
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPS I SERVEI INTEGRAL DE SUPORT I MANTENIMENT DEL CONTROL DE PRESENCIA I PORTAL DEL TREBALLADOR DE LA DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS (SI26003)

ÍNDEX

1	Objecte del contracte.....	3
2	Característiques del sistema	4
2.1	Requisits funcionals del sistema.....	4
2.2	Requisits tècnics	5
2.3	Implantació i posta en marxa	6
2.4	Suport, manteniment i actualitzacions	7
2.5	Nivell d'accessos i perfils	8
2.6	Informes i explotació de dades	8
3	Solvència tècnica, equip tècnic i capacitat per l'execució del contracte	8
4	Pla de formació i documentació tècnica a lliurar	10
5	Acord de nivell de servei (ANS).....	11
6	Persones de contacte.....	12
7	Confidencialitat	12
8	Sistemes de facturació i control.....	13

1 Objecte del contracte

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és definir les condicions tècniques de la contractació del servei integral de suport i manteniment d'un sistema de control de presència i del portal del treballador per al personal d'Aigües de Reus, divisió de Reus Serveis Municipals, SA. La solució actualment implementada es basa en el software EVALOS8 i en versió *on-premise*.

Les prestacions a contractar inclouran:

- els serveis de migració de dades i funcionalitats des de la solució actual
- el subministrament de nous terminals de marcatges i altres equips
- el manteniment i suport del nou sistema de registre horari i del sistema de portal del treballador en plataforma *cloud* de la licitadora
- serveis de consultoria per auditar i realitzar les configuracions pel compliment de la normativa laboral sobre registre de jornada i control de presència del personal.

Atès que Aigües de Reus té implementada actualment la solució integral EVALOS8 serà necessari que durant la implementació del servei de control de presència i del portal de treballador ofert, quedi garantida la seva operativitat en tot moment, sense patir interrupcions, així com garantir la migració completa de tots els registres històrics existents i documents publicats en el EVALOS8, de com a mínim els últims 5 anys.

El nou sistema ha de cobrir, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Registre d'entrades i sortides de tot el personal obligat al control horari
- Gestió dels diferents tipus de jornada (completa, parcial, torns, jornades partides i continuades, jornades especials)
- Control d'absències, permisos, llicències, vacances i hores extraordinàries
- Consulta i explotació de dades per part de Recursos Humans i responsables d'àrees
- Generació d'informes individuals i agregats sobre el compliment de la jornada, absentismes i hores treballades
- Flux de validació de sol·licituds de vacances, incidències, absències, etc., dels treballadors segons les seves àrees funcionals i amb diferents nivells d'alliberament

- Portal del treballador per a la publicació de documentació general de RH i dades personals dels treballadors (ex: nòmines, documentació general de RH, etc.)

2 Característiques del sistema

2.1 Requisits funcionals del sistema

El sistema ofert haurà de disposar de les següents característiques:

- Mètode de fitxatge:
 - o Terminals per targeta/proximitat
 - o Fitxatges via web i APP mòbil, amb geo-localització
- Definició avançada de jornades i horaris:
 - o Configuració de múltiples jornades (diürnes, nocturnes, partides, flexibles, etc.)
 - o Definició de franges horàries, pauses opcionals, regles de càlcul de temps treballats
- Gestió d'incidències:
 - o Parametrització de motius d'absències (malalties, formació, hores sindicals, etc.), amb diferents tractaments (temps treballat, recuperable, o reducció d'hores laborals)
 - o Flux de validació d'incidències per àrees funcionals i nivells d'alliberament
- Portal del treballador:
 - o Consulta de marcatges i saldos
 - o Sol·licitud de correccions de fitxatges, permisos, vacances i canvis de jornada, amb justificació
 - o Publicació de documentació general de RH (ex: normatives, fons socials, etc.)
 - o Publicació de documentació personal del treballador (ex: nòmines, etc.). Caldrà disposar d'un procediment automatitzat per publicar el fitxer que contingui els document de les nòmines, en format PDF, en el perfil de cada treballador.
- Portal de comandament i RH:
 - o Validació/denegació de sol·licituds mitjançant flux de responsables

- Consulta individual i agregada del compliment de jornada, absentismes per servei, categoria, centre, etc.
- Autonomia per parametritzar perfils d'usuaris, jornades, calendaris i altres regles
- Informe agregat de vacances per treballadors, unitats o centres, previ a l'acceptació
- Portal de l'administrador:
 - Alta i baixa de treballadors
 - Configuració global del sistema
 - Comunicació amb terminals i recollida de marcatges

2.2 Requisits tècnics

La licitadora haurà de subministrar un sistema client-servidor basat en plataforma *web/cloud* que compleixi amb les següents requisits:

- Arquitectura:
 - Aplicació web accessible mitjançant navegadors estàndards
 - Connectivitat segura (https), control d'accessos i perfils
 - Integració amb el AD d'Aigües de Reus
 - Comunicació terminals per recollida de marcatges
 - Avisos i comunicacions per correu, mitjançant servei propi smtp o integrat amb el sistema de *relay* d'Aigües de Reus
- Tenants:
 - Aplicació de gestió RH
 - Aplicació del portal de l'empleat
- Terminals de marcatge
 - 4 terminals basats en tecnologia de proximitat (targetes, mòbils), amb connexió online per enviament dels fitxatges a la plataforma
- Controls d'accessos
 - 1 terminal de control d'accés a CPD amb connexió online

- 1 torn bidireccional de control d'accés de zona
- Capacitat:
 - Suport per a un número de 100 empleats actius, incloent la gestió d'empleats inactius durant un període mínim de 5 anys
- Plataforma documental en *cloud*:
 - Plataforma documental amb funcionalitats EvalosBindok300 similars o superior
 - Llicenciament 4 usuaris motor Documental en *cloud*
 - 20 GB de capacitat
 - 300 usuaris nominatius
 - Generació de flux de treball interns de tasques i aprovacions de RH (ex: despeses menors, etc.)
 - Generació de formularis d'entrada d'informació pels empleats
 - Procés digitalitzat i automatitzat de publicació de nòmines i altra documentació nominativa en el portal de l'empleat
- Integracions:
 - Possibilitat d'integració amb els sistemes de nòmines/RH de l'entitat mitjançant serveis web, fitxers o connectors específics
 - Possibilitat d'integració amb els sistemes analítics i quadres de comandament de l'entitat mitjançant serveis web, fitxers o connectors específics
- Seguretat i protecció de dades:
 - Compliment de la normativa de protecció de dades (tractament de dades, conservació i accés)
 - Registre d'auditories d'accessos i modificacions sobre les dades de jornada

2.3 Implantació i posta en marxa

L'adjudicatària haurà de realitzar:

- Consultoria inicial i parametrització inicial del sistema, càrrega de dades de treballadors i centres, definició d'unitats organitzatives, etc.

- Recuperació mitjançant migració digitalitzada i automatitzada de les configuracions del sistema actual de control de presència basat en el software EVALOS8
- Recuperació mitjançant migració digitalitzada i automatitzada de l'historial complet de com a mínim els últims 5 anys dels treballadors actius i inactius
- Parametrització inicial del sistema, càrrega de dades de treballadors i centres, definició d'unitats organitzatives, etc.
- Instal·lació i configuració dels nous terminals subministrats de fitxatge en els centres de treballs
- Configuració dels tags de proximitat de fitxatge, i configuració i instal·lació de l'APP de fitxatge en els terminals mòbils dels empleats
- Instal·lació i configuració del terminal d'accés al CPD i la resta de sistemes de control d'accessos.
- Pla de proves i validació. Posta en marxa, correcció d'incidències i estabilització del sistema
- Anàlisi, revisió i auditoria del compliment de les normatives laborals

Les tasques que requereixin accés a la solució actualment implementada - EVALOS8 i portal del treballador EvalosBindok300 - només podran ser realitzades per part d'un proveïdor i personal contractat per aquest, que disposi de certificació específica per accedir al programari EVALOS8.

El termini per aquesta implantació i posta en marxa serà de **dos (2) mesos** a partir de la data que s'estipuli en la formalització del contracte.

2.4 Suport, manteniment i actualitzacions

Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de garantir:

- Suport tècnic i funcional:
 - o Atenció a incidències i consultes mitjançant telèfon, correu electrònic i/o plataforma de tiquets

- Manteniment correctiu, evolutiu i adaptatiu del software:
 - o Actualitzacions per canvis normatius i de seguretat durant la vigència del contracte
- Manteniment de hardware específics (terminal de marcatge) i substitució en cas d'avaría
- Actualització diària de saldos horaris i informes, amb disponibilitat d'històrics i registres per a inspeccions i auditories

2.5 Nivell d'accessos i perfils

El sistema haurà de contemplar com a mínim tres nivells de consulta i gestió:

- Nivell d'empleat: consulta dels seus marcatges, saldos, sol·licituds i notificacions
- Nivell de responsable d'unitat: visió de les dades del personal al seu càrrec, validació de sol·licituds, anàlisi bàsic d'absentisme
- Nivell avançat (RRHH): accés a la tota la informació de la plantilla, parametrització de jornades i calendaris, generació d'informes globals

2.6 Informes i explotació de dades

El sistema haurà de permetre l'emissió, en format visuals i exportables, en format PDF/Excel, dels informes que es sol·licitin. A mode de exemple s'indiquen els següents:

- Informe individual de compliment de jornada per empleat i període
- Informe d'hores efectives treballades enfront a les hores teòriques per període
- Informe d'absentisme (justificat e injustificat), per unitat, categoria, centre i global
- Llistats d'incidències, retards, absències injustificades i excés o defecte de jornada

3 Solvència tècnica, equip tècnic i capacitat per l'execució del contracte

L'empresa contractista ha de disposar de recursos tècnics i personal suficient per a prestar el servei en tot moment. En cas que el personal adscrit a l'execució del contracte no estigui

disponible per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, l'adjudicatària haurà de cobrir els serveis d'aquesta persona a fi que el servei no es vegi interromput.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar que disposa de la llicència i propietat intel·lectual del programari i software que utilitzi per a prestar el servei i formi part de la seva oferta.

L'adjudicatària també haurà de poder acreditar que disposa d'un local o espai per a realitzar el servei i que disposa de les mesures de seguretat informàtiques i mesures d'accés restringit, en compliment de totes les normatives de seguretat informàtiques vigents. També caldrà que pugui acreditar que disposa d'un sistema de comunicacions internet amb disponibilitat d'un *backup* de les comunicacions i un sistema de continuïtat del servei o duplicació de sistema, per poder seguir prestant el servei en cas de caiguda de la línia operativa principal.

Per garantir l'adequada prestació del contracte la licitadora haurà d'acreditar com a mínim:

- a) Experiència prèvia en implantació de sistemes de control horari i presència en administracions públiques i entitats de mida similar:
- 10 ó més contractes executats els últims 5 anys (incloent processos de migració des de un sistema EVALOS8 *on-premise* a un sistema destí EVALOS8 o altres sistemes *cloud* de proposi la licitadora.
 - 20 ó més contractes de suport i manteniment, actualment vigents.

Caldrà acreditar aquesta experiència prèvia en implantació, mitjançant una Declaració responsable que inclogui una relació dels contractes executats i d'aquells que es troben en execució a l'actualitat, en la qual s'inclourà la descripció del contracte, la denominació i NIF de l'ens contractant, la data d'inici i la data de finalització (aquesta darrera data només per aquells contractes que no estiguin en curs)

b) Equips tècnic especialitzat:

- Software de control de presència
 - 5 ó més tècnics amb més de 5 anys d'experiència

- Sistemes de terminals de marcatge
 - 5 ó mes tècnics amb més de 5 anys d'experiència
- Integracions
 - 5 ó més tècnics especialitzats en BBDD, SQL, API i WS,

Caldrà acreditar aquesta experiència tècnica especialitzada de l'equip tècnic mitjançant una Declaració responsable que inclogui una relació del personal tècnic (dades anonimitzades) que l'adjudicatària posarà a disposició de l'execució del contracte. L'ens contractant podrà exigir abans d'iniciar l'execució del contracte que es presentin els *currículums vitae* de les persones que es posaran a disposició per a l'execució del contracte així com els certificats acreditatius expedits a nom d'aquest personal per part de l'entitat que acredita.

c) L'adjudicatària haurà de disposar i acreditar que disposa de les certificacions següents:

- ISO 9001 (gestió de qualitat) o acreditar que té implementat un sistema de gestió de la qualitat.
- Certificat Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en aplicacions *on-premise*
- Certificat Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en aplicacions SaaS
- Certificat de capacitació en manteniment de EVALOS8 *on-premise*. Imprescindible per la realització de tasques de migració de dades i funcionalitats.
- Certificat de capacitació en la plataforma documental EvalosBindok300. Imprescindible per la realització de tasques de migració de dades i funcionalitats.
- Certificat de que el sistema disposa de les funcionalitats necessàries pel compliment de la normativa laboral aplicable i que s'aplicaran les adaptacions i noves versions que el sistema requereixi per mantenir el compliment normatiu aprovat en l'Estat espanyol i les especificitats aprovades en la comunitat de Catalunya, al dia.

4 Pla de formació i documentació tècnica a lliurar

L'adjudicatari entregarà la documentació següent:

- Documentació tècnica del sistema (manual d'administració, manual d'usuari)
- Documentació de parametrització específica (ex: configuració de jornades, calendaris, permisos, etc.)
- Pla de formació

5 Acord de nivell de servei (ANS)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats, es defineixen uns Acords de Nivell de Servei (ANS o SLA) que hauran de regir durant tota la duració del contracte i que seran revisat per avaluar la qualitat i gestió dels serveis, a través d'uns indicadors que parametritzin el grau de consecució acordat per a cadascun dels serveis.

En el cas d'incidències en el sistema, l'adjudicatària a haurà de complir amb els següents ANS:

INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CàLCUL	VALOR LÍMIT
Disponibilitat del servei	Percentatge de temps que el sistema control de presència està en funcionament i accessible	% disponibilitat de temps = $(T_{\text{total requerit sistema operatiu}} - T_{\text{total requerit sistema sense disponibilitat}}) / (T_{\text{total requerit sistema operatiu}})$	$\geq 99,50\%$
Temps de resposta a incidències lleus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 8 hores
Temps de resposta a incidències greus	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 4 hores
Temps de resposta a incidències crítiques	Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.	Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)	< 1 hora
Temps de resolució a incidències lleus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils

INDICADOR	MÈTRICA	FÓRMULA DE CàLCUL	VALOR LÍMIT
Temps de resolució a incidències greus	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 4 dies hàbil
Temps de resolució a incidències crítiques	Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica	Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)	< 1 dia hàbil

S'entén dies laborables els dies del calendari laboral de la ciutat de Reus.

Una incidència és podrà classificar com a **crítica** si implica una inoperativitat global del sistema i el sistema no opera en les funcions ni en el temps esperat.

Una tasca és podrà classificar com a **greu** si impedeix una operativitat funcional parcial per obtenir el resultat correcte d'una transacció que es requereix de forma immediata.

6 Persones de contacte

A l'inici del servei, la divisió d'AIGÜES DE REUS comunicarà a l'adjudicatària les dades de la seva persona de contacte (*Contact Manager*), telèfon fix directe, mòbil i adreça electrònica. L'adjudicatària també indicarà el nom i cognoms del seu responsable, el seu telèfon fix directe, el mòbil i l'adreça electrònica de contacte.

7 Confidencialitat

D'acord amb allò que disposa l'art 133 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals

tingui accés amb ocasió del contracte, i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

8 Sistemes de facturació i control

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual, on es reflectirà la identificació dels serveis prestats pel preu unitari adjudicat.

Les factures s'hauran de presentar en format *efactura* xml en el punt de presentació e-FACT que indiqui REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, complint amb les especificacions que s'hagin indicat perquè es pugui registrar i comptabilitzar satisfactòriament la factura.

Si cal aplicar penalitats, Aigües de Reus realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura mensual en la que s'apliqui la penalitat, previ el procediment de penalitat corresponent.

No obstant l'anterior, l'import es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions associades al grau de compliment o desviació dels estàndards assenyalats, així com per les penalitzacions que, en el seu cas, es derivin de les seves actuacions, en la/es quota/es mensual/s subsegüent/s.

Les factures seran verificades i conformades per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS dins d'un termini màxim de 30 dies naturals i s'abonaran prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquest servei i la seva facturació, dins del termini marcat a l'article 4.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i

d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació (BOE de 23 febrer), i en qualsevol cas dins del termini màxim de 60 dies a comptar des de la data de la seva presentació a les dependències de REUS SERVEIS MUNICIPALS SA divisió D'AIGÜES DE REUS, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document.

En el supòsit de disconformitat amb el contingut de la factura per part de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, per no ajustar-se aquesta a les condicions establertes al contracte, l'adjudicatària haurà d'esmenar les deficiències observades, termini que no es computarà a efectes de procedir a l'abonament de la factura.

A data de la signatura electrònica,

Bernat Loscos Fernandez
Responsable d'aplicacions de gestió
de l'Àrea de Sistemes d'Informació, Clients
i Facturació

Jordi Tarragó Utrillas
Cap Àrea Sistemes d'Informació,
Clients i Facturació

Tècnic supervisor

Responsable del contracte