

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLEMENTACIÓ, ADAPTACIÓ, MANTENIMENT I DESENVOLUPAMENTS D'UNA EINA PER LA GESTIÓ DELS PROCESSOS DE PERSONES

EXPEDIENT NÚM. 26080B01

Índex

1	Introducció.....	6
2	Objecte del contracte.....	8
3	Situació actual.....	9
3.1	Adquisició de llicències.....	9
3.2	Col·lectiu objecte del contracte.....	10
3.3	Funcionalitats que ha de cobrir el sistema.....	10
3.4	Descripció dels sistemes d'informació actuals.....	11
4	Descripció dels serveis a prestar.....	13
4.1	Projecte d'implementació de la nova solució.....	13
4.1.1	Requeriments generals del nou sistema.....	13
4.1.1.1	Introducció.....	13
4.1.1.2	Adaptació a l'àmbit organitzatiu de la CCMA.....	14
4.1.1.3	Adaptació a la normativa vigent i als canvis normatius.....	15
4.1.1.4	Idioma.....	15
4.1.1.5	Màxima integració d'aplicacions.....	15
4.1.1.6	Garantir el manteniment de la plataforma /ERP i de les solucions implementades	23
4.1.1.7	Suport i recuperació de dades.....	23
4.1.1.8	Requeriments de seguretat.....	24
4.1.1.9	Sistema d'informació: cerca, consulta, informes i estadístiques.....	25
4.1.1.10	Ajuda.....	26
4.1.1.11	Migració i càrrega de dades.....	26
4.1.2	Requeriments funcionals del nou sistema HCM.....	28
4.1.2.1	Organització interna.....	28
4.1.2.2	Promoció professional i Talent.....	30
4.1.2.3	Gestió del temps.....	33
4.1.2.4	Gestió de la nòmina.....	34
4.1.2.5	Reporting.....	36
4.1.2.6	Espai del Treballador i aplicació mòbil.....	38
4.1.2.6.1	Requeriments generals.....	38
4.1.2.6.2	Espai del Responsable.....	39
4.1.2.6.3	Funcionalitats d'autoservei.....	39
4.1.2.6.4	Aplicació mòbil.....	40
4.1.2.7	Aprenentatge i Gestió del coneixement.....	40
4.1.2.8	Avaluació de Personal.....	41

4.1.2.9	Pla d'acollida i Pla de sortida	42
4.2	Servei de Manteniment i Suport de la solució	44
4.2.1	Manteniment correctiu i preventiu	46
4.2.1.1	Classificació de les incidències	48
4.2.1.2	Gestió de les incidències	48
4.2.2	Manteniment evolutiu i nous desenvolupaments	49
4.2.3	Suport tècnic i documentació	50
4.3	Gestió del Canvi	51
4.4	Servei de formació	52
4.5	Gestió d'entorns i desplegaments	54
4.6	Ubicació dels serveis	54
4.7	Equip de treball del servei de manteniment i suport.....	55
4.8	Llengües	58
4.9	Protocols de seguretat.....	58
4.10	Gestió i Servei del servei de Manteniment i Suport Post-Producció.....	58
5	Desenvolupament del contracte.....	61
5.1	Model de governança del projecte d'implementació.....	61
5.2	Fases del projecte	61
5.2.1	Fase 1.....	63
5.2.2	Fase 2.....	64
5.2.3	Fase 3.....	64
5.2.4	Fase de suport, manteniment i estabilització.....	64
5.3	Etapas per Fase.....	65
5.3.1	Implementació.....	65
5.3.1.1	Inici	65
5.3.1.2	Anàlisi.....	66
5.3.1.3	Desenvolupament, configuració i parametrització	67
5.3.1.4	Posada en producció	68
5.3.2	Explotació	69
5.4	Devolució de servei.....	69
5.4.1	Continuïtat del servei.....	70
5.5	Pròrroga.....	70
6	Configuració del projecte d'implantació de la solució	71
6.1	Organització de l'equip de treball	71
6.1.1	Organització de la CCMA	71
6.1.2	Organització de l' adjudicatari.....	71
6.1.2.1	Substitució de membres de l'equip.....	74
6.2	Seguiment i Control	75

6.2.1	Comitè de Seguiment	75
6.2.2	Comitè de Direcció	76
7	Condicions per a la prestació global del servei	77
7.1	Durada del contracte	77
7.2	Horari i lloc de prestació dels serveis	77
7.3	Acord de Nivell de Servei	78
7.3.1	Terminis d'Implementació de la Solució	78
7.3.2	Gestió d'incidències i peticions de suport	78
7.3.3	Disponibilitat	79
7.3.4	Documentació	79
7.3.4.1	Terminis de lliurament	80
7.3.4.2	Qualitat dels informes	80
7.3.5	Factor de Rotació (IFR)	80
7.3.5.1	Per incompliment de l'equip de treball proposat	80
7.3.5.2	Per inestabilitat en el servei	81
7.4	Gestió del coneixement	81
7.5	Requeriments de seguretat	82
7.6	Altres condicions de prestació del servei	84
7.6.1	Compliment Estàndards i Polítiques de la CCMA	84
7.6.1.1	Gestió del Contracte	85
7.6.1.2	Eines i equipaments de suport al servei	85
7.6.1.3	Política de gestió del canvi	86
7.6.1.4	Gestió d'entorns	87
7.6.1.5	Seguretat de la Informació de la CCMA	87
7.6.2	Garanties i millora de la qualitat	88
7.6.3	Garantia contractual	89
7.6.4	Propietat dels treballs	89
7.6.5	Maquinària, programari i infraestructures de la CCMA	90
7.6.6	Provisió de la infraestructura necessària als locals de l'adjudicatari	91
8	Estructura i contingut de l'oferta tècnica a presentar	93
8.1	Contingut de l'oferta tècnica	93
8.2	Limitacions d'extensió de l'oferta tècnica	94
8.3	Sessió presentació i explicació de l'oferta tècnica	95
9	Reunió informativa	96
10	Facturació del contracte	97
10.1	Facturació projecte d'implementació de la solució	97
10.2	Facturació servei manteniment	97

11	Annexos.....	98
	Annex I – Cronograma.....	98
	Annex II. Normativa aplicable.....	99
	Annex III. Guia de requeriments.....	101
	Annex IV. Diagrames de procés actuals.....	110

1 Introducció

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, -en endavant la CCMA-, es constitueix com un ens públic que gestiona els mitjans de comunicació audiovisual de la Generalitat de Catalunya en compliment de la seva missió de servei públic.

La seva activitat es desenvolupa amb un compromís amb la qualitat, la independència, la pluralitat informativa, la promoció de la llengua i la cultura catalanes i la prestació d'un servei audiovisual accessible al conjunt de la ciutadania. La Corporació es regeix pel marc normatiu aplicable al servei públic audiovisual de Catalunya i s'estructura a través dels seus òrgans de govern, direcció i àrees corporatives, així com dels mitjans, els serveis i les entitats vinculades que integren el seu perímetre d'actuació.

A l'àmbit d'aquesta missió, la CCMA desenvolupa activitats de creació, producció, edició, difusió i distribució de continguts audiovisuals i sonors, així com serveis digitals associats, orientats a atendre les necessitats informatives, educatives, culturals i d'entreteniment de la societat catalana. El grup integra la televisió pública de Catalunya, el grup d'emissores de Catalunya Ràdio, la plataforma digital de continguts 3Cat i la Fundació La Marató, mantenint així mateix relacions de cooperació amb altres entitats de l'ecosistema audiovisual i de comunicació.

L'organització de la CCMA s'articula a través d'un model corporatiu on el Consell de Govern constitueix el màxim òrgan de govern i administració, complementat per altres òrgans de caràcter assessor i per un Comitè de Direcció de naturalesa executiva, integrat per responsables de mitjans i direccions corporatives. Aquesta estructura permet coordinar íntegrament les funcions d'estratègia, negoci, tecnologia, innovació, organització, processos, recursos humans, serveis jurídics i gestió operativa necessàries per al desenvolupament de la seva activitat.

La CCMA té les dos seus principals a Sant Joan Despí i a Barcelona, així com una xarxa de delegacions territorials i corresponsalies que estén la seva presència a diferents punts de Catalunya, de l'àmbit lingüístic català i del context internacional. Aquesta implementació territorial, unida a la diversitat de perfils professionals, entorns operatius, processos de producció i canals de difusió, configura una organització de complexitat funcional elevada, amb necessitats especialment exigents de coordinació, traçabilitat i gestió de persones.

El compromís de la CCMA amb la millora contínua, la transformació digital, la innovació als canals de servei públic i l'eficiència en la gestió, unit a la dimensió i diversitat de la seva estructura organitzativa, fan que l'evolució dels sistemes de gestió de recursos humans constitueixi un element estratègic per al suport adequat de la seva activitat.

Actualment la CCMA està iniciant un procés de digitalització transversal a tota la companyia i, com a part del mateix, la Direcció de Persones es troba immersa en un procés de canvi del model de gestió dels processos.

En aquest context, la implementació d'un nou sistema integral de gestió de persones es configura com una actuació necessària per millorar la coherència de la dada, la integració de

processos, la capacitat d'autoservei i l'explotació de la informació per als diferents col·lectius implicats.

2 Objecte del contracte

Aquest plec té com a abast la contractació de serveis necessaris per la consultoria, anàlisi, disseny, parametrització, configuració, implementació, desenvolupament, integració, migració de dades, proves, formació, documentació, suport i manteniment funcional i tècnic de la solució servei d'un nou sistema de gestió de recursos humans per a la CCMA basat en l'ecosistema tecnològic d'aplicacions de SuccessFactors del fabricant SAP (en endavant SAP SFSF) amb els mòduls addicionals, les integracions i els evolutius necessaris, per aconseguir garantir les necessitats i parametritzacions pel seu funcionament dintre de les realitats de la CCMA, a través de les llicències adquirides pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació [CTTI].

Queda expressament fora de l'objecte del contracte el subministrament, adquisició, arrendament, subscripció, renovació, ampliació, regularització o qualsevol altra modalitat de provisió de llicències, drets d'ús, quotes de manteniment del fabricant, serveis SaaS de base, consum cloud o qualssevol altres conceptes econòmics vinculats al llicenciament de SAP SuccessFactors (SAP SFSF), SAP Business Technology, SAP HANA Cloud, SAP Analytics Cloud o qualsevol altre producte, mòdul, servei o component de fabricant o de tercers. En conseqüència, l'empresa adjudicatària no assumirà com a prestació contractual la compra o posada a disposició d'aquestes llicències o subscripcions, ni podrà entendre's inclòs en el preu del contracte cap import associat a aquestes partides, llevat que de forma expressa i separada s'estableixi el contrari en un altre document contractual.

L'execució dels treballs objecte del contracte partirà de la premissa que la CCMA posarà a disposició de l'adjudicatari, a cada fase o fita, les llicències, mòduls, entorns, accessos, credencials, connectivitats i habilitacions de fabricant que resultin necessàries per desplegar les funcionalitats incloses a l'abast. Quan alguna funcionalitat requerida en aquest plec depengui d'un mòdul addicional, d'una capacitat específica del fabricant o d'una subscripció de tercer no disponible en el moment de la seva implementació, l'obligació de l'adjudicatari quedarà circumscrita a l'anàlisi funcional i tècnica, al disseny de la solució, a la identificació de dependències, a la preparació de la configuració o desenvolupament corresponents a la seva efectiva implementació.

Així mateix, queden exclosos de l'abast contractual, llevat de previsió expressa en contra, la negociació comercial amb fabricants o distribuïdors, la definició tancada de mètriques de llicenciament a efectes de contractació, la formalització de comandes, la gestió econòmicoadministrativa d'altres o baixes de subscripcions, el pagament de cànon, el suport estàndard del fabricant associat a llicències no contractades, adquisició de productes o drets d'ús no inclosos al present plec. Les referències que conté aquest document a mòduls, productes, serveis cloud, capacitats avançades o solucions de tercers s'han d'interpretar, per tant, com una descripció de funcionalitats objectiu o de dependències tecnològiques de l'escenari d'implementació, i no com una obligació de subministrament a càrrec de l'adjudicatari.

3 Situació actual

3.1 Adquisició de llicències

La provisió de llicències de programari serà d'acord la taula continguda en aquest apartat, en la següent dimensió:

SAP Cloud Services	Unitats	Any 1	Any 2
SAP SuccessFactors Employee Central, core HR	User	2.500	2.750
SAP SuccessFactors Employee Central Payroll	User	2.500	2.750
SAP SuccessFactors Recruiting	User	2.500	2.750
SAP SuccessFactors Learning	User		2.750
SAP SuccessFactors Performance & Goals	User		500
SAP SuccessFactors Time Tracking	User	2.500	2.500
SAP SuccessFactors Compensation	User		500
SAP SuccessFactors Career & Talent Development	User		500
SAP SuccessFactors Onboarding	User	500	500
SAP HANA Cloud	Capacity Unit	8.000	8.000
SAP Build Developer	Active User	5	5
SAP Build Runtime	Capacity Unit	8.000	8.000
SAP Integration Suite, basic edition	Tenant	1	2
SAP Integration Suite, additional messages	Transaction		100
Joule base entitlement	Flat Fee		
SAP AI Unit	Capacity Unit		200
SAP Business Data Cloud	Capacity Unit	2.000	5.500

Només es mostren les llicències adquirides durant els dos primers anys, que coincideixen amb la duració del projecte d'implementació. A partir del tercer any s'haurà de revisar el llicenciament per tal de veure la necessitat d'ampliació o reducció.

L'adquisició d'aquestes llicències no formen part d'aquesta licitació. Tindran una vigència inicial de 5 anys.

3.2 Col·lectiu objecte del contracte

Amb la finalitat que els licitadors puguin calibrar la dimensió organitzativa de la CCMA en matèria de recursos humans, i la complexitat associada al sistema d'informació objecte del present contracte, s'incorporen, a tall orientatiu, una sèrie de magnituds i referències organitzatives rellevants relatives a la seva plantilla, estructura i model de gestió, a fi de facilitar un adequat dimensionament funcional, tècnic, econòmic i de llicenciament de la solució.

• Plantilla mitjana del darrer exercici tancat	2.500
• Nombre de societats o entitats integrades al perímetre organitzatiu afectat pel sistema	3 entitats jurídiques SA, Ens i FLM
• Nombre de centres de treball principals o distribució territorial rellevant als efectes de gestió de personal	5
• Nombre de Comptes de cotització	9
• Nombre de Règims de cotització	3 [RG, CA, BECA]
• Nombre de convenis, acords o marcs laborals d'aplicació rellevants per a la solució	3
• Nombre estimat de persones amb accés a processos d'avaluació, desenvolupament, comandament o autoservei ampliat	400
• Mitjana de sessions d'artistes anual	7.500

3.3 Funcionalitats que ha de cobrir el sistema

El sistema de gestió de Persones objecte del contracte cobrirà, com a mínim, els següents elements de gestió, en el marc de la implementació i manteniment del sistema de la CCMA basat en SAP SFSF:

- Gestió de l'estructura organitzativa i de l'administració de personal.
- Gestió del temps, de la nòmina i de la retribució.
- Gestió d'objectius, avaluació de l'exercici i compensació.
- Gestió dels processos de selecció, incorporació i acolliment.
- Gestió de la formació, de l'aprenentatge, de la successió i del desenvolupament professional.
- Eines analítiques, generació d'informes i quadres de comandament associats als processos de gestió.

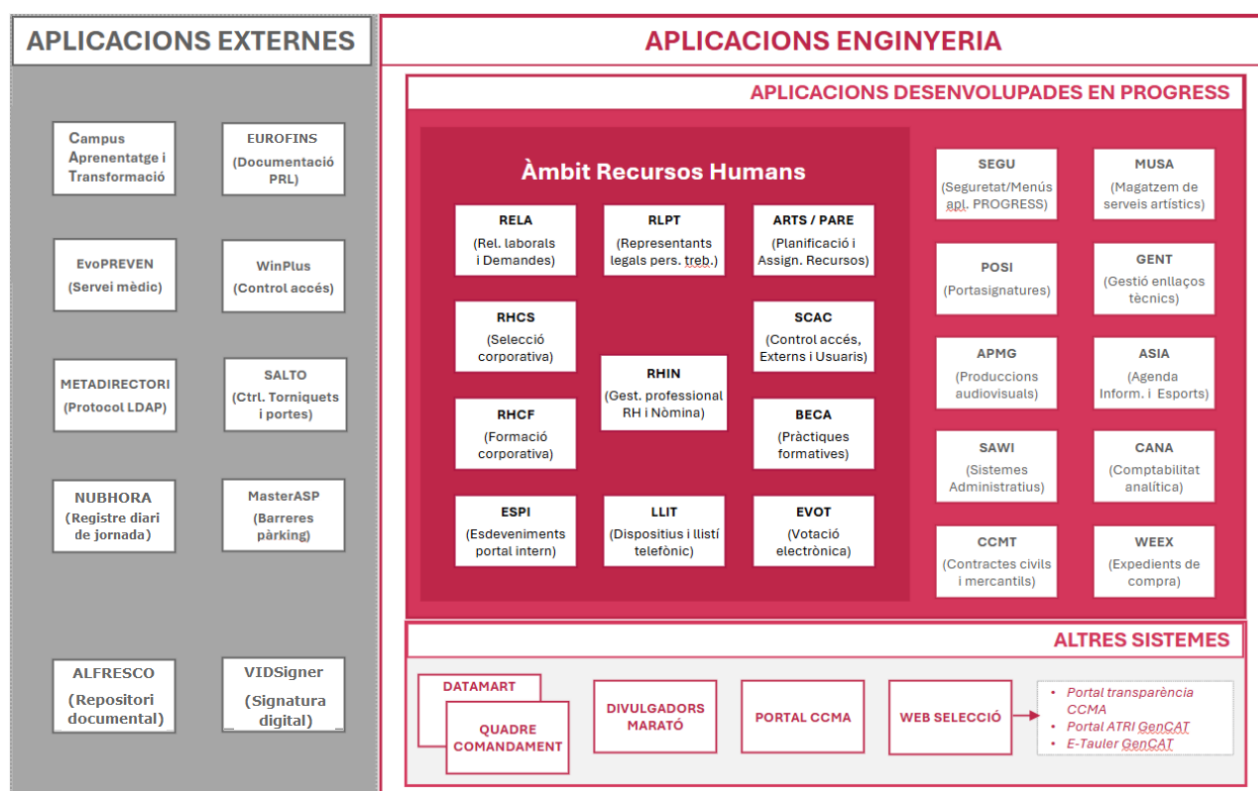
- Espai del Treballador i accés des de dispositius mòbils, d'acord amb els perfils i els permisos que es defineixin.

3.4 Descripció dels sistemes d'informació actuals

En aquest apartat s'enumeren els sistemes d'informació i/o mòduls que es fan servir actualment per a la gestió dels Persones a títol enunciatiu, però no limitatiu.

Les funcions relacionades amb la gestió de Persones realitzades per aquestes aplicacions hauran de poder continuar essent realitzades amb el nou sistema objecte del present contracte, que mantindrà, com a mínim, les funcionalitats i les integracions existents als sistemes actuals.

L'actual ecosistema d'aplicacions de RH és el següent:



D'aquest ecosistema, queden substituïdes per SAP SFSF les aplicacions RHIN, RHCS, RHCF, BECA i RLPT.

Per facilitar la substitució de RHIN per SAP SFSF, amb el mínim impacte per les aplicacions PROGRESS que actualment s'integren amb RHIN per gestionar dades personals de les persones treballadores, dades actuals d'ocupació i dades d'usuari, desenvoluparem una nova aplicació (NOMS) per continuar proveint aquesta informació a través de diverses llibreries de funcions o crides directes a programes desenvolupats en PROGRESS. Les aplicacions que deixaran d'integrar-se amb RHIN per integrar-se amb NOMS, són les següents: SEGU, MUSA, GENT, ASIA, CANA, WEEX, CCMT, APMG, i POSI.

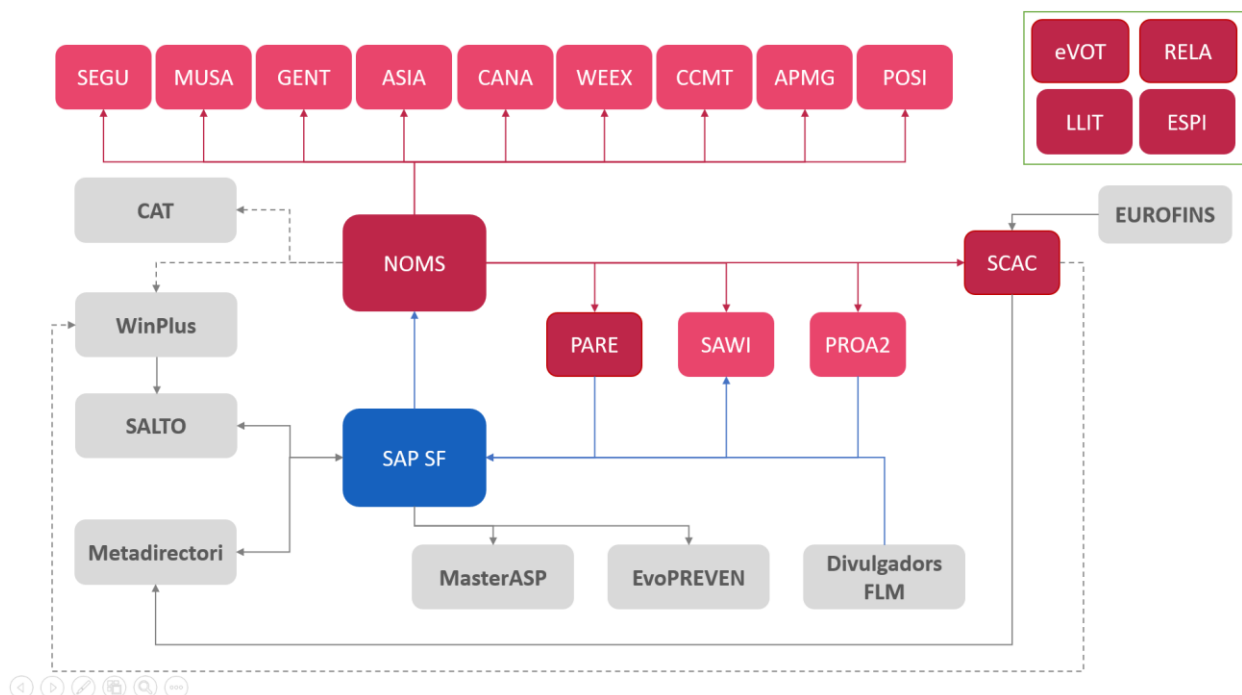
Amb la implementació de SAP SFSF, ja no serà necessari integrar-se amb els següents sistemes: Portal la CCMA, Datamart / Quadre de comandament i Web de selecció (si que mantindrem les seves derivades).

En tant no resollem com tractar control d'accés, l'aplicació SCAC continuarà activa com a eina de control d'accés, gestió de visites i gestió de personal extern.

Els Divulgadors FLM s'integraran directament a SAP SFSF.

Finalment, algunes aplicacions o sistemes passaran a integrar-se simultàniament amb NOMS i SAP SFSF, o bé únicament amb SAP SFSF. Aquestes són: PARE, SAWI, PROA2.

Així, el nou ecosistema d'aplicacions de RH respondrà al següent esquema:



4 Descripció dels serveis a prestar

4.1 Projecte d'implementació de la nova solució

4.1.1 Requeriments generals del nou sistema

4.1.1.1 Introducció

La solució SAP SFSF a implementar a la CCMA, així com els serveis de configuració, parametrització, integració, adaptació funcional i tècnica, migració i posada en producció associats a aquesta, hauran de complir amb els següents requeriments generals:

- La solució implementada haurà de resultar intuïtiva i d'ús senzill per als diferents perfils d'usuari previstos a la CCMA.
- L'experiència d'usuari haurà de donar suport a una interfície homogènia, clara i orientada a facilitar l'execució dels processos de recursos humans inclosos a l'abast.
- La solució haurà de ser accessible des de diferents dispositius, ubicacions i canals habilitats per la CCMA, d'acord amb la disponibilitat funcional dels mòduls implementats i amb els perfils d'accés definits.
- La implementació haurà de permetre una visió integral i transversal dels processos de gestió de persones, assegurant la coherència entre dades, processos, autoritzacions, traçabilitat i explotació de la informació.
- La solució haurà de permetre prou autonomia operativa tant als usuaris experts com als usuaris funcionals de recursos humans i de negoci, dins dels límits de permisos i responsabilitats que es defineixin.
- Haurà de disposar d'ajuts contextuais, elements de suport a l'usuari i mecanismes d'assistència funcional que facilitin l'ús ordinari de l'eina i l'adopció progressiva del model nou.
- La implementació haurà de contemplar la capacitat d'adaptar la solució al perímetre organitzatiu de la CCMA, incloent les entitats, estructures, col·lectius, rols i relacions organitzatives que resultin necessàries per cobrir l'abast del contracte.
- La solució haurà de permetre la parametrització d'alertes, avisos, recordatoris i notificacions funcionals en qualsevol dels processos implementats, tant dins de la pròpia aplicació com, quan escaigui, mitjançant el seu trasllat a mecanismes de comunicació addicionals habilitats per la CCMA.
- S'han de fer les integracions necessàries amb els sistemes corporatius i aplicacions de tercers que intervinguin en els processos objecte del contracte, en els termes que preveuen els apartats funcionals corresponents i d'acord amb la planificació per fites de la implementació.
- La implementació haurà de garantir la traçabilitat completa de la informació, incloent registre històric, control de vigències, seguiment de modificacions i evidència de les actuacions realitzades al sistema.

- En relació amb els informes i les capacitats d'explotació de la informació:
 - S'han de poder configurar i ajustar informes de manera suficientment àgil per usuaris autoritzats, sens perjudici de les capacitats avançades d'administració o analítica que corresponguin a perfils especialitzats.
 - La solució haurà de permetre l'extracció i l'explotació de dades de qualsevol dels processos implementats, amb diferents nivells d'agregació i detall, i en els formats que la CCMA determini com a necessaris per a la gestió ordinària, el control i el reporting.
 - Haurà de permetre la combinació de paràmetres de diferents àmbits funcionals per generar informes transversals, quadres de seguiment i consultes analítiques que donin suport a l'operativa i a la presa de decisions.
- La implementació haurà de permetre un desplegament gradual, ordenat i escalable de les funcionalitats previstes, d'acord amb les fases, fites i prioritats definits per la CCMA, podent iniciar-se per aquells àmbits funcionals vinculats al nucli de gestió de persones i estendre's posteriorment a la resta de capacitats previstes en el model objectiu, com ara analítica, selecció, acollida, acolliment.

Es valorarà positivament que l'adjudicatari incorpori a la seva proposta metodològica l'ús d'acceleradors, eines d'automatització o capacitats d'intel·ligència artificial aplicades al procés d'implementació, configuració, validació o suport, sempre que el seu ús sigui compatible amb les polítiques de seguretat i governança de la CCMA.

A continuació, s'entra detallada dels requeriments que haurà de complir el nou sistema objecte del present document.

4.1.1.2 Adaptació a l'àmbit organitzatiu de la CCMA

L'adjudicatari, dins l'àmbit del contracte, estarà obligat a implementar i mantenir la solució SAP SFSF al perímetre organitzatiu de la CCMA que resulti necessari per donar cobertura efectiva als processos de gestió de recursos humans inclosos en aquest plec. A aquests efectes, s'entendrà per àmbit organitzatiu de la CCMA el conjunt d'entitats, estructures, unitats organitzatives, posicions, llocs de treball, relacions funcionals, col·lectius professionals i usuaris que hagin de quedar compresos en el sistema per permetre una gestió integral, coherent i traçable de la informació de persones, tant en els processos nuclears d'administració de personal i organització com en els processos complementaris d'avaluació, autoservei, compensació, temps, nòmina i integració amb sistemes corporatius.

La solució s'haurà de configurar de manera que es pugui adaptar al model organitzatiu, laboral i operatiu de la CCMA, atenent les necessitats específiques de les seves àrees de recursos humans, organització, nòmina, gestió del temps, selecció, desenvolupament, formació, prevenció, administració econòmica i altres unitats que intervinguin en la gestió de persones.

Així mateix, el sistema haurà de quedar preparat per incorporar, sense ruptura del model implementat, els canvis que es puguin produir al perímetre organitzatiu, a l'estructura d'entitats o centres, a la segmentació de col·lectius, als criteris de gestió o a les necessitats funcionals derivades de l'evolució organitzativa, operativa o normativa de la CCMA. A aquest efecte, la implementació haurà de contemplar una configuració suficientment flexible i mantenible que permeti crear, modificar o ampliar elements organitzatius, regles de gestió, estructures jeràrquiques, relacions funcionals i col·lectius d'usuaris, així com incorporar noves capacitats o àmbits de gestió, preservant en tot cas la coherència de la dada, la traçabilitat dels processos, la continuïtat operativa i la integritat.

4.1.1.3 Adaptació a la normativa vigent i als canvis normatius

El sistema s'haurà d'ajustar al que disposa la normativa de Persones, que s'inclou a l'Annex II. Normativa aplicable.

El nou sistema haurà d'estar preparat per incorporar els canvis normatius i estructurals de la CCMA, mantenint sempre la coherència de la informació, d'acord amb les dates d'efectes i la vigència de les modificacions que es puguin produir.

4.1.1.4 Idioma

L'idioma de la interfície d'usuari, dels certificats i de la resta de documents, així com dels informes ha de ser el català.

4.1.1.5 Màxima integració d'aplicacions

El sistema basat en SAP SFSF haurà de tenir com a resultat la plena integració amb altres funcionalitats ja siguin desenvolupades a mida o siguin productes estàndard de mercat. En resum, s'hauran de fer totes les integracions necessàries perquè les aplicacions que utilitzen dades de gestió de Persones continuïn funcionant de forma correcta sota el nou model del Sistema basat en SAP SFSF.

Atès que la implementació del projecte s'articula per fases, segons allò previst a l'apartat 5.2, durant la seva execució podran coexistir diferents escenaris d'integració que hauran de ser contemplats, analitzats i resolts per l'adjudicatari amb el nivell de solidesa tècnica i continuïtat operativa exigida en aquest plec:

- Integracions entre el nou sistema basat en SAP SFSF i aplicacions corporatives o de tercers la utilització dels quals hagi de mantenir-se amb caràcter transitori fins a la finalització del projecte, per tal de garantir la continuïtat funcional dels dos entorns durant el període de convivència.
- Integracions entre nou sistema basat en SAP SFSF i el sistema actual de gestió de persones RHIN, mentre subsisteixin processos, dades o funcionalitats no migrades al nou entorn.

- Integracions definitives entre nou sistema basat en SAP SFSF i aquelles aplicacions corporatives o de tercers que hagin de romandre al model objectiu una vegada conclosa la implementació.

Totes aquestes integracions formen part de l'abast del projecte d'implementació. En conseqüència, durant la fase d'anàlisi s'hauran d'identificar i definir l'origen mestre de cada dada, els fluxos d'intercanvi d'informació entre el nou sistema basat en SAP SFSF, RHIN i la resta de les aplicacions afectades, així com el model de convivència i integració aplicable a cada fase del projecte, a fi d'assegurar en tot moment un escenari funcional íntegre, coherent, traçable.

Les integracions entre els diferents sistemes s'implementaran, amb caràcter general, mitjançant SAP Integration Suite, com a plataforma de referència per a l'orquestració, la transformació, l'intercanvi i el govern dels fluxos d'informació associats al nou sistema.

En cas que, durant l'execució del projecte, resulti necessari adaptar, ampliar o complementar les capacitats inicialment disponibles en aquest component per atendre adequadament els requeriments funcionals, tècnics o de volum derivats de la implementació, aquestes necessitats hauran de ser identificades, analitzades i documentades per l'adjudicatari en la fase corresponent, a fi que la CCMA pugui valorar la seva procedència i habilitació.

Amb caràcter preferent, les connexions entre aplicacions, mòduls i sistemes afectats s'articularen mitjançant serveis web i mecanismes d'integració estructurats, síncrons o asíncrons, segons la naturalesa del procés i els requisits d'intercanvi d'informació que en cada cas siguin exigibles. En conseqüència, cal evitar, excepte justificació tècnica expressa i validació prèvia per la CCMA, el recurs a integracions basades en accessos directes a vistes de base de dades o en intercanvis de fitxers no governats, a fi de preservar la traçabilitat, la capacitat de manteniment, la seguretat i la consistència del model d'integració.

A continuació, es detallen –a títol nominatiu, però no limitatiu– les integracions que hauran de ser analitzades, dissenyades, desenvolupades i implementades en el marc del projecte:

SILTRA [Seguretat Social]

- La solució haurà de permetre la generació automàtica de fitxers d'Afiliació (altes, baixes, variacions) i cotització (TRA, BAS, DCL, RNT, RLC, CRA), garantir l'adaptació als formats oficials SILTRA; possibilitar la importació de respostes i conciliació, així com el tractament d'errors; sostenir la traçabilitat completa dels enviaments; i permetre l'automatització de processos periòdics.

CONTRAT@ [Comunicació de contractes al Servicio Público de Empleo Estatal]

- La solució haurà de permetre la generació automàtica de comunicacions de contracte, modificacions, pròrrogues, transformacions, còpies bàsiques, crides (contractes discontinus) i acords de treball a distància. També haurà de contemplar la recepció i registre de respostes; el control d'estats de comunicació i la gestió dels errors que faciliti el reenviament.

- Donat el volum de contractació diària (sessions d'artistes i divulgadors de la Marató), seria convenient poder automatitzar processos periòdics.
- Es valorarà l'enviament automatitzat de fitxers CONTRAT@.

CERTIFIC@2 [Gestió de certificats d'empresa per a prestacions]

- La solució haurà de permetre la generació automàtica del certificat d'empresa (incl. els contractes diaris); l'enviament telemàtic a CERTIFIC@2; la gestió de rectificacions i anul·lacions; i l'arxiu i traçabilitat documental

DELTA [Declaració d'accidents laborals a l'autoritat laboral]

- La solució haurà de permetre la generació dels comunicats d'accident (lleus, greus, mortals); la comunicació amb sistema DELTA; el seguiment d'expedients i el seu registre històric.

EVOPREVEN [Eina servei mèdic]

- La solució haurà de permetre l'intercanvi de dades de treballadors (altes, baixes, canvis), així com la comunicació d'accidents i baixes mèdiques.
- Actualment s'integra via API en un procés Batch nocturn.

SALTO [Control de dispositius d'accés – torniquets i portes automàtiques]

- La solució haurà de permetre comunicar l'alta i baixa automàtica d'usuaris en funció del cicle de vida de la persona treballadora; l'assignació de permisos segons rol, ubicació i centre de treball; la desactivació immediata en processos d'offboarding i en períodes d'IT. Actualment aquesta informació arriba a SALTO a partir de l'aplicació WinPlus, que desapareix del nostre ecosistema d'aplicacions.
- L'aplicació SALTO permet integracions via API (REST / Web Services) segons SALTO KS (Keys as a Service); via SDK / Llibreries; per intercanvi de fitxers (CSV o XML) mitjançant carpetes compartides o SFTP; i també a través de cues de missatgeria com a capa intermèdia. L'adjudicatari haurà de determinar quina és la millor via per garantir el manteniment de les funcionalitats.
- SALTO també gestiona les targetes d'accés i ha de poder comunicar la relació de la targeta (codi MAC) amb l'usuari per garantir el correcte funcionament dels dispositius que comunicaran amb el mòdul de Time Tracking. Actualment aquest procés es fa amb un procés Batch nocturn que llegeix un fitxer CSV deixat per SALTO. La solució ha de possibilitar mantenir aquest flux d'informació.
- SALTO comunica a l'aplicació de nòmina els marcatges fets pel personal en el bus que l'empresa posa a disposició dels treballadors, per tal de poder-los aplicar en nòmina com a rendiment en espècie i fer el corresponent tractament fiscal. Actualment aquest procés es fa amb un procés Batch setmanal que llegeix un fitxer CSV deixat per SALTO. La solució ha de possibilitar mantenir aquest flux d'informació.

MasterASP [Control de barreres de l'aparcament]

- Diàriament es traspasa la informació de les matrícules dels vehicles de les treballadores (fins a 3), vàlides a la data de traspàs (no s'informen altes i baixes sinó la foto de totes les matrícules amb accés a l'aparcament. Actualment aquest traspàs es fa amb un procés Batch nocturn que deixa un fitxer CSV a disposició de MasterASP. La solució ha de possibilitar mantenir aquest flux d'informació.

Gestió horària

- L'actual sistema de Registre diari de jornada quedarà substituït per SAP SFSF Time Tracking.
- El sistema de TimeTracking s'ha d'integrar amb els terminals lectors que -en el moment de redacció del plec- són uns 20 del model Suprema X-Station 2.

Metadirectori

- L'eina de gestió d'identitats i accessos (IAM) és Active Directory.
- La solució haurà d'integrar-se amb el Metadirectori corporatiu com a sistema central de gestió d'identitats, permetent automatitzar el cicle de vida de l'usuari (alta, canvis i baixa); incloent el traspàs de dades personals i professionals (posició, ubicació, fotografia, estat); així com la recepció i persistència a SAP de credencials corporatives (login i correu electrònic), mitjançant mecanismes d'integració en temps real basats en SAP Integration Suite.
- La integració amb el metadirectori es regirà pels següents principis:
 - Separació de responsabilitats
 - Automatització del cicle de vida de l'usuari
 - Integració desacoblada, mitjançant una capa intermèdia (SAP Integration Suite o equivalent)
 - Actualització en temps real o quasi real per a esdeveniments crítics
 - Traçabilitat completa de tots els intercanvis
- La solució haurà de permetre la creació automàtica d'usuaris al metadirectori a partir de l'alta d'un/a treballador/a a SAP. A aquest efecte, SAP haurà de transmetre com a mínim la següent informació:
 - Identificador únic d'usuari
 - Tipus d'usuari
 - NIF
 - Nom i cognoms
 - Posició i lloc de treball
 - Unitat organitzativa (departament / àrea / direcció)
 - Centre de treball i ubicació (campus)
 - Fotografia (si està disponible)
 - Estat del treballador (alta)

El metadirectori haurà de generar, gestionar i retornar a SAP SFSF:

- Identificador d'usuari (login corporatiu)
- Compte de correu electrònic

La solució haurà de permetre la sincronització automàtica de qualsevol canvi produït a SAP que afecti la identitat digital de l'usuari. Aquests canvis inclouran, com a mínim, les modificacions de posició o lloc de treball, canvis d'unitat organitzativa, canvis de centre de treball o ubicació i actualització de dades personals rellevants.

La solució haurà de gestionar el procés de baixa d'usuaris de forma automatitzada, diferenciant els diferents tipus d'estat laboral. Com a mínim, s'hauran de contemplar els següents escenaris:

- Baixa temporal (B10): suspensió d'accés als sistemes
- Baixa provisional (B20): restriccions parcials d'accés
- Baixa definitiva (B30): desactivació completa i revocació d'identitat
- Aquestes actuacions hauran d'activar-se automàticament a partir de la informació procedent de SAP.

Aquesta informació haurà de quedar registrada a SAP per garantir la traçabilitat i la seva disponibilitat per a altres processos (per exemple, comunicacions, accessos o integracions).

La integració s'haurà de realitzar mitjançant mecanismes estàndard, preferentment:

- API REST o SOAP, amb intercanvi de dades en format JSON o XML; o cues de missatgeria (AUREA), que és el sistema actual
- Ús de la capa d'integració SAP Integration Suite o equivalent
- Suport a arquitectura event-driven per a esdeveniments crítics (alta, baixa, canvis)
- Addicionalment, s'haurà de garantir la capacitat de monitoratge i registre de dades, la gestió d'errors i el reprocessament, i l'alta disponibilitat dels serveis d'integració.

Especialment, es garantirà:

- La informació d'altres amb un període mínim d'antelació de 3 dies laborables
- La revocació immediata d'accessos en processos de baixa
- La coherència entre les dades de SAP i el metadirectori
- El compliment del RGPD en el tractament de dades personals

CAT [Campus d'aprenentatge i transformació]

El sistema de campus virtual per formació utilitzat actualment per la CCMA està basat en eHabilis.

En el moment de la implementació del mòdul de Learning s'haurà de migrar tota la informació de cursos des del sistema actual [CAT] a SAP SFSF.

No es preveuen integracions durant la coexistència de CAT amb SAP SFSF.

Signatura Digital

En aquest moment la CCMA té desenvolupada una plataforma transversal de signatura per tal d'enviar i rebre documents, i que utilitza ValidatedID com a eina de signatura digital.

S'hauran de realitzar els desenvolupaments a mida necessaris per tal de mantenir la mateixa eina de signatura [ValidatedID], integrant els fluxos i signants definits a SAP SFSF i garantint l'emmagatzematge dels documents signats a l'eina de gestió documental corporativa [ALFRESCO] i disponibles al perfil del treballador.

Gestió documental

La solució haurà d'integrar-se amb el gestor documental corporatiu [ALFRESCO], garantint l'arxiu automatitzat, la consulta i la traçabilitat de tota la documentació de recursos humans, mitjançant mecanismes d'integració segurs i estandarditzats, assegurant la coherència entre SAP SFSF i el repositori documental corporatiu.

La integració haurà de permetre:

- L'arxiu automàtic de documents generats a SAP (contractes, annexos, certificats, nòmines, documents d'offboarding, etc.) al repositori ALFRESCO
- L'associació de documents a l'expedient electrònic del treballador/a, mantenint una estructura organitzada per tipologia documental
- La consulta i recuperació de documents des de SAP, sense necessitat d'accés directe al gestor documental
- La gestió del cicle de vida dels documents (versions, historialització i estats)

La integració s'haurà de realitzar mitjançant mecanismes estàndard:

- API REST/SOAP o connectors específics d'ALFRESCO
- Intercanvi de metadades i documents en formats estàndard (PDF, XML, JSON)
- Utilització de la capa d'integració SAP Integration Suite o equivalent

La integració haurà de permetre:

- Transferència segura de documents
- Gestió de metadades associades (treballadores, tipus document, dates, estat)
- Sincronització d'estats i versions
- La solució haurà de garantir:
- Control d'accés als documents segons rols i permisos
- Xifrat de dades en trànsit
- Traçabilitat completa d'accessos i modificacions
- Compliment del RGPD en el tractament de dades personals

NOMS

Aquesta aplicació actua com repositori de la informació bàsica de persones i treballadors per proveir aquesta informació a altres sistemes desenvolupats en PROGRESS.

L'aplicació permetrà integracions via API (REST / Web Services). A aquest efecte, SAP haurà de transmetre com a mínim la següent informació:

- NIF, Nom (oficial i sentit) i cognoms
- Altres dades personals rellevants
- Entitat
- Identificador únic del treballador
- Posició i lloc de treball
- Unitat organitzativa
- Centre de treball i ubicació
- Període de referència de la informació
- Dades IT i altres absentismes

PARE

El sistema de gestió de torns, planificació de recursos i assignació de realitats, és l'aplicació PARE (pròpia, en llenguatge Progress).

El PARE mantindrà la integració amb NOMS per disposar de les dades personals i dades referents a estructura organitzativa, lloc de treball, relació laboral i absentisme IT.

El PARE s'integrarà amb SAP SFSF per traspasar la informació de la bossa d'hores i la relació a variables/incidències que afectin al pagament de la nòmina; i rebre la resposta al traspàs de les dades.

SAWI

SAWI és l'ERP de gestió econòmicofinancera. És el responsable de la gestió de les dietes i càlculs fiscals, així com de la declaració dels tributs a Hisenda i la generació dels corresponents certificats.

Inicialment SAWI mantindrà la integració amb NOMS per disposar de les dades personals i dades referents a estructura organitzativa, lloc de treball, relació laboral i absentisme IT.

La solució s'haurà d'integrar amb SAWI per disposar de les codificacions comptables, analítiques, bancàries, i altres dades necessàries pel càlcul i pagament de la nòmina, així com el traspàs de l'assentament de la nòmina. També s'hauran de preveure la integració de pressupostos, assentaments comptables (nòmina, provisions, previsió d'ingressos, pagament SLD, bestretes, etc.) i altres dades necessàries per a la gestió de liquidacions de caixa a l'entorn administratiu.

PROA2

PROA2 és una aplicació basada en tecnologia Java desenvolupada internament per a la gestió de produccions audiovisuals i processos de càsting (pla de producció, localitzacions, etc.).

Actualment s'integra amb RHIN per incorporar treballadores (a partir de les dades de càsting) i els contractes de sessions del règim d'artistes pels dies en que s'ha planificat la seva intervenció.

La solució ha de possibilitar mantenir aquest flux d'informació.

DIVULGADORS LFM

La Fundació La Marató organitza sessions de divulgació relacionades amb el propòsit de l'edició en curs de La Marató.

La gestió de les inscripcions dels divulgadors, la petició de sessions i l'assignació dels divulgadors a les sessions, es fa des d'un sistema propi que actualment s'integra amb el RHIN a través de fitxers csv que diàriament es carreguen de forma manual. La incorporació dels fitxers possibilita la creació/manteniment de treballadors (dades personals, de cotització i de pagament) i els contractes de sessions de règim general pels dies en que s'ha planificat la seva intervenció.

La solució ha de possibilitar mantenir aquest flux d'informació.

4.1.1.6 Garantir el manteniment de la plataforma /ERP i de les solucions implementades

Totes les adequacions funcionals que es realitzin, configuracions, parametritzacions i els desenvolupaments a mesura que s'implementin, s'hauran d'implementar de manera compatible amb les futures noves versions del producte estàndard.

4.1.1.7 Suport i recuperació de dades

L'adjudicatari haurà de definir, documentar i mantenir un procediment de suport i recuperació aplicable als elements del sistema la configuració dels quals, parametrització, integració, desenvolupament complementari, documentació o gestió operativa quedin compresos a l'abast del contracte. Aquest procediment ha de permetre la restauració ordenada i verificable dels components implementats davant de supòsits de pèrdua, corrupció, esborrament accidental, fallada operativa o altres incidències que comprometin la continuïtat funcional del sistema. A aquest efecte, ha d'establir, com a mínim, la periodicitat de les còpies o les exportacions necessàries, els criteris de retenció, conservació i eliminació i els controls d'integritat associats, tot això en els termes que s'acordin amb la CCMA a la fase d'anàlisi o a l'etapa del projecte que correspongui.

L'adjudicatari haurà d'assegurar la recuperabilitat funcional i operativa del sistema en tot allò que derivi dels treballs objecte del contracte. En particular, ha de garantir la capacitat de reconstruir o reposar, quan escaigui, configuracions, parametritzacions, desenvolupaments, integracions, interfícies, regles de procés, documentació tècnica, procediments operatius, evidències de prova i altres elements generats en execució del contracte, de manera que el servei es pugui restablir en condicions coherents amb l'estat validat del sistema.

Quedaran fora de l'àmbit de responsabilitat de l'adjudicatari els mecanismes de suport propis de la infraestructura SaaS, de la plataforma o dels serveis base del fabricant la provisió i garantia dels quals corresponguin a l'expedient d'adquisició o a la relació contractual subscripta per la CCMA amb el proveïdor corresponent.

Correspon a l'adjudicatari dissenyar, documentar, implementar i provar els procediments de recuperació relatius als elements del sistema inclosos en el seu àmbit d'actuació, així com proposar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a la correcta execució. La CCMA conservarà la responsabilitat sobre el govern general del pla de continuïtat, la validació dels objectius de recuperació aplicables i la gestió dels serveis o components no inclosos en aquest contracte.

4.1.1.8 Requeriments de seguretat

A nivell general, la implementació i el manteniment del sistema de gestió de persones basat en SAP SFSF a la CCMA hauran d'ajustar-se als següents requeriments de seguretat, sens perjudici del compliment de les polítiques corporatives, criteris d'arquitectura, controls interns i mesures específiques que la CCMA determini durant l'execució del contracte:

- L'accés a les funcionalitats d'administració, configuració avançada, suport i operació del sistema haurà de quedar restringit d'acord amb els criteris de segmentació, exposició, connectivitat i control d'accés que la CCMA estableixi per als seus entorns corporatius. comunicacions.
- L'Espai del Treballador, els espais d'autoservei i les funcionalitats habilitades per a l'accés remot o la mobilitat han de poder operar a través d'internet, sempre d'acord amb els perfils autoritzats, els mecanismes d'autenticació definits i les mesures de seguretat que siguin exigibles en cada cas.
- Les integracions entre SAP SFSF i els sistemes corporatius o aplicacions de tercers de la CCMA s'han d'implementar mitjançant API, serveis web i mecanismes d'integració governats, preferentment mitjançant SAP Integration Suite o del component d'integració que la CCMA determini. S'han d'evitar solucions que comprometin la traçabilitat, la capacitat de manteniment o la seguretat del model d'integració.
- En relació amb l'aplicació mòbil:
 - Haurà de ser compatible amb les plataformes corporatives de gestió i protecció de dispositius que tinguin implementades la CCMA o decideixi utilitzar, incloses aquelles que permetin l'administració remota, l'aplicació de polítiques de seguretat, l'esborrament remot i el control de l'accés a les dades corporatives.
 - Haurà de permetre l'aplicació de mecanismes reforçats d'autenticació, incloent-hi, quan sigui necessari, doble factor d'autenticació i mesures complementàries de protecció de l'accés a l'aplicació, com ara clau específica, control biomètric o mecanismes equivalents admesos per la política de seguretat de la CCMA.
 - L'autenticació d'usuaris haurà de poder integrar-se amb els sistemes corporatius d'identitat i accés de la CCMA, incloent-hi, quan escaigui, esquemes de Single Sign-On basats en SAML o en altres estàndards de federació i identitat compatibles amb l'arquitectura corporativa.
 - S'haurà de possibilitar la revocació remota de l'accés i, quan escaigui, l'eliminació de la informació corporativa emmagatzemada en dispositius concrets, d'acord amb els mecanismes de gestió definits per la CCMA.

Forma part de l'abast d'aquest contracte les revisions tècniques de seguretat que siguin necessàries sobre els components del sistema la configuració, el desenvolupament, la integració o l'adaptació dels quals li corresponguin, incloent-hi, quan sigui procedent, anàlisi de vulnerabilitats, revisions de configuració segura i proves tècniques específiques sobre

integracions, desenvolupaments complementaris, extensions o elements personalitzats abans del seu pas a producció.

Les vulnerabilitats detectades en aquest àmbit han de ser analitzades, prioritzades i corregides per l'adjudicatari d'acord amb un criteri de risc, aplicant les mesures tècniques o organitzatives que siguin procedents i documentant, quan així ho requereixi, les actuacions realitzades i els controls aplicats.

Les obligacions anteriors s'entenen circumscrites als elements del sistema que formin part de l'abast del present contracte i quedin sota la responsabilitat tècnica o funcional de l'adjudicatari. En conseqüència, no correspondrà a aquest últim la implementació, administració o monitorització de controls de seguretat propis de la infraestructura corporativa de la CCMA, de la plataforma SaaS del fabricant, de les xarxes de base, dels serveis cloud subjacents ni d'aquelles capacitats de seguretat transversal la provisió o govern dels quals excedeixi de l'objecte del contracte. Això no obstant, quan una vulnerabilitat o incidència de seguretat detectada en aquests àmbits pugui afectar el sistema implementat, l'adjudicatari n'ha d'informar la CCMA, col·laborar en la seva anàlisi d'impacte i adoptar, dins del seu àmbit d'actuació, les mesures de mitigació, adaptació o contingència que siguin necessàries.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'assegurar que les integracions (vegeu apartat 4.1.1.5), desenvolupaments complementaris i fluxos d'intercanvi d'informació inclosos en el projecte s'ajustin als criteris de seguretat, traçabilitat i protecció de dades que la CCMA estableixi, facilitant, quan escaigui, la informació tècnica necessària per a la seva avaluació dins de les capacitats corporatives de monitorització, prevenció la CCMA tingui implementades o decideixi implementar. L'eventual existència o incorporació de solucions corporatives de tipus CASB, DLP o altres eines transversals de seguretat no formarà part de les obligacions de subministrament o implementació de l'adjudicatari en aquest contracte, sens perjudici del deure de col·laboració tècnica per permetre la correcta integració o supervisió dels components del sistema que quedin dins del seu àmbit d'actuació.

4.1.1.9 Sistema d'informació: cerca, consulta, informes i estadístiques

El nou sistema haurà de donar resposta en temps real a les necessitats d'informació que actualment s'obté de les diferents aplicacions que gestionen la informació de Persones de la CCMA.

El sistema haurà d'incorporar totes les funcionalitats de cerca i consulta dinàmica i l'obtenció de tots aquells informes i estadístiques que s'estableixin en cada àmbit funcional com d'ús freqüent i necessari, tant per a la gestió ordinària com per a la presa de decisions pels òrgans de gestió a tots els nivells, permetent diferents criteris de selecció, ordenació, agrupació, detall, totalització i presentació. L'aixecament dels diferents informes es realitzarà per part de l'adjudicatari a la fase d'anàlisi de cada fase definida (vegeu apartats 5.2 i 5.3.1.2).

Des del resultat de les cerques i les consultes es permetrà l'accés al detall de la informació registrada.

Els resultats obtinguts han de poder ser exportats en formats compatibles amb altres aplicacions informàtiques (processadors de text, fulls de càlcul, pdf, html, etc.), sempre complint la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

4.1.1.10 Ajuda

Haurà d'oferir un ajut interactiu complet en català i gràfiques sobre l'ús de l'aplicació. Incorporarà la normativa que regula tots els aspectes que conté l'aplicació (vegeu Annex II. Normativa aplicable).

4.1.1.11 Migració i càrrega de dades

Forma part de l'abast la migració de les dades mestres i altres dades necessàries procedents dels sistemes actuals que s'hagin d'incorporar al nou sistema de gestió de persones basat en SAP SFSF, en els termes i amb l'abast que resultin necessaris per a la correcta implementació i posterior manteniment de la solució a la CCMA.

Amb independència que el procés de migració i càrrega de dades ha de ser objecte de definició detallada durant la fase inicial del projecte, i en particular a l'etapa d'anàlisi prevista a l'apartat 5.3.1.2, s'estableixen des d'aquest document els principis i les garanties mínimes següents que han de regir la seva execució:

- Les dades han de ser migrades de forma íntegra, consistent i verificable, sense pèrdues d'informació i amb les validacions necessàries per assegurar-ne la incorporació correcta al nou sistema.
- S'han de completar, transformar o enriquir aquelles dades que, essent necessàries per al funcionament del nou sistema, no existeixin en els sistemes d'origen o no estiguin disponibles amb el format, estructura o nivell de qualitat requerits, corresponent a l'adjudicatari verificar la suficiència de la informació migrada i aplicar, quan escaigui, els valors per defecte operatius de regles de transformació o mecanismes de complement.
- El procés de migració s'haurà de planificar i executar de manera que produeixi el menor impacte possible sobre el funcionament ordinari de la CCMA i sobre la prestació dels serveis afectats.
- Es prestarà especial atenció a l'assegurament del funcionament correcte dels processos en cadascuna de les fites d'implementació, amb independència del sistema en què s'executin temporalment, garantint la convivència entre el nou sistema, les dades mestres i la resta dels sistemes integrats. A aquest efecte, s'han de fer les

càrregues, validacions, reconciliacions i paral·lels que siguin necessaris per assegurar una transició ordenada, coherent i plenament operativa.

Formarà igualment part de l'abast del contracte la recopilació, l'inventari, l'anàlisi, la transformació, la depuració i la càrrega de les dades procedents dels sistemes d'origen, així com l'execució de les validacions posteriors, les conciliacions i les tasques d'eliminació o tractament de duplicitats que siguin necessàries. Igualment, podrà ser necessari incorporar dades històriques relatives a la trajectòria laboral i professional de les persones, en la mesura que la CCMA determini la necessitat funcional, operativa o de consulta.

A continuació, es relaciona- a títol enumeratiu, però no limitatiu- la tipologia de dades a migrar, sens perjudici d'aquells altres que s'identifiquin durant la fase d'anàlisi i resultin necessaris per al funcionament correcte del sistema a la CCMA:

- Dades personals bàsiques de les persones treballadores i, si escau, d'altres col·lectius que hagin de quedar gestionats al sistema.
- Informació de classificació professional, categories, segons conveni llocs, posicions, llocs de treball i altres elements d'estructura organitzativa i funcional.
- Dades de la relació laboral, situacions administratives, històric de moviments i altra informació associada al cicle de vida professional.
- Estructura organitzativa, relacions jeràrquiques i estructura de responsables.
- Dades curriculars, formatives i de desenvolupament professional que la CCMA determini com a necessàries per als mòduls implementats de la SA, Ens i FLM
- Dades necessàries per a l'execució dels processos de nòmina, incloent-hi taules, conceptes, complements, paràmetres i la resta d'informació amb impacte en el càlcul.
- Històrics de període, rol, adscripció organitzativa i altres elements que s'hagin de preservar a efectes de consulta, traçabilitat o explotació.
- Qualsevol altres dades addicionals que, com a resultat de l'anàlisi funcional i tècnica, hagin de ser incorporades al sistema per assegurar la correcta operació dels processos implementats.

L'origen principal de les dades serà el sistema RHIN i, si escau, aquells altres sistemes corporatius o aplicacions satèl·lit dels quals s'hagin d'extreure dades rellevants per als diferents processos inclosos a l'abast.

Atès que el procés d'implementació es desenvoluparà de forma escalonada i per fases (vegeu l'apartat 5.2), les tasques de migració, càrrega, regularització i validació de dades s'han de repetir tantes vegades com sigui necessari fins a la implementació completa dels àmbits funcionals previstos, garantint en tot moment la consistència entre sistemes, la qualitat de la dada i la continuïtat dels processos afectats.

Es preveu migrar la informació de les persones actives en qualsevol de les 3 entitats jurídiques actuals, (la CCMA SA, Ens i FLM) dels dos anys previs a la implementació del nou sistema.

Per a la migració de les dades corresponents als diferents mòduls i àmbits funcionals que s'implementin en fases successives, l'adjudicatari haurà de realitzar, dins de l'etapa d'anàlisi, el

disseny detallat del procés de migració, incloent-hi estratègia, seqüència de càrregues, regles de transformació, criteris de validació, proves, paral·lels i mecanismes de reversibilitat o contingència que resultin.

Durant la fase d'anàlisi, l'adjudicatari haurà de documentar l'estat de qualitat de les dades d'origen, identificar els casos en què la informació disponible sigui insuficient, ambigua o incompatible amb els requeriments del sistema de destinació, i elevar a la CCMA les decisions funcionals que, per la seva naturalesa, requereixin una resolució per part de l'organització. La CCMA es compromet a proporcionar les regles de negoci aplicables i a validar funcionalment els resultats de cada cicle de migració en els terminis acordats al pla de projecte. Els retards en la presa de decisions funcionals per part de la CCMA que afectin el calendari de migració no computaran com a desviació imputable a l'adjudicatari.

4.1.2 Requeriments funcionals del nou sistema HCM

Els requeriments funcionals descrits en aquest apartat defineixen l'abast funcional objectiu de la solució SAP SFSF a implementar a la CCMA. Aquests requeriments comprenen tant funcionalitats estàndard dels mòduls previstos com a parametritzacions, desenvolupaments complementaris, integracions i ajustaments necessaris per adaptar la solució a les necessitats de la CCMA.

L'adjudicatari haurà d'analitzar cada requeriment, identificar si la cobertura es resol mitjançant configuració estàndard, parametrització avançada, integració, desenvolupament complementari o disponibilitat de mòduls o capacitats addicionals subjectes a llicenciament independent [veure Annex III. Guia de requeriments].

4.1.2.1 Organització interna

En relació amb l'organització interna, es detallen a continuació les funcionalitats que la solució implementada haurà de cobrir per donar suport al model organitzatiu i de gestió de persones de la CCMA, en el marc de la implementació i el manteniment de SAP SFSF com a sistema integral de recursos humans:

- La solució haurà de permetre la definició i el manteniment d'una estructura organitzativa basada en entitats, unitats organitzatives, llocs (places), posicions, centres, àrees funcionals i relacions jeràrquiques, d'acord amb el model organitzatiu que la CCMA determini en cada moment.
- El sistema haurà de possibilitar la gestió individualitzada de posicions i la seva vinculació amb llocs, perfils professionals i unitats organitzatives, permetent-ne la creació, modificació, amortització, transformació o reubicació d'acord amb els procediments de gestió interna aplicables.

- Un professional podrà quedar vinculat a una única posició principal, sense perjudici que es puguin contemplar adscripcions funcionals, repartiments de dedicació, imputacions de temps o costos i altres relacions complementàries que s'hagin de tenir en compte als efectes de gestió.
- L'estructura organitzativa haurà de ser adaptable a les necessitats presents i futures de la CCMA, amb capacitat per crear tants nivells, agrupacions, relacions i segmentacions com calgui des del punt de vista funcional, organitzatiu i d'elaboració, generació o presentació d'informes.
- El sistema a implementar haurà de permetre la càrrega, actualització i tractament massiu de llocs, posicions, estructures organitzatives i dades de persones treballadores, amb les validacions i els controls necessaris per assegurar la consistència del model.
- La solució haurà de ser capaç de reflectir la mobilitat interna i preservar l'històric de la informació associada a cada professional al llarg de la seva trajectòria a l'organització, incloent-hi canvis de posició, unitat, funcions, adscripció o situació administrativa.

En relació amb les places i amb la descripció de llocs de treball, la solució haurà de complir, com a mínim, els requeriments següents:

- Haurà de contemplar posicions susceptibles de ser ocupades en diferents règims de dedicació, incloent-hi temps complet, temps parcial o altres casuístiques organitzatives que hagin de ser suportades pel model.
- No s'ha de permetre l'existència de persones treballadores sense adscripció a una posició o una estructura equivalent quan aquesta vinculació sigui exigible per a la correcta operació del sistema.
- No s'ha de possibilitar l'amortització o la baixa d'una posició que mantingui una ocupació activa o vincles incompatibles amb aquesta operació, llevat dels procediments de regularització que es defineixin.
- El sistema a implementar ha de permetre la utilització de models, plantilles o posicions de referència que facilitin la creació homogènia de noves posicions i estructures.
- Haurà d'admetre operacions de còpia, replicació, modificació i manteniment massiu de posicions i atributs organitzatius quan la gestió així ho requereixi.
- En relació amb la descripció dels llocs de treball, la solució haurà de permetre registrar informació estructurada, segmentada i explotable sobre funcions, requisits, competències, adscripcions, necessitats organitzatives i altres atributs rellevants per a la gestió de persones:
 - Haurà de permetre associar a les persones informació vinculada al seu desenvolupament professional individual, diferenciant-la de la informació pròpia de la posició o del lloc.
 - Haurà de facilitar la unificació, seguiment i actualització dels elements que integrin els plans de desenvolupament personal, en connexió amb els mòduls funcionals que siguin aplicables.

- Haurà de possibilitar-ne l'explotació posterior a efectes de planificació, desenvolupament, avaluació i presa de decisions.

Pel que fa a la valoració dels llocs de treball, la solució haurà de permetre el seu tractament a nivell de lloc o posició, així com suportar metodologies de valoració actualment utilitzades per la CCMA o que puguin adoptar-se en el futur:

- El sistema haurà de possibilitar la recollida, tractament i explotació d'informació necessària per a processos de valoració de llocs, amb el nivell de detall, parametrització i traçabilitat que la CCMA determini.
- Quan la CCMA utilitzi metodologies específiques de valoració, com ara HAY o altres equivalents, la solució haurà de permetre suportar els seus qüestionaris, criteris, ponderacions, rúbriques, resultats i informes, mitjançant configuració estàndard, parametrització avançada o, si escau, desenvolupaments complementaris inclosos al projecte.
- Haurà de permetre la generació d'informes i consultes per a l'explotació de resultats de valoració, identificació de vacants, comparació d'estructures i anàlisi de requisits associats a llocs i posicions.
- Així mateix, la solució haurà de quedar preparada per incorporar en el futur noves metodologies, criteris o models de valoració, sense ruptura del model implementat i preservant la coherència de la informació històrica:
 - Enviar qüestionaris per a la complementació segons el Sistema HAY i bolcar les dades per a la seva ponderació, si els requeriments no compleixen el producte base, caldrà desenvolupaments a mida dins del projecte.
 - Disposar de la rúbrica de la metodologia HAY integrada a l'eina, si els requeriments no compleixen el producte base, es necessitaran desenvolupaments a mida dins del projecte.
 - Generar informes per a l'explotació de dades, amb l'objectiu d'obtenir el detall de places vacants amb un cert grau de requisits.
 - Contemplar altres mètodes de valoració que es poden utilitzar en un futur.

4.1.2.2 Promoció professional i Talent

A continuació, detallem els requeriments bàsics funcionals de compliment del sistema a implementar dels diferents processos que s'engloben als processos d'Administració de Persones i Talent:

Gestió de processos de selecció

La implementació haurà de contemplar la configuració dels processos de selecció propis de l'entitat, així com la migració de la informació històrica necessària per garantir la continuïtat dels processos de selecció, promoció i provisió de llocs de treball.

La solució haurà de permetre gestionar íntegrament el cicle de vida dels processos de selecció.

Com a mínim haurà de permetre:

- Convocatòria
 - Crear convocatòries de selecció a partir de plantilles corporatives configurables.
 - Generar les bases de les convocatòries utilitzant plantilles documentals [DLT/Document Generation o funcionalitat equivalent], per a permetre'n la personalització segons les necessitats específiques de cada tribunal qualificador.
 - Gestionar diferents tipologies de processos selectius (concursos, oposicions, concursos-oposició, promoció interna, mobilitat, borses de treball, etc.).
 - Mantenir versions dels documents generats.
 - Publicació.
 - Publicar simultàniament una mateixa oferta a diversos portals d'ocupació, tant interns com externs, sense duplicar la informació introduïda.
 - Generar automàticament anuncis utilitzant funcionalitats d'intel·ligència artificial generativa per facilitar la redacció de les ofertes.
 - Publicar informació del procés sense admissió de candidatures quan el procés de selecció hagi estat externalitzat.
 - Publicar la relació d'admesos provisionals i definitius, els resultats parcials i definitius, i les resolucions.
 - Enviar comunicacions *ad-hoc* per a cada fase del procés.
 - Gestió dels candidats.
 - Gestionar tot el cicle de vida dels candidats i les seves comunicacions, tant individuals com col·lectives (per a tots els candidats d'un concurs), com ara la recepció de candidatures o la confirmació d'assistència a les proves.
 - Gestió del tribunal qualificador.
 - Gestionar la composició i l'accés dels membres amb diferents rols i permisos.
 - Gestionar les actes del tribunal i la traçabilitat de la seva validació i signatura.
-
- Gestió de les proves
 - Gestionar les proves necessàries per a les convocatòries.
 - Càlcul de puntuació i mèrits d'experiència.
 - El sistema haurà de calcular automàticament els mèrits definits per les bases de cada convocatòria, incloent-hi l'experiència interna, les puntuacions

consolidades d'altres processos selectius, les promocions efectuades i qualsevol altre criteri parametritzable.

- Intel·ligència artificial en el procés de selecció
- Analitzar automàticament la documentació dels candidats i detectar si aquesta acredita els requisits.
- Ús d'un assistent per a la redacció d'anuncis i publicacions.

Contractació i Signatura contracte:

- El sistema permetrà registrar les diferents situacions personals i professionals de l'empleat al llarg de la seva relació laboral a la CCMA.
- El sistema ha de recollir i mantenir actualitzades les plantilles de contractes laborals de l'organisme oficial (SEPE) i la còpia bàsica corresponent.
- El sistema haurà de permetre crear clàusules addicionals perfilades per col·lectiu i empresa.
- El sistema ha de permetre bolcar les dades personals de l'empleat, del lloc de treball i les professionals necessàries als camps que requereixen les plantilles de contracte, còpia bàsica i les clàusules del contracte per generar en un únic document de contracte de treball per la signatura del representant de l'empresa i de l'empleat.
- La signatura dels contractes de treball, còpia bàsica i clàusules es faran mitjançant la plataforma de signatura digital actual de les empreses de la CCMA.
- El sistema permetrà registrar automàticament el contracte de treball mitjançant l'aplicació contractada.
- El sistema notificarà a contractació quan el lloc d'un empleat de baixa mèdica estigui cobert per un altre empleat, en el moment que l'empleat de baixa mèdica causi alta mèdica, per finalitzar el contracte de l'empleat substitut.
- El sistema permet enviar al correu personal del nou empleat el contracte perquè sigui signat electrònicament per l'empleat.
- El sistema permetrà deixar reflectit al sistema el contracte signat per l'empleat quan el faci des de l'Espai del Treballador.
- El sistema haurà d'enviar una notificació al departament de contractació informant que el candidat seleccionat ha signat el contracte.
- El sistema haurà de permetre fer una validació per part dels responsables abans que el contracte s'envii per a la signatura (per part del treballador).

Gestió d'estudiants en pràctiques

La solució haurà de permetre:

- Gestionar la planificació anual de places.
- Sol·licitar pressupost a les unitats.

- Publicar ofertes a universitats.
- Rebre candidatures directament de les universitats.
- Gestionar l'avaluació final.
- Generar els informes requerits per les universitats.
- Integrar-se amb nòmina i Seguretat Social.
- Integrar-se amb els sistemes corporatius per a la creació automàtica d'usuaris.

Pla de carrera:

Com a mínim el sistema a implementar haurà de complir els requeriments següents:

- Fixació dels criteris de trànsit entre nivells o trams (temps, requisits i puntuació). Aquests criteris s'han de poder definir per trams i també col·lectius professionals.
- Avaluació per part del responsable en la consecució dels objectius fixats.

4.1.2.3 Gestió del temps

Pel que fa a la gestió del temps, el sistema a implementar i mantenir haurà de donar cobertura, com a mínim, a les funcionalitats necessàries per a l'administració de la jornada, el registre de la jornada, la gestió d'absències i incidències, i la integració d'aquesta informació amb la resta de processos de gestió de persones i amb els sistemes corporatius afectats.

Actualment la planificació, assignació i control de torns de treball es realitzen mitjançant eines externes, que s'han d'integrar amb el sistema a implementar (vegeu apartat 4.1.1.5) per tal d'intercanviar les dades personals, organitzatives i funcionals necessàries per a la correcta gestió del temps i, si escau, l'adequada repercussió de variables i incidències en els processos de nòmina.

El sistema ha de permetre el càlcul, el seguiment i l'explotació de la borsa d'hores de cada persona treballadora, d'acord amb les regles de còmput, la compensació i el control que la CCMA determini.

En relació amb la gestió de l'absentisme per incapacitat temporal, el sistema haurà d'ajustar-se al procediment intern vigent a la CCMA i cobrir, com a mínim, les funcionalitats següents:

- El sistema ha de permetre la generació automàtica d'informes relatius a les incapacitats temporals registrades.
- Haurà de contemplar i registrar adequadament els supòsits en què la baixa i l'alta mèdica es produeixin a la mateixa data, així com aquells en què la baixa i l'alta corresponguin a exercicis diferents.
- El sistema ha de permetre la consulta de situacions d'incapacitat temporal, tant actives com històriques, des del perfil de la persona treballadora, amb el nivell d'accés que correspongui a cada perfil autoritzat.
- La informació d'incapacitat temporal s'ha de traslladar, en els termes que es defineixin, al sistema o component encarregat de la gestió del temps i, quan escaigui, als processos de nòmina i cotització.

- El sistema haurà de possibilitar la integració amb SILTRA i amb la resta d'aplicacions implicats en la tramitació i el seguiment d'incapacitats temporals i cotitzacions.
- En relació amb els accidents de treball, el sistema ha de permetre la recepció, el registre i el tractament de la informació procedent de la mútua o dels aplicacions corresponents, incloent-hi parts de baixa i alta (CONTA)
- Així mateix, s'ha d'integrar amb el sistema de prevenció de riscos laborals per possibilitar l'enviament automatitzat, amb el procés de validació previ, de la informació associada als accidents de treball.
- El sistema haurà de permetre la validació prèvia de les dades per part dels perfils responsables del servei de prevenció abans del trasllat a altres aplicacions o circuits de gestió.
- La informació validada relativa als accidents de treball haurà de quedar associada a l'expedient o perfil de la persona treballadora i ser accessible conforme als permisos definits.
- El sistema ha de permetre la generació dels fitxers o documents necessaris per a la seva tramesa a l'aplicació Delt@, CONTA o altres.
- Haurà de possibilitar l'emissió de notificacions als perfils responsables quan finalitzin situacions de baixa vinculades a accidents de treball o quan es produeixin fites rellevants del procés.
- Així mateix, haurà de generar informes automàtics de seguiment de l'accidentalitat, incloent-hi, com a mínim, la identificació de la persona afectada, la seva adscripció organitzativa, la data d'assistència i les dades bàsiques de l'accident, informes anuals d'accidents, amb o sense baixa i separant per tipologia.
- El sistema ha de permetre la distribució periòdica de la informació de seguiment als perfils o unitats que la CCMA determini, d'acord amb els criteris d'accés, confidencialitat i protecció de dades aplicables.
- Igualment, haurà de possibilitar la generació d'informes periòdics de seguiment d'accidents de treball, amb el nivell de detall i periodicitat que la CCMA estableixi.

4.1.2.4 Gestió de la nòmina

Es detallen a continuació els requeriments funcionals mínims que haurà de cobrir el sistema a implementar i mantenir en relació amb la gestió de la nòmina a la CCMA. La relació següent descriu les funcionalitats i els processos d'ús més habituals, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu:

- Gestió dels processos ordinaris i periòdics associats a la nòmina.
- Generació de pagaments, assentaments i comptabilitzacions d'acord amb la imputació analítica que correspongui.
- Gestió de l'estructura salarial i definició dels criteris d'aplicació de la pràctica retributiva.
- Parametrització i manteniment d'estructures salarials, taules retributives, conceptes retributius i tractament a efectes de cotització i tributació.

- Capacitat d'adaptació àgil als canvis normatius amb impacte en el procés de nòmina.
- Generació i confecció dels diferents tipus de nòmina, incloent nòmina ordinària, retroactiva, pagues extraordinàries, liquidacions i liquidacions, així com la gestió associada de cotitzacions a la Seguretat Social i obligacions fiscals.
- El sistema haurà de permetre la introducció i actualització de determinades dades personals i econòmiques, com ara IBAN o retenció d'IRPF, a través dels canals d'autoservei habilitats, de manera que la validació i el reflex en el sistema es produeixin d'acord amb els controls que la CCMA estableixi.
- Haurà de contemplar totes les variables amb incidència en el càlcul de la nòmina, com ara absentisme, retribució variable, hores extraordinàries, guàrdies o altres conceptes equivalents, de manera que quedin incorporades al procés de càlcul quan correspongui.
- La retribució vinculada a absentisme, incentius o percepcions variables s'ha de poder parametritzar d'acord amb els criteris que la CCMA determini, permetent-ne l'aplicació automàtica en els processos de càlcul corresponents.
- Gestió i càlcul automàtic d'antiguitat, triennis, quinquennis o altres conceptes equivalents, segons els criteris vigents i la informació històrica de serveis prestats.
- Possibilitat de gestionar situacions administratives diferenciades per a una mateixa persona dins del perímetre societatari de la CCMA, així com dedicacions distribuïdes entre diferents negocis, unitats o àmbits organitzatius, quan això sigui aplicable.
- Càlcul i aplicació de les retencions d'IRPF d'acord amb els algorismes i les regles establerts per l'Agència Tributària, incloent-hi càlcul inicial, regularitzacions periòdiques i tancament d'exercici, amb capacitat d'execució individual, segmentada o massiva.
- Confecció dels models mensuals i anuals de retencions d'IRPF [111, 190], incloent-hi els corresponents a professionals quan escaigui.
- Un cop efectuat el càlcul de nòmina, el sistema ha de permetre la generació del quadre de nòmina i la seva validació. En cas de conformitat, haureu de possibilitar la continuació del procés cap a l'ordenació del pagament. En cas contrari, ha de permetre la devolució a l'àrea responsable per a la revisió i la nova execució del càlcul.
- Integració amb l'ERP economicofinancer SAWI utilitzat per la CCMA per a la comptabilització de la nòmina i la liquidació d'impostos, en els termes previstos als apartats d'integració corresponents.
- El sistema ha de permetre l'execució recurrent de simulacions, pretancaments o càlculs provisionals al llarg del mes, amb possibilitat de segmentació per col·lectius, entitats o grups de persones, fins a la consideració definitiva de la nòmina i el tancament.
- Gestió de bestretes, beneficis socials amb descompte en nòmina, embargaments judicials i altres deduccions o retencions legalment o convencionalment exigibles.
- Compatibilitat amb plataformes de tercers per a la recepció de dades personals, econòmiques o d'ús vinculades a productes de retribució flexible.

- Capacitat per calcular beneficis fiscals o tributaris associats als diferents elements retributius i als productes o serveis que la CCMA determini.
- Gestió de comunicacions i obligacions amb organismes oficials, inclosos la Seguretat Social i l'Agència Tributària.
- Capacitat per identificar i generar el fitxer de pagament de nòmina, inicialment mitjançant formats estructurats intercanviables amb l'entitat financera i, quan escaigui, mitjançant integració automatitzada amb SAWI.
- Possibilitat d'establir diferents períodes de meritació per a vacances, pagues de venciment superior al mes i altres conceptes equivalents.
- Generació del seient comptable associat a la nòmina i, si escau, dels ajustos o diferències que s'hagin de comptabilitzar en períodes posteriors.
- Capacitat per parametritzar informes de control de nòmina que permetin identificar diferències respecte del període anterior, desviacions o possibles errors.
- Capacitat d'exportar informes relatius a absentisme, nòmina, control de presència i pressupost de personal, amb el contingut i el format que la CCMA determini.
- Generació de la fitxa econòmica i comptabilització automàtica, si escau, a l'ERP financer corporatiu.
- Capacitat per generar els diferents fitxers de transferència, Seguretat Social, Hisenda, quota sindical, embargaments, plans de pensions, IRPF i altres obligacions associades al procés de nòmina.

Atesa la importància d'aquest mòdul, s'han de fer tants paral·lels d'execució amb el sistema actual com sigui necessari per garantir-ne el funcionament correcte, tenint en compte totes les variables implicades.

4.1.2.5 Reporting

En aquest apartat es descriuen els requeriments funcionals mínims que haurà de cobrir el sistema a implementar i mantenir en relació amb els processos de pressupost de personal, comptabilitat analítica, imputació de costos, reporting i explotació de la informació de recursos humans.

Pressupost de personal:

- El sistema haurà de permetre l'elaboració, seguiment i revisió del pressupost de personal, així com la seva integració amb el pressupost general gestionat a l'ERP economicofinancer corporatiu SAWI.
- Haurà de permetre la gestió simultània de diferents versions pressupostàries, amb capacitat per comparar escenaris, hipòtesis i revisions successives.
- El sistema haurà de possibilitar la generació de pressupostos diferenciats per empresa, entitat, col·lectiu, unitat organitzativa, centre o qualsevol altre criteri de segmentació que la CCMA determini.

- Haurà de permetre l'elaboració del pressupost de l'exercici prenent com a referència informació històrica, dades de l'exercici anterior i noves necessitats organitzatives, retributives o de plantilla que s'hagin d'incorporar.
- El sistema haurà de poder utilitzar, a efectes de planificació, retribucions, cotitzacions, estructures organitzatives i qualsevol altra variable amb impacte en el cost de personal.
- Així mateix, haurà de permetre el seguiment continu de l'execució pressupostària i la identificació de desviacions respecte del pressupost teòric o aprovat.

En relació amb la imputació de costos, la solució a implementar haurà de cobrir, com a mínim, els requeriments següents:

- El sistema ha de permetre la imputació directa de costos de personal, vinculant a cada persona treballadora, posició o relació organitzativa el centre de cost, projecte, activitat o element analític que correspongui.
- Així mateix, haurà de permetre la imputació indirecta o distribuïda de costos d'acord amb criteris parametrizables definits per la CCMA, en coordinació amb els processos de control de gestió i amb l'ERP economicofinancer corporatiu SAWI.
- La solució ha d'admetre la definició, el manteniment i l'execució de regles de repartiment, subrepartiment i reassignació de costos amb el nivell de granularitat que sigui necessari.
- En relació amb els informes, les consultes i les capacitats d'explotació, el sistema ha de permetre la configuració de vistes, columnes, filtres, agrupacions i criteris d'ordenació per part d'usuaris autoritzats, així com la conservació de configuracions personalitzades quan sigui procedent.
- Haurà de permetre la generació de fitxers, informes i extraccions amb diferents nivells de detall i en els formats que la CCMA determini, tant per a fins operatius com analítics o de reporting extern.
- El sistema haurà de possibilitar l'obtenció d'informes de seguiment pressupostari, imputació de costos, execució de despesa de personal i altres indicadors rellevants per a la gestió.
- Tal com s'indica a l'apartat 4.1.1.5, s'haurà d'integrar amb l'ERP economicofinancer corporatiu i amb les eines analítiques o de visualització que la CCMA determini, incloent Power BI o solucions equivalents, en els termes previstos als apartats d'integració corresponents.
- Haurà de permetre la parametrització d'alertes, avisos o notificacions quan es produeixin modificacions en paràmetres econòmics o analítics amb impacte als processos de gestió de persones o en la seva integració amb els sistemes financers.
- L'explotació de la informació haurà de resultar accessible i utilitzable tant per a perfils avançats com per a perfils funcionals autoritzats, d'acord amb els permisos i les necessitats de consulta.

- Finalment, el sistema haurà de permetre l'automatització de repartiments de costos, càlculs d'imputació i generació d'informació derivada, quan així ho requereixi el model de gestió definit per la CCMA.

4.1.2.6 Espai del Treballador i aplicació mòbil

En aquest document s'utilitza el concepte «**Espai del Treballador**» i no «**Portal del Treballador**» amb la finalitat d'evitar qualsevol associació amb un portal corporatiu, una intranet, un espai de comunicació interna o un punt d'accés general a aplicacions corporatives.

L'Espai del Treballador constitueix l'entorn transaccional i d'autoservei de gestió de persones de la CCMA. Aquest espai serà el punt principal d'interacció entre la persona treballadora, els responsables i la Direcció de Persones per a la realització dels tràmits, gestions i consultes relacionats amb la relació laboral.

L'Espai del Treballador no constitueix una intranet corporativa ni un portal de comunicació interna. La seva finalitat és proporcionar accés als processos de gestió de persones, a la informació laboral i als serveis d'autoservei associats al nou sistema de gestió integral de persones.

El Portal Corporatiu mantindrà les seves funcions d'informació i comunicació corporativa, difusió de continguts i accés als serveis digitals de l'organització. Tot i que podrà integrar-se amb l'Espai del Treballador mitjançant mecanismes d'autenticació única (SSO) i navegació integrada, ambdós conceptes es consideren independents i no equivalents.

El Portal Corporatiu queda fora de l'abast d'aquest projecte, excepte en els aspectes d'integracions que es defineixin expressament en aquest plec.

L'Espai del Treballador haurà de garantir una experiència homogènia, intuïtiva i accessible des dels diferents dispositius i canals habilitats per la CCMA.

4.1.2.6.1 Requeriments generals

La solució haurà de permetre:

- L'accés de persones treballadores en actiu i, quan la CCMA ho determini, d'antics treballadors/es per a la consulta de documentació o informació residual.
- L'autenticació integrada amb els sistemes corporatius d'identitat i accés.
- La definició flexible de perfils, rols i permisos.
- La delegació temporal de determinades funcions de validació o aprovació.
- La consulta d'informació laboral, organitzativa i professional.
- La consulta de l'històric de tràmits i actuacions realitzades.
- La recepció d'avisos, notificacions i comunicacions personalitzades.
- La consulta, descàrrega i gestió de documents i certificats.
- La incorporació progressiva de nous tràmits i serveis d'autoservei.
- La comunicació d'incidències i consultes a les unitats responsables.

- La realització d'enquestes, campanyes informatives i altres accions de comunicació interna vinculades a la gestió de persones.

Haurà de constituir-se com l'entorn principal d'interacció entre la CCMA i les persones treballadores per a totes les funcionalitats de recursos humans habilitades pel sistema.

4.1.2.6.2 Espai del Responsable

La solució haurà d'incorporar funcionalitats específiques per als responsables d'equip.

Aquest espai haurà de permetre:

- Consultar la informació de les persones adscrites al seu àmbit de responsabilitat.
- Validar o rebutjar sol·licituds.
- Gestionar autoritzacions i aprovacions.
- Fer seguiment de tasques i actuacions pendents.
- Consultar informació de presència, absències, teletreball, vacances i permisos.
- Accedir a informació agregada o detallada segons els permisos assignats.
- Participar en processos d'avaluació, desenvolupament i seguiment dels equips.

4.1.2.6.3 Funcionalitats d'autoservei

Sense caràcter limitatiu, l'Espai del Treballador haurà de donar suport als processos següents:

- Avaluació del personal
 - Realització d'avaluacions.
 - Validació de qüestionaris.
 - Participació en processos de feedback.
 - Consulta de l'històric d'avaluacions.
- Formació
 - Consulta del catàleg formatiu.
 - Inscripció i seguiment de cursos.
 - Consulta del progrés formatiu.
 - Recepció de recordatoris i notificacions.
- Gestió del temps
 - Registre de marcatges.
 - Consulta de la bossa d'hores.
 - Gestió de vacances, permisos i absències.
 - Regularització d'incidències de jornada.
 - Consulta de quadrants i calendaris.
- Contractació i incorporació
 - Validacions documentals.
 - Signatura de documents.
 - Seguiment dels processos d'incorporació.
 - Gestió de tràmits vinculats a contractació.
- Nòmina i documentació laboral

- Consulta i descàrrega de nòmines.
- Consulta i descàrrega de certificats.
- Consulta de documentació laboral.
- Accés a l'expedient documental de la persona treballadora.

4.1.2.6.4 Aplicació mòbil

La solució haurà d'incorporar una aplicació mòbil integrada amb l'Espai del Treballador que permeti l'accés a les principals funcionalitats d'autoservei.

Els requeriments generals de l'aplicació són:

- Estar disponible per a dispositius iOS i Android.
- Oferir una experiència d'ús adaptada a dispositius mòbils.
- Integrar-se amb els mecanismes corporatius d'autenticació.
- Complir els requeriments de seguretat definits a l'apartat 4.1.1.8.
- Permetre habilitar o restringir funcionalitats segons el perfil assignat.

Les funcionalitats mínimes, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, que ha de permetre l'aplicació mòbil són:

- Registrar marcatges.
- Consultar i gestionar absències.
- Gestionar vacances i permisos.
- Consultar saldos i borsa d'hores.
- Validar o rebutjar sol·licituds.
- Consultar nòmines i documentació laboral.
- Accedir a continguts formatius.
- Rebre notificacions i avisos.
- Consultar informació personal, organitzativa i professional.

Quan la CCMA ho determini, la solució podrà incorporar funcionalitats basades en geolocalització, sempre de conformitat amb la normativa vigent i els criteris corporatius de seguretat i privadesa.

4.1.2.7 Aprenentatge i Gestió del coneixement

Pla de formació:

L'eina haurà de complir les funcionalitats següents:

- Crearà un catàleg de formacions que arreglarà les formacions que els treballadors hagin de fer de forma obligatòria i/o opcional.
- Haurà de permetre incorporar el Pla de Formacions a l'ocupació del treballador per permetre enviar les diferents formacions a fer.

- Haurà de permetre la creació de tants plans de formació com calgui per part de les empreses del la CCMA incorporant totes les formacions necessàries.
- Enviarà automàticament les tasques a realitzar sobre les formacions requerides per a cada posició, tant de caràcter general com de caràcter específic.
- Haurà de detectar les diferents formacions realitzades per part dels/es treballadors/es i deixar-ho reflectit al propi sistema per poder avaluar-les.
- El sistema aplicarà el termini màxim per a la realització de les formacions (prèviament establerta pels responsables) i enviar recordatoris automàticament.
- Eliminarà les formacions opcionals quan entrin en vigor les noves si el Pla de formació de les empreses del la CCMA ho requereix. En cas de no requerir-ho, les formacions antigues seguiran disponibles per als treballadors/es.
- Haurà de permetre fer sol·licituds per part dels treballadors/es a les formacions opcionals del catàleg. Aquestes sol·licituds han de ser aprovades pel mànager mitjançant un workflow d'aprovació.
- Haurà de permetre fer aprovacions per part del mànager i/o del departament de Formació a les sol·licituds dels treballadors/es a una formació.
- Haurà de permetre integrar-se amb una empresa intermediària entre la CCMA i l'empresa FUNDAE per a la gestió i la tramitació de formacions susceptibles de bonificació.
- El sistema haurà de ser capaç de generar reports sobre la situació en la realització de les formacions pels diferents treballadors/es.
- Haurà de permetre generar informes a nivell de pla de formació, per poder saber el coeficient de realització per part dels treballadors/es, l'avenç del curs, el nombre de treballadors/es que han fet el pla de formació.

4.1.2.8 Avaluació de Personal

En relació amb l'Avaluació de Personal es descriuen a continuació les funcionalitats a implementar que formen part de l'abast del contracte:

- El sistema haurà de permetre definir el diccionari de competències i/o valors de la companyia per a totes les empreses del la CCMA.
- Elaborarà qüestionaris d'avaluació sobre competències, compliment d'objectius individuals i necessitats formatives.
- El sistema haurà de generar i enviar les tasques d'avaluació als diferents responsables/managers de forma automàtica i en el moment que s'hagi establert per part de les empreses del la CCMA.
- Ha de disposar d'avaluacions específiques que seran incorporades al lloc de treball.
- Permet enviar de forma automàtica les avaluacions personalitzades per a cada direcció, segmentant les avaluacions pel nivell de treballador/a així com també de departaments i àrees.

- Haurà de generar notificacions d'avís quan s'hagi de fer una avaluació o validació als responsables a través del correu electrònic. El sistema ha de fer recordatoris de les tasques pendents.
- Haurà de permetre dur a terme un "check" per part dels responsables en les avaluacions dutes a terme pels managers.
- Haurà de permetre fer avaluacions a un/a treballador/a per més d'un responsable si el treballador ha estat en més d'una posició durant el període a avaluar.
- El sistema ha de permetre fer avaluacions de 180 i 360 que parametritzarà el departament d'aprenentatge. Haurà de permetre conviure amb tots dos tipus d'avaluació.
- El sistema ha de permetre identificar necessitats formatives a partir del resultat d'avaluació.
- Realitzarà aprofitament de la informació per elaborar un mapa de talent.
- Realitzarà gestió del feedback i recollir els acords de les entrevistes de feedback per part del responsable i treballador/a.

4.1.2.9 Pla d'acollida i Pla de sortida

Pla d'acollida:

El Pla d'acollida a una persona treballadora s'iniciarà en el moment d'una nova incorporació a l'empresa [alta treballador] o com a conseqüència d'una mobilitat interna [canvi de departament/negoci] o d'un ascens o promoció [no temporal]. En els tres casos, la solució a implementar haurà de complir els requeriments següents:

- El sistema haurà de detectar la contractació d'un nou treballador/mobilitat interna/ascens/promoció i adjuntar al seu perfil totes les accions compreses al Pla d'Acollida.
- S'haurà de permetre sincronitzar-se amb el mòdul de Formació per completar l'itinerari formatiu del nou lloc de treball.
- Haurà de permetre introduir tants plans d'acollida com sigui requerit per les empreses del la CCMA.
- Haurà de generar de manera automàtica el correu de benvinguda parametritzat per unitat de negoci i posició a l'empresa.
- Haurà de generar, en funció de la posició, totes les tasques que ha de realitzar el treballador com ara: Formació obligatòria i opcional, revisió mèdica, etc.
- Ha de permetre la parametrització per posició i unitat de negoci del document dels passos que ha de seguir el treballador.
- Pel que fa al vestidor, el material necessari per a cada lloc estarà especificat en la descripció de cada posició de treball. En el moment d'alta del nou treballador/mobilitat internat/ascens/promoció, el sistema oferirà els estàndards

de vestuari de treball vinculats a la posició que ocuparà el nou treballador i demanarà les talles.

- Haurà de permetre la validació de la recollida de material per part del propi treballador a l'Espai del Treballador i per part del mànager a l'espai del responsable. D'aquesta manera, el sistema contemplarà el lliurament de material i llençarà el procés de doble validació (persona treballadora-responsable).
- S'haurà de poder adjuntar fotografia dels treballadors per adjuntar-ho a la fitxa personal, la targeta de treballador i aplicacions connectades.
- Cal generar la targeta de treballador i notificar l'alta de la persona treballadora a l'aplicació d'accés a aparcaments de l'empresa si cal.
- Generarà un requeriment de tasques a tots els departaments implicats, per tal de donar d'alta les credencials corresponents per donar accés a les aplicacions, poder disposar del lloc de treball físic, equipament, vestuari, etc. que necessitarà la treballadora.

Pla de sortida:

- El sistema serà capaç de registrar una baixa per fi contracte, jubilació, excedència, etc. En el cas de la finalització de contracte, el sistema haurà de llançar avisos 20 dies abans del venciment, per permetre desenvolupar i gestionar els tràmits oportuns.
- En el moment de sortida d'un treballador, el sistema haurà de generar un Workflow amb les tasques que aquest ha de fer, tenint en compte la seva posició i assignant-li les tasques estàndard quan un treballador d'aquesta posició deixa l'empresa.
- Permet registrar les dades de l'entrevista i/o enquesta de sortida que es faran als treballadors/es.
- Tindrà habilitada la funcionalitat de permetre fer una enquesta de valoració dels serveis prestats pel treballador
- El sistema permetrà realitzar "checks" cada cop que el treballador torni un ítem al departament corresponent.
- Permetrà introduir checks per part del responsable de recollida de material per confirmar el lliurament.
- Heu de permetre la generació de notificacions al treballador/a per recordar-vos la devolució del material a lliurar.
- Haurà de permetre tancar el procés de devolució un cop fet el lliurament de tot el material.
- Haurà de descomptar de la liquidació l'import establert en cas que el treballador no torni el material.
- Tancarà l'accés de modificació de documents a la persona treballadora al moment d'alliberament de la liquidació.
- Tancarà l'accés a les aplicacions en el moment de ser donat de baixa de l'empresa.

- Donarà de baixa la targeta de treballador/a i la matrícula del vehicle i notificarà la baixa a l'aplicació d'accés/aparcaments de l'empresa/registre jornada.

4.2 Servei de Manteniment i Suport de la solució

L'adjudicatari serà responsable dels serveis de manteniment i suport a usuaris i millora contínua del sistema a partir del segon any de contracte, és a dir, a partir de la posada en marxa de la Fase 1 del projecte: implementació del HR Core i Payroll. Aquest servei durarà fins la finalització del contracte. L'adjudicatari estarà obligat a prestar aquests serveis de manera coordinada amb la CCMA i a resoldre les incidències que sorgeixin en els **diferents** períodes de temps a la vida del contracte.

Per tal de garantir la prestació correcta del servei, s'establiran una sèrie de nivells de servei [ANS] de mínims, de conformitat amb el que assenyala l'apartat 6.2

Amb caràcter general a aquest servei:

- L'adjudicatari serà el punt únic de contacte i responsable de la gestió extrem a extrem del servei davant de la CCMA, incloent recepció, classificació, diagnòstic inicial, resolució, escalat a SAP o altres tercers, seguiment, comunicació, tancament i reporting d'incidències.
- Quan la causa arrel correspongui a serveis sota responsabilitat del subministrador de les llicències SAP SFSF com a proveïdor SaaS, l'adjudicatari gestionarà l'obertura, el seguiment i l'escalat del cas davant de SAP, sense perjudici que els compromisos tècnics de disponibilitat, manteniment i recuperació siguin els establerts en els acords cloud subscrits amb SAP.
- Els temps de l'ANS de l'adjudicatari distingiran entre temps sota control directe de l'adjudicatari i temps dependents del fabricant SAP o altres tercers, però l'integrador mantindrà en tot cas la responsabilitat de coordinació, informació al client i govern de la incidència fins al tancament.
- Com a part de l'abast del contracte, l'adjudicatari haurà de posar a disposició de la CCMA una eina o plataforma de gestió que permeti registrar, gestionar, fer el seguiment i resoldre les incidències, peticions de servei i consultes relacionades amb el sistema objecte del contracte.

Aquesta eina haurà de garantir la traçabilitat completa de totes les actuacions realitzades, incloent-hi el registre de les altes, assignacions, canvis d'estat, comunicacions, resolucions i qualsevol altra informació rellevant associada a cada expedient.

La CCMA haurà de disposar d'accés de consulta en temps real a la informació registrada, així com a l'històric d'actuacions, els indicadors de servei i els informes necessaris per al seguiment dels Acords de Nivell de Servei [ANS]. L'eina haurà de

permetre l'exportació de la informació i la generació d'informes en formats interoperables [Excel, CSV o equivalents] sense dependència de l'adjudicatari.

Les activitats mínimes a realitzar en aquest servei seran les següents – a títol enunciatiu, però no limitatiu:-

- Resolució remota de les incidències, els dubtes i les consultes habituals que es produeixen en la utilització d'una eina nova per part dels usuaris finals.
- Assistència als usuaris sobre el maneig pràctic del material de formació en el seu ús diari per a la resolució dels dubtes que poguessin sorgir-los en l'ús de l'eina.
- Assistència presencial quan calgui per la naturalesa del problema.
- Assistència de caràcter periòdic en la utilització de processos complexos i/o massius, tasques de tancament mensual o trimestral, etc.
- Detectar les funcionalitats o els processos que presentin incidències reiterades i que impedeixin l'estabilització dels sistemes.
- Utilitzar l'eina i el procediment de gestió d'incidències i suport definit.
- Mantenir el sistema funcionant d'acord amb la normativa vigent que li sigui aplicable durant tot el contracte
- Solució de problemes de configuració: incidents que per solucionar-los puguin requerir configuracions bàsiques que no involucren modificació en el procés de negoci.
- Anàlisi d'errors d'usuari.
- Suport a usuaris en plans de contingència.
- Generació d'un informe mensual amb estadístiques d'atenció, descripció de casos més significatius i incidències recurrents, grau de compliment dels ANS per nivell de prioritat i accions de millora proposades.
- Cerca d'instruccions de suport a la base de dades de coneixement del fabricant del programari en què està basada la solució.

De forma sintètica, el servei integral requerit inclourà:

- **Manteniment preventiu:** L'adjudicatari haurà de mantenir un rendiment òptim dels sistemes i lliure de vulnerabilitats. Haurà d'anticipar-se, preveure i solucionar possibles problemes abans que es produeixin i sempre seguint les millors pràctiques i buscant el que millor s'adapti a les necessitats de la CCMA.
- **Manteniment correctiu i incidental:** L'adjudicatari haurà de resoldre les incidències i problemes del sistema quan es produeixin. L'adjudicatari ha de tenir en compte que tancels manteniments correctius com els manteniments incidentals estan inclòs en l'abast i sense cost addicional.
- **Actualitzacions:** S'ha d'incorporar el servei de subscripció, actualització i manteniment dels mòduls del software del sistema seleccionat.
- **Suport tècnic:** L'adjudicatari haurà de proveir el suport tècnic a l'equip TIC per tal de resoldre els dubtes tècnics que puguin sorgir durant la durada del contracte sense cost addicional.

- **Suport funcional:** l'adjudicatari haurà de oferir suport funcional a la CCMA per tal que els usuaris clau de les diferents àrees de la companyia puguin tenir un help desk, sempre a nivell d'usuari i a nivell funcional, on els usuaris clau de cada àrea de negoci puguin dirigir-se en cas de dubte.

Per a la prestació del manteniment i suport en l'àmbit del present contracte l'adjudicatari orquestrarà el servei seguint les recomanacions d'ITIL ¹, mitjançant tres nivells que de manera resumida serien els següents:

- Nivell 1: Recolliran les incidències a través dels canals establerts per a aquest efecte (aplicació de tiquets). Aquest nivell el suport inicial és responsable de les incidències bàsiques de l'usuari.
- Nivell 2: El formen tècnics especialitzats preparats per rebre els escalats que hagin entrat a través del nivell 1. Si és possible resoldran la incidència en el moment de rebre la notificació corresponent. En cas contrari, escalaran el problema al nivell 3.
- Nivell 3: El formen tècnics experts -s'inclouen escalats al fabricant SAP SFSF de l'eina- que donaran suport a l'equip de tècnics especialitzats, aportant les solucions i fent els canvis que siguin necessaris en els serveis i components.

En els següents apartats es detalla de manera exhaustiva, el conjunt d'activitats i responsabilitats que l'empresa adjudicatària haurà d'assumir en el marc del servei de manteniment i suport de la solució SAP SFSF. El servei es concep de manera integral per garantir no només l'estabilitat i el correcte funcionament de l'aplicació, sinó també la seva adaptació contínua a les necessitats canviants de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) i l'evolució tecnològica.

L'abast del servei es desglossa en tres grans àmbits d'actuació, que es descriuen a continuació: el manteniment correctiu, orientat a la resolució d'incidències; el manteniment evolutiu i els nous desenvolupaments, enfocats a la millora i ampliació de funcionalitats; i finalment, el suport tècnic i la gestió de la documentació, que asseguruen l'assistència als usuaris i la transferència de coneixement.

4.2.1 Manteniment correctiu i preventiu

El manteniment correctiu consistirà a donar resposta i resoldre les avaries/anomalies que es puguin produir i que repercuteixin en el funcionament normal dels serveis contractats.

¹ITIL acrònim d'*Information Technology Infrastructure Library* (Biblioteca d'Infraestructura de Tecnologies de la Informació), marc de referència per a la gestió de serveis TI.

Cada avaria/anomalia es tractarà com una incidència i se li aplicarà el que estableixen els apartats següents. L'adjudicatari complirà els temps de resposta i resolució màxims en funció del nivell de severitat de les incidències i consultes, que serà assignat per la CCMA o qui aquesta determini en el moment de la seva obertura d'acord amb els Acords de Nivell de Servei -ANS- descrits a l'apartat 7.3.2.

Les tasques incloses en aquest àmbit són:

- **Recepció, registre i classificació d'incidències:** Totes les incidències seran registrades a l'eina de tiqueting que proporcioni l'adjudicatari. L'adjudicatari serà responsable de realitzar una primera anàlisi per classificar cada incidència segons la seva prioritat, d'acord amb els criteris d'impacte i urgència definits conjuntament amb la CCMA.
- **Diagnòstic i anàlisi de la causa arrel:** Un cop classificada la incidència, l'adjudicatari haurà de dur a terme una investigació tècnica exhaustiva per identificar l'origen del problema (causa arrel). Aquesta anàlisi podrà implicar la revisió de logs, la depuració del codi font, l'anàlisi de la configuració dels sistemes i la reproducció de l'error en entorns de proves. En algunes d'aquestes tasques, el proveïdor haurà de contactar amb SAP per tal de poder solucionar els error detectats en el sistema.
- **Desenvolupament i prova de la solució:** L'adjudicatari desenvoluparà la correcció necessària (hotfix) seguint les bones pràctiques de programació i la normativa interna de la CCMA. La solució haurà de ser sotmesa a proves unitàries i d'integració exhaustives en un entorn de preproducció per garantir que resol l'error sense introduir regressions o efectes secundaris no desitjats. En el cas de que sigui el propi SAP qui desenvolupi el hotfix, el proveïdor haurà de realitzar les proves necessàries per poder donar el vistiplau al hotfix.
- **Desplegament i verificació:** Un cop validada la solució, es planificarà el seu desplegament a l'entorn de producció, coordinant-se amb els responsables de sistemes de la CCMA, i amb els responsables de SAP, i seguint els procediments de gestió del canvi establerts. Després del desplegament, es verificarà el correcte funcionament en producció i es procedirà al tancament de la incidència amb la conformitat de l'usuari reportador o del responsable designat per la CCMA.

Pel que fa al manteniment preventiu, les empreses licitadores inclouran en la seva proposta els procediments necessaris per identificar els senyals primerencs d'un defecte per minimitzar el risc d'avaries no programades i reduir la necessitat de fer manteniment correctiu.

Els treballs de manteniment preventiu es faran en una finestra de temps pactada prèviament amb la CCMA i ocuparà horaris de baixa activitat.

Així mateix, l'adjudicatari informarà dels treballs de manteniment programats a la seva xarxa i que afectin el servei contractat, almenys amb 3 dies laborals d'antelació.

Aquest manteniment es farà en paral·lel al manteniment correctiu.

4.2.1.1 Classificació de les incidències

Les incidències relacionades amb el manteniment correctiu es classificaran segons els tipus de severitat següents d'acord amb l'esquema següent:

Prioritat	Descripció
P1 [Urgent]	Incidència amb afectació a la nòmina i/o processos de Persones i que afectin més del 60% dels treballadors/es o impedeixi l'extracció/confecció/emissió de documents de pagament (inclosos rebuts de salaris), assegurances socials o fitxers d'impostos
P2 [Alta]	Incidència amb afectació a la nòmina i/o processos de Persones i que afecti més del 40% dels treballadors/es o impedeixi l'extracció/confecció/emissió de documents de pagament (inclosos rebuts de salaris), assegurances socials o fitxers d'impostos.
P3 [Mitja]	Incidència lleu, amb baix impacte a la nòmina i/o processos de Persones.
P4 [Baixa]	Incidència molt lleu, amb nul·l impacte a la nòmina i/o processos de Persones.

4.2.1.2 Gestió de les incidències

Per a la gestió de les incidències, s'estableix el procediment següent:

- **Detecció i comunicació de la incidència:** En el moment en què algun usuari detecti alguna anomalia al servei ho comunicarà directament a l'adjudicatari o a l'interlocutor de la CCMA, que es posarà en contacte amb el Servei d'Assistència Tècnica de l'adjudicatari; aquesta comunicació, que es realitzarà de forma habitual a través de l'eina proporcionada per l'adjudicatari, mai no podrà ser establerta amb una operadora automàtica. Aquesta incidència, el Servei d'Assistència Tècnica de l'adjudicatari, s'haurà d'introduir dins de l'eina de tiqueting establerta.
- **Registre de la incidència:** El Servei d'Assistència Tècnica de l'adjudicatari, una vegada rebí la comunicació d'una incidència, us assignarà un número de referència per al seguiment tant intern de l'adjudicatari com per part de la CCMA, sol·licitant aquesta última si així fos necessària la informació pertinent per a la correcta resolució d'aquesta incidència.
- **Resolució de la incidència:** A continuació, el personal de l'adjudicatari habilitat per a la seva resolució iniciarà internament les accions que es considerin oportunes. Una vegada hagi estat localitzat l'origen de la incidència i si l'objecte d'aquesta ha estat un

element o elements la responsabilitat directa o indirecta dels quals sigui responsabilitat de l'adjudicatari, aquest o aquests seran restaurats per tornar al servei la seva correcta operació.

- Comunicació de la resolució de la incidència: Un cop s'hagi solucionat la incidència, es comunicarà al peticionari o interlocutor a la CCMA la resolució d'aquesta a fi de verificar-la.
- Tancament de la incidència: Un cop la resolució hagi estat validada per la CCMA, l'adjudicatari tancarà la mateixa.

4.2.2 Manteniment evolutiu i nous desenvolupaments

Té com a finalitat adaptar i fer evolucionar la solució SAP SFSF per respondre a noves necessitats de negoci, optimitzar processos existents, millorar l'experiència d'usuari o incorporar canvis derivats de requisits legals o tecnològics. Comprèn des de petites millores fins al desenvolupament de funcionalitats complexes.

El cicle de vida d'una petició evolutiva o d'un nou desenvolupament seguirà les fases següents:

- **Recepció i anàlisi de requeriments:** Les noves necessitats seran canalitzades a través de JIRA. L'adjudicatari, en col·laboració amb els analistes funcionals i els responsables de negoci de la CCMA, durà a terme l'anàlisi de viabilitat tècnica i l'estudi detallat dels requeriments.
- **Elaboració de la proposta de solució i estimació d'esforç:** L'adjudicatari elaborarà un document de disseny tècnic que descrigui la solució proposada, incloent-hi l'impacte en l'arquitectura actual, el model de dades, les integracions amb altres sistemes i la interfície d'usuari. Per a aquests treballs sota demanda, caldrà una valoració d'hores prèvia, vinculant per part del proveïdor que comprometi l'esforç total de la prestació del servei i la data de lliurament [termini].
- **Priorització i aprovació:** La CCMA avaluarà la proposta de solució i l'estimació d'esforç. Serà responsabilitat de la CCMA prioritzar les diferents demandes evolutives i aprovar l'inici del seu desenvolupament d'acord amb els seus objectius estratègics i la capacitat disponible del servei. Cap treball evolutiu podrà iniciar-se sense l'aprovació expressa i documentada d'aquesta estimació per part de la CCMA.
- **Desenvolupament i proves:** Un cop aprovada la petició, l'equip de l'adjudicatari procedirà al desenvolupament de la nova funcionalitat, respectant els estàndards de qualitat del codi, seguretat i rendiment definits. El desenvolupament inclourà la realització de proves unitàries i d'integració per assegurar la robustesa i la correcta interacció amb la resta de l'aplicació.

- **Proves d'Acceptació d'Usuari (UAT):** Abans del pas a producció, la nova funcionalitat serà desplegada en un entorn de preproducció o UAT. Els usuaris clau designats per la CCMA realitzaran les proves pertinents per validar que el desenvolupament compleix amb els requisits funcionals definits i s'ajusta a les seves necessitats. L'adjudicatari haurà de donar suport durant aquesta fase i corregir qualsevol desviació detectada.
- **Desplegament i formació:** Amb el vistiplau de les proves UAT, es planificarà el desplegament a producció. Si la nova funcionalitat ho requereix, l'adjudicatari col·laborarà en l'elaboració del material formatiu i podrà participar en sessions de formació als usuaris finals.

Exemples de tasques d'aquest àmbit inclouen, entre d'altres: la creació de nous informes, la modificació de fluxos de treball existents, la integració de SAP Success Factors amb altres aplicacions corporatives mitjançant API, etc.

4.2.3 Suport tècnic i documentació

Aquest eix del servei és fonamental per garantir l'autonomia dels usuaris, assegurar la transferència de coneixement i facilitar la gestió i el manteniment futur de l'aplicació. No es tracta d'una tasca secundària, sinó d'un **lliurable fonamental i continu** del contracte.

Les activitats principals són:

- **Suport Tècnic de segon/tercer nivell:** L'adjudicatari actuarà com a nivell especialitzat de suport per resoldre consultes o peticions que no puguin ser ateses pel primer nivell de suport de la CCMA. Aquestes tasques inclouen:
 - Resolució de dubtes funcionals complexos sobre l'ús de l'aplicació.
 - Assistència en la configuració de paràmetres del sistema.
 - Extracció de informació de la solució.
- **Creació i manteniment de la documentació:** L'adjudicatari serà el responsable de garantir que tota la documentació de la solució SAP Success Factors estigui permanentment actualitzada, completa i accessible. Aquesta responsabilitat implica:
 - **Documentació Tècnica:** Inclou, com a mínim, el diccionari de dades, el model de dades actualitzat, la descripció de l'arquitectura del sistema, les especificacions d'APIs i serveis d'integració, i guies de desplegament. Tot nou desenvolupament o modificació haurà de ser reflectit en aquesta documentació.
 - **Documentació Funcional:** Descripció detallada del funcionament de cada mòdul i funcionalitat des de la perspectiva del negoci. Ha de servir com a referència per a analistes i usuaris avançats.

- **Manuals d'Usuari:** Guies pràctiques i manuals d'ús orientats a l'usuari final, que expliquin pas a pas com realitzar les operacions més habituals.

Tota la documentació generada o modificada durant l'execució del contracte serà propietat de la CCMA i s'haurà d'emmagatzemar en el repositori centralitzat que aquesta designi [p. ex., Confluence, SharePoint, etc.]. La **manca d'actualització de la documentació** serà considerada un compliment defectuós del servei. Tota la documentació relativa al servei s'ha de realitzar en Català.

4.3 Gestió del Canvi

La implementació del nou sistema de gestió integral de persones no comporta únicament la substitució d'una eina tecnològica, sinó també la transformació dels processos, dels circuits de treball i de la manera com les persones treballadores, els responsables i les unitats de recursos humans interactuen amb la informació i amb els serveis de gestió de persones. Per aquest motiu, forma part de l'abast del contracte la prestació d'un servei específic de gestió del canvi orientat a facilitar la transició cap al nou model operatiu, reduir l'impacte organitzatiu de la implementació i afavorir una adopció efectiva i sostinguda de les noves funcionalitats.

A aquests efectes, l'adjudicatari haurà de definir, planificar, coordinar i executar les actuacions necessàries per acompanyar el desplegament de cadascuna de les fases del projecte, tenint en compte l'impacte diferencial que les noves funcionalitats, procediments, rols, circuits de validació i canals d'autoservei puguin generar als diferents col·lectius de la CCMA. Aquest servei s'haurà d'articular de forma coordinada amb el pla de projecte, amb el servei de formació i amb els mecanismes de suport, comunicació i seguiment previstos al present plec.

El servei de gestió del canvi comprendrà, com a mínim, les línies d'activitat següents:

- L'anàlisi de l'impacte organitzatiu de cada fase del projecte.
- La identificació dels col·lectius afectats i de les seves necessitats específiques d'acompanyament.
- La definició i execució d'un pla de comunicació adaptat als diferents perfils d'usuari.
- La coordinació de les actuacions de sensibilització, divulgació i preparació dels equips.
- La identificació i seguiment dels riscos associats a l'adopció del nou model.
- La definició d'indicadors d'adopció i mecanismes de seguiment de l'ús efectiu de les funcionalitats implantades.
- La proposta i execució d'accions de reforç quan es detectin dificultats d'adopció o resistències al canvi.

Els principals lliurables associats a aquest servei seran

- Pla director de gestió del canvi
- Pla de comunicació, que haurà d'incloure
 - Documentació associada a les accions de comunicació.
 - Informes de coordinació, seguiment i retorn de les accions executades.

- Coordinació de la formació, en els termes previstos a l'apartat 4, que haurà d'incloure:
- Pla final de formació a usuaris.
- Informes de seguiment i avaluació de la formació.
- Pla de suport a usuaris durant els desplegaments i seguiment de l'adopció, que inclogui
- Disseny d'indicadors d'adopció.
- Anàlisi del nivell d'adopció per col·lectiu o àrea.
- Pla d'accions de reforç.

El servei de gestió del canvi s'ha de desplegar en cadascuna de les fases previstes a l'apartat 5.2, atenent les persones i unitats impactades a cada moment, i definint amb l'antelació suficient les actuacions de comunicació, acompanyament, coordinació, reforç i seguiment necessàries per assegurar una transició ordenada al nou model.

4.4 Servei de formació

Com a part inseparable de la implementació i del procés d'adopció del nou sistema, aquest contracte inclou un servei de formació orientat a capacitar els diferents perfils d'usuari de la CCMA per a l'ús eficaç, segur i homogeni de les funcionalitats implementades. Aquest servei s'haurà de dissenyar i executar de manera coordinada amb el servei de gestió del canvi [vegeu apartat 4.3], amb el calendari de desplegament per fases [vegeu apartat 5.2] i amb les necessitats funcionals, operatives i tècniques que s'identifiquin en cada àmbit.

- Perfil funcional:
 - Formació especialitzada adreçada als usuaris que hagin d'operar de manera intensiva sobre els diferents processos i funcionalitats del sistema en la seva activitat ordinària.
 - Formació adreçada a usuaris que, sense fer una operativa intensiva, hagin de consultar informació, validar tasques o iniciar actuacions dins de determinats processos.
 - Formació en consulta, explotació analítica i reporting per a usuaris habituals del sistema i per als perfils de dades o anàlisis de la Direcció de Persones i altres unitats autoritzades.
- Perfil tècnic, amb el nivell de detall necessari per atendre incidències, administrar la solució i assegurar-ne la continuïtat operativa:
 - Formació en arquitectura funcional i tècnica de la solució implementada.
 - Formació en processos, parametrització, operació i administració funcional.
 - Formació en integracions, fluxos d'intercanvi d'informació i mecanismes de suport tècnic vinculats al sistema.

Les accions formatives s'han de planificar i executar de manera vinculada a cadascuna de les posades en producció previstes en les diferents fases del projecte, de manera que els col·lectius afectats disposin, a cada moment, del nivell de capacitació necessari per operar amb les funcionalitats efectivament implementades.

A continuació, es recullen els requeriments mínims de formació en funció de la fase del projecte i del tipus de perfil destinatari, sense perjudici de les adaptacions, ampliacions o reforços que siguin necessaris per assegurar la correcta adopció del sistema.

Fase	Perfil		Nº sessions	Durada [hores]	Total hores
Fase I	Tècnic		4	4	16
	Funcional	Usuari expert	2	4	8
		Usuari estàndard	2	2	4
		Usuari consulta	2	2	4
Fase II	Tècnic		2	4	8
	Funcional	Usuari expert	2	4	8
		Usuari estàndard	2	4	8
		Usuari consulta	2	2	4
Fase III	Tècnic		4	4	16
	Funcional	Usuari expert	2	4	8
		Usuari estàndard	2	2	4
		Usuari consulta	2	2	4

En relació amb els mínims formatius establerts a la taula precedent, els licitadors hauran de detallar a la seva oferta la proposta d'hores lectives, continguts, materials, modalitat d'impartició i recursos associats. A aquests efectes, s'han de tenir en compte, com a mínim, les condicions següents:

- Les sessions hauran de tenir un caràcter eminentment pràctic, de manera que les persones participants puguin interactuar amb el sistema mitjançant exercicis i casos d'ús vinculats als processos i funcionalitats objecte de la formació.
- Les accions formatives podran impartir-se en modalitat presencial o mixta i hauran de quedar enregistrades quan així ho requereixi la CCMA, a fi que puguin posar-se a disposició dels usuaris a través dels entorns corporatius de formació durant la vigència del contracte. Aquests materials s'han d'actualitzar quan es produeixin canvis funcionals rellevants o quan ho sol·liciti la CCMA.
- S'ha de proporcionar documentació formativa i operativa suficient per a cada perfil d'usuari, incloent-hi manuals d'usuari, materials de consulta, guies d'operació i, quan escaigui, documentació d'administració funcional o tècnica. Aquesta documentació

haurà de descriure els processos, les seqüències operatives, les dependències i els efectes sobre processos relacionats, en funció del rol d'accés corresponent.

- Serà responsabilitat de l'adjudicatari preparar els jocs de dades, entorns, supòsits i materials necessaris per a la correcta realització de les sessions i exercicis pràctics previstos al pla de formació.

4.5 Gestió d'entorns i desplegaments

L'adjudicatari disposarà de diferents entorns de treball per garantir un cicle de vida del programari segur i controlat: desenvolupament, preproducció i producció.

Els desplegaments a l'entorn de producció requeriran una planificació detallada i l'aprovació explícita del responsable del contracte de la CCMA, i en el cas que sigui necessari amb l'equip Cloud de SAP. L'adjudicatari haurà de presentar un pla de desplegament que inclogui els passos a seguir, les proves de validació post-implantació i un **pla de rollback** per poder revertir els canvis de manera ràpida i segura en cas d'incidència greu. Es prioritzarà la realització d'aquests desplegaments fora de l'horari laboral de màxima activitat per minimitzar l'impacte sobre els usuaris de l'aplicació. La comunicació i coordinació amb l'equip d'infraestructures de la CCMA, i l'equip Cloud de SAP serà clau durant tot el procés.

4.6 Ubicació dels serveis

La prestació del servei de manteniment i suport post-implantació es realitzarà sota una modalitat mixta, que combinarà el treball presencial a les instal·lacions de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) i el treball a distància. Aquesta flexibilitat té com a objectiu optimitzar l'eficiència operativa i facilitar la col·laboració estreta entre l'equip de l'adjudicatari i el personal de la CCMA, adaptant-se a les necessitats de cada tasca.

La prestació presencial es durà a terme, principalment, a les instal·lacions de la CCMA a Sant Joan Despí (Carrer de la TV3, s/n). L'assistència presencial serà necessària per a la realització de tasques que requereixin una interacció directa amb els equips de la CCMA, com ara reunions d'inici de projecte, sessions de planificació, tallers de presa de requisits, seguiments crítics, resolució d'incidències complexes i fases de proves d'acceptació d'usuari (UAT). El responsable del contracte per part de la CCMA determinarà, en coordinació amb el Líder Tècnic de l'adjudicatari, la necessitat i freqüència de la presencialitat.

Per a la correcta execució del servei, la CCMA posarà a disposició de l'equip de l'adjudicatari els següents mitjans:

- **Llocs de treball físics** a les seves instal·lacions, degudament equipats amb el mobiliari necessari per al personal que hagi de treballar presencialment.

- **Accés als entorns tecnològics** de desenvolupament, proves [preproducció] i producció, així com a les eines corporatives de gestió de tiquets i projectes.
- **Connexió segura a la xarxa corporativa** mitjançant un servei de VPN per al personal que treballi en remot, seguint sempre les polítiques de seguretat establertes per la CCMA.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària aportar la resta de mitjans materials i tecnològics no especificats anteriorment. En particular, l'adjudicatari haurà de proporcionar:

- Els **equips informàtics (ordinadors portàtils) i perifèrics** necessaris per a tot el seu personal que treballi en modalitat remota. Aquests equips hauran de complir amb uns requisits mínims de rendiment i seguretat per garantir l'eficiència i la protecció de la informació. El SO de la màquina per treballar haurà de ser Windows 10/11 amb un mínim de 16GB de RAM i disc SSD. L'adjudicatari treballarà amb màquines virtuals on el modelatge original el subministrarà la CCMA, SA. L'equipament utilitzat haurà de disposar d'antivirus degudament actualitzat.
- Una **connexió a Internet fiable**, segura i d'alta velocitat per al seu personal en remot, que permeti un accés fluid als sistemes de la CCMA.
- Les **llicències de programari d'ofimàtica general** i altres eines no específiques de l'entorn SAWI que el seu equip necessiti per a la gestió interna, la comunicació o la documentació.
- **Dispositius de telefonia mòbil** per a tots els membres del seu equip, per garantir la seva localització i comunicació durant l'horari de servei.

No es consideraran costos imputables les hores dedicades als desplaçaments entre totes dues ubicacions ni els costos del transport.

4.7 Equip de treball del servei de manteniment i suport

Per garantir l'adequada prestació del servei, la qualitat de les solucions implementades i la continuïtat operativa, l'empresa adjudicatària haurà de destinar un equip de treball estable, amb experiència contrastada i amb un profund coneixement de la solució SAP SFSF. Es valorarà positivament que aquest equip pugui tenir perfils associats que hagin estat involucrats en el projecte de implementació de la solució, amb l'objectiu que el coneixement tant funcional com tècnic no es perdi. Això farà que aquest servei sigui productiu des del primer dia. L'equip proposat haurà de ser validat per la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) abans de l'inici del servei i s'haurà de mantenir al llarg de tota la vigència del contracte, excepte en casos de força major degudament justificats.

Per a dur a terme servei descrit en el present plec, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb uns perfils professionals que donarien resposta al volum d'hores de servei detallat a continuació:

- **Líder tècnic.** Amb dedicació parcial, estimada en 0,25FTE (435 hores anuals)
- **2 Consultors Sèniors (2 FTE's).** La dedicació total d'aquests FTE's és de 3.500h anuals (1.750h per FTE).

El Servei complet serà de 2,25 FTE's: **3.935 hores anuals.**

Els licitadors hauran de posar a disposició del servei els perfils professionals adequats per a executar-lo amb plenes garanties. En cas de que es canviï el **Líder tècnic del servei** en l'oferta abans de començar el servei serà motiu per resoldre el contracte en cas d'haver-se signat.

Serà requisit necessari per al correcte desenvolupament de l'activitat, que tots els perfils de desenvolupament siguin Enginyers de formació a excepció que el perfil presentat per l'empresa proveïdora sigui autoritzat per la CCMA.

L'equip mínim requerit per a la prestació d'aquest servei estarà format pels perfils professionals que es detallen a continuació:

- **Líder tècnic**

Aquest perfil serà el màxim responsable de la correcta execució del servei i actuarà com a interlocutor principal amb el responsable del contracte designat per la CCMA. La seva funció és clau per assegurar l'alineació del servei amb els objectius estratègics i operatius de l'organització.

Funcions i Responsabilitats:

- Valorar les necessitats del servei i ajustar el volum de l'equip d'acord a les mateixes.
- Actuar com a punt únic de contacte per a la gestió, coordinació i seguiment del servei.
- Planificar, organitzar i supervisar totes les tasques de manteniment correctiu, evolutiu i de suport.
- Gestionar l'equip de treball, assignant tasques i responsabilitats en funció de les necessitats i les capacitats dels seus membres.
- Elaborar i presentar els informes de seguiment periòdics, així com les actes de les reunions.
- Identificar i gestionar els riscos del servei, proposant mesures de mitigació i plans de contingència.
- Supervisar la qualitat tècnica i funcional dels lliurables abans del seu pas als entorns de preproducció i producció.
- Vetllar per la correcta aplicació de la metodologia de treball acordada.

Requisits Mínims:

- **Experiència:** Més de 7 anys d'experiència en la gestió de projectes de desenvolupament i/o manteniment sota la solució SAP Success Factors.
- **Coneixements Tècnics:** Coneixement funcional i tècnic de l'entorn tecnològic de SAP Success Factors. Experiència demostrable en la gestió de projectes sota SAP Activate o una metodologia equivalent basada en bones pràctiques de mercat, i en SAP Success Factors.
- **Titulació:** Titulació universitària en Enginyeria Informàtica, Telecomunicacions o un camp relacionat.
- **Formacions:** Formació/ns oficial/s en gestió de projectes. Es valorarà positivament certificacions oficials en SAP Success Factors.

En el cas que es substitueixi ,dins del servei, al líder tècnic l'empresa adjudicatària haurà de complir el següent:

- S'haurà de lliurar a la CCMA un dossier informatiu de les serves competències professionals amb el màxim detall. La CCMA valorarà l'adequació del perfil i trajectòria professional als requeriments anteriorment detallats, per a la qual cosa podrà fer, si ho creu convenient, una entrevista personal.
- La nova persona ha de solapar-se amb la substituïda 2 mesos en la mida del possible. L'empresa adjudicatària assumirà el cost d'aquests 2 mesos, es pugui produir el solapament o no.

- **Consultor/s Sènior/s especialista/es en SAP Success Factors**

Aquest perfil serà responsable de l'anàlisi, disseny, desenvolupament, prova i documentació de les solucions dels mòduls descrits en aquesta licitació de la plataforma tecnològica SAP Success Factors. Es requereix un domini expert en tots el mòduls implementats descrits anteriorment de SAP Success Factors.

Funcions i Responsabilitats:

- Analitzar els requisits funcionals i tècnics per a la resolució d'incidències i la implementació de nous evolutius.
- Realitzar i documentar les proves unitàries per garantir la qualitat i l'absència d'errors regressius.
- Col·laborar activament en les fases de proves d'integració i donar suport a l'equip funcional i als usuaris durant les proves d'acceptació (UAT).
- Elaborar i mantenir actualitzada la documentació tècnica associada als desenvolupaments realitzats.
- Diagnosticar i resoldre incidències complexes en els entorns de producció i preproducció.

Requisits Mínims:

- **Experiència:** Més de 5 anys d'experiència demostrable en anàlisi i desenvolupament dels mòduls implementats descrits anteriorment de SAP Success Factors.
- **Coneixements Tècnics Específics:**
 - Coneixement avançat dels diferents mòduls de la solució SAP Success Factors.
 - Coneixements en tecnologies d'integració de solucions.
- **Titulació:** Titulació universitària en Informàtica o similar.
- **Certificacions:** certificacions oficials en SAP Success Factors.

El nombre i composició de perfils assignats als 2 FTE's (Consultors Sèniors) anirà a càrrec del licitadors tenint en compte les tasques que arribin dins d'aquest servei. S'hauran d'ajustar en funció de les fases d'implementació del projecte (Fase 1, 2 i 3), tenint en compte els mòduls que es vagin implementant en l'entorn de Producció.

Si es fa evident que alguns d'aquests perfils no respon al servei amb als nivell mínims exigits per la CCMA, aquesta podrà demanar la substitució del perfil, d'acord amb l'adjudicatari.

4.8 Llengües

Tots els integrants de l'equip assignat haurà de tenir un bon nivell de comprensió de català, castellà i anglès.

Tota la documentació que es generi es farà en català.

4.9 Protocols de seguretat

L'adjudicatari haurà d'informar degudament a la CCMA, SA, de quines persones accediran als sistemes de la CCMA, SA, els usuaris assignats, els programaris als que podran accedir i les dates de vigència d'accés al servei.

4.10 Gestió i Servei del servei de Manteniment i Suport Post-Producció

Per garantir l'adequada execució del servei, la seva correcta evolució i una comunicació fluida entre les parts, s'estableix un marc de governança i seguiment basat en una coordinació constant, la celebració de reunions periòdiques i la presentació d'informes de progrés. Aquest apartat defineix els mecanismes, rols i documents que regiran la relació entre la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) i l'empresa adjudicatària.

La CCMA designarà, per aquest servei, un Responsable del Contracte, que actuarà com a interlocutor principal per a tots els assumptes relacionats amb l'execució del servei. Les seves funcions inclouran la supervisió general del compliment de les prescripcions tècniques, la validació funcional de les entregues, l'aprovació dels informes de seguiment i la resolució de les qüestions contractuals que puguin sorgir. Per part de l'adjudicatari, el

Líder Tècnic del projecte serà l'interlocutor principal i el màxim responsable de la gestió del servei, de la coordinació de l'equip de treball i de garantir el compliment dels nivells de servei acordats.

La definició del seguiment de les tasques associades a aquest servei de manteniment i suport post-producció està definida a l'apartat **7.4. Metodologia de treball i operativa del servei**

Referent a la coordinació del servei, s'establirà la següent reunió per assegurar una gestió eficient a tots els nivells:

- **Reunions de seguiment del servei:** Tindran una **periodicitat mensual** i un caràcter més estratègic. En aquestes reunions es revisarà l'acompliment global del servei, es valorarà l'estat dels projectes evolutius, i s'abordaran les incidències o qüestions que requereixin una escalada. Hi assistiran per part de la CCMA, el Responsable del Contracte, juntament amb el seu equip de treball, i per part de l'adjudicatari el Líder tècnic i les persones del seu equip necessàries per poder realitzar aquesta reunió de seguiment amb total qualitat.

De cada reunió de seguiment del servei, l'adjudicatari n'aixecarà una **acta detallada** que haurà de remetre al Responsable del Contracte en un termini màxim de 48 hores laborables per a la seva validació. L'acta haurà d'incloure, com a mínim, la data, els assistents, un resum dels punts tractats, els acords presos, les accions a realitzar amb els seus responsables i les dates límit assignades.

Adicionalment, l'adjudicatari haurà de lliurar un **Informe de Seguiment Mensual** amb una antelació mínima de tres dies hàbils respecte a la data de la reunió mensual. Aquest informe, en format electrònic, haurà de contenir, entre altres, la informació següent: resum executiu de l'estat del servei, anàlisi detallada dels indicadors de qualitat i ANS, balanç de les hores dedicades a manteniment correctiu i evolutiu, estat d'avançament dels desenvolupaments, incidències rellevants del període, riscos identificats i propostes de millora. El format i l'estructura final d'aquest informe seran acordats amb la CCMA a l'inici del contracte.

- **Reunions tècniques i funcionals de servei:** No tindran una periodicitat específica, podent realitzar-les diàriament, setmanalment o quan es cregui necessari. L'objectiu es poder fer seguiments específics de tasques importants, tant a nivell funcional com

a tècnic. Hi assistiran per part de la CCMA, el responsable de la petició, i per part de l'adjudicatari el perfil assignat a realitzar la tasca.

5 Desenvolupament del contracte

5.1 Model de governança del projecte d'implementació

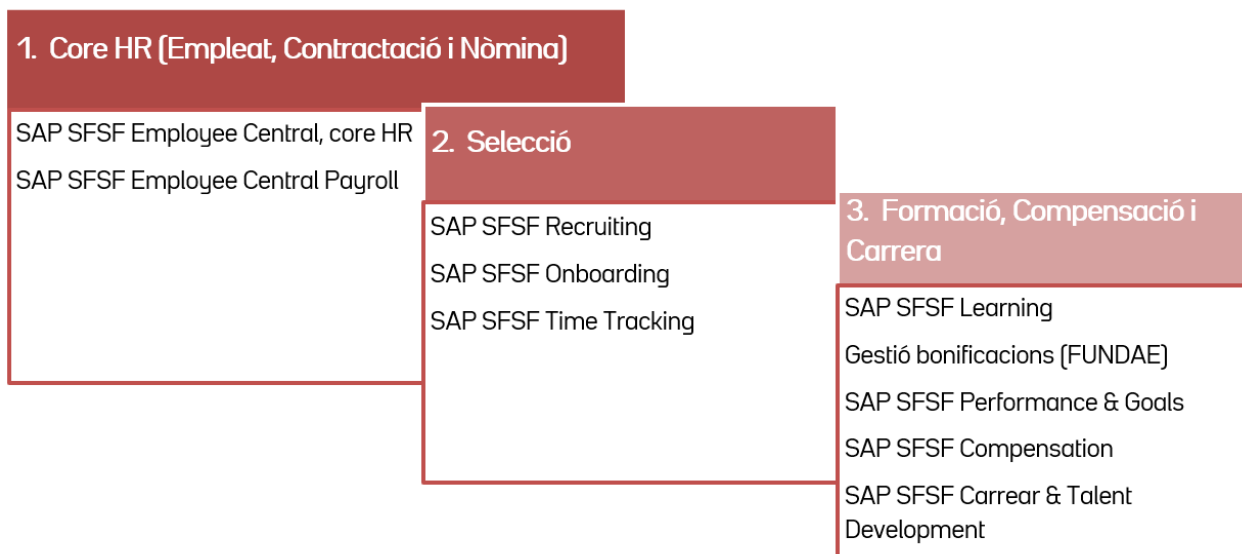
L'adjudicatari haurà d'executar el projecte seguint la metodologia SAP Activate o una metodologia equivalent basada en bones pràctiques de mercat, mantenint en tot cas els lliurables, controls, fites i mecanismes de governança descrits en aquest apartat.

El model de governança del projecte s'estructurarà en quatre nivells: estratègic, tàctic, operatiu i especialitzat, amb l'objectiu de garantir l'alineament amb els objectius de negoci, el control del projecte, la qualitat de l'execució i l'adopció efectiva de la solució.

5.2 Fases del projecte

El projecte s'estructurarà en tres (3) fases d'implementació, més una fase posterior de suport, manteniment i estabilització que s'iniciarà un cop implementada cada fase..

Aquesta estructura permet ordenar la implementació d'acord amb la planificació d'esforços i amb l'escenari de llicències disponible, assegurant que cada fase agrupi els mòduls, capacitats tècniques i funcionalitats previstes per a cada fita. L'abast funcional de cada fase es limitarà als requeriments ja definits en el present plec, sense introduir abast funcional addicional.



Com a element bàsic, la implementació del sistema HCM es realitzarà en les fases següents:

Fase	Abast funcional
I	- SAP SuccessFactors Employee Central: ▪ Estructura organitzativa ▪ Mobilitat interna ▪ Gestió de posicions ▪ Generació de documentació ▪ Promoció interna - SAP SuccessFactors Employee Central Payroll: ▪ Gestió completa de nòmina - SAP SuccessFactors Foundation: ▪ Perfil del treballador ▪ Definir requeriments llocs de treball ▪ Mobile ▪ Dashboards i reporting per informes ▪ Personalització "home" ▪ Rols amb permisos diferenciats ▪ Centre de configuració ▪ Assistent Digital SAP ▪ Còpia de configuracions - Capacitats tècniques: ▪ SAP HANA Cloud ▪ SAP Build Developer ▪ SAP Build Runtime ▪ SAP IntegrationSuite, basic edition ▪ SAP Business Data Cloud - Serveis transversals: ▪ Integracions tècniques i funcionals necessàries ▪ Migració i càrrega inicial de dades ▪ Reporting operatiu ▪ Gestió del canvi, formació i acompanyament a usuaris
II	- SAP SuccessFactors Recruiting

	- SAP SuccessFactors Time Tracking - SAP SuccessFactors Onboarding: ▪ Pla acollida ▪ Pla sortida - Serveis transversals: ▪ Migracions addicionals associades als mòduls d'aquesta fase ▪ Reporting i explotació d'informació ▪ Gestió del canvi, formació i acompanyament a usuaris
III	- SAP SuccessFactors Learning - Gestió de bonificacions de formació (FUNDAE) - SAP SuccessFactors Performance & Goals - SAP SuccessFactors Compensation - SAP SuccessFactors Career & Talent Development - Capacitats tècniques: ▪ SAP Integration Suite (ampliació Any 2 i additional messages si resulta necessari) ▪ SAP HANA Cloud (continuitat) ▪ SAP Build developer i runtime (continuitat) ▪ SAP Business Data Cloud (capacitat Any 2) ▪ Joule base entitlement ▪ SAP AI Unit - Serveis transversals: ▪ Migracions addicionals associades als mòduls d'aquesta fase ▪ Reporting i explotació d'informació ▪ Ajustos, ampliacions i estabilització d'integracions ▪ Gestió del canvi, formació i acompanyament a usuaris

5.2.1 Fase 1

La Fase 1 tindrà com a objectiu implementar el nucli operatiu del nou sistema de gestió integral de persones, centrant-se en les capacitats bàsiques d'administració de persones i la gestió completa de la nòmina.

L'abast funcional d'aquesta fase comprendrà la configuració i implementació dels processos base de gestió de persones, estructura organitzativa, posicions, dades mestres, relacions laborals, Espai del Treballador, rols i permisos, nòmina, integracions amb sistemes corporatius, migració de dades i reporting operatiu. En aquesta fase s'abordaran també les integracions

necessàries amb els sistemes actuals que hagin de mantenir-se durant la convivència, d'acord amb l'abast tècnic i funcional definit al plec.

Fites calendaritzades d'aquesta fase:

10/2027 Primer paral·lel de nòmina

01/2028 Primera nòmina en producció

5.2.2 Fase 2

La Fase 2 tindrà com a objectiu incorporar les capacitats de selecció, incorporació i gestió del temps, completant el model operatiu de gestió de persones amb els processos de cicle de vida del treballador. L'abast funcional d'aquesta fase comprendrà la configuració i implementació dels processos de reclutament i selecció, onboarding i offboarding, i gestió del temps, incloent-hi les integracions necessàries amb els mòduls ja implementats a la Fase I i amb els sistemes corporatius afectats.

Fites calendaritzades d'aquesta fase:

01/2028 Llistes i relació de candidats en producció

01/2028 TimeTracking

5.2.3 Fase 3

La Fase III tindrà com a objectiu completar el model funcional amb les capacitats d'avaluació, compensació, desenvolupament del talent, formació i intel·ligència artificial, configurant el model integral de gestió de persones previst al present plec. L'abast funcional d'aquesta fase comprendrà els processos d'avaluació de l'acompliment, objectius, compensació, pla de carrera, successió, formació i bonificacions FUNDAE. Els mòduls o capacitats addicionals incorporats en l'escenari de llicències s'ubicaran en aquesta fase quan no siguin estrictament necessaris per a les fases anteriors, i únicament per cobrir funcionalitats ja recollides al plec.

5.2.4 Fase de suport, manteniment i estabilització

A partir del segon any de contracte, i un cop completada la primera fase d'implementació del projecte, s'iniciarà la fase de suport, manteniment i estabilització de la solució implementada, d'acord amb les especificacions previstes a l'apartat 4.2 del present plec.

El cronograma orientatiu d'implementació d'aquestes fases es mostra a l'Annex I Cronograma on es determina el moment del contracte en què cal emprendre cada fase.

El termini màxim d'implementació de cada fase serà d'acord amb la taula següent:

Fase	Termini màxim d'execució
I	12 mesos

II	8 mesos
III	12 mesos

Les fases podran patir replanificacions acordades al corresponent Comitè de Direcció per optimitzar els temps del projecte.

El contracte s'articula de manera que la implementació de les tres fases es du a terme de forma seqüencial dins del període contractual, activant-se el servei de manteniment i suport de manera progressiva a mesura que cada fase passa a producció, d'acord amb l'especificat a l'apartat 4.2. A partir de la posada en producció de la darrera fase, el contracte entra en règim d'explotació plena fins a la seva finalització o pròrroga, tal com es reflecteix al cronograma de l'Annex I.

Des del punt de vista metodològic, cadascuna de les fases del projecte constarà de les següents etapes definides a continuació, amb les activitats i metodologia associades cadascuna:

5.3 Etapes per Fase

5.3.1 Implementació

5.3.1.1 Inici

El propòsit és establir el marc del projecte a emprendre. Les activitats clau en aquesta etapa seran:

- La preparació del projecte (planificació, les responsabilitats, llista de verificació de preparació, pràctica, elements, ...).
- L'activació de la solució per a accés pel personal involucrat en el projecte amb els processos basats en millors pràctiques.
- Llançament i demostració de l'eina proposada.

La documentació associada a aquesta etapa serà:

- Document d'Arrencada.
- Planificació de projecte detallada.

Durant l'Inici:

- La CCMA continuarà fent la prestació de serveis relacionats amb el sistema d'informació de Persones actual durant aquesta fase, segons el model existent amb anterioritat a la formalització del contracte.
- La CCMA posarà a disposició de l'adjudicatari la documentació disponible dels sistemes heretats que formaran el nou sistema de gestió.
- La CCMA posarà a disposició de l'adjudicatari els repositoris de les aplicacions afectades pel projecte, durant la durada del contracte.

- La CCMA habilitarà a l'adjudicatari els llocs de treball, sol·licitarà les credencials d'usuari i l'accés als repositoris del GRUP.
- Pel que fa a la gestió del projecte, en aquesta etapa:
 - S'han de formalitzar els òrgans de control del projecte: Comitè de Direcció i Comitè de Seguiment [d'acord amb la formulació de l'apartat 6.2].
 - S'han d'establir els equips de treball i el model de coordinació dels equips, tant per part de l'adjudicatari com de la CCMA.
 - S'establirà el calendari de reunions amb els òrgans de control.
 - Es realitzarà la planificació i programació de les accions i programes de comunicació, formació i gestió del canvi necessaris per a la plena implementació del projecte.

5.3.1.2 Anàlisi

L'adjudicatari presentarà al personal de la CCMA involucrat en la implementació del nou sistema les diferents funcionalitats "out of the box" basat en SAP SFSF. D'aquesta manera, es podrà determinar l'abast del projecte a implementar a la fase següent i les eventuais necessitats d'adaptació.

Les principals activitats que l'adjudicatari realitzarà durant aquesta etapa seran:

- Formació inicial de la solució, incloent-hi una demostració d'ús de la mateixa.
- Formació inicial d'administració, permetent així la intervenció de l'equip clau de projecte de la CCMA en l'execució del projecte durant la següent etapa.
- Sessions de treball conjuntes entre el la CCMA i l'adjudicatari en què es validarà la solució a implementar, atenent a:
 - Els requeriments específics expressats per l'equip de la CCMA.
 - Les propostes realitzades per l'adjudicatari.
 - Les millors pràctiques proposades pel fabricant de la solució proposada.
 - Aquestes sessions de treball han de cobrir aspectes com ara activitats de configuració recurrents com:
 - Gestió de rols
 - Grups d'autorització
 - Formularis
 - Actualització de camps del perfil del treballador/a
 - Look & feel de l'eina
 - Gestió de dispositius mòbils
 - Etc.
- Al final d'aquesta etapa l'adjudicatari proporcionarà les propostes de millora que inclouran aquelles accions concretes detectades durant aquesta fase i que es

considera que podran aportar un valor afegit al la CCMA. Cada millora anirà acompanyada d'una estimació d'esforç que determinarà l'abast del projecte.

Els lliurables associats a aquesta etapa seran:

- Estratègia de formació.
- Disseny de Gaps i Deltas de desenvolupament.
- Disseny solució analítica.
- Pla de proves.
- Ajuda a la migració de dades: planificació i disseny.
- Disseny tècnic .
- Avaluació de l'impacte en operacions.
- Actes de reunió.
- Documentació sessions de treball.
- Document de proposta d'implementació.
- Document model funcional a implementar.

5.3.1.3 Desenvolupament, configuració i parametrització

En aquesta etapa del desenvolupament, la configuració i la parametrització, l'objectiu final es durà a terme a través de diferents iteracions. Aquestes iteracions han de permetre no només validar el procés implementat sinó també identificar en etapes primerenques ineficiències o millores que permetin una automatització i satisfacció més grans de l'usuari final de les aplicacions objecte d'aquesta fase.

La mecànica d'aquesta etapa es basa en iteracions successives (fins a 3); a cada iteració es procedirà com segueix:

- Es durà a terme l'adequació de la solució existent sobre els mòduls de l'eina SAP SFSF, duent a terme les "Propostes de millora" definides als documents de proposta d'implementació elaborats a la fase prèvia d'Anàlisi.
- Un cop finalitzat l'ajust i la càrrega de dades, la CCMA i l'adjudicatari portaran a terme proves de verificació final al sistema per tal de validar la nova solució.
- L'adjudicatari realitzarà i mostrarà a la CCMA un "prototip" amb la configuració acordada fins al moment i mostrarà com es realitzaran els seus processos al sistema per a la primera iteració.
- Amb aquest "prototip" la CCMA:
 - tindrà l'oportunitat d'executar aquests processos amb un cas d'ús de la seva elecció.
 - realitzarà diferents proves al sistema que permetran la validació de l'abast establert i de tots els requeriments sol·licitats.
- Els processos anteriors (execució/prova) es repetiran fins a tres vegades per tal d'ajustar la solució i el procés de càrrega de dades.

- Després de la verificació, l'adjudicatari impartirà la formació complementària necessària de manera que capaciti el personal involucrat en el projecte de la CCMA per gestionar la nova solució.

Els lliurables associats a aquesta etapa seran:

- Formació habilitada durant les sessions de treball.
- Configuració i millores implementades.
- Document documents de proposta d'implementació amb la configuració validada de la solució per la CCMA.
- Proves d'acceptació.
- Pla de tall.
- Document d'especificacions d'importació i integració de dades esperades.
- Actes de reunió.

5.3.1.4 Posada en producció

L'etapa de posada en producció o desplegament és la final de la implementació: el final d'aquesta subetapa culminarà amb la fita de posada en producció dels mòduls objecte de cada fase.

Les activitats clau de la fase de desplegament seran les següents:

- Traspàs de la configuració a l'entorn productiu:
 - Verificació de l'entorn productiu després del traspàs de configuració .
 - Revisió tasques prèvies a la posada en producció (Llista de Verificació).
- Càrrega de la informació, a l'entorn productiu.
- Verificació final de la solució Producció.
- Provisió del material de capacitació per als treballadors/es.

Durant aquesta etapa la CCMA, adquirireu les capacitats tècniques/funcionals que us dotaran d'autonomia en la gestió de l'eina.

Els lliurables associats a aquesta etapa seran:

- Formació usuari final.
- Document Pla de Tall.
- Document de transició.
- Revisió manuals tècnics i funcionals després de desplegament.
- Documentació projecte actualitzada.
- Actes de reunió.

Dins aquesta fase s'hauran d'emprendre igualment les activitats següents:

- La realització de la migració de dades a l'entorn final de producció, tant d'expedients "vius", com de les dades històriques.

- Alta d'usuaris i perfils al nou Sistema.
- Realització de les actuacions previstes per a la gestió del canvi.

Adicionalment i per al cas particular del mòdul de Gestió de la Nòmina, forma part de l'abast d'aquesta subetapa la realització de tants paral·lels necessaris per a la generació de la nòmina per a la totalitat de la plantilla fins arribar al 99,9%:

- Amb el sistema amb què la CCMA la realitza en aquest moment (veure apartat 3.4)
- Amb el nou sistema implementat.

Amb independència de la data de signatura del contracte -i per tant del calendari d'implementació que començarà en aquell moment-, un d'aquests paral·lels haurà de ser realitzat de la nòmina de gener. És a dir, es realitzarà un paral·lel de la primera nòmina de gener de 2028 una vegada el mòdul "Gestió de nòmina" estigui en producció.

A la finalització d'aquesta etapa d'una fase en concret -que haurà de ser acceptada de forma expressa per la CCMA mitjançant una acta de recepció- començarà el servei de manteniment d'aquesta fase segons consta al cronograma de l'Annex I i d'acord amb les especificacions expressades a l'apartat 4.2.3.

5.3.2 Explotació

Un cop acabada la posada en producció dels mòduls funcionals de cada fase, començarà l'explotació d'aquests, en què es prestaran els serveis descrits a l'apartat 4.2. Per això, prèviament l'adjudicatari realitzarà les activitats següents:

- Definició del pla de gestió d'explotació i manteniment del sistema per als diferents mòduls funcionals.
- Definició i posada en marxa del procediment per a la gestió i la resolució d'incidències i suport abans del pas a l'entorn de producció del sistema.

5.4 Devolució de servei

L'objectiu de la devolució és assegurar la transferència tecnològica i el coneixement de la gestió del sistema implementat. La seva implementació atindrà els requeriments següents:

- Inici: Dos mesos abans de la finalització de la Fase d'explotació (final del contracte), en paral·lel amb aquesta. Aquesta fase va referida a la devolució dels serveis de desenvolupament i implementació, manteniment i suport.
- Durada: 3 mesos.

Les activitats mínimes a realitzar seran les següents:

- Assegurar la transferència tecnològica i de coneixement de l'adjudicatari del present contracte a la CCMA o al proper adjudicatari que s'encarregui de la gestió del sistema.

- L'adjudicatari dedicarà en els dos darrers mesos del contracte els recursos necessaris per realitzar la transferència de coneixement a la CCMA o al nou contractista que s'encarregui de la gestió, millora contínua, administració i explotació dels sistemes.
- Realitzar les accions complementàries a les accions formatives que siguin necessàries per assegurar les prestacions del servei pel 3at o per un nou contractista una vegada finalitzat el contracte.

La relació de lliurables associats a aquesta fase serà, almenys, la següent:

- Pla de Devolució del servei i de transferència tecnològica i de coneixement.
- Execució de la transferència de coneixement.

5.4.1 Continuitat del servei

En cas que s'endarrerís la posada en marxa del servei per part de l'eventual nou contractista en successius contractes, a fi de garantir la continuïtat del servei, l'adjudicatari d'aquest contracte es compromet a continuar donant el servei fins a la total implementació del següent contracte mantenint els preus d'aquesta oferta i establint, si escau, els acords necessaris amb el següent prestatari de qualitat, assegurant la prestació de qualitat.

5.5 Pròrroga

Els serveis a prestar en aquesta fase coincidiran amb els realitzats a la fase d'explotació; és a dir, tots els serveis de la plataforma hauran d'estar en servei amb accés de qualsevol usuari de la CCMA a la darrera versió alliberada pel fabricant, així com els serveis de Manteniment, Suport i descrits a l'apartat 4.2.

En cas que s'executi la pròrroga, la fase de devolució del servei es produirà al final d'aquesta pròrroga.

6 Configuració del projecte d'implantació de la solució

6.1 Organització de l'equip de treball

6.1.1 Organització de la CCMA

La Direcció del Contracte serà assumida per la Direcció d'Organització, Processos i RH de la CCMA, que es reserva la potestat de designar una Oficina de Gestió de Projecte que li doni suport i/o representi totes les tasques i rols que consideri oportuns i en qualsevol nivell de responsabilitat durant tota l'execució del contracte. La CCMA i/o, si escau, l'Oficina de Gestió de Projecte, aportaran el personal necessari, amb les següents responsabilitats i rols:

- Director del Contracte, les responsabilitats fonamentals del qual seran:
 - Direcció del projecte a alt nivell.
 - Participació al Comitè de Direcció (veure apartat 6.2.2).
 - Acord i autorització de canvis d'abast.
 - Podrà delegar activitats específiques de Responsable del Contracte al Cap de Projecte.
- Cap de projecte, les responsabilitats fonamentals del qual seran:
 - Gestió diària del projecte.
 - Participació al Comitè de Direcció (veure apartat 6.2.2).
 - Participa al Comitè de Seguiment (veure apartat 6.2.1).
 - Interlocució amb el cap de projecte de la CCMA.
 - Planificació i coordinació de tasques.
 - Identificació de riscos.
 - Col·laboració en la gestió de canvi
- Equip tècnic, les responsabilitats fonamentals del qual seran:
 - Gestió d'autoritzacions.
 - Tasques Migració, Interfícies.
 - Gestió de documentació de la solució.

6.1.2 Organització de l'adjudicatari

Per exercir els serveis objecte del plec descrits anteriorment, els licitadors hauran de proposar l'equip de treball que considerin adequat: perfils, el nombre i dedicació de cada perfil, titulació, experiència, etc.

Això no obstant, cal que el conjunt de l'equip contingui els perfils següents amb les característiques mínimes que es determinen a continuació:

Perfil/Funció	Titulació (nivell MECES ²)	Experiència mínima
Mànager: • Participació al comitè de direcció • Direcció a alt nivell: responsable davant la CCMA del contracte • Vetllar pel compliment dels acords de nivell de servei (ANS) durant tota la vigència del contracte, incloses les fases de manteniment i suport.	MECES 3	10 anys
Cap de Projecte • Interlocutor amb el Cap de Projecte de la CCMA • Responsable de la planificació de tasques de detall • Seguiment i informes a la Direcció • Coordinació tasques i equips • Realització de la gestió de riscos • Assessorament en la gestió de canvi • Serà el responsable del compliment de fites d'implementació. • Assegurar la transferència de coneixement funcional i tècnic adquirit durant la implementació a l'equip encarregat del manteniment i suport posterior, documentant les decisions de disseny, configuracions crítiques i particularitats de l'entorn de la CCMA.	MECES 3	10 anys
Consultor/s Funcional/s	MECES 3	10 anys

²MECES: Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior

• Coneixement de negoci de la gestió de Persones. • Configuració/ parametrització del sistema a implementar. • Anàlisi Funcional dels desenvolupaments necessaris. • Responsable dels lliurables associats a cada fase del projecte.		
Consultor/s Funcional/s Junior/s • Pressa de requeriments funcionals. • Proves de les configuracions/ parametritzacions del sistema a implementar. • Anàlisi Funcional dels processos. • Realitzador dels lliurables associats a cada fase del projecte.	MECES 2	4 anys
Consultor/s Tècnic/s Sènior/s • Responsable de l'anàlisi tècnica • Responsable d'implementació de desenvolupaments i integracions. • Encarregat de gestionar la creació de la documentació tècnica	MECES 2	10 anys
Consultor/s Tècnic/s Junior/s • Implementador de l'anàlisi tècnica • Implementador de desenvolupaments i integracions. Realitzarà la documentació tècnica	MECES 2	4 anys

Nota: L'experiència mínima fa referència a projectes d'implementació de sistemes de HCM basats en SAP SFSF.

Els licitadors incorporaran l'equip de treball a la proposta tècnica, indicant per a cada membre, com a mínim la informació següent:

- Nom Perfil (anonimitzat) /funcions al projecte.
- Titulació.

- Certificacions SAP relacionades amb la implementació i/o manteniment del sistema.
- Altres certificacions SAP relacionades amb la seva funció dins objecte del contracte.

L'equip de treball proposat pel licitador es detallarà a l'oferta tècnica i serà objecte de valoració.

La CCMA es reserva la facultat de sol·licitar, en qualsevol moment, abans o després de l'adjudicació i durant el curs dels treballs, qualsevol altre document complementari, amb vista a la comprovació de totes les dades que hagi ofert l'empresa licitadora, tant respecte a si mateixa com pel que fa al personal proposat.

6.1.2.1 Substitució de membres de l'equip

Es podran produir canvis en la configuració de l'equip de treball en els casos següents:

- A instàncies de la CCMA. Podrà instar la substitució d'un membre de l'equip de treball de l'adjudicatari en cas que el Responsable del Contracte consideri que aquest membre no compleix els requeriments per a l'execució de les tasques sota la seva responsabilitat de manera satisfactòria per a l'èxit del projecte.
- A instàncies de l'adjudicatari. En aquest cas, el prestador del servei haurà d'informar el responsable del Contracte en la CCMA dels canvis en l'equip humà involucrat en la prestació del servei, especialment si aquest canvi dificulta o posa en perill la qualitat o la realització dels treballs.

Per a cada canvi proposat i previ a l'aprovació del mateix, l'adjudicatari haurà d'informar la CCMA del següent:

- Persona que substituir i rol a l'equip.
- Substitut proposat, el perfil del qual ha d'igualar o superar en termes de formació i experiència el que ocupa la persona a substituir.
- Pla de transició per al traspàs de coneixement entre substituït i substitut.

Qualsevol rotació dels equips que no s'ajusti a les condicions que s'han descrit anteriorment es considerarà una "rotació no planificada", i estarà subjecta a l'indicador Factor de Rotació (IFR) corresponent d'acord amb l'ANS de l'apartat 7.3.5 Factor de Rotació (IFR).

L'adjudicatari proposarà un pla perquè les absències del personal assignat al servei de manteniment i suport post-implementació no afectin al servei que està proporcionant.

Dins d'aquest pla s'ha de contemplar que en cas de substitució de personal assignat, la persona assignada haurà de realitzar un onboarding/acollida de la nova incorporació amb la següent duració:

- Les primeres dues setmanes a les instal·lacions de l'empresa proveïdora del servei conjuntament amb l'equip de desenvolupament per conèixer dinàmiques, rutines, configurar entorns de treball i poder fer les seves tasques sense impediments.

- A partir de la 3a setmana i durant 3 setmanes a les instal·lacions de la CCMA amb l'equip de la CCMA per conèixer dinàmiques del servei a prestar i dels clients involucrats en aquesta licitació. En el cas que alguna persona del servei no pugui venir presencialment a aquest on boarding/acollida es pactarà amb la CCMA la millor manera de fer-ho, ja que per part de la CCMA és un punt clau.

Els costos assignats a aquest nou perfil durant el primer mes de vigència no podran ser imputats a la CCMA.

6.2 Seguiment i Control

El propòsit de les tasques de control i seguiment és proveir una visió objectiva de l'estat del projecte i determinar les possibles desviacions per tal d'aplicar les accions correctores o mitigadores que siguin necessàries.

L'equip de treball per part de l'adjudicatari estarà dirigit pel cap de projecte, amb dedicació estable i suficient, que coordinarà les tasques implicades en el projecte i serà l'interlocutor principal amb la CCMA.

El seguiment del projecte tindrà com a objectius fonamentals:

- El seguiment del desenvolupament de les diferents fases del treball.
- La coordinació amb totes les àrees implicades quant a la presa de decisions que siguin necessàries.
- La supervisió del compliment dels objectius i els terminis d'execució garantint la qualitat dels serveis prestats; com a requisit per a l'aprovació dels resultats de cadascuna de les fases de desenvolupament i fites.

En conseqüència, hi haurà una organització específica prevista per al desenvolupament del projecte on cada funció quedi perfectament identificada i tingui assignada una persona responsable del seu compliment. Per això, s'estableixen les figures i òrgans de direcció del projecte següents:

6.2.1 Comitè de Seguiment

El cap de projecte designat per l'adjudicatari haurà de realitzar reunions i informes periòdics de cara a fer un seguiment correcte del projecte. El Comitè de Seguiment quedarà constituït a l'inici del projecte.

Es mantindran les reunions de treball que siguin necessàries amb personal de diferents departaments de la CCMA per tal d'obtenir tota la informació requerida per a la correcta execució dels treballs.

S'establiran reunions periòdiques dels membres de l'equip de l'adjudicatari amb el personal que la CCMA designi a aquest efecte per a un seguiment i una direcció correctes dels treballs. S'estableix inicialment la periodicitat següent:

- Quinzenalment durant la implementació (veure apartat 5.3.1) de qualsevol de les fases.

Amb caràcter previ (almenys 24 hores abans de la reunió del Comitè), l'adjudicatari elaborarà l'informe de seguiment i l'enviarà per correu electrònic a tots els assistents. Els informes de seguiment tindran com a mínim els apartats següents:

- Documentació relativa a la implementació (veure apartat 5.3.1).
- Resum d'activitats realitzades des de la darrera fita.
- Resum d'activitats previstes fins a la propera fita.
- Resum de les peticions de canvi realitzades des de la fita anterior.
- Desviacions de termini respecte al cronograma inicial, derivades de les peticions de canvi i pla de projecte modificat o per qualsevol altre motiu.
- Mètriques de control de qualitat establertes i preses des de la fita anterior.
- Riscos identificats.

La CCMA podrà augmentar o disminuir la freqüència dels comitès de seguiment segons l'evolució del projecte.

6.2.2 Comitè de Direcció

L'organització del projecte i la seva execució serà supervisada per un Comitè de Direcció constituït per representants de la CCMA i de l'adjudicatari (participarà el director del contracte). Aquest comitè queda constituït a l'inici del contracte.

El Comitè de Direcció serà responsable de vetllar pel compliment dels treballs exigits, informant de l'activitat i elevant als òrgans superiors totes les propostes que considerin oportunes i efectuant l'aprovació formal de la culminació de cadascuna de les fases en què s'executarà el projecte.

El Comitè de Direcció mantindrà reunions de seguiment amb la periodicitat que s'estimi oportuna, basades en la planificació i les fites del projecte, a fi de revisar el grau de compliment dels objectius, les especificacions funcionals de cadascun dels objectius i la validació de les programacions d'activitats realitzades. S'estableix la periodicitat següent, revisable:

- Mensuals durant la implementació (veure apartat 5.3.1) de qualsevol de les fases.

Després de les reunions s'estendrà acta per part de l'adjudicatari. El Comitè de Direcció podrà rebutjar en tot o en part els treballs realitzats, en la mesura que no responguin a allò especificat a les reunions de planificació o no superin els controls de qualitat acordats.

7 Condicions per a la prestació global del servei

7.1 Durada del contracte

La durada del contracte serà de tres (3) anys, comptat a partir de la data que s'estableixi al document de formalització o, si escau, des de la data d'inici efectiu de la prestació que s'hi determini. El contracte podrà ser objecte de fins a dues (2) pròrrogues, cadascuna per un període d'un (1) any, sense que la durada total, incloses les pròrrogues, pugui excedir cinc (5) anys.

Aquestes pròrrogues tindran caràcter potestatiu per a la CCMA i el seu eventual acord correspondrà a l'òrgan de contractació, sent obligatòries per a l'adjudicatari quan siguin acordades expressament per la CCMA en els termes previstos a la normativa de contractació del sector públic, sense que en cap cas puguin produir-se per consentiment tàcit de les parts.

7.2 Horari i lloc de prestació dels serveis

L'horari de prestació del servei serà el següent:

- Horari general: dies laborables de 8.00 a 18.00 hores.

L'horari general s'aplica als serveis de desenvolupament i implementació del sistema, serveis de gestió del canvi i serveis de suport i manteniment de tot el sistema.

Els treballs es realitzaran en les condicions següents:

- Els components del grup de treball han de desenvolupar la seva tasca amb maquinari i programari propietat de l'adjudicatari, excepte per a tasques d'instal·lació, implementació i posada en marxa, que es realitzarà d'acord amb les condicions establertes per la Prefectura de Projecte de la CCMA.
- L'equip de treball de l'adjudicatari haurà de comprometre's a la plena disponibilitat fins i tot fora de l'horari habitual per circumstàncies excepcionals, quan la realització efectiva dels treballs no s'ajusti a la planificació o així es requereixi per les necessitats del servei, sense que la realització del treball tingui una consideració especial a efectes de càlcul d'hores o tarifa aplicable a aquestes.
- Les proves d'integració, de càrrega, acceptació i la posada a punt dels productes es realitzaran a les instal·lacions de la CCMA.
- Els treballs s'han de fer en instal·lacions de l'adjudicatari, i s'ha de fer càrrec del cost del manteniment de les mateixes i dels mitjans que requereixin per a la seva tasca, així com l'equipament maquinari i programari propi que consideri oportú per a cadascun dels integrants del dit equip que permeti una òptima realització dels treballs. Així mateix, hauran de tenir plena disponibilitat per desplaçar-se a les instal·lacions de la CCMA en els moments que es consideri necessari pel cap de projecte de la CCMA.

- S'establiran nivells de criticitat en funció dels quals es podrà exigir un major horari, l'incompliment del qual o compliment defectuós comportarien les penalitzacions establertes a l'Apartat d'Acords de Nivell de Servei segons s'apliquin a cadascun dels serveis prestats.

7.3 Acord de Nivell de Servei

A continuació, es defineixen els Acords de Nivell de Servei (ANS) que han de complir les prestacions descrites en aquest Plec, d'acord amb l'horari de prestació que s'assenyala a l'apartat 7.2.

7.3.1 Terminis d'Implementació de la Solució

Fa referència al termini màxim d'implementació de cadascuna de fases definides al contracte (vegeu apartat 5.2), definit com el moment de la posada en explotació de les mateixes. Aquest moment coincideix amb la finalitat d'implementar (veure apartat 5.3.1) definitiva del/s mòduls continguts en cadascuna d'aquestes fases.

No es tindran en compte a l'efecte del còmput de temps i per tant no computarà com a temps de desviació (parada de crono) per a l'adjudicatari el temps dedicat per tercers la responsabilitat dels quals no recau en l'adjudicatari (per exemple, altres proveïdors o fabricants amb els quals no hi hagi relació o acord de cap mena amb l'adjudicatari).

Aquest ANS es defineix per a cada fase del projecte El valor de compliment d'aquest indicador, per a cadascuna, ha de ser:

Indicador de servei	Compliment
Retard màxim sobre la data de lliurament pactada	< 1 mes

7.3.2 Gestió d'incidències i peticions de suport

La categorització de les incidències respon a l'esquema que s'ha exposat a l'apartat 4.2.1.1 Classificació de les incidències”.

S'estableixen els següents valors objectiu per a la gestió d'incidències i peticions de suport:

Nivell d'incidència/soport	Temps de resposta	Termini de resolució
P1	≤ 30 minuts	≤ 3 hores
P2	≤ 2 hores	≤ 6 hores

P3	≤ 3 hores	≤ 10 hores
P4	≤ 10 hores	≤ 20 hores

Les incidències/peticions de suport tenen assignat un nivell de prioritats que determinarà el temps màxim de resposta i resolució per part de l'adjudicatari.

S'expliciten a continuació els termes següents respecte a la nomenclatura:

Temps de resposta d'incidències/peticions de suport

Per temps de resposta s'entén el temps transcorregut des que una incidència, petició o consulta és notificada fins que l'adjudicatari realitza un primer contacte amb l'usuari, per consultar algun dubte o per informar-vos que la vostra petició està sent gestionada.

Es considera com a començament del còmput de temps de resolució:

- Si la notificació es realitza dins de l'horari laboral establert per a aquest servei/aplicació/eina, els terminis comptaran des de la data/hora de la notificació.
- Les 8:00 del matí del dia laborable següent, en la resta de casos.

Temps de resolució d'incidències/ peticions de suport

Per temps de resolució s'entén el temps transcorregut des que una incidència, petició o consulta és notificada fins que es dona per solucionada.

Es considera com a començament del còmput de temps de resolució:

- Si la notificació es realitza dins de l'horari laboral establert per a aquest servei/aplicació/eina, els terminis comptaran des de la data/hora de la notificació.
- Les 8:00 del matí del dia laborable següent, en la resta de casos.

7.3.3 Disponibilitat

A efectes del present contracte, s'entendrà per disponibilitat el percentatge de temps mensual en què el sistema implementat resulta utilitzable en producció per a l'execució ordinària de les funcionalitats incloses a l'abast contractual, considerant tant els components configurats, desenvolupats, integrats o mantinguts per l'adjudicatari com aquells elements de connexió, parametrització, extensions o serveis complementaris la correcta operació dels quals depengui de la seva actuació.

7.3.4 Documentació

Aquest ANS fa referència al termini de lliurament de la documentació a preparar als comitès de seguiment. Es detallen a continuació:

7.3.4.1 Terminis de lliurament

Mesurarà el retard en el lliurament de la documentació en els terminis aprovats per la CCMA de l'informe associat al Comitè de Seguiment [veure apartat 6.2.1] per part de l'adjudicatari:

Indicador	ANS
Diferència en dies entre el termini de lliurament dels informes i el termini de lliurament real.	Per a cada document: Termini de lliurament real - Termini de lliurament aprovat ≤ 1 dia laborable

Aquest ANS s'enfrontarà per tant a cada celebració d'un Comitè de Seguiment.

7.3.4.2 Qualitat dels informes

Per això, el cap de Projecte de la CCMA realitzarà un control de la documentació generada al llarg del desenvolupament del contracte i considerarà la no acceptació dels informes associats al Comitè de Seguiment que no compleixin els requisits de qualitat formal, redacció, inconsistències o continguin errors materials.

L'adjudicatari haurà de corregir les no-conformitats en el termini i els termes que s'acordi amb la CCMA.

Al final de cada període de facturació, s'analitzaran els documents la data dels quals de lliurament es troba dins del període a facturar i es revisarà el compliment dels ANS segons el que estableix la taula següent:

Sistema de Mesura	ANS
Nombre d'informes que són elevats al Comitè de Seguiment amb qualificació de "no acceptació"	Objectiu de qualitat del 100% dels documents generats sense error

Aquest ANS s'enfrontarà per tant a cada celebració d'un Comitè de Seguiment.

7.3.5 Factor de Rotació (IFR)

Aquest ANS fa referència a la rotació "no planificada" dels equips. Es detallen a continuació:

7.3.5.1 Per incompliment de l'equip de treball proposat

S'aplicarà quan, per qualsevol motiu, la dotació de personal quedi minvada quantitativament o qualitativament respecte a la proposta adjudicatària.

Qualsevol incompliment en un dels perfils o especialitats compromesos haurà de ser corregit en un termini màxim de 60 dies naturals, llevat d'acceptació explícita i per escrit per part dels responsables de la CCMA. Si transcorregut aquest termini l'incompliment no s'ha corregit, s'aplicarà una penalització de 150 € per dia natural d'incompliment.

Aquesta penalització s'aplicarà per cadascun dels perfils o especialitats no coberts simultàniament.

7.3.5.2 Per inestabilitat en el servei

Es penalitzarà amb 1.500 € cada substitució que es produeixi en els professionals de l'equip de treball a partir de la segona substitució dins d'un mateix any natural.

Queden excloses d'aquest còmput les substitucions degudes a baixes mèdiques de llarga durada degudament acreditades.

7.4 Gestió del coneixement

L'objectiu de Gestió del Coneixement consistirà a explicitar per part de l'adjudicatari el coneixement i l'experiència acumulada en la implementació i l'explotació, de manera que pugui ser utilitzat com a recurs disponible pels departaments de la CCMA implicats en el projecte. Per això, l'adjudicatari haurà de realitzar les tasques necessàries per a la transferència tecnològica i del coneixement de tots els sistemes, sota la supervisió i acceptació de la Direcció de Projecte.

El licitador ha d'elaborar els manuals segons els requeriments de cada perfil d'usuari del sistema. Seran com a mínim els d'ajuda, els manuals tècnics (destinats a l'administració), els d'explotació, gestió i els d'usuari. La gestió del coneixement haurà de proporcionar autonomia als receptors perquè aquests es puguin fer càrrec de la vida posterior de la solució implementada des de tots els punts de vista, considerant almenys els aspectes següents:

- Gestió del coneixement a perfils funcionals del projecte.
- Gestió del coneixement a perfils tècnics del projecte.

Adicionalment i com a resultat del procés de Gestió del Coneixement en totes les fases, serà responsabilitat de l'adjudicatari completar els repositoris de documentació del sistema HCM, que constitueixen un lliurable del contracte i que al final ha de contenir tota la documentació necessària per al desenvolupament i evolució de cadascun dels mòduls d'HCM, desenvolupaments SW realitzats, manuals i, en general, tota la documentació generada.

El procés de gestió del coneixement serà un procés continu que abastarà tot el cicle de vida, des de l'etapa d'inici de la fase I fins a la de devolució.

7.5 Requeriments de seguretat

La prestació dels serveis objectes d'aquest contracte haurà de complir la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades personals, administració electrònica i continuïtat de negoci que resulti aplicable a la CCMA.

Atesa la naturalesa de la informació tractada, les dades personals gestionades i la criticitat dels processos suportats pel sistema, la solució implementada i els serveis associats hauran de permetre el compliment dels requisits del l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en **categoria ALTA**, així com dels requeriments establerts per la CCMA en matèria de ciberseguretat i governança de la informació.

El contractista haurà d'implantar, mantenir i evidenciar les mesures organitzatives i tècniques necessàries per garantir, com a mínim:

- Els sistemes, plataformes i serveis utilitzats per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis objecte del contracte que tractin informació de la CCMA o permetin l'accés a aquesta hauran d'estar inclosos dins d'un sistema de gestió certificat conforme a l'Esquema Nacional de Seguretat en Categoria ALTA o acreditar un nivell equivalent de garanties de seguretat acceptat per la CCMA.
- La segregació d'entorns de desenvolupament, proves, preproducció i producció.
- La gestió segura dels accessos privilegiats.
- El principi de mínim privilegi en l'assignació d'autoritzacions.
- La identificació i autenticació robusta dels usuaris i administradors, afegint la utilització de mecanismes d'autenticació multifactor (MFA) per a tots els accessos administratius, privilegiats o remots als sistemes relacionats amb el servei.
- L'enregistrament i conservació dels registres d'activitat necessaris per garantir la traçabilitat de les operacions realitzades.
- La protecció de la informació durant la transmissió i l'emmagatzematge mitjançant mecanismes de xifrat adequats.
- La protecció davant de codi maliciós, vulnerabilitats i amenaces de ciberseguretat conegudes.
- La realització periòdica de tasques de gestió de vulnerabilitats i aplicació de correccions de seguretat.
- La capacitat de recuperació davant d'incidències greus, errors humans, corrupció de dades o desastres.
- Accés a recursos de la CCMA : els sistemes, aplicacions o eines als quals el la CCMA faciliti l'accés a l'adjudicatari per executar els seus treballs hauran de ser utilitzades únicament a aquest efecte. Tots els treballadors/es que accedeixin als sistemes i xarxes de la CCMA ho hauran de fer amb l'identificador facilitat per la CCMA , que serà personal i intransferible. Cada treballador/a de l'adjudicatari serà responsable de resguardar la confidencialitat de les contrasenyes associades i actualitzar-les periòdicament.

- Accés a Xarxes : l'adjudicatari haurà d'implementar mecanismes de control d'accés que garanteixin la seguretat, integritat i confidencialitat de les dades que es trobin als equips afectats al servei. L'adjudicatari ha de mantenir fitxers d'auditoria amb informació detallada (usuari, lloc, data i hora, recursos accedits, etc.) dels accessos als equips, que podran ser auditats per la CCMA.
- Accés a les Dades: la informació i dades que l'adjudicatari hagi d'utilitzar per a la realització dels seus treballs, o sigui produïda com a conseqüència d'aquestes, és propietat de la CCMA i no podrà ser utilitzada per a altres fins que no siguin la prestació dels serveis, i queda prohibida la seva còpia en qualsevol suport sense prèvia autorització de la CCMA. En cas d'autorització per a l'ús o còpia de qualsevol informació, l'adjudicatari es comprometrà a destruir-la físicament, sigui quin sigui el format, un cop finalitzats els treballs per als quals van ser creats.
- Seguretat del Lloc de Treball: la CCMA podrà marcar les normes i pautes de seguretat que exigirà, en particular, que cada lloc de treball aportat per l'adjudicatari estigui actualitzat a nivell de pegats de seguretat, sistema operatiu, mecanismes de protecció antimalware i altres controls de seguretat corporatius requerits per la CCMA.
- En general, se'ls aplicarà la política de seguretat que la CCMA convingui per garantir que la sessió de treball amb la CCMA és fiable.
- Contingència: L'adjudicatari serà responsable d'implementar mecanismes de contingència per minimitzar la interrupció en l'execució dels treballs.
- Normativa aplicable en matèria de protecció de dades: en el cas que l'objecte de la prestació continguda al contracte objecte de licitació exigís el tractament de dades personals, es realitzarà conforme al que disposa el Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD), a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades incidència al que preceptua la seva disposició addicional primera -i la restant normativa que sigui aplicable, així com, quan correspongui, i, quan correspongui, al que estableix el Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre-, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions, tota la vigència del contracte, independentment de la ubicació dels sistemes implicats en la prestació dels serveis.
- La finalitat del tractament de les dades personals per part de l'adjudicatari serà la de la prestació dels serveis compresos al contracte. L'ús de les dades personals per a finalitats diferents de les indicades anteriorment suposarà un incompliment per part de l'adjudicatari, cosa que podrà donar lloc a la resolució del contracte.

L'adjudicatari haurà de col·laborar amb la CCMA en els processos d'auditoria, verificació, inspecció o certificació que la Corporació consideri necessaris, aportant tota la documentació, evidències i informació requerides per demostrar el compliment dels requisits de seguretat aplicables.

Quan la solució es presti en modalitat SaaS o utilitzi serveis cloud, l'adjudicatari haurà d'acreditar que les plataformes utilitzades disposen de les garanties de seguretat adequades al nivell de protecció requerit i facilitar la informació necessària per a la seva avaluació per part de la CCMA.

L'adjudicatari haurà de notificar sense dilació qualsevol incident de seguretat que pugui afectar la confidencialitat, integritat, disponibilitat o traçabilitat de la informació o dels serveis objecte del contracte, col·laborant activament amb la CCMA durant tot el procés d'anàlisi, contenció, erradicació, recuperació i obtenció d'evidències.

La notificació a la CCMA de qualsevol incident de seguretat, vulnerabilitat crítica o compromís de dades tan aviat com sigui detectat i, en qualsevol cas, en un termini màxim de vint-i-quatre [24] hores des de la seva identificació.

La CCMA podrà requerir durant tota la vigència del contracte evidències documentals del compliment dels requisits de seguretat, incloent polítiques, procediments, inventaris, registres, resultats d'auditories, certificacions o qualsevol altra documentació justificativa relacionada amb la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir que tant els serveis prestats com els sistemes, plataformes i procediments sota la seva responsabilitat permeten donar compliment als controls exigibles per a sistemes classificats en Categoria ALTA de l'Esquema Nacional de Seguretat, assumint l'obligació de corregir qualsevol desviació detectada per la CCMA o pels organismes auditors designats.

7.6 Altres condicions de prestació del servei

7.6.1 Compliment Estàndards i Polítiques de la CCMA

La CCMA es regeix per una sèrie de polítiques i procediments en l'àmbit de tecnologia orientats a garantir tant la qualitat com la consecució i l'evolució correcta dels projectes i serveis que governa.

Amb aquesta orientació, en els apartats següents es detallen els aspectes més rellevants a tenir en compte per a la correcta execució del contracte que l'adjudicatari haurà de respectar i s'obligarà a aplicar per alinear-se amb les bones pràctiques referides.

Si es considera necessari, durant l'execució del contracte, la CCMA posarà a disposició de l'adjudicatari aquells procediments complementaris que consideri rellevants.

L'adjudicatari ha de presentar a l'oferta com proposa aplicar aquestes polítiques i com s'alinearà amb els requeriments metodològics i tècnics de la CCMA, especificant-ne amb claredat l'abast.

7.6.1.1 Gestió del Contracte

Tal com s'ha formulat a l'apartat 6.1, l'adjudicatari nomenarà un únic responsable del contracte com a interlocutor per a la gestió del contracte; alhora la CCMA nomenarà un interlocutor únic.

7.6.1.2 Eines i equipaments de suport al servei

La CCMA disposa d'eines corporatives per donar suport a la gestió i l'operació dels diferents serveis i projectes. En cas d'identificar que per dur a terme l'execució d'aquest contracte l'adjudicatari necessita accés a alguna d'elles, la CCMA donarà accés sense cost a l'adjudicatari als sistemes requerits.

L'adjudicatari haurà de fer ús obligatòriament de les eines de suport que la CCMA consideri necessàries per dur a terme l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari ha de disposar d'una eina de tiqueting pròpia per la gestió dels incidents que reporti la CCMA, tal i com s'indica a l'apartat 4.2. Haurà de ser accessible per la CCMA i servirà de mitjà de comunicació de les incidències i suport als usuaris.

La CCMA, quan l'adjudicatari es trobi a les instal·lacions de la CCMA, proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de la CCMA.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives i xarxa de comunicacions necessàries per a la prestació del servei a les instal·lacions escollides per la CCMA.
- Telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o les pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.
- Connexió VPN, restringida a les necessitats del servei, per als casos en què es consideri necessari (suport remot, etc.).

La CCMA, quan l'adjudicatari presti el servei de forma remota, proveirà les persones que prestin els serveis:

- Connexió VPN, restringida a les necessitats del servei, per als casos en què es consideri necessari (suport remot, etc.).
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives i xarxa de comunicacions necessàries per a la prestació del servei a les instal·lacions escollides per la CCMA.

La CCMA no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula, portàtils o ordinadors de mà (PDA) amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina, si no són requerits per donar el servei contractat.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de la CCMA, si cal.

- Accés a Internet via GPRS, UMTS.
- Cap altre recurs especificat explícitament.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots els elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir els requeriments del servei.
- Disposar d'un entorn (virtual) aïllat i d'ús exclusiu per als serveis prestats a la CCMA
- requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per l'Àrea de Seguretat de la Informació de la CCMA.
- Permetre la supervisió dels equips per part de l'equip d'enginyeria i/o sistemes de la CCMA, si es consideres necessari.

La CCMA es troba en procés de revisió i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants pel que fa a les eines que cal utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les consideracions següents pel que fa a les eines de gestió i suport durant l'execució del contracte:

- La CCMA pot decidir la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com a participar activament en el procés de transició, formant i preparant el personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implementats sense cost addicional pel la CCMA.

7.6.1.3 Política de gestió del canvi

El desplegament de noves versions, modificacions als servidors o canvis en configuracions dels entorns productius es farà seguint el procés corporatiu de gestió del canvi de la CCMA.

El licitant haurà de tenir en compte les premisses següents a l'hora de gestionar els canvis de configuració:

- La CCMA planificarà les PDC (peticions de canvi) amb 3-4 dies de preavis i esperant la confirmació dels proveïdors per la seva planificació, però en altres casos més urgents les PDC hauran d'executar-se complint els SLA corresponents a les peticions, depenent de la seva prioritat.
- El licitador podrà planificar i crear PDC dins de l'àmbit de la seva responsabilitat, a fi de dur a terme els canvis necessaris dins de la infraestructura suportada, validades i consensuades amb Enginyeria i/o Sistemes de la CCMA.

- En aquests casos, haurà d'emplenar tots els camps de la plantilla PDC incloent-hi el pla de proves pertinent per validar el funcionament correcte del servei. A més, haurà de col·laborar amb els usuaris clau o proveïdors per a la realització de les proves de validació i acceptació.
- El licitador rebrà les peticions de canvi (PDC) aportades per Enginyeria o Sistemes la CCMA i haurà de planificar i verificar les accions descrites per tal d'executar-les segons les indicacions del PDC. (cas més comú de Gestió del Canvi)
- Haureu d'executar el canvi fora de l'horari d'oficina, si ho determinen els responsables de la CCMA o si l'impacte del canvi en el funcionament dels usuaris ho requereix.

7.6.1.4 Gestió d'entorns

La implementació d'una nova aplicació requereix que aquesta estigui correctament configurada i provada en tots els entorns operatius de la CCMA.

En termes generals, l'arquitectura de la CCMA disposa dels entorns següents:

- Entorn de Desenvolupament o Test. És l'entorn que servirà perquè els desenvolupadors desenvolupin i provin les noves funcionalitats.
- Entorn d'integració. Entorn comú on tots els desenvolupaments fan "comesos" dels canvis del codi. L'objectiu d'aquest entorn és combinar i validar el treball de l'equip complet del projecte perquè es pugui testear abans de ser promogut.
- Entorn de preproducció. És l'entorn que servirà per provar les noves versions de codis desenvolupats en un entorn de codi i dades idèntic al de Producció i que s'ha de poder replicar tantes vegades com calgui a partir de l'entorn de producció, poder detectar errors abans de fer un canvi de versió a l'entorn de Producció i fer-ho quan es tinguin les garanties que s'han superat les proves necessàries. Aquest entorn serà un clònic de producció on desplegar tots els elements que formen el sistema.
- Entorn de producció. Correspon amb l'entorn productiu de les aplicacions de la CCMA on hi ha les aplicacions que donen serveis als processos de negoci de l'organització. Aquest entorn, per sistemes crítics, està distribuït en més d'un CPD.

La CCMA es reserva la potestat de modificar el nombre d'entorns operatius requerit en cas de necessitat i si el servei ho exigeix, quan això sigui requeriment crític per l'objecte del contracte.

L'adjudicatari es compromet a complir aquest estàndard i contribuir que les aplicacions del seu àmbit estiguin implementades correctament en els entorns operatius requerits.

7.6.1.5 Seguretat de la Informació de la CCMA

Tant l'empresa adjudicatària com el personal de l'adjudicatari haurà de sotmetre's a les polítiques i regulacions internes que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de la CCMA en matèria de seguretat de la informació, com a mínim, i no limitant-se a:

- Permetre i facilitar la realització d'auditories de compliment de les normatives establertes per seguretat, internes o externes, sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei, i garantir la possibilitat de traçabilitat de les accions realitzades per l'auditor per facilitar-ne el seguiment i els possibles impactes no desitjats.
- Permetre a la CCMA l'execució de revisions tècniques de seguretat (és a dir, les avaluacions de vulnerabilitat i/o proves de penetració) sobre els sistemes d'informació vinculats a la prestació del servei.
- Facilitar l'accés en qualsevol moment als equips i mitjans tècnics emprats pel personal de l'adjudicatari a les oficines de la CCMA (sigui o no per l'exercici de la funció).
- Acceptar les normes i les polítiques que estableix l'Àrea de Seguretat de la Informació de la CCMA tant en el moment de la seva incorporació com després de cada canvi important de les polítiques, normes o regulacions.
- Els equips, així com la informació resident dels mateixos serà sempre custodiada per la CCMA.
- Garantir l'estabilitat dels equips (reduint al mínim la rotació de personal)
- Certificacions corporatives:
 - ISO 9001 o equivalent
 - ISO 27001 o equivalent
 - ENS categoria alta
- Adhesió al Programa d'Acords Voluntaris de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic o programa equivalent (àmbit nacional o europeu)

A la finalització del contracte, l'adjudicatari quedarà obligat al lliurament o destrucció en cas de ser sol·licitada, de qualsevol informació obtinguda o generada com a conseqüència de la prestació del servei.

7.6.2 Garanties i millora de la qualitat

L'adjudicatari haurà d'establir els mecanismes necessaris, que garanteixin una adequada gestió de la configuració de les versions que manegi internament durant els desenvolupaments i que aquesta estigui alineada amb els procediments de lliurament i gestió de configuració de la CCMA.

Així mateix, l'adjudicatari haurà d'establir mecanismes de seguiment i gestió d'incidències i peticions sobre les eines que l'adjudicatari ha de proporcionar a la CCMA com a part de l'abast d'aquest contracte. Les incidències i peticions s'hauran d'identificar i prioritzar, determinar accions per resoldre'l, assignar responsables, resoldre's i lliurar-se. Les incidències repetitives en una aplicació han de donar lloc a una actuació de manteniment perfectiu que elimini el problema base.

L'adjudicatari haurà de garantir que la inclusió de noves funcionalitats o la correcció de defectes no generin un impacte negatiu al rendiment de les aplicacions.

Es realitzarà un procés d'acceptació dels lliuraments per als desenvolupaments, gestions i millores, on es validarà i es verificarà entre altres temes:

- Adequació de la documentació requerida.
- Cobertura dels requisits funcionals i no funcionals.
- Criteris de Qualitat i Punts de Control específics.

El procés d'acceptació identificarà, si s'escau, les desviacions produïdes i n'assenyalarà la gravetat. Això condicionarà l'acceptació o el rebuig del producte. Així mateix, el resultat s'analitzarà en relació amb els ANS, de manera que, si no s'aconsegueixen els valors mínims fixats, a més de les penalitzacions a què escaigui, l'adjudicatari haurà d'executar les iniciatives i accions que siguin necessàries per corregir i millorar la qualitat del producte.

7.6.3 Garantia contractual

Durant el període de vigència del contracte, l'adjudicatari mantindrà una garantia de 12 mesos sobre els resultats dels treballs realitzats, comptats a partir de la data d'acceptació del lliurament (o fins a un màxim de 6 mesos un cop finalitzat el contracte), assegurant que s'adeqüen a les especificacions establertes, i es compromet a esmenar qualsevol error que pogués aparèixer sense càrrec addicional.

Els vicis ocults o errors que es detectin durant el període de garantia, i es refereixin als serveis prestats o als seus resultats, seran corregits pel proveïdor sense que això pugui suposar cap cost per a la CCMA.

En aquelles aplicacions en què sigui exigible la garantia a un tercer diferent de l'adjudicatari (per exemple, una actuació correctiva sobre una aplicació que ha estat desenvolupada per un tercer), l'adjudicatari serà el responsable de la gestió d'aquesta garantia, sent per tant responsable seva l'aplicació de la garantia per a la resolució d'incidències i suport sense que es pugui repercutir cap cost per a la CCMA.

7.6.4 Propietat dels treballs

La CCMA adquirirà la propietat de tots els productes (tant programari en qualsevol forma o fixació, així com dades i informació, inclosa la documentació preparatòria, especificacions, presentacions, dll, scripts, etc.) que siguin elaborats per l'adjudicatari (inclosos els seus treballadors/es i si escau, qualsevol empresa subcontractada), en execució del contracte (d'ara endavant "Resultats propietat",) derivin dels mateixos. S'inclou en aquesta cessió qualsevol dret d'explotació d'aquests resultats, en qualsevol modalitat i sota qualsevol format, per a tothom, i la CCMA es reserva qualsevol altra facultat annexa als drets de propietat intel·lectual i industrial.

La CCMA serà titular de tots els drets referits en el paràgraf anterior per la durada màxima dels drets, per a tothom i l'única entitat que, per aquest concepte, podrà explotar els resultats, abans o després de la terminació del Contracte, corresponent als autors o inventors d'aquests únicament els drets que els reconeix l'article 14 del Text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, 12 d'abril, i/o article 14 de la Llei 24/2015, de 24 de juliol, de patents si és el cas.

Als efectes previstos en el paràgraf anterior, l'adjudicatari es compromet al lliurament a la CCMA de tota la documentació tècnica i materials generats en el procés d'anàlisi, disseny, desenvolupament, configuració i parametrització, implementació i realització de proves, en poder del qual quedaran a la finalització del Contracte, no podent l'adjudicatari utilitzar-la per a altres persones o entitats excepte autorització expressa per part de la CCMA.

En cas que l'adjudicatari incorpori als resultats productes, mòduls o elements propietat de tercers subjectes a una llicència d'Aplicació de Fonts Obertes haurà de comprovar i garantir que aquests podran ser distribuïts a tercers com a part dels resultats d'acord amb el que preveu el paràgraf anterior.

Les excepcions sobre aquest requeriment només seran possibles amb l'autorització prèvia de la CCMA. En cas que l'adjudicatari incorpori als resultats productes, mòduls o elements propietat de tercers subjectes o altre tipus de llicència, haurà d'obtenir prèviament dels seus titulars els drets suficients per cedir la propietat dels resultats a la CCMA d'acord amb aquestes condicions, i perquè aquesta entitat pugui realitzar els llicenciaments referits al paràgraf anterior.

7.6.5 Maquinària, programari i infraestructures de la CCMA

L'adjudicatari no adquirirà cap dret de propietat, ús, explotació o disposició sobre la maquinària, equips, sistemes, programari, infraestructures, serveis cloud, repositoris d'informació, documentació o qualsevol altre actiu tecnològic de la CCMA, excepte els permisos d'accés estrictament necessaris per a l'execució de les obligacions derivades del present contracte.

Tots els accessos concedits per la CCMA tindran caràcter personal, limitat, revocable i exclusivament vinculat a les funcions assignades dins del contracte, i hauran de respectar en tot moment les polítiques corporatives de seguretat, control d'accés i ús acceptable vigents a la Corporació.

La informació, documentació, configuracions, parametritzacions, desenvolupaments, integracions, procediments, registres, repositoris de coneixement, dades personals, dades operatives i qualsevol altre contingut generat, tractat o emmagatzemat durant l'execució del contracte tindran la consideració d'informació propietat de la CCMA o sota la seva responsabilitat, sense que l'adjudicatari adquireixi cap dret sobre aquests actius més enllà dels estrictament necessaris per prestar el servei.

L'adjudicatari no podrà utilitzar, reproduir, divulgar, comercialitzar, reutilitzar ni posar a disposició de tercers la informació obtinguda com a conseqüència de l'execució del contracte,

inclosos els procediments, configuracions, dades, documentació tècnica, bases de coneixement, repositoris d'incidències, solucions adoptades i qualsevol altra informació a la qual tingui accés, sense l'autorització prèvia, expressa i per escrit de la CCMA.

Qualsevol modificació que afecti sistemes, aplicacions, configuracions, integracions, infraestructures o serveis sota la responsabilitat de la CCMA haurà de ser expressament autoritzada pels responsables designats per la Corporació i executar-se d'acord amb els procediments de gestió del canvi establerts en aquest contracte.

A la finalització del contracte, o quan la CCMA ho requereixi, l'adjudicatari haurà de retornar o posar a disposició de la Corporació tota la documentació, informació, configuracions, inventaris, procediments, registres i coneixement generats en el marc del servei, així com eliminar qualsevol còpia que pugués conservar, llevat d'aquella la conservació de la qual sigui exigida per una obligació legal, circumstància que haurà de ser degudament acreditada.

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la integritat, confidencialitat, disponibilitat i traçabilitat de la informació i dels sistemes als quals accedeixi, d'acord amb els requeriments de seguretat establerts a l'apartat 7.5 del present plec.

7.6.6 Provisió de la infraestructura necessària als locals de l'adjudicatari.

La provisió, administració, manteniment, renovació i suport de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació dels serveis objecte del contracte serà responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari, incloent-hi el maquinari, programari, llicències, eines de suport, sistemes de comunicacions, serveis cloud, emmagatzematge, connectivitat i qualsevol altre element necessari per a la correcta execució dels treballs.

L'adjudicatari serà responsable de garantir que la seva infraestructura compleix els requisits funcionals, tècnics i de seguretat exigits en aquest contracte, així com de mantenir-la permanentment operativa, actualitzada i suportada durant tota la vigència del servei.

La CCMA comunicarà a l'adjudicatari aquells canvis tecnològics que puguin afectar la prestació dels serveis objecte del contracte. L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures necessàries per adaptar la seva infraestructura, processos o eines amb la finalitat de garantir la continuïtat, compatibilitat i qualitat del servei.

Quan incidències greus, situacions de contingència, intervencions tècniques o problemes de connectivitat impedeixin la prestació remota dels serveis, l'adjudicatari haurà de disposar de la capacitat organitzativa i logística necessària per desplaçar els recursos que siguin requerits a les dependències de la CCMA. Totes les despeses associades a aquests desplaçaments seran a càrrec de l'adjudicatari i s'entendran incloses en el preu del contracte.

L'adjudicatari haurà de poder atendre els serveis mitjançant els canals que la CCMA determini en cada moment, incloent-hi, entre d'altres, atenció telefònica, correu electrònic, portals web de suport, eines de gestió d'incidències, videoconferència i sistemes de suport remot autoritzats.

La infraestructura, eines o sistemes utilitzats per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis que permetin accedir a informació de la CCMA o tractar-la hauran de complir els requeriments de seguretat establerts en aquest Plec i les polítiques corporatives vigents, especialment les relatives a control d'accés, autenticació, protecció de dades, registre d'activitat, xifratge i gestió de vulnerabilitats.

Excepte els recursos que la CCMA decideixi proporcionar expressament per facilitar l'accés als seus sistemes, la provisió, instal·lació, manteniment i suport de les infraestructures pròpies de l'adjudicatari seran de la seva exclusiva responsabilitat, incloent-hi els costos associats a connectivitat, equipament, eines de treball, serveis cloud, comunicacions i suport tècnic.

L'ús d'infraestructures cloud, serveis SaaS, eines d'intel·ligència artificial o plataformes de tercers per a la prestació del servei requerirà el compliment dels requisits de seguretat, confidencialitat, protecció de dades i governança establerts en el present contracte.

8 Estructura i contingut de l'oferta tècnica a presentar.

A l'hora de preparar l'oferta tècnica, les empreses licitadores han de tenir en compte el següent:

- L'estructura i el contingut de l'oferta tècnica en general s'ha d'ajustar estrictament al que estableixen els apartats respectius. Tota informació que no estigui dins d'aquesta estructura no es tindrà en compte.
- L'estructura i el contingut de l'oferta Tècnica es correspon un a un amb els aspectes a valorar dels criteris d'adjudicació quantificables mitjançant un judici de valor. Per tal d'incloure a cada apartat la informació adequada, es recomana la lectura de la metodologia de valoració d'aquest tipus de criteris inclosa als plecs.
- **MOLT IMPORTANT:** en la informació que s'inclougui a la oferta tècnica referida als següents apartats es tindrà especial cura a no incloure cap dada o valor referit als criteris avaluable mitjançant fórmules, ni informació que permeti deduir-los ja que, si es produeix, la proposta s'exclourà automàticament del procés de licitació .
- Sobre la Oferta Tècnica:
 - El contingut de les pàgines que excedeixin l'extensió establerta en els plecs no es tindrà en compte a l'hora de la valoració dels criteris subjectes a un judici de valor i, en conseqüència, els 'Aspectes a valorar' afectats es puntuaran amb 0 punts.
 - La mesa de contractació podrà exigir als licitadors documentació justificativa que acrediti qualsevol aspecte inclòs a l'oferta tècnica, així com precisions o aclariments sobre les ofertes presentades o informació complementària relativa a elles, si bé les respostes no podran suposar una modificació dels elements fonamentals de l'oferta.
 - S'haurà de defensar la proposta per part del licitador en una sessió de presentació i explicació del servei a la CCMA.

8.1 Contingut de l'oferta tècnica

L'oferta tècnica estarà formada per un únic document (fitxer), i constarà obligatòriament dels apartats següents:

1. Portada on s'identifiqui clarament el títol i el número d'expedient a què correspon l'oferta
2. Índex de l'oferta tècnica
3. Acatament dels plecs i identificació de l'empresa licitadora en una pàgina amb la informació següent:
 - a. Paràgraf en què l'empresa licitadora expressi l'acatament de la totalitat del que estableixen els plecs i en què es declari la veracitat de la informació inclosa a l'oferta tècnica.
 - b. Quadre en què s'inclouguin les dades del licitador i les de la persona de contacte

4. Memòria tècnica, que conté de forma ordenada tots els criteris la valoració dels quals està subjecta a un judici de valor. Aquesta memòria tècnica estarà dividida en tres informes. La informació completa està descrita en el Plec de Clàusules Administratives (detall i puntuació). En mode resum cada Informe ha d'incloure:

INFORME 1. Proposta d'organització, metodologia i implantació del projecte de posada en marxa de la solució basada en SAP SFSF
1.1. Implantació del projecte
1.2. Organització de l'equip
1.3. Pla de formació i Gestió del canvi
INFORME 2. Proposta de millora d'execució de projecte
2.1. Calendari i pla d'implementació
2.2. Proposta d'estratègia de migració
2.3. Model d'integració
INFORME 3. Proposta organització, metodologia i funcionament del servei de manteniment
3.1. Organització de l'equip
3.2. Metodologia del servei
3.3. Pla de devolució del servei

8.2 Limitacions d'extensió de l'oferta tècnica

S'estableixen les següents limitacions a l'extensió de l'Oferta tècnica:

- **Informe 1:** 20 pàgines
- **Informe 2:** 15 pàgines
- **Informe 3:** 15 pàgines.

Dins aquesta extensió es troben inclosos els annexos i qualsevol altra documentació tècnica que el licitador consideri oportú presentar. Tota aquella informació que excedeixi el màxim permès no serà objecte de valoració.

En tots els casos les pàgines s'ajustaran a les característiques següents:

- Grandària fulla: A4.
- Tipus lletra: Arial.
- Grandària de lletra mínim: 11 punts.
- Vores mínims: 2 cm a cada vora.
- Interlineat mínim: senzill.

8.3 Sessió presentació i explicació de l'oferta tècnica

Dins de l'oferta tècnica els licitadors hauran de realitzar una exposició a càrrec del Coordinador/a del projecte global i del líder tècnic del servei de manteniment.

Un cop revisada la documentació presentada pels licitadors, la CCMA, SA, convocarà a les empreses perquè facin una presentació i defensa de la seva proposta de servei que permeti a la CCMA, SA completar la valoració de la documentació presentada.

La persona que el licitador assigni a la Coordinació Global del projecte d'implementació haurà d'exposar l'Informe 1 i 2.

El líder tècnic del servei de manteniment haurà d'exposar l'Informe 3.

La presentació es farà a les instal·lacions de la CCMA, SA. Es valorarà els perfils de les persones que exposen cadascun dels informes, el domini tant conceptual com tècnic en cadascun dels àmbits d'aplicació, així com la capacitat de resoldre dubtes durant la presentació i la capacitat d'adequar el registre i vocabulari a l'interlocutor. També es valorarà la seva experiència professional en els àmbits d'aplicació del seu perfil dins el servei.

La presentació de les dues persones s'haurà de fer en Català o Castellà i tindrà una extensió limitada en durada d'una hora.

Les dues persones a càrrec de la presentació són les que el licitant haurà d'assignar al servei.

9 Reunió informativa

Les empreses interessades en participar en aquesta licitació hauran d'assistir necessàriament a una sessió informativa a les instal·lacions de televisió de la CCMA,SA a Sant Joan Despí on se'ls explicarà amb detall les condicions del servei objecte de licitació i s'aclariran possibles dubtes que sorgeixin.

A tal efecte, hauran de confirmar, per correu electrònic i abans del **14 de setembre de 2026 a les 13:00 hores**, la seva assistència a la sessió a l'adreça administracioiserveiscompres@ccma.cat, indicant a l'assumpte del correu: **CPO 26080B01 Petició visita**.

En aquest correu haurà de figurar, necessàriament, el nom de l'empresa, el nom i número de DNI de la persona o persones que hi assistiran (màxim dues), i el nom de la persona de contacte, el seu telèfon i l'adreça de correu electrònic. **La visita tindrà lloc, el dia 15 de setembre de 2026 a les 11 hores** a les instal·lacions de televisió de la CCMA, SA a Sant Joan Despí, al carrer de TV3 s/n. Per accedir-hi, els licitadors hauran d'identificar-se amb el seu DNI.

En aquesta visita li serà lliurada una certificació d'haver realitzar la visita que haurà de presentar junt amb la documentació del Sobre A, segons s'estipula en el plec de clàusules administratives particulars.

10 Facturació del contracte

10.1 Facturació projecte d'implementació de la solució

La facturació d'aquest projecte anirà en funció de l'entrega en l'entorn de PRO de les fases descrites en l'apartat 5.2. Fases del projecte. Cada fase del projecte es facturarà en tres partides:

- Partida 1: 25% - Inici del projecte
- Partida 2: 25% - Meitat de l'execució del calendari pactat del projecte, amb l'aprovació de la CCMA.
- Partida 1: 50% - Entrega en Producció, amb l'aprovació de la CCMA.

Si finalment, durant l'execució del projecte, la CCMA decideix no implementar un mòdul en qüestió l'import especificat per licitador no serà fracturable.

La presentació de qualsevol factura sense la conformitat prèvia del responsable del contracte de la CCMA no donarà inici al còmput del termini de pagament.

10.2 Facturació servei manteniment

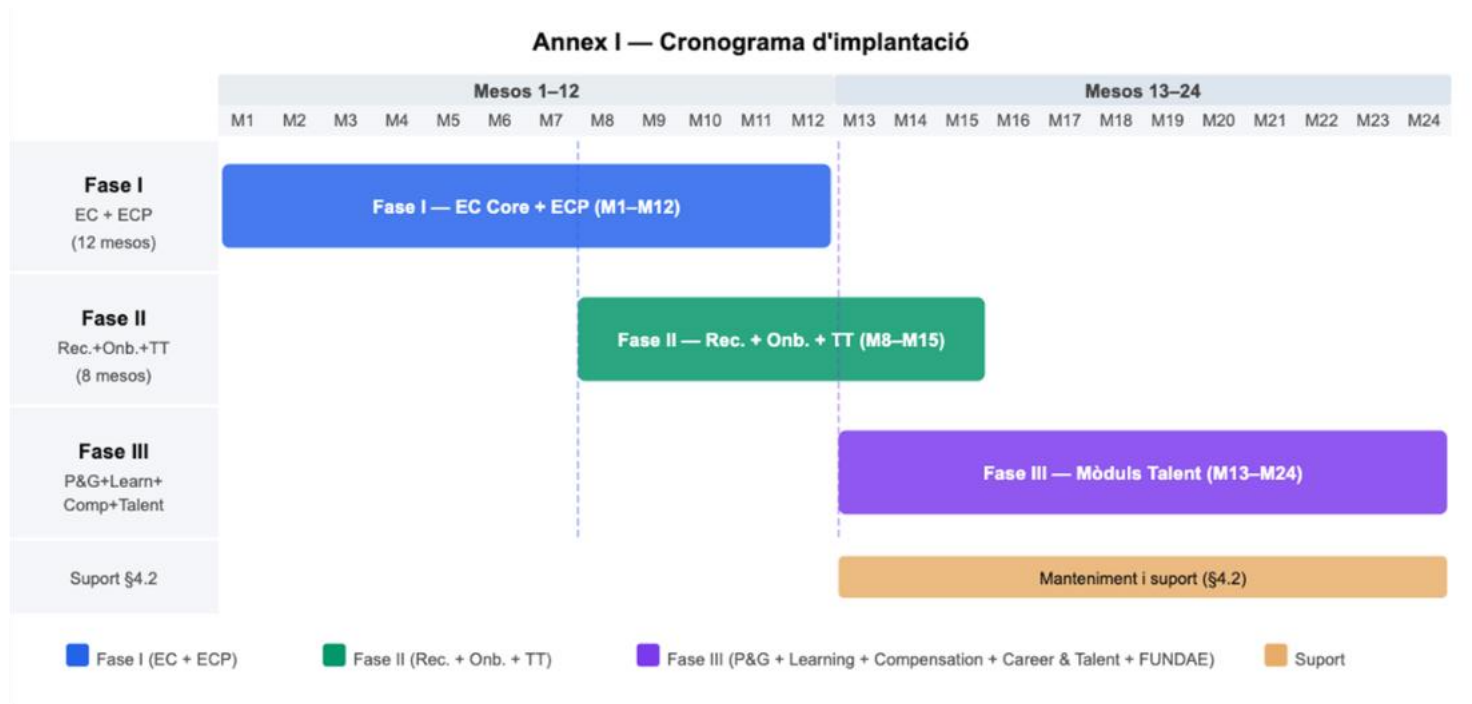
La facturació del servei objecte d'aquest plec es realitzarà amb una periodicitat mensual, a mes vençut. L'empresa adjudicatària emetrà la factura corresponent un cop finalitzat el període de prestació i prèvia validació dels treballs executats per part del responsable del contracte designat per la CCMA.

L'import a facturar cada mes es determinarà en funció de les hores realitzades per l'equip del servei. L'adjudicatari haurà de justificar aquest volum mitjançant els informes de seguiment mensuals i les actes de les reunions, on quedarà reflectida l'aprovació per part de la CCMA.

De l'import total resultant, es deduiran les possibles penalitzacions que s'hagin pogut aplicar durant el mes, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 7.3 - Acord de Nivell de Servei d'aquest plec. La presentació de la factura sense la conformitat prèvia del responsable del contracte de la CCMA no donarà inici al còmput del termini de pagament.

11 Annexos

Annex I – Cronograma



Annex II. Normativa aplicable

Normativa essencial que s'ha de tenir en compte al projecte:

- [Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals \[text consolidat a 19 de novembre de 2019\] \[enllaç Portal Jurídic de Catalunya\]](#)
- Els 3 Convenis Col·lectius actualment actius a la CCMA:
- [Tretzè Conveni col·lectiu de treball de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA, Activitat Televisió](#)
- Conveni Fundació La Marató [enllaç al Portal de Transparència]
- Conveni Artistes [enllaç a CIDO]
- [Altra documentació corresponent als marcs laborals de 3Cat \[mitjà televisió i mitjà ràdio\]](#)
- Text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.
- Reglament (UE) 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD), a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades.
- Llei de pressupostos generals de l'Estat d'aplicació a l'exercici.
- Reial Decret 451/2012, de 5 de març, pel qual es regula el règim retributiu dels màxims responsables i directius al sector públic empresarial i altres entitats.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret llei 32/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reforma laboral, la garantia de l'estabilitat a l'ocupació i la transformació del mercat de treball.
- Reial decret 462/2002, de 24 de maig, sobre indemnitzacions per raó del servei.
- Altres legislació laboral i fiscal aplicable a la CCMA actualment i en el futur.
- Qualsevol altra normativa que es publiqui o desenvolupi durant la durada del contracte, que sigui de compliment obligat per a les administracions públiques i/o per a la CCMA.
- Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'impost sobre la renda de les persones físiques i de modificació parcial de les lleis dels impostos sobre societats, sobre la renda de no residents i sobre el patrimoni.
- Reial decret 439/2007, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament de l'impost sobre la renda de les persones físiques i es modifica el Reglament de plans i fons de pensions, aprovat pel Reial decret 304/2004, de 20 de febrer.
- Reial Decret Legislatiu 8/2015, del 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General de la Seguretat Social.
- Ordre HAP/1057/2013, de 10 de juny, per la qual es determina la forma, l'abast i els efectes del procediment d'autorització de la massa salarial regulat a l'article 27 Tres de la Llei 17/2012, de 27 de desembre, de Pressupostos Generals de l'Estat per a l'any 2013, per a les societats mercantils estatals les administracions i els organismes que integren el sector públic estatal.

- Reial decret 3450/2000, de 22 de desembre, pel qual es modifica el Reial decret 6/1995, de 13 de gener, sobre retribucions dels funcionaris destinats a l'estranger.
- Reial decret 6/1995, de 13 de gener, pel qual es regula el règim de retribucions dels funcionaris destinats a l'estranger.
- Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral.
 - Reial Decret 694/2017, de 3 de juliol, pel qual es desplega la llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el Sistema de Formació Professional per a l'Ocupació a l'àmbit laboral.
 - BOE 25 de desembre de 2020. Disposició 17005, resolució de 18 de desembre de 2020, del Servei Públic d'Ocupació Estatal, per la qual s'estableixen, en el seu àmbit de gestió, mesures extraordinàries per fer front a l'impacte del COVID-19 en matèria de formació professional per a l'ocupació a l'àmbit laboral, per a la iniciativa de formació programa.
 - BOE 24 desembre de 2021. Disposició 21339. Resolució de 9 de desembre de 2021, del Servei Públic d'Ocupació Estatal, per la qual s'estableixen, en el seu àmbit de gestió, determinades mesures en matèria de formació professional per a l'ocupació a l'àmbit laboral, per a la iniciativa de formació programada per les empreses a l'exercici 2022.
 - BOE 30 desembre 2022. Disposició 24394. Resolució d'1 de desembre de 2022, de la Direcció General del Servei Públic d'Ocupació Estatal, per la qual s'estableixen, en el seu àmbit de gestió, determinades mesures en matèria de formació professional per a l'ocupació a l'àmbit laboral, per a la iniciativa de formació programada per les empreses a l'exercici 2023.

Annex III. Guia de requeriments

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Requeriment Tècnic			
1		Infraestructura	Cloud en format SaaS
2		Infraestructura	Alta Disponibilitat
3		Infraestructura	Connectivitat
4		Infraestructura	Autenticació
5		Infraestructura	Integració amb el Directori Actiu de 3CAT
6		Infraestructura	Compliments normatius
7		Tecnològic	Migració de dades
8		Tecnològic	Accessibilitat web
9		Tecnològic	Mecanismes Integració
10		Seguretat	Administració Gestió de l'aplicació
11		Seguretat	Gestió de contrasenyes
12		Seguretat	Traçabilitat
13		Seguretat	Monitorització
14		Seguretat	Auditories
15		Servei	Road Map
16		Servei	Servei 24x7
17		Servei	Evolucions
18		Idioma	Català
Transversal			
19		General	Historificació de la informació
20		Seguiment i traçabilitat	
21		Fluxos de validacions	Disseny visual de workflows i condicions (per tipus de contracte/conveni).
22		Fluxos de validacions	Regles d'aprovació; SLA i recordatoris; substitucions per vacances.
23		Fluxos de validacions	Audit trail complet (qui, què, quan).
24		Comunicació	Configuració de correus-e automàtics
25		Comunicació	Comunicacions personalitzades o massives
26		Alertes	Agenda automàtica d'alertes per venciments de situacions
27		Alertes	Establir alertes per incompatibilitat de situacions

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
Transversal				
28		Analítica i reporting	Dashboards: volums ocupació i contractació, rotació, costos, absències, etc.	
29		Analítica i reporting	Definició d'informes	Facilitat per definir filtres i variables que apliquen a l'informe i possibilitat de guardar la configuració
30		Analítica i reporting	Programació d'informes periòdics i alertes.	
31		Analítica i reporting	Exportació de totes les dades a Excel/CSV	
Integració				
32		Aplicacions corporatives	SAWI, PARE, PRL, Servei mèdic, SCAC	Finances: comptabilització i pagament automàtic de nòmines i cotitzacions. Càlcul fiscal i traspàs de dietes. Planificació: incorporació de variables (absències, vacances, hores, torns, permisos, etc.). Prevençió i Servei mèdic: gestió de baixes, altes i informes d'aptitud. Seguretat: control d'accessos i acreditacions vinculades al personal actiu i de baixa.
33		Portasignatures	Signatura electrònica integrada i homologada legalment per a tots els documents.	
34		Gestor documental	Integració amb GD 3CAT (Alfresco)	
35		Gestor documental	Arxiu digitalitzat i classificat de tota la documentació vinculada a cada empleat.	
36		Gestor documental	Control d'històrics, circuits de validació i registre de signatures.	
37		Gestor documental	Possibilitat d'arxivar i cercar per múltiples criteris (data, persona, tipus de document, estat). Integració	
38		Usuaris i permisos	portal intern d'oferta formativa; auto inscripció i inscripció manual.	Alta i baixa d'usuaris a partir de la vigència del seu contracte.
39		Usuaris i permisos	Gestió avançada permisos	Gestió avançada de perfils d'usuari i permisos segons rols, responsabilitats i àrees funcionals.
Organització				
40		Organigrama i estructures corporatives	Organigrama corporatiu	Creació i manteniment de l'organigrama corporatiu amb unitats estructurals, operatives i mixtes.
41		Organigrama i estructures corporatives	Assignació de perfils a cada unitat	Assignació de responsables, gestors i treballadors a cada unitat. Definició rols validadors, mànagers, responsables,
42		Organigrama i estructures corporatives	Vinculació amb la RLT	
43		RLT	Catàleg llocs de treball	Ha d'incloure DLT amb categoria, funcions, competències i requeriments.
44		RLT	Inventari de places	Estructurat per col·lectius, centres de treball, unitats i llocs de treball.
45		RLT	Gestió de vacants	Control del nombre de vacants. Cessions temporals de vacants. Aprovació de cobertura de vacant / contractació temporal.
Gestió professional				
46		Cicle de vida de l'empleat	Alta i onboarding: dades personals, bancàries, fiscals; entrega de documents.	
47		Cicle de vida de l'empleat	Contractació: generació de propostes, contractes (règim general i artistes), firma digital.	

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
		Gestió professional		
48		Cicle de vida de l'empleat	Gestió de convenis: assignació, canvis, taules salarials, plusos, complements.	
49		Cicle de vida de l'empleat	Modificacions de condicions: jornada, categoria, salari, centre, mobilitat.	
50		Cicle de vida de l'empleat	Absències i incidències: baixes mèdiques, permisos, vacances, incidències de nòmina.	
51		Cicle de vida de l'empleat	Offboarding: comunicacions, quitances, certificats i arxiu documental.	
52		Cicle de vida de l'empleat	Historial laboral	Registre complet de l'història laboral: categoria, jornada, lloc, assignació, tipus de contracte, nomenaments, etc.
53		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Propostes de contractació	Gestió integral de les propostes de contractació, modificacions o promocions, amb fluxos de validació configurables segons la norma de signatures corporativa. Poden intervenir fins a 8 validadors diferents. Afegir el teletreballar.com a flux i les jubilacions parcials.
54		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Situació contractual vs Ocupació	Dades historificades de la plaça de contracte i la plaça ocupada, tenint en compte que la plaça inclou la categoria, el lloc de treball i el centre.
55		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Tractament de règim general i artistes. Tractament de contractes mensuals i diaris	
56		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Gestió personal expatriat	Gestió específica per a personal expatriat (control de fiscalitat, retribucions en espècie, beneficis socials i règims especials). Nòmina i bestretes en divises.
57		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Gestió d'artistes	Gestió d'artistes (introducció descentralitzada dels contractes, contractes diaris i càlculs específics)
58		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Gestió de becaris i col·lectius especials	Gestió de becaris i col·lectius amb condicions singulars (alta direcció,...)
59		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Plantilles i clàusules específiques per diferents tipologies (incloent-hi artistes).	Possibilitat d'editar, adaptar i generar automàticament contractes i documents laborals (addendes, annexos, comunicacions, etc.) a partir de la informació de l'aplicació.
60		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Control de vigències, renovacions, annexos i addendes.	
61		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Generació automàtica d'esborranys segons conveni i posició.	
62		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Validacions multinivell (selecció → HR → responsable → direcció).	
63		Contractació, Nomenaments i Documentació Laboral	Registre i traçabilitat de signatures; repositori documental.	

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat	
		Gestió professional		
64		Convenis col·lectius i regles	Definició de conceptes i incompatibilitats	Càlcul flexible i parametrizable de conceptes salarials (incompatibilitats, complement IT, topalls, ...) i la seva automatització (RAV, complement vacances, DL 3/2010, Plus variable 3/24...)
65		Convenis col·lectius i regles	Modelització de taules salarials, complements, trams i antiguitat.	
66		Convenis col·lectius i regles	Gestió de categories, grups professionals i jornades.	
67		Convenis col·lectius i regles	Aplicació de regles específiques per règim i conveni	
68		Convenis col·lectius i regles	Històric de canvis i simulacions d'impacte.	
69		Integració amb selecció (ATS)	Ingesta de llistes de candidats que han superat processos; mapping de dades.	
70		Integració amb selecció (ATS)	Creació de propostes de contractació des del perfil ATS.	
71		Integració amb selecció (ATS)	Sincronització d'estats (proposta, validació, contracte signat).	
72		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Catàleg de conceptes: fixos, variables, de càlcul, informatius.	
73		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Parametrització per taula de preus (taules salarials, trams, complements).	
74		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Càlcul en temps de nòmina aplicant fórmules sobre altres conceptes calculats (dependències, ordre de càlcul).	
75		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Motor de fórmules amb funcions (sumes, pro-rating, topalls, condicions, dates, percentatges).	
76		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Simulacions de nòmina i què-if; recàlcul selectiu i control d'errors.	
77		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Càlcul endarreriments i complementàries	Càlcul flexible i parametrizable d'endarreriments i complementàries. S'ha d'incloure la càrrega d'incidències a partir d'un fitxer extern.
78		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Entrada de variables	Entrada descentralitzada de variables per àrea amb fluxos de validació (multifactor) i tancament per període.
79		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	IRPF	Càlcul automàtic d'IRPF, regularitzacions i simulacions anuals.
80		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Requeriments judicials	Gestió automàtica de requeriments judicials, embargaments i manutencions.
81		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Dietes i despeses de viatges	Gestió i càlcul fiscal de dietes i despeses de viatge a efectes de cotització i IRPF.
82		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Retribucions en espècie	Gestió de retribucions en espècie i aportacions a fons socials o plans de pensions.
83		Nòmina: definició i càlcul de conceptes	Càlcul de retribucions (CLT)	Càlcul automàtic de retribucions (CLT) i variable en funció de l'ocupació real de l'empleat

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Gestió professional			
84		Cotització social i obligacions	Càlcul de bases i quotes de cotització (règim general, artistes i becaris no retribuïts).
85		Cotització social i obligacions	Generació i validació de fitxers per remetre a organismes oficials.
86		Cotització social i obligacions	Traçabilitat d'enviaments i justificants; gestió de respostes.
87		Cotització social i obligacions	Quadrant pagaments SS
88		Cotització social i obligacions	Control de terminis legals
89		Cotització social i obligacions	Enllaç amb organismes oficials
90		Enllaç amb organismes oficials	Afiliació i liquidació SS
91		Enllaç amb organismes oficials	Gestió d'IT
92		Enllaç amb organismes oficials	Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
93		Enllaç amb organismes oficials	Gestió de notifikacions i requeriments; quadres de comandament.
94		Enllaç amb organismes oficials	Històric i arxiu de remeses, retorns i acuses de rebuda.
95		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Mòdul RLT
96		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Visualització dades
97		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Pressupost anual i mensual
98		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Seguiment i control Pressupost en temps real
99		Pressupost i Relació de Llocs de Treball (RLT)	Simulació d'escenaris

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Promoció professional i talent			
100		Web selecció	Web pròpia o integrada amb l'actual. Ha de disposar d'un espai del candidat i un espai de l'estudiant (per poder pujar les seves dades, actualitzar-les en tot moment i inscriure's a qualsevol procés de selecció), i ha de permetre la publicació d'ofertes de treball i de pràctiques laborals, i les respectives inscripcions, i seguiment del procés.
101		Espai del candidat	Espai del candidat El meu perfil, el meu CV, inscripció en processos oberts, seguiment de processos en què està inscrit (agenda, fases i resultats), seguiment de llistes.
102		Espai del candidat	Formularis adaptables (idiomes, camps obligatoris, consentiment RGPD).
103		Espai del candidat	Semàfors i alertes Indicadors ràpids i visuals del compliment de requisits, manca de documentació i superació de fases
104		Espai del candidat	Pas a empleat Camps obligatoris i opcionals per quan és empleat acabi d'omplir i passi a la fitxa que serveixi per GP
105		Publicació i gestió de convocatòries	Publicació multicanal Publicació automàtica en portal, lligat a transparència i tauló oficial (integració o web pròpia). Publicació en altres plataformes (Linkedin, Infojobs, ...)
106		Publicació i gestió de convocatòries	Creació d'ofertes amb plantilles personalitzables i flux d'aprovació. Generació automàtica d'un esborrany de convocatòria a partir de les dades de la vacant o d'una proposta de contractació. <u>Edició de requisits, criteris, terminis (inscripció, resultat, històric)</u>
107		Publicació i gestió de convocatòries	Control de versions i historials d'ofertes.
108		Publicació i gestió de convocatòries	Tractament de tribunals Indicar quines persones formen part del TB (TB, assessor, organització...) <u>Panell amb eines per avaluadors i actes (vinculat al portadesignatures)</u>
109		Publicació i gestió de convocatòries	Gestió de fases Criteris d'avaluació i ponderació. Llista interna de cada fase. Automatització de barems i càlcul de puntuacions segons normativa. Admissions, admissió provisional, al·legacions, proves, mèrits, llistes <u>Llista interna (qui ha vingut, qui no ha vingut, qui ha renunciat)</u>
110		Publicació i gestió de convocatòries	Automatització de barems Càlcul de puntuacions segons normativa, TB...
111		Publicació i gestió de convocatòries	Proves i resultats Upload segur de documents de proves (si es pot fer massiu o personal)
112		Publicació i gestió de convocatòries	Gestió d'al·legacions Gestió digital d'al·legacions i aportacions i recàlcul de barems
113		Publicació i gestió de convocatòries	Auditoria i traçabilitat Registre complet conforme normativa pública
114		Publicació i gestió de convocatòries	Gestió de borsa de treball i mobilitat interna.
115		Publicació i gestió de convocatòries	Atorgament vacant Tenir en compte el sistema de prelatió BMI, excedents, PI, CP, i es vinculi amb el mòdul de contractació segons la vacant aprovada i vinculat al mòdul de relacions laborals (<u>alertes, demandes, compatibilitat</u>)
116		Cribatge i avaluació	Filtrat automàtic per competències, experiència i paraules clau.

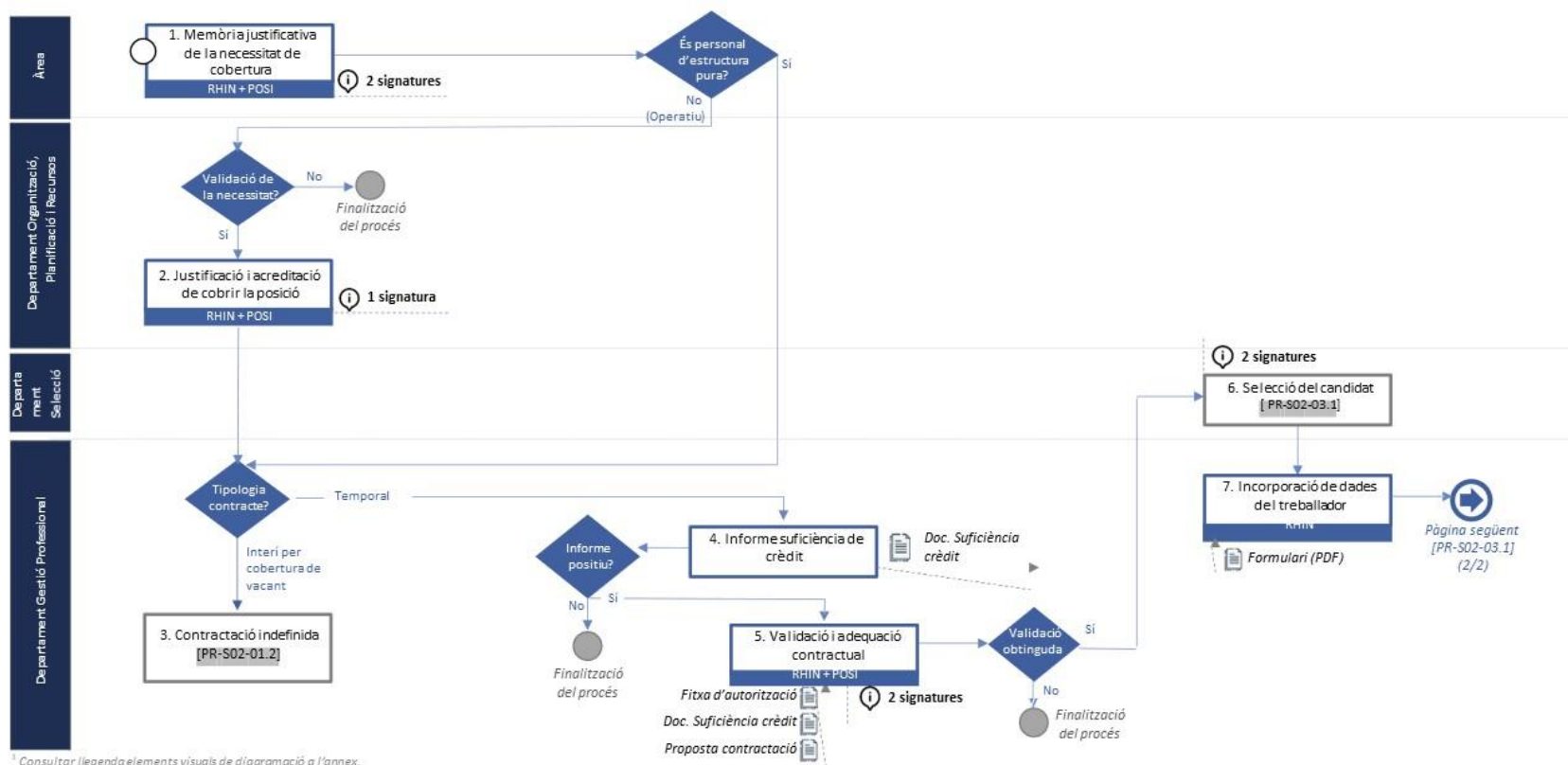
#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Promoció professional i talent			
117		Cribatge i avaluació	Integració amb proves i avaluacions
118		Cribatge i avaluació	Gestió d'entrevistes: convocatòries, feedback, puntuacions i comentaris.
119		Bossa de treball	Gestió de crides
120		Bossa de treball	Historial de crides
121		BMI	Bossa mobilitat interna
122		Promoció temporals	Control del temps
123		Promoció temporals	Proposta de la persona segons llista
124		Gestió de becaris i pràctiques	Fluxos d'aprovació i Acord
125		Gestió de becaris i pràctiques	Avaluació final
126		Gestió de becaris i pràctiques	Gestió de convenis
127		Gestió de becaris i pràctiques	Gestió de períodes
128		Gestió de becaris i pràctiques	Gestió de beques remunerades
129		Gestió de becaris i pràctiques	Repositori de talent jove
130		Personal de confiança	Registre de posicions
131		Personal de confiança	Presentació de candidatures
132		Personal de confiança	Gestió entrevistes
133		Personal de confiança	Control de vigència
134		Personal de confiança	Fluxos d'aprovació específics
135		Personal de confiança	Resultats
136		Personal de confiança	Traçabilitat i auditoria
137		Resultats	Informes i estadístiques
138		Resultats	Publicació de llistes
Formació			
139		Plans de formació	Creació de plans anuals/plurianuals i itineraris per competències.
140		Plans de formació	Assignació per perfil/rol/organigrama

#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
	Formació		
141	Plans de formació	Pressupost i execució.	Seguiment pressupost anual desglossat per departament, proveïdor i activitat. Gestió de contractacions: suport/repositori licitacions, contractes menors, proveïdors homologats... Seguiment de la facturació Alertes de desviació pressupostària - sawi - cost hora/jornada/persona Informes exportables <u>Quadres de seguiment pressupostari</u>
142	Plans de formació	Seguiment d'objectius i indicadors	Quadre de comandament del grau d'execució del pla.
143	Catàleg de cursos	Alta/edició de cursos: presencial, virtual, e-learning (SCORM/xAPI).	Títol, objectius, durada, competències associades, proveïdors Formacions internes (experts de la casa) Programes externs (proveïdors, escoles audiovisuals, universitats, plataformes) <u>Catàleg d'autogestió (vídeos, microlearning)</u>
144	Catàleg de cursos	Classificació per temàtica, competències, idioma i nivell.	Catàleg intern i extern amb etiquetes per competències. Etiquetatge avançat: competències, àrees, perfils professionals, projectes, plataformes
145	Catàleg de cursos	Versions de curs i historial; contingut multimèdia.	Allotjament de materials (documents, vídeos, presentacions).
146	Catàleg de cursos	Detecció necessitats	Enquestes i detecció de necessitats automatitzades.
147	Inscripcions i convocatòries	Programació d'activitats formatives	Agenda. Priorització per línies estratègiques (transformació digital, IA, idiomes, PRL, igualtat...).
148	Inscripcions i convocatòries	Oferta formativa	Cercador potent amb filtres avançats (tipologia, durada, format, departament, certificació)
149	Inscripcions i convocatòries	Oferta formativa	Itineraris formatius, formació promocional i Camins de Talent (diferenciat del catàleg de formacions contínues) <u>Suaperiments personalitzats per IA segons rol i historial</u>
150	Inscripcions i convocatòries	Portal intern d'oferta formativa; auto inscripció i inscripció manual.	Inscripció a les accions formatives de forma fàcil i intuïtiva. <u>Inscripcions individuals i col·lectives.</u>
151	Inscripcions i convocatòries	Flux d'aprovació per responsable; llistes d'espera i cancel·lacions.	Sistema de validació interna (caps, direcció, comitès)
152	Inscripcions i convocatòries	Gestió operativa	Gestió d'aforaments i llistes d'espera automàtiques. <u>Assignació d'aules físiques i virtuals.</u>
153	Seguiment i traçabilitat	Control d'assistència i completessa; tracking SCORM/xAPI.	Control d'assistència (inclouent check-in via QR/App). Vàlid per Fundae i que contempli formació telemàtica/virtual.
154	Seguiment i traçabilitat	Estats (en curs, completat) i generació de certificats.	Emissió de certificats oficials de forma automàtica (assistència, aprofitament, avaluació).
155	Seguiment i traçabilitat	Alertes	Alertes de caducitat de formacions obligatòries (PRL, seguretat, equips tècnics).
156	Seguiment i traçabilitat	Historial	Historial formatiu complet de cada treballador: registre de totes les hores i activitats realitzades <u>(espai personal del treballador/a)</u>
157	Avaluació i feedback	Tests pre/post; enquestes de satisfacció i NPS.	Enquestes automàtiques d'avaluació (FUNDAE / internes).

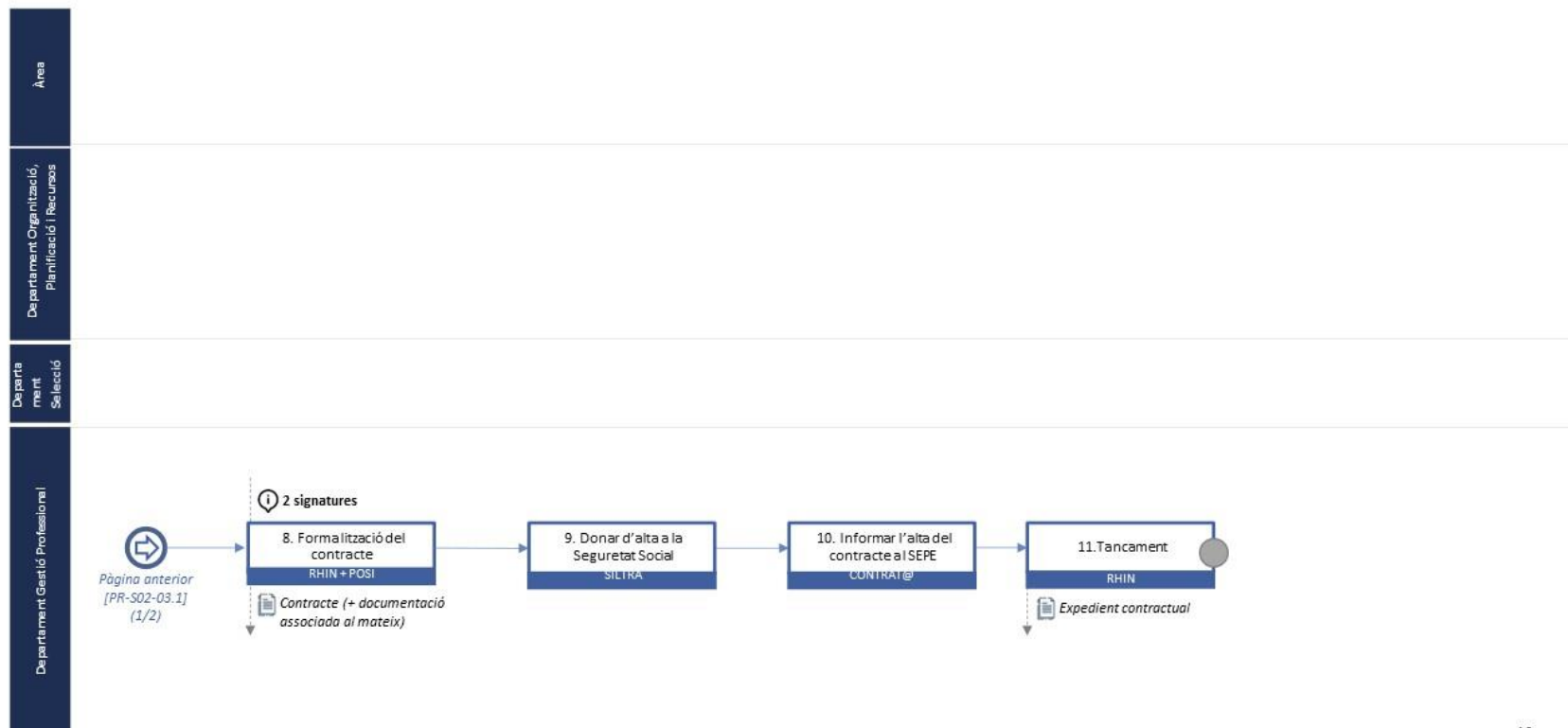
#	Àmbit	Procés	Funcionalitat
Formació			
158		Avaluació i feedback	Avaluació de competències adquirides i evidències.
159		Avaluació i feedback	Informes per formador, curs i participant.
160		Comunicació	Comunicacions automatitzades (emails, notificacions). Convocatòries múltiples, recordatòries i notificacions integrades (mail, wassap...) Notícies, campanyes, promocions Newsletters automàtiques
161		Analítica i reporting	Dashboards i KPI (hores formació, % completat, cost/alumne).
162		Analítica i reporting	Informes per departament/perfil/competència; export a Excel/CSV.
163		Analítica i reporting	Programació d'enviaments d'informes.
164		Beques i ajuts	Beques i ajuts Gestió de sol·licituds i concessió de les beques d'ajut a l'estudi, PIF's..
165		Integracions	Possibilitat d'integració de plataformes externes Plataformes formatives externes (Parla.cat, Projecte Haz, Gofluent, CIFOH, Universitats...).
166		Integracions	Altres plataformes Gestor documental (Rhin / Sawi / CCMT / Webs...) Plataforma de reunions virtuals (Teams). Office 365 (enviament convocatòries). Integració plataforma FUNDAF
Altres àmbits			

Annex IV. Diagrames de procés actuals

Contractació temporal en règim general [PR-S02 01.1] | (1/2)

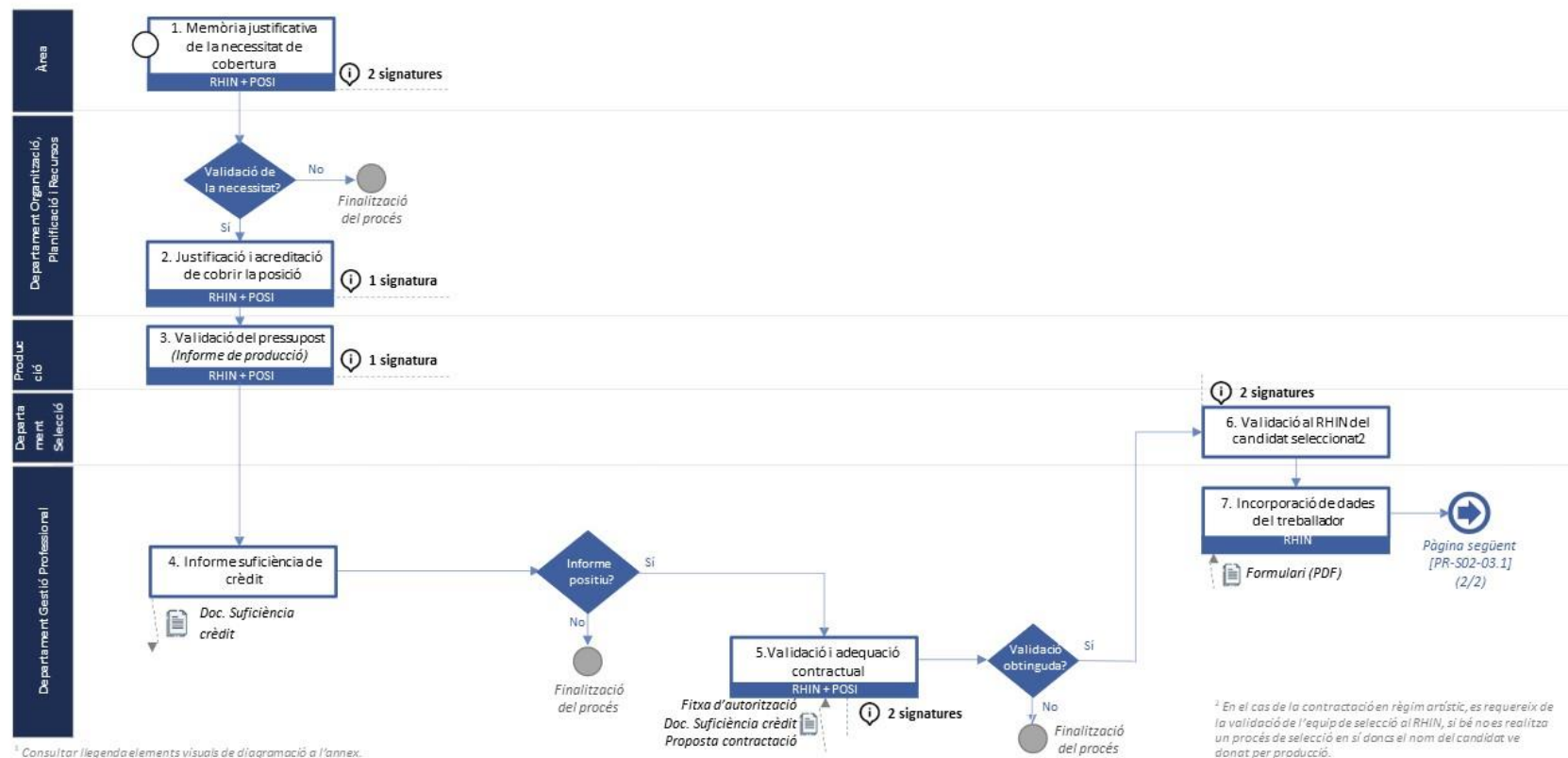


Contractació temporal en règim general [PR-S02 01.1] | (2/2)

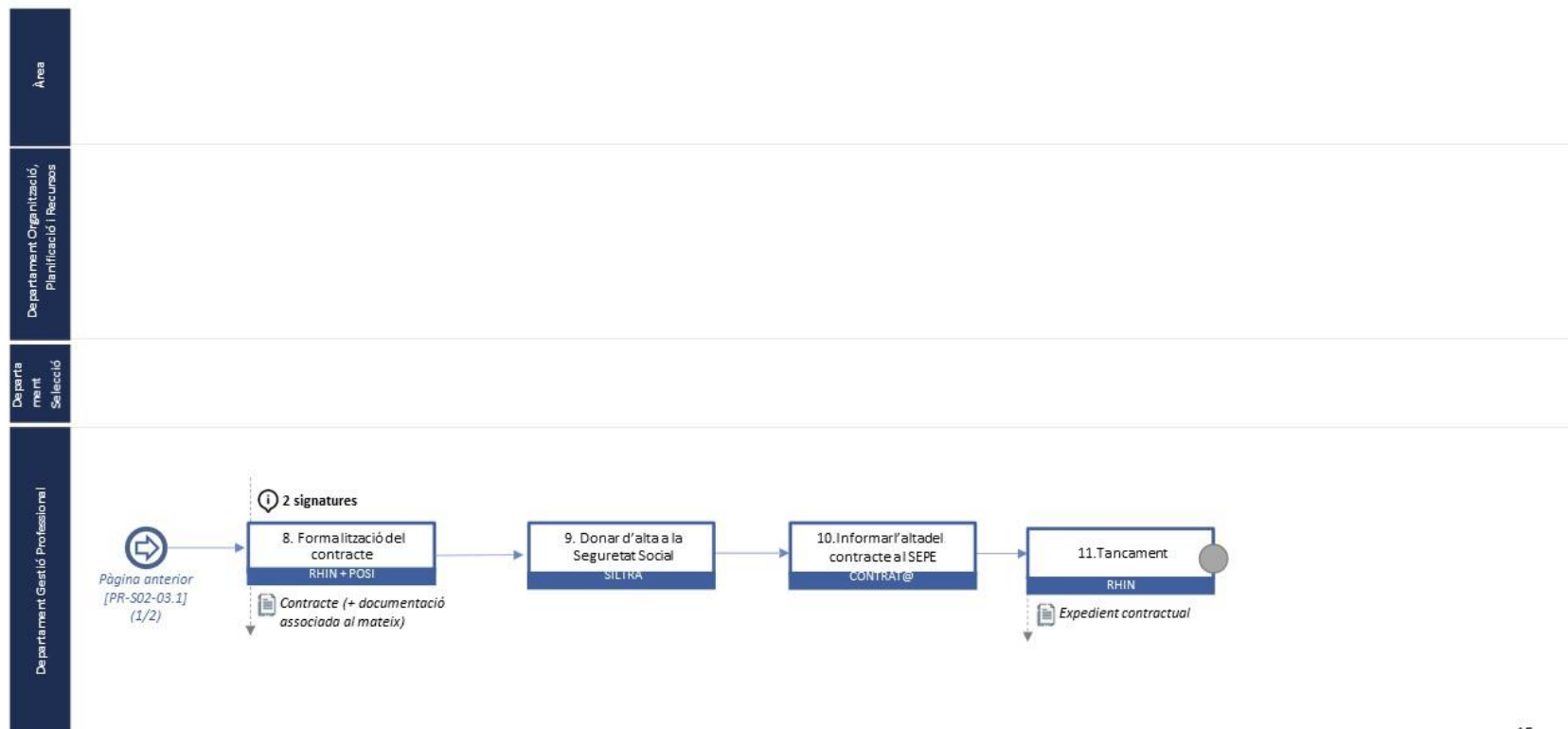


¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Contractació en règim artístic | (1/2)



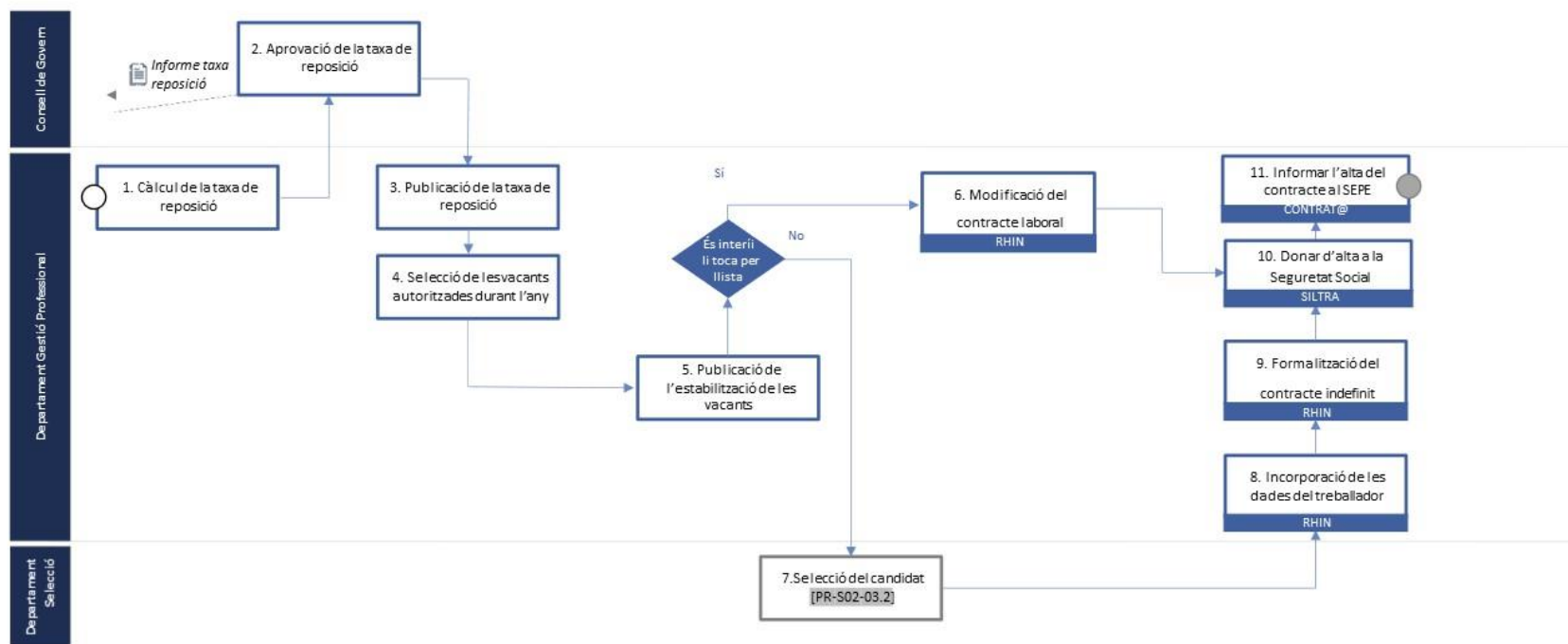
Contractació en règim artístic | (2/2)



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

15

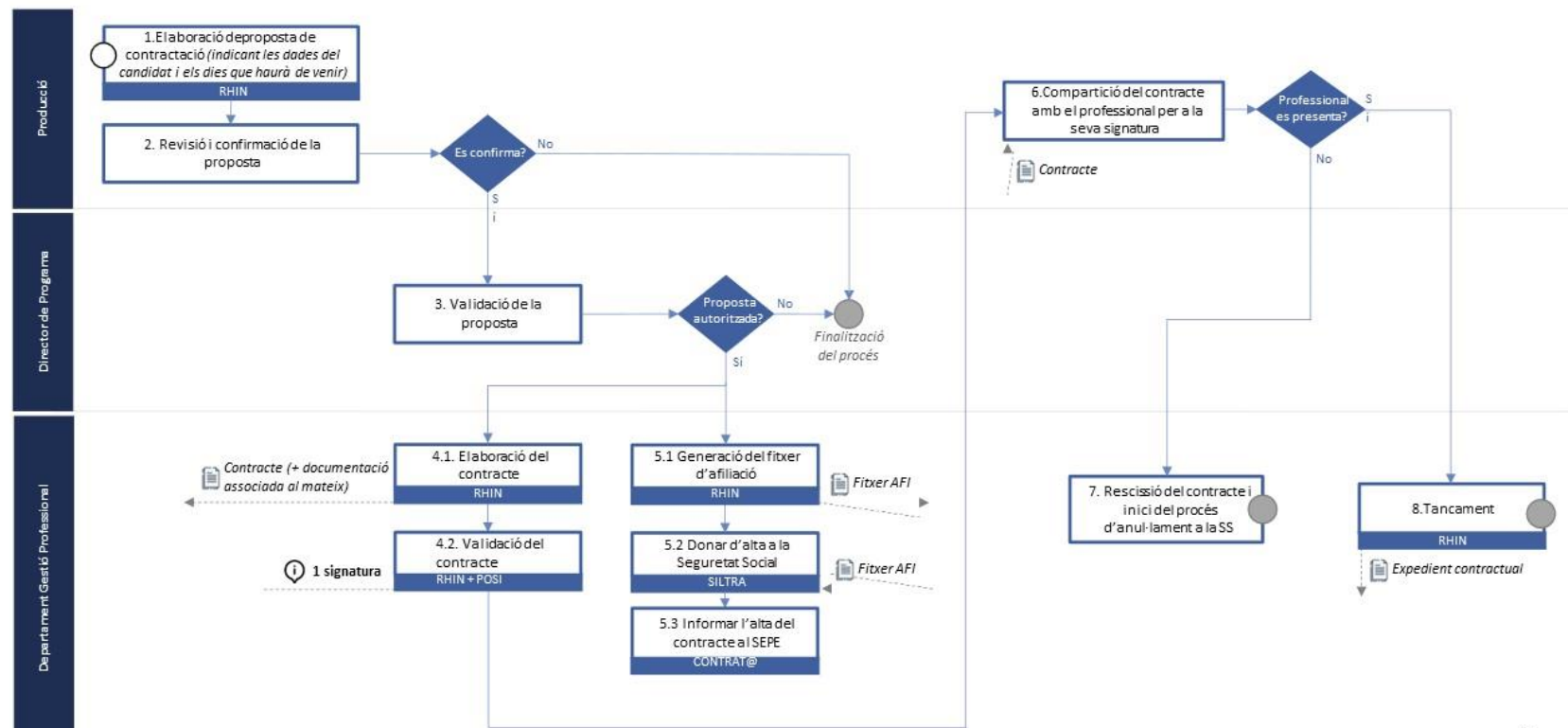
Contractació indefinida² [PR-S02 01.2]



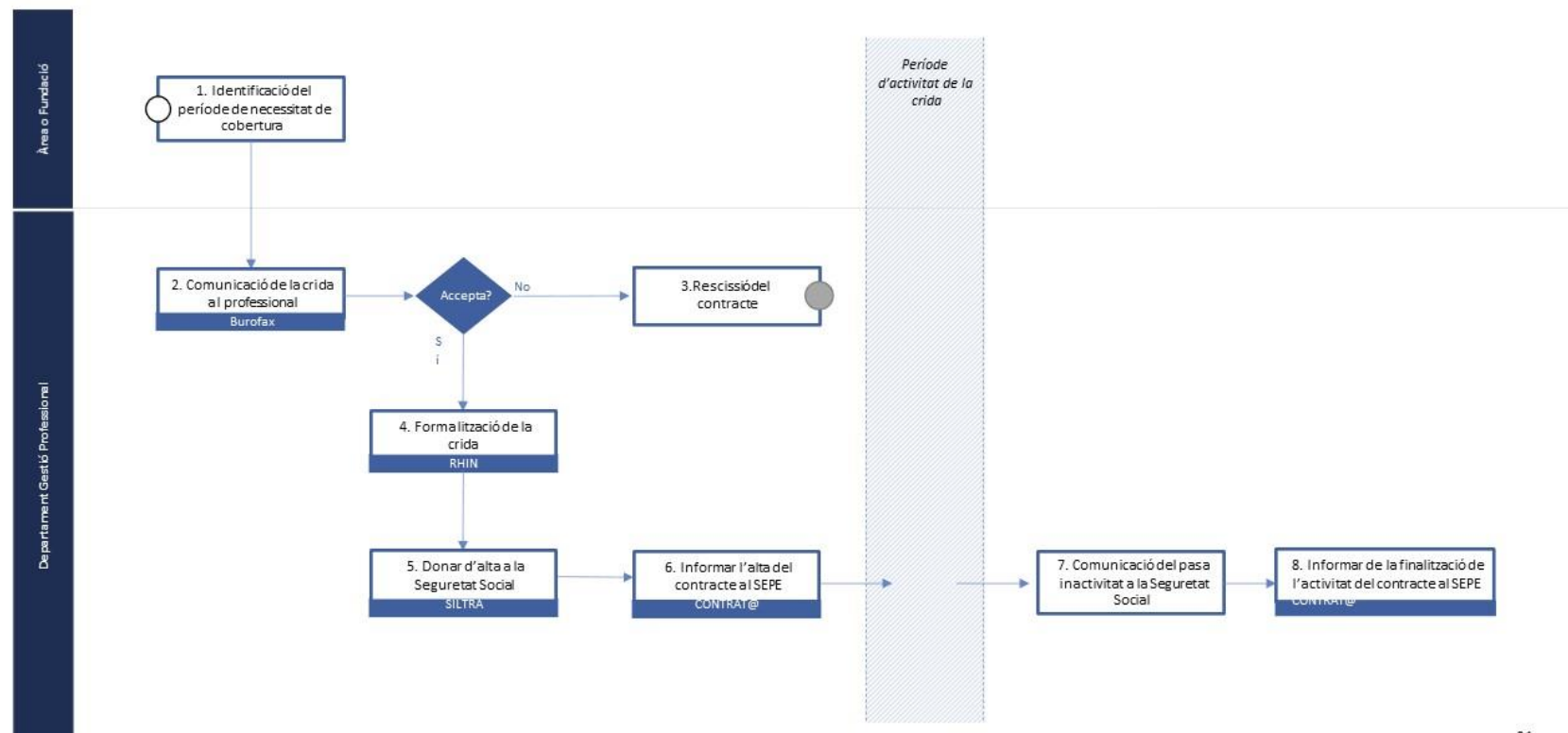
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² La contractació indefinida pot ser a temps complet, parcial o fixe discontinua.

Contractació d'artistes per sessions

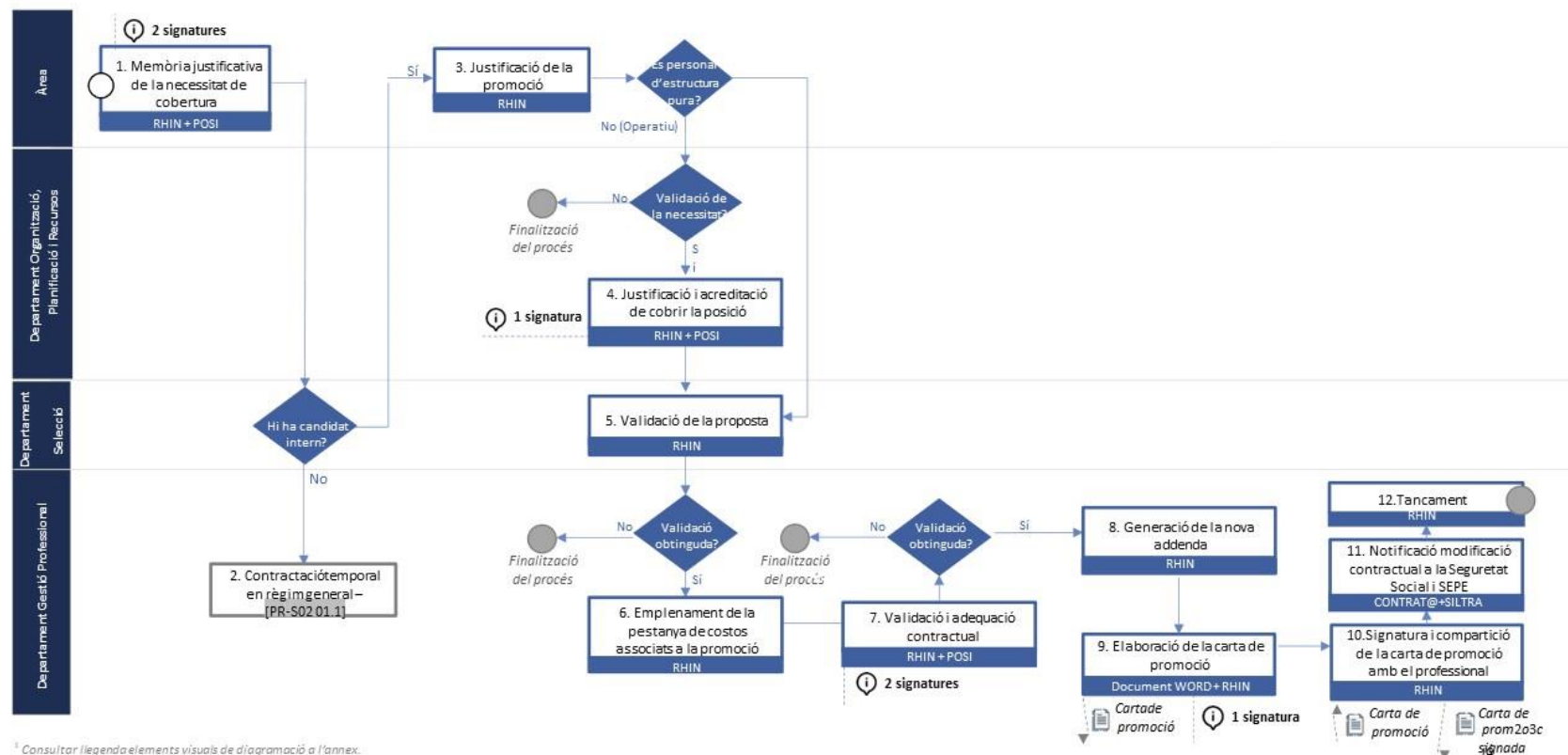


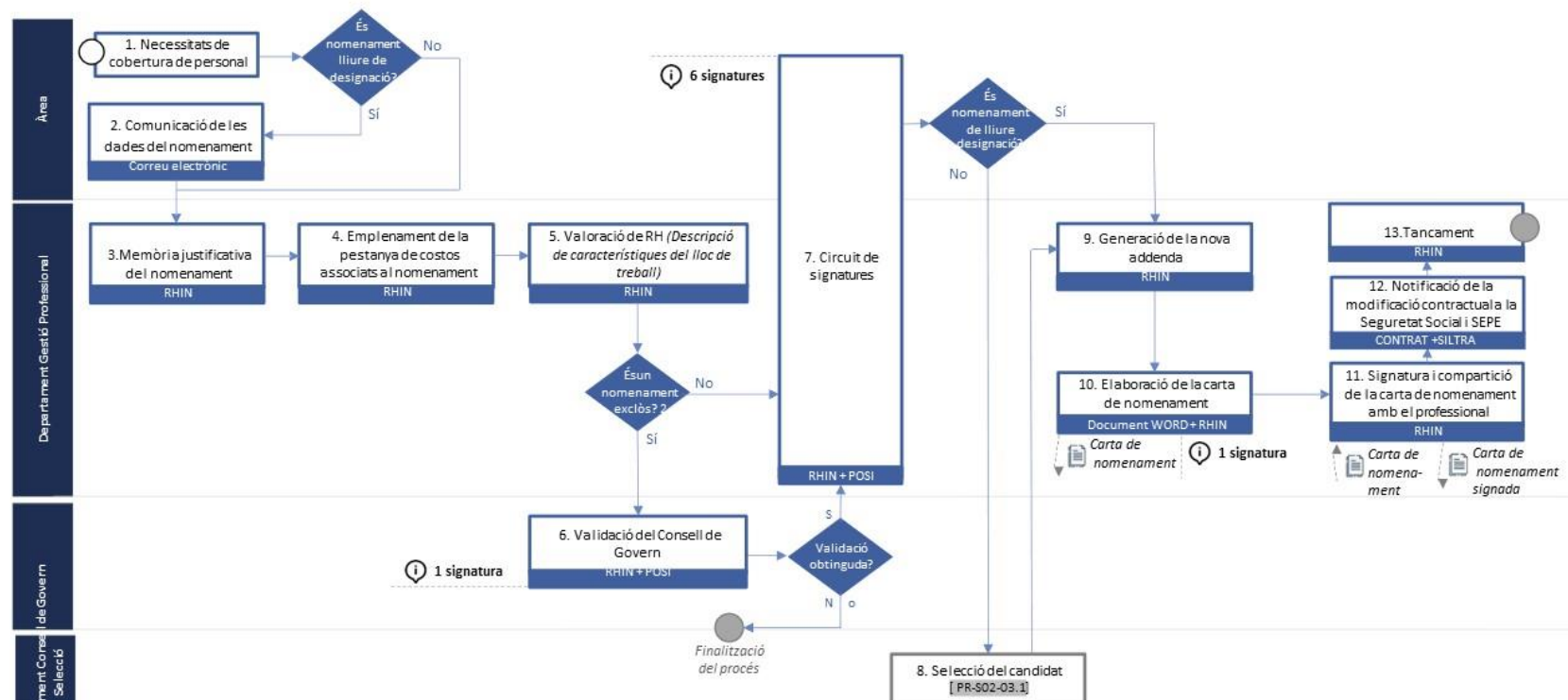
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Promocions | Categories A–G

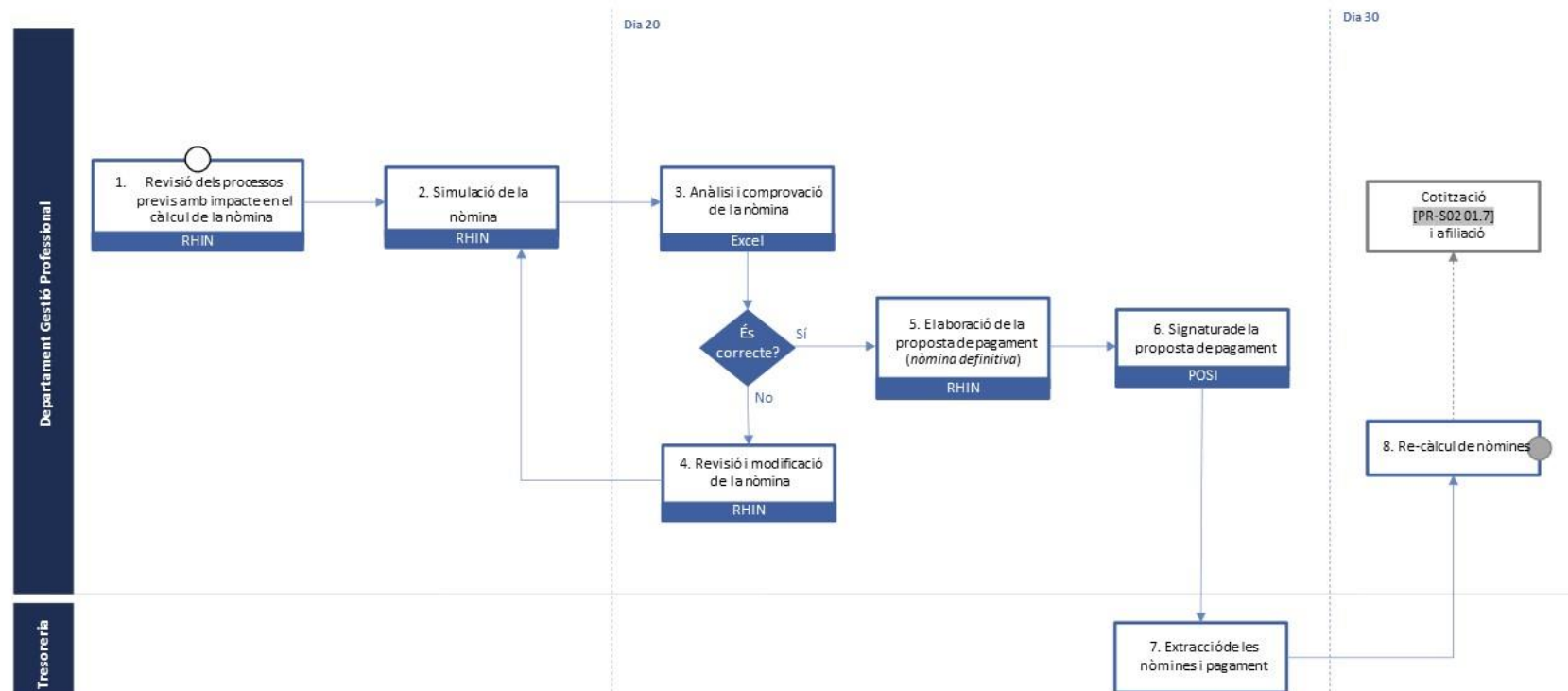




¹ Consultar llegendes elements visuals de diagramació a l'annex.

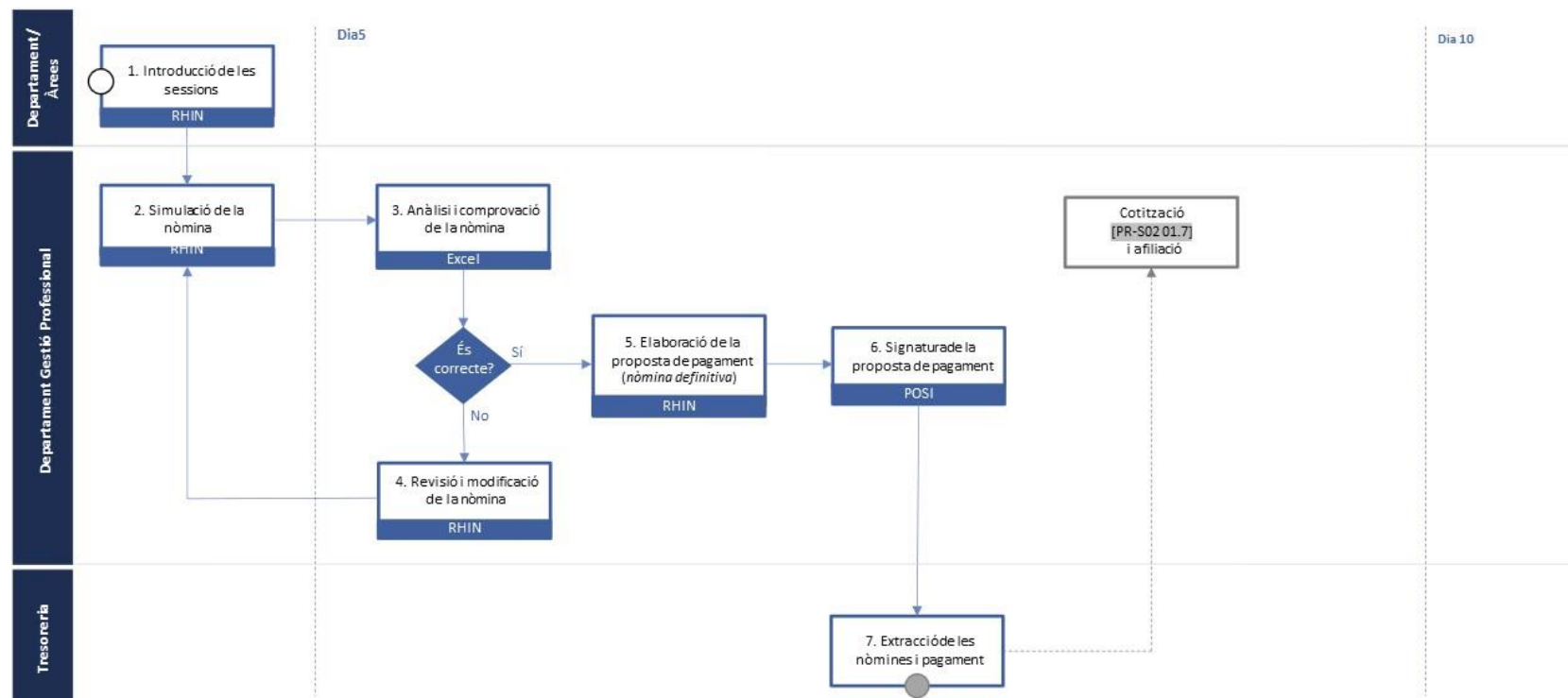
² Únicament per les categories O el nomenament resta exclòs de conveni.

Nòmina – Règim General I Artístic [PR-S0201.4] |



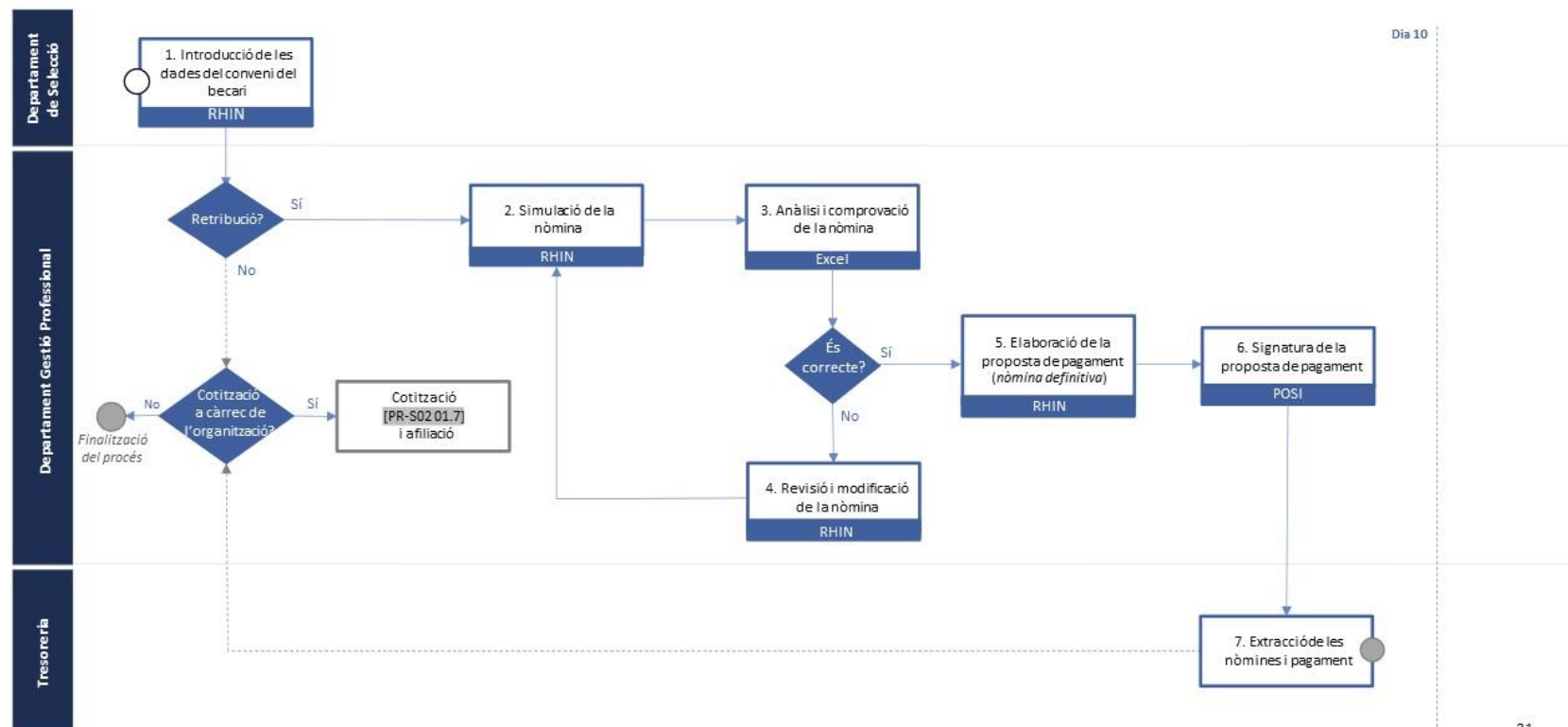
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Aquests processos inclouen: el tancament de la nòmina variable (prèvia validació i autorització), promocions, nomenaments i cessaments, càlcul de vacances gaudides, devolucions de bestretes, càlcul fiscal de dietes, càrrega de trajectes d'autobús i mútues mèdiques, requeriments judicials i manteniments, previsió d'ingressos IRPF, seguiment de contractes temporals, càlcul de quitançes i indemnitzacions, introducció i validació d'incidències (baixes, llicències, excedències, sancions, reduccions de jornada, etc.), personal expatriat i puntualment, objectius comercials, assegurances de vida i accidents, donatius a La Marató, quotes de comitè i beques d'estudi.



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

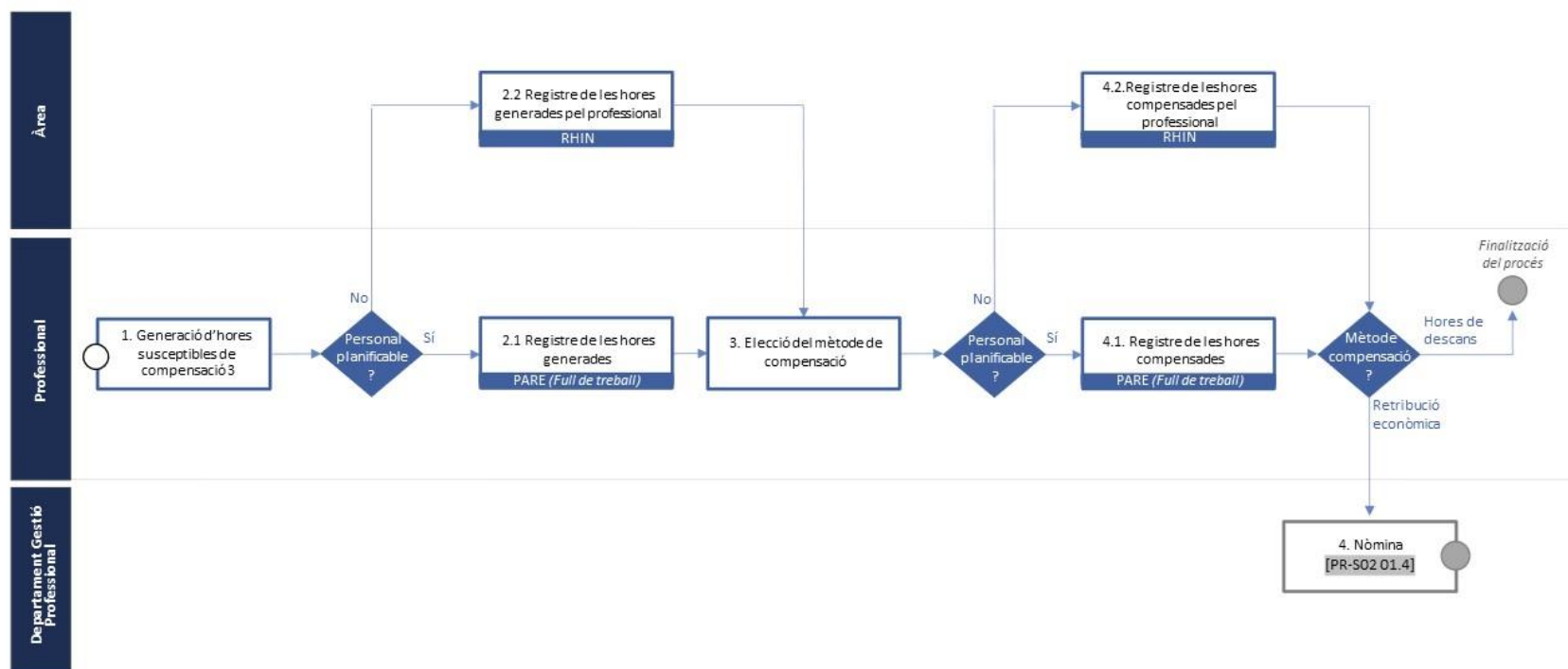
² Les sessions es paguen a mes vençut. Així, "Dia 5" i "Dia 10" fan referència als dies 5 i 10 del mes següent al que s'ha dut a terme la sessió.



Dia 10

¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Bossa d'hores²

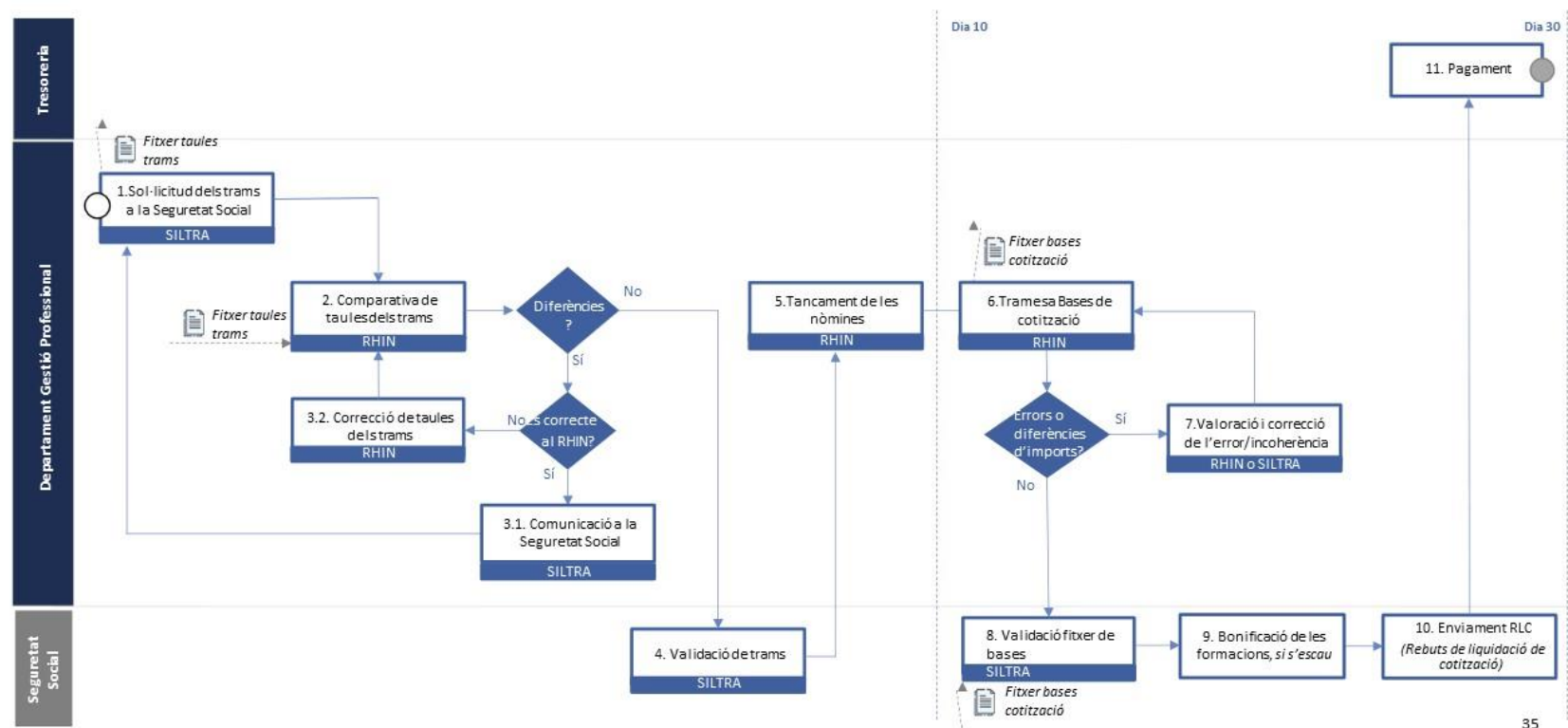


¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Més enllà de les accions representades al procés de gestió de la bossa d'hores, el RHIN permet consultar en qualsevol moment tant el balanç d'hores del professional, com el detall de moviments produïts (registre d'hores generades i compensades).

³ Això inclou tant hores extraordinàries com altres conceptes susceptibles de ser compensats.

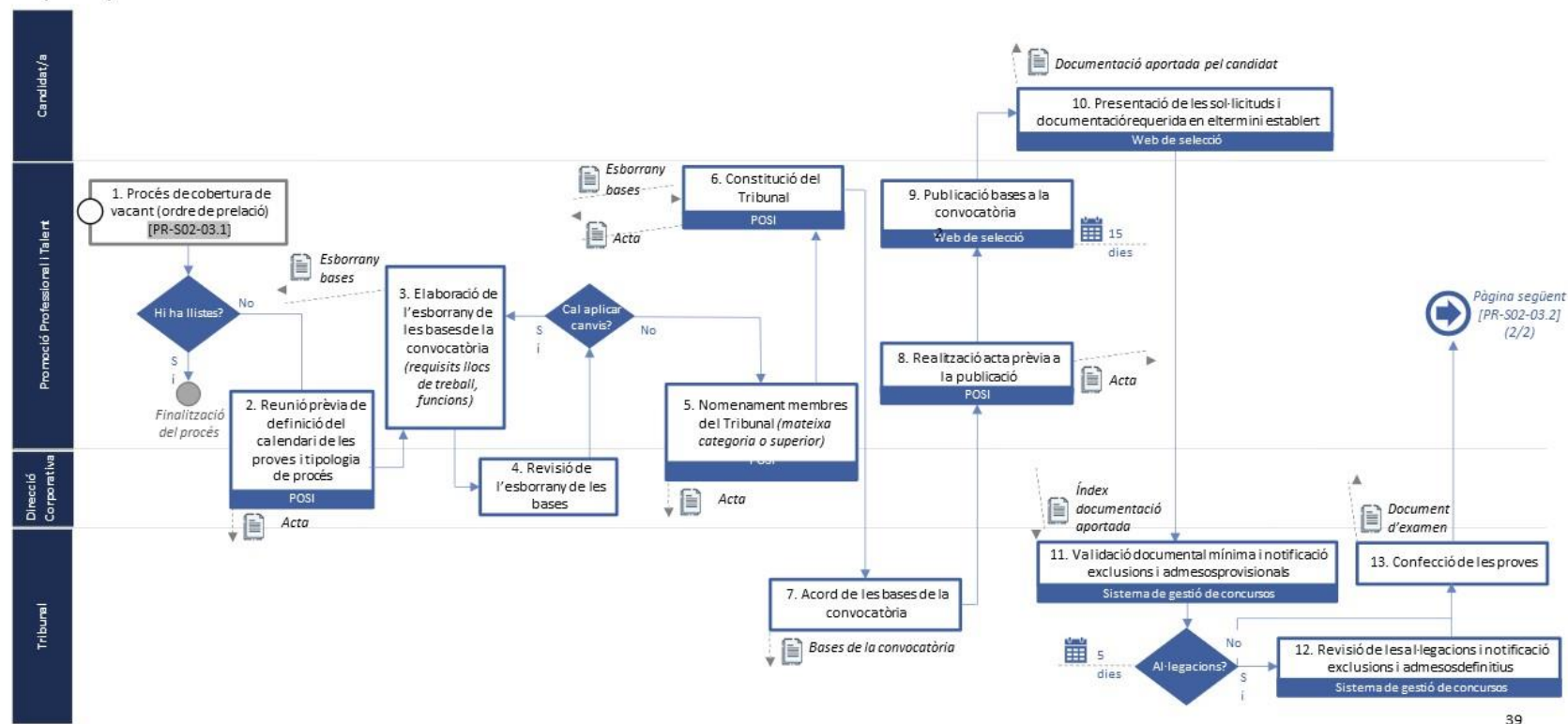
Cotitzacions [PR-S02 01.7]



35

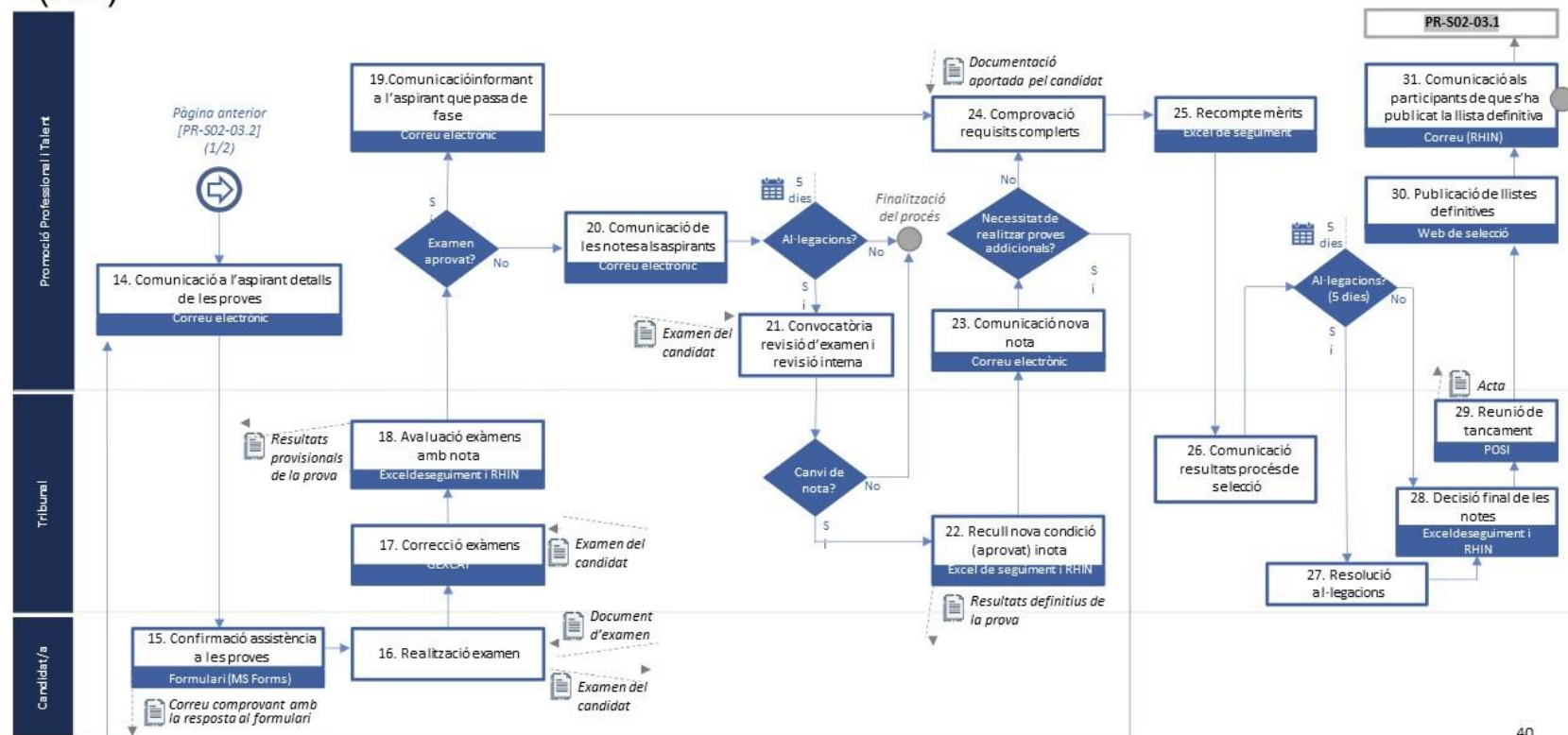


Creació de llistes per selecció de categories A-G [PR-S02-03.2] | (1/2)



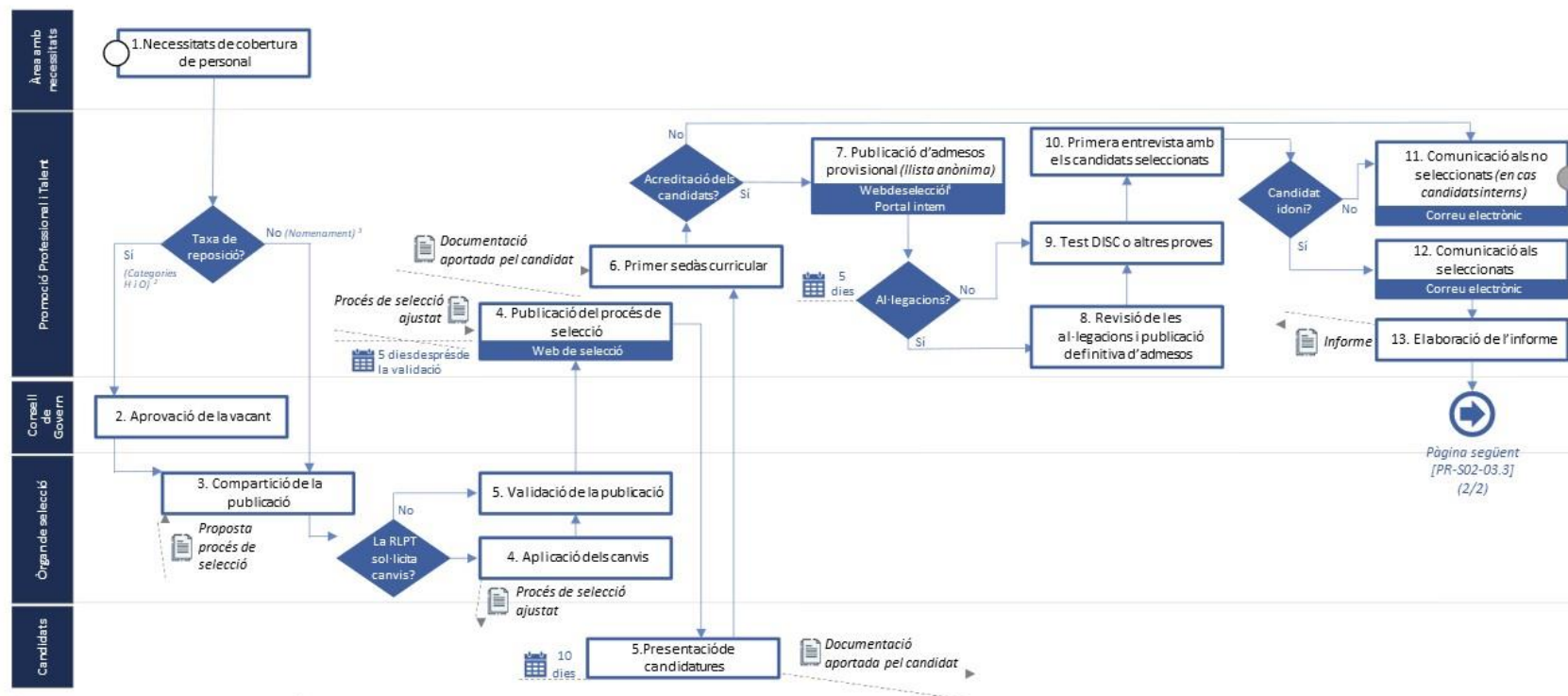
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Creació de llistes per selecció de categories A-G [PR-S02-03.2] | (2/2)



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Selecció per categories H i O [PR-S02-03.3] | (1/2)



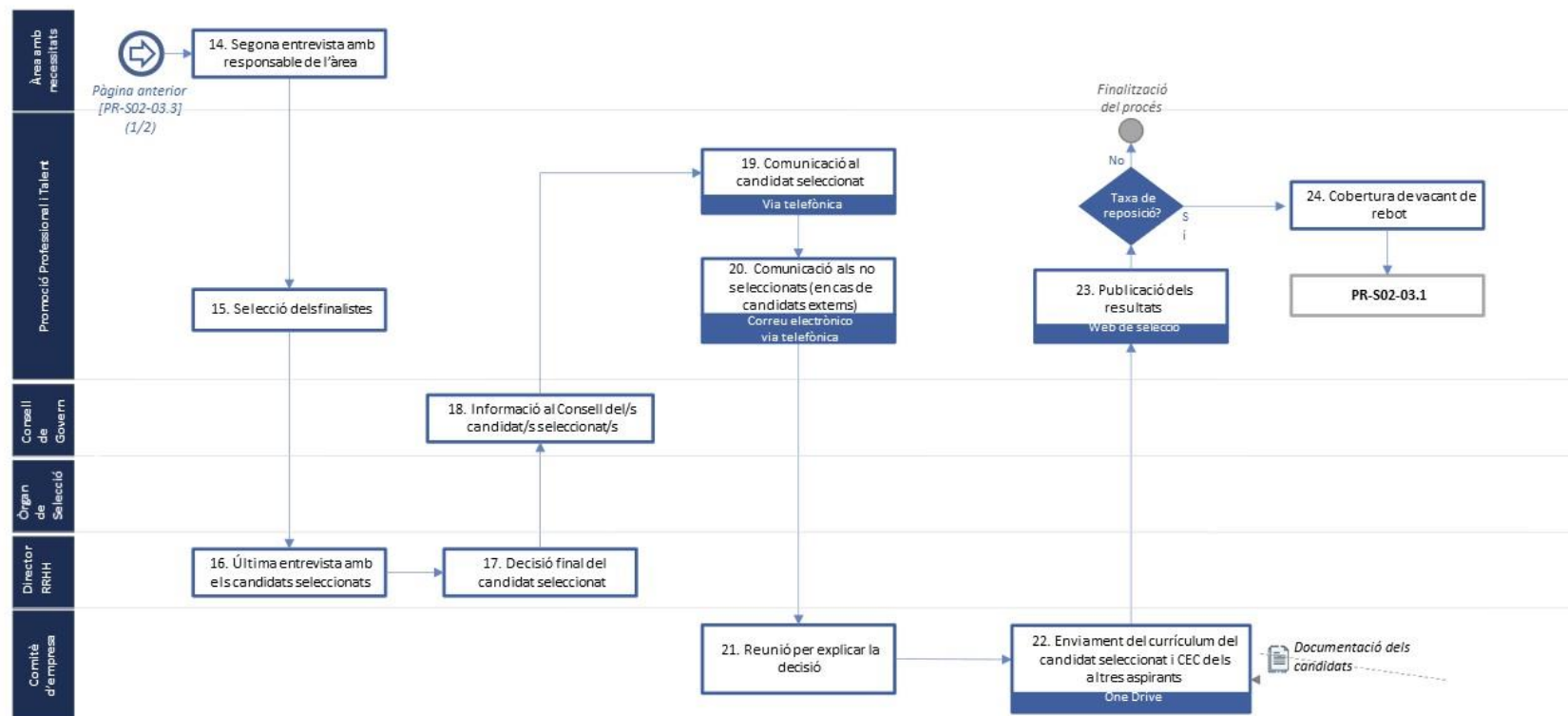
¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Per seleccionar un candidat, generalment es busca primer internament. En cas de no trobar el candidat adequat, s'opta per cercar externament.

³ Pel que fa als nomenaments, sempre es farà la selecció internament.

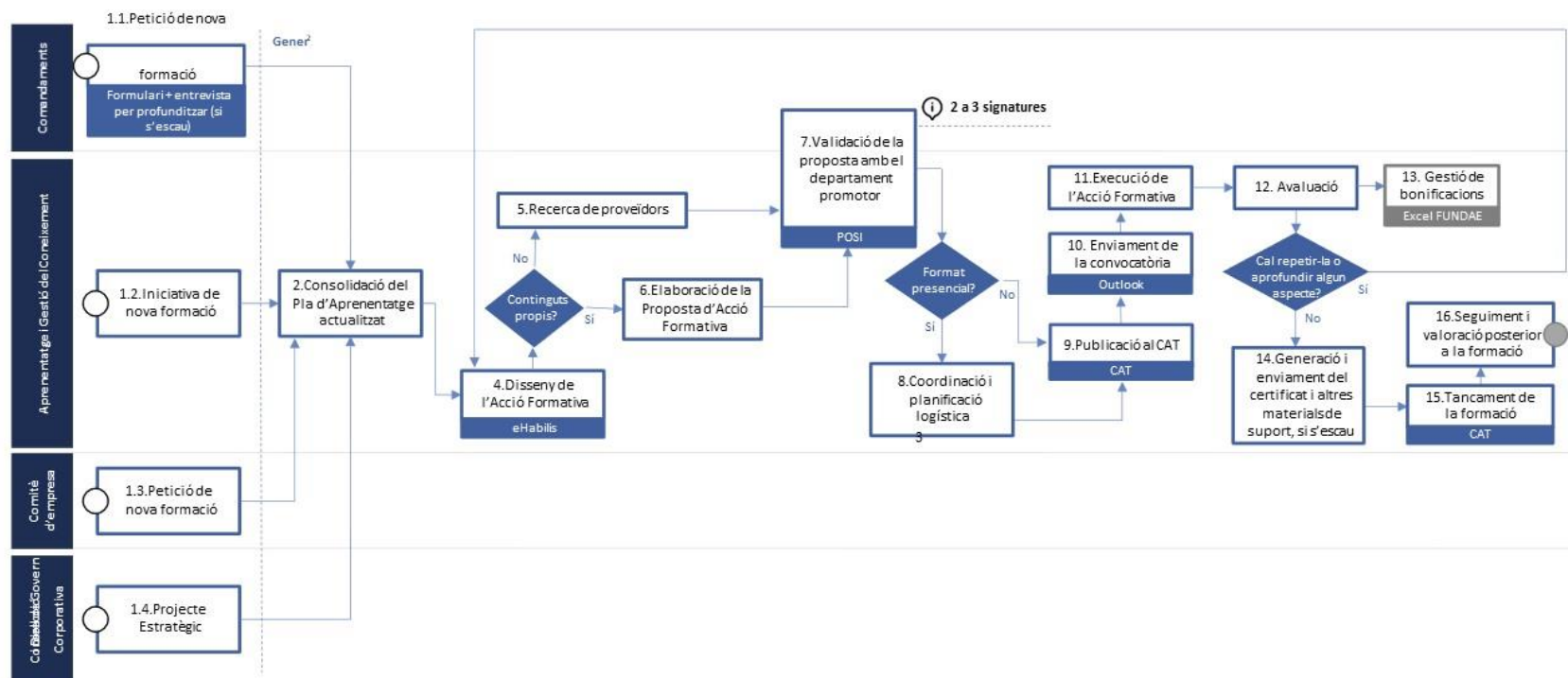
⁴ Pel que fa a la publicació de la fase al RHIN, la publicació a la web de selecció es realitza de forma automàtica. Pel que fa a la publicació al Portal intern, és l'equip de Comunicació qui ho gestiona.

Selecció per categories H i O [PR-S02-03.3] | (2/2)



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

Pla d'Aprenentatge



¹ Consultar llegenda elements visuals de diagramació a l'annex.

² Si bé la detecció de necessitats és realitzada, de forma planificada, a finals d'any, el procés contempla la possibilitat de recollir noves necessitats que puguin sorgir al llarg de l'any. En aquest sentit, el Pla d'Aprenentatge és un document viu que es pot anar actualitzant, si s'escau.

⁴ Aquesta activitat inclou la gestió de la disponibilitat de les sales (quan és presencial), ordinadors i altres elements necessaris per a realitzar o impartir la formació (quan s'escau), etc.

⁵ Aquesta activitat està actualment externalitzada.

⁶ Cal indicar explícitament (marcar check) al CAT que la formació s'ha tancat per tal de que les dades es bolquin al RHIN.

⁷ Valoració realitzada pels professionals que han realitzat la formació.

