus**

Es consideraran incidències lleus aquelles que comportin una afectació limitada del servei, sense impedir la realització de les funcionalitats essencials del sistema ni comprometre la integritat, disponibilitat o confidencialitat de la informació.

#### Característiques:

- Afecten funcionalitats secundàries o no crítiques.
- L'impacte es limita a un o diversos usuaris concrets.
- Existeix una solució alternativa senzilla o un procediment manual temporal.
- No afecten els processos de nòmina ni el compliment de terminis legals.
- No provoquen una degradació significativa del rendiment del sistema.
- Tots els altres no previstos anteriorment i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els Plecs, sempre que siguin en perjudici lleu del servei

d) **Temps de resposta:**

Interval màxim transcorregut des de la comunicació de la incidència a l'adjudicatari fins a l'inici de les actuacions per a la seva resolució.

e) **Temps de resolució:**

Interval màxim transcorregut des de la comunicació de la incidència a l'adjudicatari fins a la implementació d'una solució temporal o definitiva que permeti la correcta operació del sistema. Les incidències crítiques resoltes temporalment es consideraran no crítiques a efectes dels SLA.

## 8.5 PENALITZACIONS

S'observarà el previst en el Plec de Clàusules Administratives pel que fa a les penalitats derivades de l'incompliment dels acords de nivell de servei (SLA) durant tota la vigència del contracte.

## 9. FORMACIÓ I CONSULTORIA

### 9.1 FORMACIÓ I CONSULTORIA PEL PERSONAL ASSIGNAT AL PROJECTE.

a) Formació per als administradors/es de la plataforma

L'adjudicatari serà responsable de proporcionar la formació necessària al personal encarregat de l'explotació de la plataforma, incloent totes les jornades, presencials o telemàtiques, que resultin imprescindibles per a la correcta implementació i posada en funcionament del projecte. Aquesta formació comprèn, de manera no limitativa, les jornades de parametrització, migració i capacitació dels usuaris administradors.

El contingut i l'estructura de la formació hauran de constar en el document denominat Pla de Formació i Consultoria, el qual haurà de ser adaptat a les necessitats específiques del projecte i de la Corporació.

A més, l'adjudicatari haurà de garantir l'accés a una plataforma de formació gratuïta, sense limitació horària, disponible les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb l'objectiu d'assegurar l'actualització contínua dels coneixements dels usuaris del sistema. Així mateix, s'haurà de proporcionar un manual de formació bàsica, permanentment actualitzat durant la vigència del contracte, sense generar cost addicional per a la Corporació.

Les persones encarregades de la formació i consultoria hauran de disposar d'experiència acreditada en l'àmbit corresponent a les sessions formatives. Totes les despeses derivades de les jornades, incloses dietes, desplaçaments i qualsevol altre concepte associat, seran a càrrec de l'adjudicatari.

b) Formació per als usuaris de la plataforma

L'adjudicatari haurà de garantir l'elaboració i manteniment d'un manual de formació bàsica destinat a tots els usuaris que interactuïn amb els recursos objecte del contracte durant la vigència del servei. Aquest manual haurà d'estar permanentment actualitzat i disponible sense cost addicional per a la Corporació durant tot el període contractual.

## **9.2 PLA DE FORMACIÓ I CONSULTORIA**

En el marc del pla de formació i consultoria, serà obligatori detallar de manera exhaustiva el programa de continguts, especificant el nombre d'hores assignades, que haurà de ser, com a mínim, de quinze jornades (105 hores corresponents a 15 jornades de 7 hores) que poden ser en la seva totalitat o no de forma presencial o mitjançant sistemes telemàtics, combinant sessions de formació i consultoria, dins de l'horari laboral comprès entre les 8:00 i les 15:00 hores, de dilluns a divendres. Així mateix, caldrà indicar l'abast del programa i el perfil professional recomanat per a cada activitat formativa o de consultoria. En qualsevol circumstància, es garantirà la disponibilitat de totes les sessions telemàtiques necessàries per assegurar la correcta explotació del sistema.

Adicionalment, serà necessari descriure de manera detallada el funcionament de la formació continuada en modalitat en línia, així com el servei de consultoria posterior a la implantació, establint els mecanismes, procediments i condicions que assegurin la seva efectivitat i adequació a les necessitats dels destinataris.

## **10. SEGURETAT DEL SISTEMA I SERVEI**

L'empresa adjudicatària assumirà plena responsabilitat pel manteniment, protecció i seguretat de tots els sistemes i serveis informàtics objecte del contracte. Aquesta responsabilitat s'exercirà de manera estricta, d'acord amb els paràmetres de qualitat i seguretat establerts per l'Ajuntament de Blanes, així com amb les disposicions vigents en matèria legal i reglamentària, incloent-hi les normes i bones pràctiques reconegudes en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), amb l'objectiu de garantir la confidencialitat, disponibilitat i integritat de la informació i de les dades personals gestionades.

En aquest sentit, l'adjudicatari, ja sigui actuant per mitjà propi o a través de persones físiques que operin sota la seva autoritat o supervisió, queda expressament prohibit de realitzar qualsevol acció que pugui comprometre la seguretat, la integritat o la disponibilitat dels sistemes d'informació i comunicació de l'Ajuntament durant la vigència del contracte.

### **Mesures i Principis Míנים de Seguretat**

Sense perjudici de les obligacions generals de seguretat aplicables, l'adjudicatari haurà de garantir, com a mínims obligatoris, l'aplicació dels següents principis i mesures:

#### **a) Manteniment i Administració del Sistema:**

Els sistemes han de ser actualitzats i administrats de manera contínua i adequada, amb la finalitat de prevenir vulnerabilitats i minimitzar riscos d'atacs o amenaces, tant de naturalesa externa com interna.

#### **b) Tractament Exclusiu de la Informació:**

La informació i les dades personals tractades per l'adjudicatari només podran ser utilitzades per a finalitats directament relacionades amb el servei objecte del contracte. Es prohibeix expressament

qualsevol ús amb finalitats diferents, de conformitat amb els principis de limitació de finalitat i minimització de dades establerts per la normativa aplicable.

c) Gestió Segura de Documentació Física i Suports:

En cas que l'adjudicatari gestioni documentació física o suports que continguin dades personals o informació de l'Ajuntament, haurà de garantir mesures estrictes de transport, emmagatzematge, arxiu i custòdia, assegurant que l'accés quedi restringit al personal autoritzat. Les dades i documents s'hauran d'emmagatzemar en ubicacions segures i en dispositius que impedeixin l'accés no autoritzat.

d) Recuperació i Continuïtat del Servei:

L'adjudicatari haurà de disposar d'una còpia de seguretat de la versió en producció que permeti restaurar el sistema o tornar a un estat anterior en cas d'error, fallida d' d'actualitzacions o qualsevol incident de seguretat, garantint així la continuïtat del servei.

e) Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat i la Normativa de Protecció de Dades:

El servei de seguretat haurà de ser conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat i a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, incloent mesures com:

- Realització de còpies de seguretat diàries, setmanals i mensuals amb retenció adequada.
- Autorització i control d'accés dels usuaris.
- Registre i traçabilitat d'accessos.
- Generació periòdica d'informes i auditories de seguretat.
- Xifrat de les comunicacions i dels suports que continguin dades sensibles.

f) Programació de Manteniment i Còpies de Seguretat:

Totes les actualitzacions i operacions de còpia de seguretat hauran de realitzar-se preferentment fora de l'horari laboral, concretament a partir de les 21:00 hores i durant els caps de setmana, amb la finalitat de minimitzar l'impacte sobre la disponibilitat dels serveis.

El compliment de les mesures i principis establerts constitueix una obligació essencial del contracte, i qualsevol incompliment podrà derivar responsabilitats civils, administratives o penals, segons la normativa aplicable.

## 11. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària assumeix, de manera expressa i incondicional, el deure de preservar en tot moment la més estricta confidencialitat i reserva respecte de qualsevol informació, documentació o dada a la qual pugui tenir accés com a conseqüència o amb motiu de l'execució del contracte. Aquesta obligació adquireix especial rellevància en relació amb les dades de caràcter personal, les quals únicament podran ser tractades, utilitzades i emmagatzemades en la mesura estrictament necessària per al compliment de les finalitats contractuals i en cap cas podran ser cedides, comunicades o posades a disposició de tercers, ni tan sols amb finalitats de mera custòdia o conservació.

Així mateix, l'adjudicatària haurà d'abstenir-se de revelar, divulgar o difondre qualsevol tipus de credencial, codi d'accés o informació sensible que permeti o pugui facilitar l'accés als sistemes

informàtics, aplicacions, xarxes o instal·lacions de l'Ajuntament. De la mateixa manera, li és vedat efectuar un ús indegut o aliè a les finalitats contractuals dels permisos, privilegis o autoritzacions que li siguin atorgats al seu personal, tot això amb l'objectiu de garantir la seguretat i la integritat de les infraestructures municipals.

En cas que l'Ajuntament ho requereixi, l'empresa adjudicatària estarà obligada a identificar de manera precisa i completa el personal assignat a l'execució del contracte que accedeixi a les dependències físiques o als sistemes municipals, facilitant com a mínim el nom, cognoms i document nacional d'identitat (DNI) de cadascun d'ells. L'adjudicatària mantindrà la responsabilitat directa sobre la custòdia i utilització de les credencials d'accés assignades al seu personal i haurà de comunicar immediatament i sol·licitar la modificació o substitució d'aquestes credencials quan existeixi risc que hagin pogut ser conegudes, utilitzades o estar en possessió de terceres persones alienes a la seva organització, incloent-hi els supòsits de finalització de relació contractual amb algun dels seus treballadors o col·laboradors.

El compliment de les obligacions aquí descrites té caràcter essencial. En conseqüència, qualsevol vulneració, inobservança o incompliment per part de l'empresa adjudicatària donarà lloc a la seva responsabilitat directa pels danys i perjudicis, materials o immaterials, que se'n puguin derivar en perjudici de l'Ajuntament, sense perjudici de les accions legals i contractuals que aquest es reservi per a la defensa dels seus interessos.

## **12. PROPIETAT, PORTABILITAT I ESBORRAMENT DE DADES**

- a) Propietat de les dades: Les dades generades, tractades o emmagatzemades en execució del present contracte constitueixen propietat exclusiva de l'Ajuntament de Blanes. L'adjudicatari reconeix que no adquireix cap dret de propietat, ni de còpia, ni de cessió sobre les esmentades dades, més enllà del que expressament s'estableix en aquest contracte.
- b) Lliurament de dades a la finalització del contracte: En finalitzar el contracte per qualsevol causa, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament, sense cap cost addicional, la totalitat de les dades en format electrònic estructurat, compatible amb una base de dades relacional estàndard de mercat i interoperable amb sistemes habitualment utilitzats en administració pública.
- c) Portabilitat i còpies provisionals: Amb la finalitat de permetre la migració de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari facilitarà:
  - Una primera còpia de les dades, en el format indicat, amb una antelació mínima de tres (3) mesos respecte de la finalització del contracte, destinada a proves de migració i verificació de compatibilitat.
  - Una còpia final de totes les dades, actualitzada fins a la data d'extinció del contracte, lliurada immediatament després de la finalització del mateix.
- d) Esborrament i certificació: L'adjudicatari haurà de procedir a l'esborrament definitiu de totes les dades de l'Ajuntament del sistema informàtic utilitzat per a la prestació del servei, i certificar-ne per escrit l'efectivitat en un termini màxim d'un (1) mes des de la data de finalització del contracte. La certificació podrà ser subjecta a auditoria o verificació per part de l'Ajuntament.
- e) Sol·licitud de còpies durant la vigència contractual: L'Ajuntament podrà sol·licitar còpies de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte. L'adjudicatari haurà de lliurar-les, sense cap cost addicional, en un termini màxim de quinze (15) dies hàbils a comptar des de la recepció de la sol·licitud, en el mateix format estructurat i interoperable establert anteriorment.

- f) Compliment normatiu: Totes les operacions de tractament, lliurament, portabilitat i esborrament de dades objecte d'aquesta clàusula hauran de complir estrictament la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, inclòs, si escau, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals.

### **13. PROTECCIÓ DE DADES**

- a) Obligacions generals

L'Adjudicatari, en qualitat d'Encàrrec del Tractament, haurà de complir íntegrament amb el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com amb la resta de normativa vigent que sigui aplicable en matèria de protecció de dades.

- b) Responsabilitat de l'Adjudicatari

L'Adjudicatari respondrà de qualsevol infracció derivada de l'ús indegut de les dades personals, i en particular en els següents supòsits:

1. Quan destini les dades a una finalitat diferent de la prevista en el contracte o de les instruccions de l'Ajuntament.
2. Quan procedeixi a la seva comunicació o cessió a tercers sense l'autorització corresponent.
3. Quan faci un ús irregular de les mateixes o no adopti les mesures necessàries per a la seva adequada custòdia i emmagatzematge.

En aquests casos, l'Adjudicatari estarà obligat a indemnitzar la Corporació per tots els danys i perjudicis que aquesta pugui patir, així com per qualsevol reclamació, acció o procediment que tingui el seu origen en l'incompliment —o compliment defectuós— de les obligacions establertes tant en el contracte com en la normativa de protecció de dades.

- c) Limitació en el tractament de dades

L'Adjudicatari únicament tractarà les dades personals a les quals tingui accés conforme a les instruccions de l'Ajuntament i exclusivament per a la finalitat definida en el contracte. Queda expressament prohibit:

1. Utilitzar-les per a finalitats diferents.
2. Conservar-les indegudament.
3. Comunicar-les, ni tan sols per a la seva mera conservació, a tercers sense autorització.

A la finalització del contracte, s'aplicarà el que disposa l'article 33.3 de la Llei Orgànica 3/2018, havent l'Adjudicatari de procedir, segons correspongui, a la devolució de les dades a l'Administració o a la seva destrucció. La devolució de les dades es realitzarà sempre en format estructurat, en fonts obertes que no requereixin llicenciament i amb l'esquema i descripció del model de dades detallat.

- d) Mesures de seguretat

L'Adjudicatari haurà d'adoptar totes les mesures tècniques i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades personals i impedeixin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte els riscos derivats tant dels elements tecnològics objecte del contracte com de la intervenció humana.

En aquest sentit, l'Adjudicatari haurà d'aplicar, com a mínim, els nivells de seguretat previstos en el Reial Decret 1720/2007, en funció de la naturalesa de les dades objecte de tractament.

#### **14. ALTRES REQUISITS DE SEGURETAT I OPERATIVITAT MÍNIMS INDISPENSABLES PER A L'ACCÉS A LA SOLUCIÓ PROPOSADA:**

El sistema permetrà identificació amb certificat digital, usuari i password així com la identificació de doble factor en accedir a ella. D'aquesta manera, comptarà amb una seguretat més elevada de cara a la denegació d'intrusions o accessos no autoritzats.

##### **14.1 REFERENT A L'AUDITORIA DELS REGISTRES DE L'ACTIVITAT**

Auditories conforme a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). El sistema haurà de registrar l'activitat dels usuaris en auditories que l'Ajuntament pugui consultar en qualsevol moment, tant dels accessos realitzats com la informació consultada i les accions dutes a terme.

##### **14.2 COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT.**

A tal efecte, la plataforma és una peça crítica del sistema d'informació. A través, d'aquest servei de custòdia de tota la informació i producció documental generada per aquest Ajuntament ha de ser un requisit ineludible el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat, en la seva CATEGORIA MITJANA o superior, oferint les màximes garanties, disponibilitat, traçabilitat, integritat, autenticitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.

##### **14.3 COMPLIMENT DE L'ESQUEMA NACIONAL D'INTEROPERABILITAT.**

La plataforma ha d'assegurar un adequat nivell d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, informacions i serveis que aquesta Administració gestioni en l'exercici de les seves competències.

Cal tenir en compte que moltes d'aquestes integracions requereixen que les comunicacions es duguin a terme i realitzin a través de la xarxa SARA. Atès que l'objecte del contracte s'ha de prestar íntegrament en modalitat SaaS, caldrà que el licitador hagi obtingut el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa SARA de conformitat amb Resolució de 4 de juliol de 2017, de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, on es van establir les condicions que han de complir-se per tenir la consideració de Punt de Presència de la Xarxa SARA, amb l'objectiu de garantir i facilitar la interoperabilitat de la solució oferta per aquesta Administració. Per tant, es considera requisit mínim i obligatori per tal de concórrer a la licitació que la solució proposada compti amb el reconeixement de la condició de Punt de Presència de la Xarxa SARA segons l'establert anteriorment.

Per aquest motiu, el proveïdor s'obliga a implementar els estàndards tècnics i de seguretat que s'indiquen en la legislació vigent en matèria de protecció de dades. Les esmentades obligacions d'implementació d'índole tècnica i organitzatives han de ser adequades per tal d'evitar l'accés o tractament il·lícit no autoritzat de dades personals de l'Ajuntament de Blanes i davant la seva alteració, pèrdua o destrucció.



La plataforma ha d'assegurar un adequat nivell d'interoperabilitat organitzativa, semàntica i tècnica de les dades, informacions i serveis que aquest Ajuntament gestioni en l'exercici de les seves competències.

#### **14.4 UBICACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS**

Atès que la solució informàtica tipus SaaS, l'adjudicatari haurà de garantir que les instal·lacions des de les quals es vagi a prestar aquest servei estiguin ubicades en territori de la Unió Europea i que ofereixin les majors garanties de disponibilitat i de protecció de la informació, per la qual cosa serà necessari complir amb aquests requisits i serà imprescindible acreditar-ho.