

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS EN MODALITAT “AL NÚVOL” DEL SISTEMA PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DELS RECURSOS HUMANS I SERVEI COL·LABORATIU DE NÒMINES I GESTIÓ LABORAL DEL PERSONAL.

Expedient 2026-4025

Contingut

1	Antecedents.....	3
2	Objecte del contracte.....	3
3	Delimitació de l'abast.....	4
4	Descripció del servei de manteniment a contractar.....	4
4.1	Funcionalitats del sistema informàtic integrat de gestió dels RH.....	5
4.1.1	Gestió de personal.....	5
4.1.2	Gestió del cicle de nòmines.....	7
4.1.3	Simulacions, càlculs i seguiment pressupostari (Capítol I).....	11
4.1.4	Gestió de contractes.....	12
4.1.5	Administració de llocs de treball i places.....	12
4.1.6	Quadre de comandament de RRHH.....	14
4.1.7	Portal de l'empleat.....	14
4.1.8	Control de presència i requisits dels terminals.....	16
4.1.9	Oferta pública d'ocupació.....	17
4.1.10	Gestió d'ajuts socials.....	17
4.1.11	Gestió per competències i desenvolupament professional.....	18
4.2	Servei de col·laboració en la gestió del cicle de nòmina.....	18
4.3	Requeriments tecnològics.....	21
4.4	Serveis de Formació.....	21
5	Condicions d'execució del contracte.....	21
5.1	Serveis de suport.....	22
5.1.1	Legislació aplicable.....	22
5.1.2	Disponibilitat i condicions generals.....	22



5.1.3	Tipologia.....	22
5.1.4	Gestió de les incidències.....	22
5.2	Personal tècnic de l'adjudicatari.....	23
5.3	Funcions de l'equip de suport.....	23
5.4	Organització del personal tècnic de l'adjudicatari.....	23
5.5	Seguretat dels sistemes d'informació.....	24
5.6	Tractament de dades.....	24
5.7	Confidencialitat.....	25
6	Acords de nivells de servei.....	25
6.1	Definició de conceptes.....	25
6.1.1	Acord de nivells de servei (ANS).....	25
6.1.2	Incidències.....	25
6.1.3	Classificació d'incidències.....	25
6.2	Nivells de servei.....	26
6.3	Incompliments.....	27
7	Seguiment del servei.....	28
7.1	Reunions de seguiment.....	28
7.2	Assumptes.....	28



1 Antecedents

A partir de l'any 2021, degut a la manca de recursos informàtics i personals, es va adjudicar la contractació del sistema informàtic per la gestió integral del personal al núvol GINPIX, al proveïdor SAVIA (actualment absorbida per BL España Software SLU), moment en què s'inicia un avanç en la implementació tècnica d'un recurs informàtic amb els instruments necessaris per a gestió administrativa del personal en un sentit ampli (ordenació del personal, control pressupostari, connexió amb organismes de seguretat social, control presencial,...).

Des de l'any 2024, amb l'anterior aparició de la normativa d'estabilització per personal al servei de les administracions públiques (Llei 20/2021 de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública), afegit a la posada en marxa dels nous recursos informàtics contractats i a l'increment d'efectius de personal generalitzat per a tots els àmbits de gestió de l'Ajuntament, es va provocar un elevat i continuat volum de treball als RH de l'Ajuntament i dels serveis administratius dels OA, pel que a partir de 2025 es va contractar el servei col·laboratiu en la gestió de nòmines i contractació especialitzats en l'Administració Local, Ginpix BPO de Savia (actualment absorbida per BL España SLU), i així poder assegurar continuïtat en el compliment legal i normatiu que correspon a les Administracions Locals.

Per altra banda, cal tenir en compte que aquests serveis de manteniment, actualització de programes i suport col·laboratiu de nòmines i contractes en matèria laboral només els poden prestar els propietaris del programa objecte d'aquest contracte, essent l'empresa BL España Software SLU la titular en l'actualitat, com a únic fabricant i desenvolupador del software GINPIX7 i l'única societat autoritzada per a la seva distribució i comercialització en exclusiva.

2 Objecte del contracte

1. L'objecte general d'aquest contracte és la renovació dels serveis del sistema informàtic GINPIX7 "al núvol" amb serveis SaaS (*Software as a Service*) per a la gestió integral dels recursos humans per l'Ajuntament de Vila-seca i els seus patronats, així com la renovació del servei col·laboratiu Ginpix BPO del càlcul de la nòmina, que inclou diverses funcionalitats relacionades amb el cicle de la nòmina.
2. També inclou el control horari dels treballadors, la gestió de la plantilla del personal i el portal de l'empleat, entre d'altres, així com el manteniment dels terminals existents.



3 Delimitació de l'abast

1. L'Ajuntament de Vila-seca està format pel mateix Ajuntament i per dos organismes autònoms de caràcter administratiu que adopten la forma jurídica de Patronats.
2. El nombre mitjà de treballadors de l'Ajuntament es troba al voltant de 300. El nombre de treballadors del Patronat de Música és de 40. El nombre de treballadors del Patronat de Turisme és al voltant dels 10.
3. La plantilla de personal està formada per personal funcionari, personal laboral, personal interí i personal eventual. Entre el personal funcionari, hi han funcionaris amb habilitació de caràcter nacional. El personal eventual es troba únicament a l'Ajuntament.
4. L'Ajuntament està estructurat en 5 àrees, tot i que aquesta estructura pot canviar en el futur. Cada àrea agrupa un conjunt de serveis. Els serveis, al seu torn, poden estructurar-se en unitats i subunitats.
5. Els Patronats municipals poden estructurar-se en àrees i cada àrea pot estar estructurada en unitats i subunitats.
6. Actualment el catàleg de llocs de treball contempla al voltant de 260 llocs de treball, repartit per a les tres entitats. Amb motiu de les contractacions de plans d'ocupació, es preveu que durant alguns períodes el nombre de nòmines a gestionar pugui augmentar fins arribar a una xifra al voltant de 300 empleats.
7. El personal que ha de tenir accés complert al sistema integral de Recursos Humans Ginpix7 són 6 usuaris, i 2 usuaris amb accés a Ginpix7+Òptics (Quadre de comandament).

4 Descripció del servei de manteniment a contractar

El servei de manteniment s'efectua sobre un sistema informàtic anomenat GINPIX7 que comprèn una solució modular, oberta i flexible que integra tota la informació que gestiona el servei, amb la finalitat d'agilitzar el seu treball diari, assegurant el compliment de les obligacions legals pertinents, i amb les funcionalitats que s'especifiquen.



4.1 Funcionalitats del sistema informàtic integrat de gestió dels RH

4.1.1 Gestió de personal

1. El sistema permet gestionar la informació de qualsevol persona que opti o tingui o hagi tingut una relació estatutària o laboral o de representació amb l'Ajuntament o els seus Patronats, proporcionant traçabilitat fins al moment en que passi a formar part de la relació d'empleats o de càrrecs electes.
2. El sistema disposa d'una integració amb el sistema de tramitació administrativa de l'Ajuntament mitjançant els corresponent expedients electrònics pel qual s'estableixi la relació laboral, funcionarial, política o de confiança.
3. El sistema permet la gestió dels empleats públics. Com a mínim, el sistema ha de mantenir la següent informació:

a. Dades Personals

1. Codi únic i vitalici per treballador
2. Nom i cognoms
3. Domicili postal
4. Telèfon
5. Telèfon mòbil
6. Correu electrònic
7. Data de naixement
8. Data d'alta a l'Ajuntament
9. Numero d'afiliació a la Seguretat Social
10. Entitat bancària d'abonament de nòmina
11. Oficina bancària d'abonament de nòmina
12. IBAN de abonament de nòmina
13. Tipus d'IRPF aplicat
14. Data aplicació del tipus d'IRPF
15. Dades de beneficiaris; tant ascendents com descendents.
 1. DNI
 2. Nom i cognoms
 3. Parentiu
 4. Grau de parentiu
 5. Data de naixement
16. Fotografia de l'empleat/ada.

El sistema ha de permetre:



- a) Generar avisos i comunicacions al treballador, relacionades amb diverses circumstàncies definides per R.H.
 - b) Manteniment de l'històric de situacions familiars per a l'IRPF.
- b. Dades Professionals.
- 1. Lloc de treball ocupat
 - 2. Tipus de personal
 - 3. Categoria professional
 - 4. Administració
 - 5. Escala
 - 6. Sub-escala
 - 7. Classe
 - 8. Categoria
 - 9. Grau personal
 - 10. Temps en el lloc de treball
 - 11. Titulacions professionals
 - 12. Idiomes
 - 13. Nivell d'idiomes
 - 14. Cursos i seminaris
- c. Dades laborals.
- 1. Situació laboral actual i històrica
 - 2. Empresa de cotització i tributació
 - 3. Tipus de contracte
 - 4. Antiguitat
 - 5. Antiguitat reconeguda
 - 6. Conveni d'aplicació
 - 7. Nivell del lloc de treball
 - 8. Centre de treball
 - 9. Centre de cost
 - 10. Dies de Baixa per IT
 - 11. Darrer Període de Baixa per IT
 - 12. Dies de Baixa per accident
 - 13. Darrer Període de Baixa per accident
 - 14. Dies de vacances anuals
 - 15. Dies de vacances anuals restants
 - 16. Dies d'afers propis anuals
 - 17. Dies d'afers propis anuals restants
 - 18. Hores sindicals anuals
 - 19. Hores sindicals anuals restants
 - 20. Temps acumulat d'absentisme anual
 - 21. Premis
 - 22. Sancions



4. El sistema ha de tenir una gestió completa de l'expedient personal del/de la treballador/a, i concretament, ha de permetre:
 - a) Obtenir l'històric de la situació laboral de l'empleat/ada en línia.
 - b) Definir empresa de cotització i tributació.
 - c) Identificar l'empleat per tipus de contracte, conveni d'aplicació, nivell de lloc, centre de treball i cost, tractament d'IT, àmbit d'IRPF.
 - d) La gestió automàtica dels moviments per a AFI (per fer la comunicació a la Tresoreria General de la Seguretat Social del Fitxer General Afiliació Seguretat Social, altes i baixes, variacions de dades, consultes,...).
 - e) La gestió de l'absentisme de manera personalitzada i orientada a l'Administració Pública (assumptes personals, vacances, IT, hores sindicals,...).
 - f) La gestió de les mútues mèdiques
 5. El sistema ha de permetre la gestió dels processos d'alta, baixa i modificació de la situació de l'empleat/ada. Ha de contenir les dades relatives a títols, cursos, sancions, mèrits i premis, IT's, ocupació a nivell de plaça i lloc de treball, grau personal, equipament, situacions laborals, absències, antiguitat, etc.
 6. El sistema ha de possibilitar obtenir certificats de l'empleat/ada, com a conseqüència de la gestió de l'històric de situacions administratives (certificat de serveis prestats, serveis previs, liquidació de triennis, situacions de maternitat, paternitat, jubilació, IT, o altres, per l'INS).
 7. El sistema ha de permetre incloure en l'expedient personal de l'empleat/ada els documents relatius a la seva vida laboral (contracte, certificats, diplomes, etc.).
 8. Ha de disposar d'una Base de dades de RH totalment integrada, en la qual la gestió realitzada en diversos mòduls, com en el mòdul de gestió de Relacions de Llocs de treball, Convocatòries de selecció, Expedients administratius, borses de treball etc. es traspassi al mòdul de la nòmina, mitjançant un mòdul de comunicació, en el qual els responsables de la nòmina puguin revisar la informació que formarà part de la nòmina, decidint en cada cas si s'incorpora a la nòmina i en quin moment.
 9. El sistema ha de possibilitar la confecció de la nòmina de l'Ajuntament de Vila-seca i dels seus organismes autònoms dependents, per part de l'adjudicatari, si fos requerit per l'Ajuntament.
- #### 4.1.2 Gestió del cicle de nòmines
1. El sistema ha de contemplar el procés de gestió de qualsevol nòmina de l'Ajuntament (normal, endarreriments, ajudes socials, etc...), efectuant el càlcul



de la nòmina, la gestió de les cotitzacions a la S. S., el càlcul de l'IRPF, elaborant la documentació justificativa de la mateixa a efectes comptables i pressupostaris, etc. així com les corresponents llistes de seguretat social i de retencions d'IRPF.

2. Ha de permetre la generació de les diferents nòmines d'un mes per a tot el personal o per grups (d'empleats, de llocs, etc.), així com poder realitzar tots els recàlculs que es vulgui mentre la nòmina corresponent al grup no estigui tancada; tenint en compte que la gestió per al càlcul de cotitzacions a la SS i de l'IRPF, exigeix l'agrupació de la informació continguda en les diferents nòmines mensuals en un únic document, seguint el criteri del DNI, sent aquest document en el primer cas mensual i en el segon anual.
3. El sistema ha de disposar d'un procés que permeti 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'Ajuntament i els Patronats municipals. Ha de disposar de les següents **funcionalitats**:
 1. Càlcul dels imports de nòmina
 2. Pre-càlcul dels imports de la nòmina, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona.
 3. Pre-càlcul dels imports de la nòmina per tipus de treballador
 4. Càlcul de la nòmina i abonament, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona.
 5. Càlcul de la nòmina i abonament per tipus de treballador
 6. Càlcul automàtic i abonament d'hores extres.
 7. Càlcul automàtic i abonament de quitances i indemnitzacions.
 8. Càlcul automàtic i abonament de pagues extres, en paga diferenciada o en nòmina ordinària.
 9. Càlcul automàtic i abonament d'endarreriments, incloent-hi cotitzacions.
 10. Càlcul automàtic i abonament de triennis i antiguitat.
 11. Gestió de diferents tipologies de jornades.
 12. Càlcul automàtic i abonament d'ajuts socials.
 13. Gestió de personal inclòs en el règim d'artistes
 14. Càlcul automàtic i descomptes de la Mútua mèdica
 15. Generació del fitxer de comptabilització amb totals per partides.
 16. Generació del detall del fitxer de comptabilització de totals
2. **Avançaments, préstecs i retencions judicials.** El sistema ha de disposar de la capacitat de realitzar o planificar:
 1. L'abonament, retenció i cancel·lació de préstecs i avançaments.



2. La parametrització de retencions judicials amb quantitat fixa o variable.
 3. La generació de llistats i informes dels avançaments, préstecs i retencions judicials, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona, per períodes.
 4. La generació de documents i fitxers d'intercanvi pel pagament de quotes sindicals, embargaments i bestretes
3. **Abonament de nòmina.** El sistema ha de permetre, de forma automàtica:
1. La generació de fitxers d'abonament de nòmines (segons format definit pel CSB) mitjançant transferències bancàries.
 2. La generació de fitxers de traspàs d'informació de quotes sindicals i retencions judicials.
 3. Les Multi transferències (ja sigui des de diferents orígens de transferència global, com a diferents comptes bancaris per a un mateix destinatari).
 4. La generació de documents individuals per cada treballador amb la liquidació de nòmina, en format .pdf.
4. **Processos d'Incapacitat Temporal IT.** El sistema ha de dur a terme l'administració de la documentació i els seus efectes en la nòmina de:
1. Totes les classes d'IT i accidents, baixes mèdiques, i comunicació als portals de l'administració corresponent
 2. La parametrització de les prestacions per IT i complements garantits.
5. **Seguretat social i cotització.** El sistema ha de generar:
1. Els fitxers de comunicació a la seguretat social: RED, CRA, SILTRA (SLD).
 2. Els fitxers de comunicació FAN, AFI, FDI.
 3. Els fitxers DELT@
 4. Els Fitxers de cotització d'endarreriments amb període mensual o anual.
 5. Els fitxers de comunicació a MUFACE
 6. Gestió i cotització d'incidències aperiòdiques i gratificacions extraordinàries.
6. **Agència Tributària.** El sistema ha de dur a terme:
1. La gestió completa d'IRPF, des del càlcul estimat del tipus per persona fins el procés anual i la regularització.
 2. La generació de qualsevol model oficial de l'AEAT, a nivell individual, en format PDF.
 3. La generació del fitxers electrònics normalitzats de la AEAT, segons els models oficials en vigor en cada moment de l'AEAT



7. **Rebut de nòmina.** El sistema ha de generar automàticament un document individual per a cada treballador amb el resultat de la liquidació, que ha de ser:
1. Respectant les dimensions d'un DIN-A4.
 2. Un document electrònic signat de forma automàtica en format PDF susceptible de ser enviat per mitjans electrònics.
 3. Consultable i descarregable des del portal de l'empleat.
 4. Obert, en el sentit que ha de permetre la inclusió de notes i missatges, tan de manera genèrica com de forma individual en els rebuts dels empleats.
8. **Informes.** El sistema ha de disposar de la possibilitat de generar:
1. Llistes dinàmiques de retribucions en PDF i fulls de càlcul.
 2. Resums de conceptes, períodes i partides pressupostàries.
 3. Llistes comparatives de nòmines per Ens, àrea, unitat, subunitat o persona, i per períodes.
 4. Consultes de qualsevol dada, per qualsevol camp definit relatiu als llocs de treball, a dades personals, a dades retributives i a dades comptables, amb possibilitat d'agrupació o no.
 5. Fitxers de traspàs per complimentar les enquestes ISPA.
9. **Generador de consultes.** El sistema ha de comptar amb una eina que ha de permetre generar informes per part dels usuaris del Departament de RRHH, de manera que:
1. Es pugui consultar per qualsevol camp de la Base de Dades del sistema.
 2. Es permeti la utilització de fórmules de càlcul en les consultes.
 3. Es pugui descarregar en format de full de càlcul, com a pàgina web en html, dom a document en format .rtf, etc.
 4. Es permeti la creació de plantilles emmagatzemables a la base de dades per la seva explotació posterior.
 5. Es permeti la consolidació d'informes en diverses entitats.
10. **Gestió de l'històric.** El sistema ha de permetre:
1. Emissió i comprovació de rebuts històrics, de forma genèrica i específica
 2. Emissió i comprovació de llistats de nòmines històriques.
11. **Pla de Pensions.** El sistema ha de permetre la gestió de partícips i actualitzacions dels promotors, així com del pagament del Pla de Pensions.
12. **Incidències.** Per a la gestió d'incidències el sistema ha de permetre:
1. Mantenir el control dels màxims mensuals i anuals.



2. La càrrega d'incidències des d'un full de càlcul (per ex. Les dades d'assistències dels regidors).
3. El tractament d'incidències de forma massiva, a nivell d'Ens, d'àrea, d'unitat, de subunitat o de persona.
4. El tractament de recaigudes d'IT o d'accident.

13. Càlcul d'endarreriments. El sistema ha d'incorporar un sistema senzill i intuïtiu per a la gestió d'endarreriments, que ha d'incloure les següents funcionalitats:

1. Permetre múltiples liquidacions en el mateix període, manuals i per diferència
2. L'assignació automàtica de liquidació per a RED.
3. La possibilitat d'imputar el càlcul dels endarreriments a períodes vençuts de manera que el període ja tancat incorpori el endarreriment calculat
4. La possibilitat d'acumular diverses liquidacions d'endarreriments a una paga.
5. La consolidació automàtica d'endarreriments recurrents com a incidències del mes anterior.
6. La gestió automàtica per la regularització de situacions sense recàrrecs a la Seguretat Social.

14. Fiscalització de la nòmina. A efectes de la fiscalització de la nòmina,

1. El sistema ha de generar llistes de modificacions entre nòmines per control de fiscalització (comparativa); 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 conclouï els canvis en relació a 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.
2. També són necessaris informes de pressupost. Amb l'informe de pressupost, el programa ha de calcular els imports de la plantilla prevista a cobrir i les places contractades i previstes de personal temporal.

4.1.3 Simulacions, càlculs i seguiment pressupostari (Capítol I)

El sistema ha de disposar de les següents funcionalitats:

1. Gestió del pressupost (anual i per períodes variables). El sistema ha de mostrar un acumulat d'imports per aplicació pressupostària entre períodes.



2. Gestió i manteniment de simulacions. El sistema ha de mostrar un acumulat d'importos per aplicació pressupostària per a qualsevol tipus de contracte o nomenament
3. Càlcul pressupostari basat en RLT i en nòmina. El sistema ha de mostrar l'acumulat per partides del pressupost, a partir de les dades de la RLT i la nòmina.
4. Càlcul conceptes d'antiguitat i triennis per convenis, data de meritació, funcionaris o laborals. El sistema ha de mostrar el cost dels conceptes d'antiguitat a partir de dates determinades, amb detall dels totals per conveni i triennis pel personal funcionari.
5. Seguiment pressupostari mensual per partides. El sistema ha de mostrar l'evolució amb el detall dels totals per partides del pressupost.

Ha de mantenir els saldos i les operacions de les despeses en les aplicacions pressupostàries i dels drets reconeguts dels ingressos, es a dir, que pugui controlar des de la plataforma presentada l'evolució real i de forma automatitzada de les aplicacions pressupostàries del capítol I, amb els indicadors corresponents, permetent a l'usuari la possibilitat de portar un control comptable mensual que permeti la presa de decisions com la de deslliurar el sobrant existent entre la previsió a inici d'exercici (AD) i la nòmina real de cada mes.

6. Elaboració d'informes. El sistema ha de disposar d'informes de l'evolució del pressupost de despeses per partides, detallat per lloc de treball i per conceptes.
7. Simulació el comportament del Capítol I del pressupost per a tota proposta d'incorporació de personal o d'augment/decrement de les taules retributives d'un o més conceptes.
8. Gestió i control de projectes amb finançament afectat: el sistema ha de permetre portar un **control dels llocs de treballs subvencionats**, 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.

4.1.4 Gestió de contractes

El sistema ha de disposar de les següents funcionalitats relacionades amb la gestió dels contractes:

1. Ha de generar els models oficials de contractes SEPE, i de les possibles pròrrogues.
2. Ha de generar les cartes de finalització de contracte, i altres annexes.
3. Ha de calcular les quitances i indemnitzacions.
4. Ha de generar els fitxers Contrat@.
5. Ha de gestionar el calendari de venciments i avisos de finalització de contracte.
6. Ha de permetre la valoració de contractes de treball.



7. Ha de gestionar les altes i baixes massives de treballadors.

4.1.5 Administració de llocs de treball i places

El sistema ha de permetre la gestió de totes les actuacions derivades del manteniment de l'estructura organitzativa (organigrama), la Plantilla i la Relació de Llocs de Treball (RLT). Tots els moviments que es produeixin de les tres figures, han de quedar registrats en l'històric.

El sistema també ha de permetre crear escenaris diferents per la RLT així com la gestió d'aquests escenaris (creació, còpia, esborrat, edició)

4.1.5.1 Plantilla

El sistema ha de facilitar l'entrada de les següents dades: el codi de plaça, denominació, núm. d'ordre, escala, sub-escala, classe, categoria i grup, forma d'ingrés, sistema de selecció, tipus de personal i situació de la plaça.

Aquestes dades han d'anar relacionades amb el registre de personal (personal que l'ocupa), la RLT i l'estructura organitzativa (organigrama). També han de possibilitar l'opció de confeccionar l'oferta d'ocupació pública d'acord amb la normativa vigent.

La gestió de la plantilla ha d'incloure:

1. Processos per a la gestió de la informació de la plantilla.
2. Dades mínimes de la plaça associada al registre de personal.
3. Definició de places, atributs i històric.
4. Gestió de les diferents situacions de les places (ocupades, en provisió, vacants, a extingir, etc.).
5. Manteniment històric de les versions anteriors de les places, en cas de modificacions.
6. Generació de models de l'expedient administratiu de l'empleat.
7. Informes estàndard de plantilla, orientats a conèixer les dotacions existents, així com per planificar l'Oferta d'Ocupació Pública en funció de les vacants, etc.

4.1.5.2 Relació de llocs de treball

El sistema ha de permetre la gestió de tots els llocs de treball vigents amb totes les seves característiques: codi, denominació del lloc i descripció, unitat i grup d'adscripció (també els grups barrats), nivell de complement de destinació, complement específic, sistemes de provisió, titulació específica, formació complementària i/o rellevant, nivell de coneixement de la llengua catalana, jornada de treball, etc. Aquestes dades han d'estar relacionades amb el registre de personal (persona que l'ocupa), la plantilla (plaça vinculada) i amb l'estructura organitzativa i permetrà la relació amb la partida pressupostària del Capítol I. També ha de permetre efectuar simulacions d'organigrama i de creació de nous llocs de treball.



La gestió de la relació de llocs de treball ha d'incloure:

1. Simulació de l'organigrama, en el sentit de canvis d'adscripció d'unitats o de divisió d'unitats o de canvis en la jerarquia.
2. La possibilitat d'assignar un lloc de treball a un treballador.
3. Definició de llocs de treball amb les seves característiques.
4. Manteniment de versions històriques de la RLT.
5. Per cada concepte retributiu i de retenció, per cada lloc de treball, l'assignació de la corresponent aplicació pressupostària.
6. Manteniment de versions de llocs de treball.
7. Elaboració d'informes a partir de qualsevol camp o conjunt de camps descrits a cada lloc de treball.
8. Visualització gràfica de l'estructura de l'organització.

4.1.6 Quadre de comandament de RRHH

El sistema compta amb un Quadre de Comandament de Recursos Humans integrat, que permeti l'anàlisi de costos de personal, proporcionant indicadors i gràfics (absentisme, llicències i permisos, indicadors de gènere, etc.) i analitzar les dades de la plantilla i la RLT, la selecció de personal, etc. d'una manera fàcil, àgil i intuïtiva.

Ha de permetre les següents funcionalitats:

1. Si les dades han de pre-carregar-se, ha de permetre la planificació de la càrrega i la programació de la freqüència d'aquesta
2. L'ús de diversos criteris en l'anàlisi de la informació.
3. Generació de gràfics comprensius de la informació, com a mínim
 - a. en un gràfic de barres: la distribució de la piràmide d'edat de la plantilla, les places ocupades per any d'antiguitat, la projecció a 5, 10 i 15 anys vista de la plantilla;
 - b. en un gràfic de pastel: la plantilla per sexe, la distribució dels llocs de treball entre personal funcionari i personal laboral indicant els costos totals de cada grup.
4. Generació d'informes i llistes dels treballadors per centres de treball i categories professionals; per tipologia de contractes amb els costos salarials.
5. Exportació de la informació a eines ofimàtiques, tals com fulls de càlcul o tractaments de textos.
6. Quantificació del cost d'incidències.
7. Hores de formació.
8. Informació curricular del personal.
9. Quantificació de les ajudes socials per tipus.
10. Anàlisi dels processos de selecció: nombre de candidats per convocatòries, nombre de persones aprovades, notes mitges obtingudes, etc.



4.1.7 Portal de l'empleat

El sistema ha d'incloure un Portal de l'Empleat, que ha de permetre a cada empleat la possibilitat de visualitzar a través d'un accés web la seva informació personal i professional. Els empleats, han de poder realitzar directament des d'aquest portal, com a mínim, els següents tràmits:

1. Presentar sol·licituds de canvi de dades personals (canvi d'adreça, telèfon, etc.)
2. Presentar sol·licituds econòmiques (canvi de % d'IRPF, sol·licituds de préstec, etc.)
3. Presentar sol·licituds de gestió d'incidències (sol·licituds de vacances, permisos, etc.)
4. Consulta del full de nòmina, dels certificats de retencions, dels contractes laborals, etc.
5. Consulta de l'historial laboral/professional.

El sistema contempla els següents aspectes:

1. Actuar sobre el mateix conjunt de dades de les persones i la organització.
2. Oferir la possibilitat d'establir un esquema de diferents rols d'accés, seguretat i auditoria.
3. Permetre la simplificació i automatització dels processos administratius, de manera que els empleats puguin realitzar sol·licituds/peticions (vacances, permisos, canvis de dades personals, %IRPF, etc.), les quals s'han d'aplicar automàticament al mòdul que correspongui, una vegada siguin validats/autoritzats oportunament.
4. Integració automàtica amb el sistema de tramitació electrònica d'expedients administratius de l'Ajuntament mitjançant l'API que es proporcionarà, en tots aquells casos en que es requereixi.
5. Oferir un historial i traçabilitat dels processos interns de sol·licituds i comunicacions.
6. Permetre el procés de delegació o substitució de perfils responsables en els processos de validació de sol·licituds.
7. Disposar d'un manual d'usuari detallat i rebre una formació de l'ús del sistema.
8. Disposar d'un mòdul d'avís parametrizable.
9. Permetre la visualització i modificació de marcatges de control horari, d'acord a determinats perfils.
10. Facilitar la publicació de documents d'interès general mitjançant un plafó d'anuncis corporatiu i sindical.
11. Permetre la visualització de l'expedient personal de l'empleat.
12. Representació gràfica de l'organigrama de l'entitat.
13. Possibilitat d'adjuntar documents justificatius a les sol·licituds.



14. El sistema haurà de presentar la informació del portal de l'empleat per diversos tipus de dispositius compatibles: navegadors web en PC's, *smartphones* i *tablets*.
15. Els usuaris han de poder utilitzar les seves credencials lliurades per accedir als sistemes informàtics municipals per autenticar-se en el sistema. Amb aquest objectiu, el sistema s'integrarà amb el MS-Active Directory a nivell de consulta i autenticació dels usuaris.

4.1.8 Control de presència i requisits dels terminals.

La solució de control de presència ha d'estar adaptada a les necessitats de control d'entrada/sortida d'empleats i sincronitzada amb els processos de nòmina i el Portal de l'Empleat.

El sistema de control d'horari/presència, ha de tenir les següents funcionalitats:

1. Sincronització entre les altes, baixes i situacions d'IT, entre el sistema de control horari i el sistema de gestió de l'empleat.
2. Visualització per part dels empleats dels seus fitxatges.
3. Visualització per part dels responsables, de fitxatges de persones a càrrec.
4. Sol·licitud de modificació de fitxatges per part dels empleats.
5. Validació de les sol·licituds de modificació de fitxatges per part dels responsables o gestors de control horari.
6. Visualització de calendaris, horaris, hores treballades, vacances, etc., tan al propi empleat com als seus responsables.
7. Possibilitat que qualsevol empleat pugui realitzar el fitxatge a través del portal de l'empleat d'una manera ràpida i àgil.
8. Gestió d'incidències: el sistema ha de permetre la introducció d'incidències com tipus d'hores treballades al centre, fora del centre, absències justificades, cursos, etc. ha de permetre gestionar els tipus d'incidències d'una manera oberta.
9. Horaris i calendaris: definició de calendaris per treballador, departaments, o col·lectius, torns alternatius, cicles, torns entre dies, etc.
10. Ha de permetre gestionar càlculs d'hores extres, saldos d'hores, borses horàries, absentismes, etc.
11. Accions massives: Assignació i des-assignació de marcatges massius, jornades, calendaris, etc.

Així mateix ha de disposar d'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.

Es garantirà el manteniment dels terminals de control de presència, ubicats en els següents equipaments municipals:



- Policia Local
- Dependències de la Brigada municipal
- Patronat Municipal de Música
- Patronat Municipal de Turisme
- Dependències del Servei de Drets Socials
- Ajuntament o edifici a determinar

Les característiques tècniques dels terminals són les següents:

- Estan equipats amb tecnologia de reconeixement biomètric d'empremta dactilar i lector de tarja de proximitat (per poder ser utilitzats de manera alternativa). No obstant el sistema que s'utilitza és el de codi PIN amb identificació prèvia d'usuari, en substitució del sistema d'empremta dactilar.
- Disposa de connectivitat per la transferència de dades a través de TCP/IP i amb connexió amb USB, i el mitjà de comunicació ha de permetre connectar mitjançant cable Ethernet o WiFi.
- L'alimentació serà mitjançant PoE (Power of Ethernet) o amb connexió directa a endoll.
- El terminal ha de disposar d'un grau de protecció certificat IP65 o superior.

4.1.9 Oferta pública d'ocupació

El sistema ha de permetre les següents funcionalitats:

1. Gestió, creació i seguiment de les ofertes d'ocupació pública anuals, amb la possibilitat d'afegir informació relativa a l'expedient i decret associat, bases, organisme aprovador i les places ofertes.
2. Integració automàtica amb el sistema de tramitació electrònica d'expedients administratius de l'Ajuntament mitjançant l'API que es proporcionarà, en tots aquells casos en que es requereixi.
3. Control sobre les convocatòries de selecció, entre d'altres, alta de convocatòries, fases de la convocatòria, automatització d'altres i tancaments d'OPO, introducció de resultats i càrrega de documentació.
4. Gestió de la cartera de candidats: places, titulacions, motius d'exclusió, etc.
5. Gestió de llistes de substituïts.

4.1.10 Gestió d'ajuts socials

El sistema ha de permetre les següents funcionalitats:



1. Registre de totes les sol·licituds d'ajuda social, així com la seva gestió i seguiment de la mateixa des de RH, mitjançant la integració amb el sistema de tramitació d'expedients electrònics de l'Ajuntament.
2. Aquest mòdul ha d'estar totalment integrat amb el de nòmina.
3. Integració automàtica amb el sistema de tramitació electrònica d'expedients administratius de l'Ajuntament mitjançant l'API que es proporcionarà, en tots aquells casos en que es requereixi.
4. Gestió del repartiment de fons d'ajuda social de l'Ajuntament, i possibilitat de parametrització dels criteris de repartiment i concessió d'ajuts.
5. Gestió i control pressupostari de les peticions realitzades així com del fons d'ajuda social.

4.1.11 Gestió per competències i desenvolupament professional

El sistema permetrà les següents funcionalitats:

1. Definició de competències del treballador i perfils competencials.
2. Avaluació de competències per treballador.
3. Creació d'enquestes.

Definició i gestió de plans de millora dins d'un marc d'acció per cada empleat.

4.2 Servei de col·laboració en la gestió del cicle de nòmina

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista és la gestió externa de la nòmina amb tots els processos administratius i procediments laborals i en paral·lel permetre realitzar la gestió de persones des de la mateixa base de dades, des de l'Ajuntament als usuaris prèviament definits.

Aquest servei de caràcter professional, que haurà d'estar especialitzat en software de gestió de recursos humans denominat GINPIX – BPO, es concretarà en les següents tasques:

1. Accés a la plataforma cloud per a Ginpix – BPO, als mòduls que estan detallats segons cada opció, per part dels usuaris de l'Ajuntament de Vila-seca.
2. Accés al Portal de Clientes, que es una eina web de traçabilitat i comunicació amb els gestors Ginpix – BPO de SAVIA, per als usuaris de l'Ajuntament de Vila-seca que tramitin incidències.
3. Accés a zona personal per a descarrega de documentació i informes estàndard que lliurin el gestors de Ginpix – BPO.
- 4 Servei Ginpix – BPO, segons el marc estàndard d'actuació a les següents tasques:



Gestió de la Plataforma:

- Administració de la Base de dades.
- Actualitzacions de programa.
- Còpies de seguretat.
- Gestió d'accessos.

Gestió de l'entorn:

- Actualització de la legislació.
- Comunicació de publicació d'actualitzacions del conveni i acord de condicions del personal funcionari.
- Actualització de les normatives del conveni i acord de condicions del personal funcionari.
- Actualització de les taules del conveni i de l'acord de condicions del personal funcionari.
- Gestió d'estructures (empreses, centres, comptes comptables, etc)

Gestió de l'empleat:

- Alta de l'empleat
- Gestió de la vida laboral
- Gestió de baixes, quitances i indemnitzacions.
- Carrega de les absències, IT, permisos, vagues, etc.
- Gestió d'embargaments.
- Gestió de préstecs.
- Gestió de dades variables.
- Gestió de bonificacions de contractes.

Cicle de la nòmina:



- Càlcul de nòmina mensual, quitances, pagues extraordinàries, endarreriments
- Informes de controls i verificació.
- Generació de transferències bancàries, nòmina, embargaments.
- Generació del rebut de la nòmina (PDF, mail, portal).

Processos mensuals:

- SLD (Sistema de Liquidació Directa)
- Generació de models AEAT, 111, 216.
- Informes predefinits: quadre de la nòmina, costos, etc.
- Generació de la interface comptable.

Processos anuals:

- Gestió de professionals.
- Generació del fitxer 190, 345 (pla de pensions), 296.
- Certificat de retencions.
- Generació del model 145 (comunicació de dades del pagador).

Notificacions a organismes oficials:

- Generació de contractes, pròrroques INEM i contract@.
- Generació del fitxer AFI+ADT (anotació de dies treballats)
- Generació del fitxer FDI, DELT@, RATS sense baixa.
- Generació del fitxer CERTIFIC@2 i certificats d'empresa. Suport legal:
- Fitxers SLD, FDI, AFI, DELT@, CONTRAT@, CERTIFIC@.
- Gestió del sistema de liquidació directa (CRET@).
- Obertura de CCC.
- Sol·licitud de certificacions, consultes de vida laboral.



- Gestions telemàtiques davant el TGSS, INEM, INSS, Mútues.

Integració:

- Generació del fitxer interfaces amb sistema comptable.

Formació a usuaris:

- Gestió de sol·licituds.
- Formació en els mòduls que siguin implantats.

4.3 Requeriments tecnològics

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte, en particular la capacitat tècnica i legal per operar amb el software de gestió de recursos humans denominat GINPIX propietat de BL España Software SLU.

En aquest contracte es requereixen 6 llicències d'usuaris de Ginpix7 en Saviaccloud i 2 llicència d'usuari de Ginpix en Saviaccloud amb accés a Òptics.

4.4 Serveis de Formació

1. Es consideren serveis de formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals, l'activitat impartida o prestada per l'adjudicatari als usuaris de l'Ajuntament o a qui aquest determini, quan l'Ajuntament consideri que el canvi ho requereixi.
2. S'haurà de garantir un manual de formació bàsica pel conjunt d'usuaris que hagin d'interactuar amb la plataforma. Aquest manual haurà d'estar disponible en format digital o a través de la pròpia plataforma gratuïta i disponible els 365 dies de l'any durant la vigència del contracte. Serà actualitzat si calgués sense cap cost addicional.
3. Per tal de garantir la transferència de coneixement s'oferirà una borsa mínima de 3 jornades presencials, que podran destinar-se a la formació dels comandaments o altres grups funcionals que es consideri en el moment de la implantació definitiva del producte.

5 Condicions d'execució del contracte

L'accés al núvol del sistema informàtic ha d'estar garantit durant els 365 dies de l'any i 24 hores al dia i ha d'incloure el dret d'utilització del programari, un



allotjament específic de dades i la realització de processos d'actualització de versions i còpies de seguretat de la base de dades per part de l'adjudicatari, incorporant les llicències de software necessàries, inclòs el de base, el suport d'atenció a usuaris i el manteniment legislatiu, correctiu i evolutiu per la gestió integral dels recursos humans (RH), i la confecció de la nòmina de l'Ajuntament de Vila-seca i dels seus organismes autònoms dependents.

5.1 Serveis de suport

5.1.1 Legislació aplicable

Durant la prestació dels serveis, l'adjudicatari i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable i les seves adaptacions, i especialment a les següents disposicions:

- a) Esquema Nacional de Seguretat (ENS): Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat per a categoria alta.
- b) Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals.
- c) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció de dades).

5.1.2 Disponibilitat i condicions generals

Durant la vigència del contracte, i un cop cada mòdul o grup de mòduls estiguin implantats i es posin en marxa, l'adjudicatari ha d'oferir la següent disponibilitat:

- a) Portal de l'Empleat: disponibilitat 24x7 (les 24 hores tots els dies de l'any)
- b) Resta de mòduls: disponibilitat 13x5 (de 07:30 a 20:30 els dies laborables)

5.1.3 Tipologia

S'entendran els serveis de suport:

- a) El suport en el funcionament del sistema informàtic i en el servei col·laboratiu de nòmines i contractes i altres gestions dels recursos humans.
- b) El lliurament de la documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i la seva utilització, en cada versió que estigui en ús en cada moment.

5.1.4 Gestió de les incidències

1. L'adjudicatari facilitarà un sistema de gestió d'incidències i/o consultes dels usuaris en la utilització del sistema. L'adjudicatari ha d'atendre aquestes incidències i/o consultes a la major brevetat possible, deixant constància en el



sistema de gestió d'incidències dels moments en que s'ha produït i en el que s'ha resolt, així com la seva tipologia i la descripció de la resolució.

2. La resolució de les consultes i/o incidències recollides es tractaran per part de l'adjudicatari dins dels terminis que per cada nivell de gravetat s'estableixin.
3. En cas que calguin aturades del servei programades, caldrà consensuar-les amb l'Ajuntament per tal que es pugui preveure el mínim impacte així com ser comunicades amb antelació als usuaris afectats.
4. Per al canvi en les versions, ja sigui de mòduls específics, eines auxiliars, o del nucli del sistema informàtic, caldrà planificar-les adequadament amb l'Ajuntament per avaluar el seu impacte, i preveure la necessitat de formació, proves o altres factors.

5.2 Personal tècnic de l'adjudicatari

L'equip del projecte que forma part de l'objecte del contracte, estarà format per personal de l'empresa adjudicatària i per personal designat per l'Ajuntament de Vila-seca.

Els requisits que hauran complir els integrants de l'equip de treball que designi l'adjudicatari són:

- Direcció del projecte: el personal destinat per aquesta finalitat ha de disposar d'experiència amb mínim de 3 anys en la direcció de projectes de característiques similars a l'administració local
- Personal tècnic i de consultoria : han de tenir experiència mínima de 2 anys en projectes similars en l'administració local i en l'ús del programari

Qualsevol canvi en la composició de l'equip de treball haurà de ser comunicat a l'Ajuntament, que s'efectuarà amb personal de característiques similars.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de totes les despeses que es derivin de les jornades, incloent totes les dietes i desplaçaments de les persones consultores.

5.3 Funcions de l'equip de suport

1. L'equip de suport s'encarregarà d'atendre les incidències que li siguin comunicades per part dels usuaris de l'Ajuntament o pels mateixos consultors.
2. L'equip de suport resoldrà les consultes i/o incidències i anotarà convenientment els valors de la seva resolució.



5.4 Organització del personal tècnic de l'adjudicatari

Amb caràcter general, l'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal compleixi les normes de seguretat i higiene en el treball durant la prestació de serveis a l'Ajuntament de Vila-seca, i és igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina es puguin produir.

Així mateix, la resolució d'incidències del personal tècnic de l'adjudicatari es realitzarà per part del Coordinador, de comú acord amb el responsable del Departament de Serveis Informàtics de l'Ajuntament i sota la supervisió del Responsable del Contracte.

5.5 Seguretat dels sistemes d'informació

Els serveis de manteniment a donar per l'adjudicatari durant la vigència del contracte han de complir el següent:

- Serveis de seguretat d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat amb categoria ALTA: còpies de seguretat diàries i mensuals, amb la retenció adequada; autorització d'accés dels usuaris, registre d'accessos, traçabilitat, informes de seguretat, auditories de seguretat periòdiques i encriptació de les comunicacions.
- Acreditar les certificacions ISO següents:
 - Sistemes de gestió de servei de tecnologia de la informació ISO 27000
 - Sistemes de gestió de la seguretat de la informació ISO 27001
 - Seguretat en el núvol ISO 27017
 - Privacitat al núvol ISO 27018
- Canvi de versions, per adaptar-se a nous requisits legals, incloure millores evolutives o resoldre errors de funcionament
- Suport en el funcionament del sistema informàtic.
- Subministrament de documentació tècnica i funcional relativa al funcionament del sistema i de les noves versions
- Formació sobre noves funcionalitats o canvis substancials, derivades d'un canvi de versió o de requeriments legals, quan l'Ajuntament consideri que el canvi ho requereixi.

5.6 Tractament de dades

L'empresa adjudicatària està obligada a donar compliment a la normativa vigent pel que fa al tractament de dades personals.

Les dades tractades amb aquest contracte referents als empleats/des de



l'Ajuntament i la seva estructura organitzativa i econòmica seran propietat en qualsevol cas de l'Ajuntament.

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari ha de facilitar aquestes dades sense cost addicional en format electrònic estructurat com a base de dades relacional estàndard de mercat. A la fi de que es pugui fer la portabilitat de les dades a un altre sistema, l'adjudicatari entregarà tres mesos abans que finalitzi el contracte, i també sense cost, una primera còpia de les dades en el format indicat abans, per fer proves de migració al nou sistema, i entregarà la còpia final amb les dades actualitzades en el darrer moment de vigència del contracte.

L'adjudicatari haurà de certificar que les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte. Aquesta còpia de les dades la podrà sol·licitar l'Ajuntament també en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari en un màxim de 15 dies hàbils des de la petició per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'exportació, en qualsevol moment, d'una o més taules del sistema informàtic en format csv o equivalent. Aquest fitxers també s'hauran de facilitar amb un màxim de 15 dies hàbils.

5.7 Confidencialitat

L'empresa adjudicatària i el seu personal haurà de mantenir en tot moment el secret professional i el deure de confidencialitat sobre totes les dades als que pogués tenir accés en el compliment de les tasques encomanades, especialment les de caràcter personal. El personal de la empresa adjudicatària queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades a tercers persones, obligació que es mantindrà tot i havent finalitzat la relació amb aquesta. L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el contracte que es derivi del present plec i, en concret, les relatives al deure de secret.

6 Acords de nivells de servei

6.1 Definició de conceptes

6.1.1 Acord de nivells de servei (ANS)

L'acord de nivells de servei (o SLA) es basa en indicadors del nivell de servei que permeten quantificar de manera objectiva determinats aspectes del servei prestat. L'adjudicatari es regirà pels acords de nivell de servei que es detallen a l'apartat corresponent.

6.1.2 Incidències

Es defineixen les incidències com tota aquella interacció amb els sistemes i els serveis o els drets d'accés objecte del contracte, que requereixi la intervenció de l'adjudicatari del servei que es defineix en el present plec.



6.1.3 Classificació d'incidències

Totes les incidències rebudes pels serveis associats al contracte, hauran d'estar reflectides pel sistema informàtic encarregat de la gestió de les interaccions (si no ho estan, el tècnic, o qui rebí la interacció, haurà d'introduir-les en el sistema), anomenat Centre de Suport.

Es defineixen tres tipus d'incidències, segons el grau d'afectació al servei:

1. Crítica.
 - a) La totalitat del sistema de gestió de RRHH no funciona, ja sigui per un problema general del programari o del maquinari de l'adjudicatari, havent estat comunicat pel Centre de Suport.
 - b) Afecten al rendiment, disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, seguretat o autenticitat del sistema de gestió de RRHH.
 - c) Poden tenir greus conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament.
2. Incidència greu
 - a) El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però no impedeix l'operativa normal.
 - b) Poden afectar al rendiment, disponibilitat, integritat, accessibilitat, confidencialitat, traçabilitat, o autenticitat del sistema de gestió de RRHH.
 - c) Poden tenir algunes conseqüències sobre la reputació de l'Ajuntament.
 - d) Impossibilita l'emissió de la nòmina en temps i forma.
3. Incidència lleu
 - a) Qualsevol altre incidència en el sistema que no es considera crítica ni greu.

En qualsevol cas, la responsable del Departament de Recursos Humans podrà establir o canviar la prioritat d'una incidència atenent als criteris que estimi oportuns, normalment provocat per la gravetat de la mateixa, la seva repercussió o abast.

Per evitar l'efecte d'inanició d'incidències (que una incidència mai sigui atesa perquè sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa en tres vegades el temps establert en el SLA, la seva prioritat pujarà automàticament al següent nivell d'urgència. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 10 dies, pujaran a prioritat normal.

De cara a la definició dels acords de nivells de servei exposats en aquesta apartat, es considera:

- a) Àmbit de competència: Conjunt de serveis o tasques que es realitzen en la seva totalitat per l'equip tècnic de l'adjudicatari dels serveis del present plec. Per a



les incidències, peticions o consultes que precisin més d'un grup de solució, s'entendrà com la part del total que caldrà fer per a completar la seva solució.

- b) Temps de resolució: Temps comprès entre que s'introdueix la incidència en el sistema informàtic fins que es tanca. Es comptabilitzarà dins de l'horari de servei definit.

6.2 Nivells de servei

- a) El serveis complementaris a l'objecte del contracte hauran de complir els següents acords de nivell de servei per aquelles incidències que entrin dintre del seu àmbit de competències.

El temps màxim de resolució d'incidències per a cada prioritat serà:

Prioritat	Temps màxims de resolució d'incidències
Crítica	Al següent dia laborable
Greu	En els 2 dies següents laborables
Lleu	En els 5 dies següents laborables

El temps de resolució es computarà dins de l'àmbit de competència de l'adjudicatari, no imputant-se-li retards que no li corresponguin i que tramitarà com incidències associades a la inicial.

- b) El nivell de disponibilitat del sistema integrat de gestió de recursos humans serà, com a mínim, del 99,5% calculat per períodes mensuals.

6.3 Incompliments

S'estableixen els següents supòsits com a faltes molt greus, greus o lleus, en cas d'incompliment:

1. Incompliments lleus:

En general tota infracció no recollida en els apartats següents, i que infringeixin d'alguna manera les condicions establertes en els Plecs de condicions que regeixen aquest contracte, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

2. Incompliments greus:

- Retard en la implantació d'algun mòdul imputable a l'adjudicatari.
- Nivell de disponibilitats inferior al 99,5% establert als Nivells de Servei.
- Incompliment reiterat en el temps de resposta a les incidències crítiques o greus.



- d. La modificació del servei de suport, sense causa justificada i sense notificació prèvia
 - e. La falsedat de la informació que l'adjudicatari faciliti a l'Ajuntament.
 - f. La realització de tres faltes lleus.
3. Incompliments molt greus:
- a. Incompliment de la normativa de protecció de dades, normatives de seguretat o qualsevol altra disposició normativa.
 - b. Latència del sistema superior als màxims, de forma reiterada.
 - c. Fraus en la forma de realitzar els serveis.
 - d. Utilitzar qualsevol recurs adscrit al serveis a altres serveis o tasques alienes al contracte.
 - e. La realització de tres infraccions greus.
 - f. La cessió total o parcial del contracte, o cessació de la prestació del servei sense que hi concorrin circumstàncies legals que la legitimin, i sense la prèvia autorització de l'Ajuntament.
 - g. La realització de treballs defectuosos que provoquin danys greus a la propietat o a tercers.
 - h. Incompliment de les obligacions laborals i amb la Seguretat Social en relació als treballadors inclosos al contracte.
 - i. Incompliment de les condicions especials d'execució establertes a l'apartat 23a i 24a del quadre de característiques del plec de clàusules administratives.

7 Seguiment del servei

Correspon a l'Ajuntament de Vila-seca, mitjançant el Responsable del Contracte, la supervisió i direcció de l'objecte de la contractació i proposar les modificacions que convingui introduir si existís causa suficientment motivada.

7.1 Reunions de seguiment

Un cop adjudicat el contracte es celebraran reunions de seguiment, com a mínim amb caràcter semestral, a les que assistiran:

- a) Per part de l'Ajuntament:
 - 1. El Responsable del contracte que assumirà la responsabilitat última del contracte i tindrà la darrera paraula en qualsevol tipus de decisió que s'hagi d'acordar.
 - 2. El responsable del Departament de serveis informàtics o persona en qui delegui.
- b) Per part de l'empresa adjudicatària:

El Coordinador del Contracte: Responsable màxim de l'empresa per la supervisió i seguiment del contracte. Serà el responsable i interlocutor únic de l'equip de treball.



Adicionalment, es podrà requerir la presència d'altres persones quan s'estimi oportú pel correcte seguiment de l'execució del contracte.

7.2 Assumpes

A les reunions de seguiment, sens perjudici d'altres que puguin sorgir, es tractaran els següents temes:

1. Revisió dels acords de nivells de servei en curs (acompliment dels nivells de servei i qualitat, anàlisi d'incidències, peticions, consultes, i oportunitats de millora) i avaluació de les mètriques de cada servei.
2. Acord sobre l'adopció de mesures correctores o preventives que hagi d'assumir l'adjudicatari en cas d'incompliment dels acords de nivell de servei.
3. Altres assumptes.

El Coordinador del Contracte aixecarà acta de la reunió i la distribuirà per la seva conformitat als participants de la reunió de seguiment i posteriorment l'arxivarà, tot en el termini màxim d'una setmana. Les actes formaran part de la documentació que es lliurarà a l'Ajuntament a la finalització de l'execució del contracte.

